

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**

**PROGRAMA DE LA ASIGNATURA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS Y  
GESTION DE CALIDAD - CURSO: 2024**

**DEPARTAMENTO: RELACIONES INTERNACIONALES**

**CARRERA: LICENCIATURA EN TURISMO**

**NIVEL: TERCER AÑO**

**RÉGIMEN DE CURSADA: 1°CUAT.**

**CARÁCTER DE LA ASIGNATURA: REGULAR**

**EQUIPO DOCENTE**

Prof. Hugo Edmundo Marconi (hmarco@fch.unicen.edu.ar)

Prof. Lautaro Daniel Vinsennau (lvinse@fch.unicen.edu.ar )

**FUNDAMENTACIÓN**

**ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS**

**EVALUACION**

**PROPUESTA DE TRABAJO**

- 1) EMPRESA Y EMPRESARIO EN EL SECTOR TURÍSTICO**
- 2) EMPRESA TURÍSTICA Y ENTORNO**
- 3) DIRECCIÓN EN LA EMPRESA TURÍSTICA**
- 4) PLANEAMIENTO Y CONTROL EN LA EMPRESA TURÍSTICA**
- 5) DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA EN LA EMPRESA TURÍSTICA**
- 6) DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN LA EMPRESA TURÍSTICA**
- 7) ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA TURÍSTICA**
- 8) OPCIONES ESTRATÉGICAS EN LA EMPRESA TURÍSTICA**
- 9) DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE ACTIVOS INTANGIBLES**
- 10) LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO**

**Tandil, 16 de febrero de 2024**

## FUNDAMENTACIÓN:

La asignatura está inserta en el Plan de Estudios de la “Licenciatura en Turismo” conformado por un conjunto de asignaturas orientadas a brindar los elementos teórico-metodológicos tendentes a posibilitar al futuro profesional hacer efectivas las incumbencias específicas de su carrera de grado.

Los contenidos mínimos oportunamente establecidos respecto de la asignatura “Administración de Empresas Turísticas y Gestión de Calidad” son los que a continuación se detallan:

### “Contenidos mínimos:

“Aspectos conceptuales de la administración. Tecnologías para la gestión de las organizaciones. Estructura, personal, gestión del conocimiento, responsabilidad social de las organizaciones. Planeamiento, gestión y control del proceso administrativo. Organización y administración aplicadas a diferentes sectores específicos vinculados a la actividad turística (hotelería, transportes, agencias, etc.). Contexto local y regional. Desarrollo organizacional y calidad. Importancia de la calidad. Efectos benéficos y costes de la certificación. Certificadoras de calidad. Normas ISO. Organismos que acreditan las certificaciones. Certificación por procesos. Certificación basada en el desempeño. Modelo de un sistema de calidad. Importancia de su incorporación a la cultura de la organización. Controles. Proceso de mejora continua. Políticas de calidad como estrategia de desarrollo turístico sustentable.”

En función de lo precedentemente expuesto, la asignatura intenta articular las conceptualizaciones pertinentes realizadas en asignaturas anteriores, las reflexiones que surjan de la lectura del material bibliográfico propuesto y, asimismo, los saberes previos, creencias y expectativas de los estudiantes.

## ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

La actividad docente se concretará a través de:

- a) sesiones presenciales de carácter teórico, teórico-práctico y, práctico. Estas últimas consistirán en actividades de carácter individual o grupal y, presencial o domiciliaria, utilizando la metodología de casos<sup>1</sup> y el modelo de webquest<sup>2</sup> de corto plazo, consideradas de interés para el proceso de enseñanza y aprendizaje)
- b) la participación de invitados especiales en conferencias, jornadas de reflexión, etc., a efectos de tratar temas específicos vinculados con la asignatura. La participación de los alumnos en tales actividades y, en otras que el Equipo Docente considere de interés para el proceso de enseñanza y aprendizaje, organizadas por la UNICEN u otras instituciones, será de carácter obligatorio.
- c) El mantenimiento de un “aula virtual” específica de la asignatura, que permite a los estudiantes:

---

<sup>1</sup> En 1870, en la Universidad de Harvard, el profesor Christopher Columbus Langdell (primer director de la escuela de leyes) decidió que para enseñar leyes era mejor hacer leer casos que leer libros de texto. En 1914, el caso se formaliza como método de enseñanza en Derecho. Nace el "Case System". Mediante este método los alumnos de leyes debían buscar la solución a una historia concreta y defenderla. En 1935, el método alcanza su estructura definitiva y se extiende a otros campos. Se perfecciona, además, con la asimilación del juego de roles y del sociodrama, técnicas de enseñanza que consisten en representar o dramatizar una situación problemática concreta de la vida real. Desde entonces el método de casos ha sido ampliamente utilizado en escuelas de negocios, medicina, ciencias políticas, ciencias sociales y, en capacitación de recursos humanos de organizaciones diversas.

<sup>2</sup> Desarrollado por los profesores Bernie Dodge y Tom March, en la State University, de San Diego, EE.UU., en el año 1995

- Acceder al texto del programa y normas del Equipo Docente vigentes,
- Consultar la bibliografía obligatoria y recomendada, digitalizada, seleccionada por el Equipo Docente,
- Acceder a enlaces electrónicos con sitios webs que pueden consultarse para mayor información o para realizar actividades prácticas (estudios de casos y webquest),
- Excepcionalmente, efectuar consultas vía correo electrónico, cuando no fuere factible la espera hasta la concreción del próximo encuentro presencial.

## EVALUACION:

Las actividades previstas tienen por finalidad contribuir al desarrollo de una adecuada formación profesional, propiciando en el estudiante el desarrollo del pensamiento crítico. En consecuencia, no constituirá el memorismo un criterio aplicable en el proceso evaluativo de contenidos oportunamente abordados por los docentes o la bibliografía seleccionada, sino la capacidad de explicación razonada de los mismos por parte de los estudiantes. Se prevén las siguientes instancias de evaluación:

A) **Evaluaciones parciales:** Consistirán en tests de comprensión de textos, “en exámenes orales o escritos, presentación de informes bibliográficos, trabajos escritos, etc.” (RIFCH<sup>3</sup>, Art.32), pudiendo efectivizarse de manera individual o grupal y/o presencial o domiciliaria. En concordancia con lo antes expuesto se establecen las siguientes instancias de evaluación presencial, de los contenidos abordados hasta la penúltima clase anterior a la señalada a continuación como Primer Parcial o Segundo Parcial. “Habrá una fecha de recuperación para los alumnos que no asistan o no aprueben ... parciales” (RIFCH, Art.30), la cual “... se realizará a partir de los quince días después de entregada la nota (RIFCH, Art.35)

**Primer Parcial:** 24/04/2024 (oral o escrito) **Recuperatorio:** 15/05/2024 (oral o escrito)  
**Segundo Parcial:** 05/06/2024 (oral o escrito) **Recuperatorio:** 26/06/2024 (oral o escrito)

B) **Trabajos Prácticos:** Se asume que la actividad práctica constituye un complemento necesario a efectos de lograr el máximo aprovechamiento de las clases teórico-prácticas. Se concretará en forma integrada o no con las clases teórico-prácticas, en función de la naturaleza específica de los temas a desarrollarse durante la cursada. “...Habrá una fecha de recuperación para los alumnos que no asistan o no aprueben trabajos prácticos ...” (RIFCH, Art.30), la cual “... se realizará a partir de los quince días después de entregada la nota (RIFCH, Art.35)

C) **Evaluación pre-final:** “... consiste en una instancia de evaluación complementaria de la/s previamente establecida/s y realizadas a lo largo de la cursada de una asignatura. En el PRE-FINAL se evalúan los contenidos no aprobados por el alumno en aquella/s instancia/s exigidas para la aprobación de dicha cursada” (RIFCH, Art.58) “Se entiende por instancia de evaluación de la cursada tanto a los exámenes escritos u orales, a trabajos escritos domiciliarios, al cumplimiento de los trabajos prácticos propuestos durante la cursada, así como a otras modalidades establecidas en el programa de la asignatura” (RIFCH, Art.59)

“Tendrá derecho a la evaluación PRE-FINAL el alumno que haya aprobado al menos una de las instancias de evaluación y que mantenga la condición de regular establecida para la asignatura”. (RIFCH, Art.60) “Para poder acceder al derecho de PRE-FINAL el alumno

---

<sup>3</sup> RIFCH: Reglamento Interno de la Facultad de Ciencias Humanas de la UNICEN

deberá estar presente en cada una de las instancias de evaluación o en su correspondiente recuperatorio" (RIFCH, Art.62) "Las evaluaciones PRE-FINALES se tomarán únicamente en la primera fecha del mes de Julio, para las materias del primer cuatrimestre..." (RIFCH, Art.63). Se efectivizarán mediante una instancia de carácter oral. Sin embargo, el docente a cargo podrá optar por tomar examen escrito cuando: a) se tratase de la concreción de actividades prácticas; b) se encontrase ausente (en cuyo caso enviará el examen correspondiente para que lo tomen los restantes integrantes de la mesa examinadora) o, c) el número de alumnos a evaluar fuere mayor de diez (10).

D) **Evaluación final**: Se efectivizará al culminar el proceso de enseñanza y aprendizaje. La fecha será establecida y comunicada oportunamente por la Facultad en función de los "Turnos de Exámenes Finales" previstos en el Calendario Académico.

1) **Estudiantes Regulares**: "... deberán aprobar los trabajos prácticos y ... evaluaciones parciales establecidos para poder rendir el examen final". (RIFCH, Art.27) o, de corresponder, lo prescripto en C). El estudiante "podrá optar por exponer un tema del programa a su elección y posteriormente ser interrogado sobre otros temas del programa, o directamente ser interrogado. El docente a cargo podrá optar por tomar examen escrito en caso de ausencia, enviando el examen para que lo tomen los integrantes de la mesa examinadora o en caso de que el número de alumnos sea mayor de diez. Los alumnos regulares rendirán examen final según el programa completo con que hubiere aprobado la cursada ..." (RIFCH, Art.39)

2) **Estudiantes Libres**: Previo a la inscripción en mesa de examen final, el alumno debe "... cumplir con un máximo de tres entrevistas cuatrimestrales con el profesor titular de las materias. En estas entrevistas se establecerá la realización de alguna labor práctica especial o el alumno recibirá asesoramiento bibliográfico o explicaciones sobre la materia." (RIFCH, Art.63). Cumplimentado lo anterior y, en función del "... último programa vigente." (RIFCH, Art.39), el estudiante rendirá "... examen final escrito eliminatorio de las asignaturas, y luego examen final oral en las mismas condiciones del alumno regular. Se tomará como calificación final la correspondiente al examen final oral." (RIFCH, Art.38)".

E) **Aprobación / Nota final de cursada**: "...Para aprobar el curso y poder rendir el examen final en condición de regular es necesario cumplir con las evaluaciones parciales y obtener un mínimo de cuatro (4) puntos en cada instancia de evaluación". (RIFCH, Art.33)". En concordancia con lo anteriormente señalado, la nota final de cursada se determinará en función del 40% de la nota promedio de trabajos prácticos (NPTP) y el 60% de la nota promedio de exámenes parciales (NPP). La nota de cada uno de los exámenes parciales o sus respectivos recuperatorios deberá ser mayor o igual a 4 (cuatro). La NPTP deberá ser mayor o igual a 4 (cuatro).

F) **Directrices para la realización de evaluaciones escritas presenciales**

1) **De la duración de la evaluación**: La evaluación culminará cuando expire el tiempo máximo acordado por el docente a cargo de la instancia evaluativa o, cuando entregue el antepenúltimo estudiante, lo que fuere anterior.

2) **De las restricciones y/o prohibiciones**: A partir de la recepción de las consignas pertinentes, estará vedada la interacción del estudiante con sus pares. El estudiante sólo podrá disponer sobre su mesa de trabajo de los objetos necesarios y suficientes para la instancia de evaluación, a saber: elementos de escritura, de corrección y hojas en blanco. En consecuencia, se encuentra totalmente prohibida la disponibilidad de elementos tales como material escrito de cualquier naturaleza, teléfonos celulares y smartphones, calculadoras u otros dispositivos, no autorizados previa y expresamente por el docente a cargo de la evaluación. La mera constatación de la situación antes señalada, determinará

el inmediato cese de la evaluación del estudiante involucrado y, la concomitante desaprobación de la instancia correspondiente.

3) De la redacción y contenido de las respuestas: El estudiante responderá las consignas planteadas escribiendo de manera clara, legible, respetando las normas ortográficas y, asimismo, ciñéndose estrictamente a lo requerido por el docente a cargo de la evaluación. Todo párrafo o parte del mismo ilegible o, cuyo contenido no resultare pertinente conforme a lo requerido por el evaluador, será eliminado definitivamente a los fines de la determinación de la correspondiente calificación final.

4) Del retiro del estudiante del lugar: El abandono del lugar físico asignado para la concreción de la evaluación, habiendo iniciado el mismo, por cualquier situación originada en la decisión del propio estudiante, conllevará la conclusión de la instancia evaluativa, debiendo el causante hacer entrega de la producción concretada en el estado en que se encontrare antes de retirarse del aula.

## PROPUESTA DE TRABAJO

El programa de la asignatura está estructurado en diez bloques, cada uno de los cuales abre al debate grupal ciertos supuestos, concepciones y prácticas usuales en la Administración de Empresas Turísticas, e intenta confrontar ideas previas de los estudiantes con posiciones teóricas actuales, conjuntamente con ejemplificaciones o análisis de prácticas concretas del ámbito nacional e internacional.

Al final de cada uno de los bloques se detalla una bibliografía básica (u obligatoria) de lectura; que intenta atrapar algunas cuestiones consideradas prioritarias en los encuentros pero que deja abierta la posibilidad de incorporación de nuevos aportes; y una bibliografía complementaria (o recomendada); a la cual los estudiantes podrán recurrir en caso de requerir información teórica sustantiva sobre conceptos o problemáticas más abarcadoras de la temática abordada.

### 1) EMPRESA Y EMPRESARIO EN EL SECTOR TURÍSTICO

- 1.1. Organización. Teorías en Ciencias de la Administración.
- 1.2. Empresa: concepto (como sistema y organización); elementos y funciones. Empresas turísticas: características y tipos.
- 1.3. Empresario: evolución conceptual.
- 1.4. Empresario turístico: características diferenciales.
- 1.5. Propiedad y gestión: management contract, leasing, franchising.
- 1.6. Cultura corporativa: concepto, componentes, características, tipología
- 1.7. Ética empresarial: concepto, códigos de conducta.
- 1.8. El rol de la innovación y el conocimiento

### BIBLIOGRAFIA <sup>4</sup>

AGOFF Sergio y otros, Teorías de las organizaciones : un enfoque crítico, histórico y situado (Los Polvorines: UNGS, 2020) Cap. 1 y 8 **DE-R**

BARBA ALVAREZ Antonio, "Frederick Winslow Taylor y la administración científica: Contexto, realidad y mitos", en Revista Gestión y Estrategia, núm.38, julio-diciembre 2010,pp.17-29 **DE-R**

BERNAL PAYARES Omaira, "Evolución de las escuelas del pensamiento administrativo", en Revista Brújula Digital, 2016; 1 (1): 69-90 **DE-R**

CONGRESO NACIONAL, Ley 26.994, Código Civil y Comercial de la República Argentina, Título IV: Contratos en particular, arts. 1123 a 1707, Capítulo 5: Leasing, Arts 1227 a 1250; Capítulo 19: Franquicia, Arts 1512 a 1524; Título V: Otras fuentes de las obligaciones, Capítulo 2: Gestión de negocios, arts. 1781 a 1790. **DE-O**

---

<sup>4</sup> **O** - Bibliografía obligatoria. **R** - Bibliografía recomendada. **DE** - Documento electrónico, disponible en: <https://invesmer.tripod.com/>

- Ley 24.467 y mod. Pequeña y Mediana Empresa, Título II: Sociedades de Garantía Recíproca Sección I: De las características y constitución, Sección II: Del capital social, fondo de riesgo y beneficios **DE-O**
- Ley 20744 y mod. Régimen de Contrato de Trabajo. (TO p/ Dto. 390/1976 del 13/5/1976), Cap. III Contrato de trabajo de temporada y Cap. IV Contrato de trabajo eventual **DE-O**
- Ley N° 20.337 y modif. Ley de Cooperativas. Cap. I **DE-O**
- Ley N° 19.550 y modif. Sociedades Comerciales, Cap. II. De las sociedades en particular, Sección I a V (Caracterización, Socios, Denominación, Omisión: sanción, Constitución y forma, Capital) **DE-O**
- Decreto-Ley N° 15.349/46. Sociedades de Economía Mixta, Arts. 1 a 14. **DE-O**

ECHAIZ MORENO Daniel, "El management como herramienta contractual para la organización de la empresa", en Revista Derecho y Cambio Social, Año 5, N°. 15, 2008 **DE-R**

CASANUEVA ROCHA Cristóbal y GALLEGÓ ÁGUEDA María Á., Empresas y organizaciones turísticas, Cap. 1 y 2. (Madrid: Ediciones Pirámide, 2016) **DE-O**

GÓMEZ DÍAZ Carlos F. y RODRÍGUEZ Jenny K., Teorías de la cultura organizacional, 2013 **DE-O**

GORE, Ernesto, "Introducción a la creatividad e innovación" en Colección Master en Negocios (Clarín y Materiabiz, 2006) Tomo 3. Cap. 1. **DE-R**

HERNÁNDEZ Y RODRÍGUEZ Sergio Jorge, Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia. (McGraw-Hill, 2011) Cap. 1 a 7 y 9 **DE-R**

MARCHIORI, Marlene, ¿Por qué hoy en día precisamos cultura organizacional? Una perspectiva de comunicación única en el área posmoderna (FELAFACS, 2009). **DE-O**

MARTÍNEZ CAÑELLAS Anselmo, El contrato de gestión hotelera, en Revista de Derecho UNED, núm. 14 (Madrid: UNED, 2014) **DE-R**

MAYOL MARCÓ Diógenes D., "Taylor, cien años después", en Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, 2013, Vol. XIX, No. 2 (jul-dic), pp. 195-209 **DE-R**

MORGAN Gareth, Imágenes de la organización (Madrid: RA-MA Editorial, 1990) Cap. 1 y 10 **DE-R**

MÜNCH GALINDO Lourdes, Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. (Pearson Educación, México, 2007) Cap.1, 3 a 6 **DE-O**

NACIONES UNIDAS/ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO, Código Ético Mundial para el Turismo Adoptado por resolución A/RES/406(XIII) de la 13a Asamblea General de la OMT (Santiago de Chile, 1/10/1999) Res. A/RES/56/212, adoptada por Asamblea General de Naciones Unidas, 21/12/2001. **DE-O**

NONAKA, I. La empresa creadora de conocimiento. (Harvard Business Review-Julio 2007) **DE-O**

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO, Código Ético Mundial para el Turismo. Por un turismo responsable (Santiago de Chile: OMT, 1-10-1999). **DE-O**

RIVAS TOVAR Luis Arturo, "Evolución de la teoría de la organización", en Revista Universidad & Empresa, Universidad del Rosario, 17: 11-32. (ROSARIO: UR, 2009). **DE-O**

SCHEID Jean Claude, Los grandes autores en Administración (El Ateneo, 1983) Cap.1 a 3 **DE-R**

SCHEIN Edgar H., La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica. (Plaza & Janes, 1988) **DE-O**

SECRETARÍA DE TURISMO, Código de conducta nacional para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo - Argentina 2010 **DE-O**

TARAPUEZ CHAMORRO Edwin y Otros; "Knight y sus aportes a la teoría del emprendedor", en Revista Estudios Gerenciales Vol. 24 No. 106 • Enero - Marzo de 2008, puntos 3 a 5 **DE-O**

TAYLOR Frederic Winslow, Principios de la administración científica, pp.11-31, FAYOL Henri, Administración industrial y general, pp.107-111; 125-150 (Buenos Aires: El Ateneo, 1981) **DE-O**

STONER, Arthur Finch y FREEMAN Edward, "La cultura de la organización" en Administración (Prentice Hall Hispanoamérica, 1996) Capítulo 7. Cultura y pluriculturalismo. **DE-R**

VALERIANO ORTIZ Luis Fernando, "La administración como ciencia, técnica y arte", en Revista de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 11, N° 22, Lima, diciembre 2008). **DE-O**

## 2) EMPRESA TURÍSTICA Y ENTORNO

- 2.1. La interacción empresa-entorno
- 2.2. Tipología del entorno: dimensiones, entorno general y específico.
- 2.3. Empresa turística y destino turístico
- 2.4. Empresa turística y Responsabilidad Social Empresaria (RSE):
- 2.5. Empresa turística y Tecnologías de la Información (TI)
- 2.6. Empresa turística y Medio Ambiente

## BIBLIOGRAFIA

AA1000 (Account Ability / Compromiso de los Grupos de Interés). **DE-R**

ARGANDOÑA Antonio - ISEA SILVA Ricardo, ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones (Navarra: IESE, Junio de 2011) **DE-O**

- CASANUEVA ROCHA Cristóbal y GALLEGO ÁGUEDA María Á., Empresas y organizaciones turísticas, Cap. 3 y 4 (Madrid: Ediciones Pirámide, 2016) **DE-O**
- DAFT Richard L. Teoría y diseño organizacional. Décima edición, Cap. 3 (Cengage Learning Editores S.A; México, 2015) **DE-R**
- ETHOS - IARSE, Indicadores ASG (2022) **DE-O**
- GLOBAL REPORTING INICIATIVE 2002 (Sostenibilidad) **DE-O**
- JONES, Gareth R., Teoría Organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones. (Pearson Educación, México, 2008) Cap. 1 a 3 **DE-R**
- LAMATTINA María M y otro, "Scanning" Las dimensiones ambientales: incertidumbre, cambio y complejidad, en Revista Científica de la Universidad de Mendoza, Núm. 1 (2013) **DE-R**
- OWEN Robert, New Harmony. Antecedente de RSE **DE-O**
- PORTER Michael y KRAMER, Mark, "Estrategia y sociedad: el vinculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa" en Harvard Bussiness Review (Vol. 84, N°. 12, 2006) Págs. 42-56. **DE-O**
- SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL 8000:2014. IV. Requisitos de responsabilidad social **DE-R**
- UNITED NATIONS / Global Compact Initiative – Pacto Global de Naciones Unidas (7/2000). **DE-R**
- ZAPATA ROTUNDO, Gerardo J. y otros, El entorno de la organización: un estudio de sus tipologías y su vinculación con la percepción directiva y el diseño organizativo, en Revista Ciencia y Sociedad, vol. 40, núm. 4, 2015, pp. 785-822 **DE-O**

### 3) DIRECCIÓN EN LA EMPRESA TURÍSTICA

- 3.1. Concepto. Funciones. Habilidades.
- 3.2. El directivo de la empresa turística y el proceso dirección.
- 3.3. La toma de decisiones en la empresa turística
- 3.4. Liderazgo en la empresa turística
- 3.5. Motivación y violencia laboral

### BIBLIOGRAFIA

- BENNIS Warren y NANUS Burt, Lideres. Las cuatro claves del liderazgo eficaz, pp.11-45 (Ed. Norma SA 1985) **DE-O**
- CASTAÑO DUQUE Germán Albeiro, El dimensionamiento de la cultura organizacional y las anclas de carrera (1996). **DE-R**
- DE BONO Edward, Seis sombreros para pensar (Granica: Buenos Aires, 2007) Cap.6, 7, 8, 13, 14, 20, 21, 26, 27, 33, 34, 41, 42, 47 y Conclusión **DE-R**
- GALLEGO AGUEDA María A. y otro, Dirección y organización de empresas turísticas, 2da Edición, Cap1 y 3 (Pirámide, Madrid, 2016) **DE-O**
- GOLEMAN, Daniel, Inteligencia Emocional En La Empresa (Barcelona: Conecta, 2018) **DE-R**
- Cómo ser un líder ¿Por qué la inteligencia emocional sí importa? (Barcelona: Ediciones B, S. A., 2015) **DE-R**
  - ¿Qué hace a un líder?" en Harvard Bussiness Review (Vol 82, N°1,2004) Págs.72-80 **DE-O**
  - La práctica de la inteligencia emocional (Editorial Kairós, 1998) **DE-R**
  - Inteligencia emocional (Editorial Kairós, 1996) **DE-O**
- HERNÁNDEZ Y RODRÍGUEZ Sergio Jorge, Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia. (MCGraw-Hill, 2011) Cap. 8 y 11 **DE-R**
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación (Madrid, INSHT, 2005) **DE-O**
- NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo (Madrid, INSHT, 1998) **DE-O**
  - NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing (Madrid, INSHT, 1998) **DE-O**
  - NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral (Madrid, INSHT, 1993) **DE-O**
- MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL, Manual de concientización y prevención sobre violencia laboral en las organizaciones empresariales (2015) **DE\_R**
- MINTZBERG Henry, La naturaleza del trabajo directivo. (Ed. Ariel, 1983) Cap. 4 **DE-O**
- MÜNCH GALINDO Lourdes, Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. (PEARSON EDUCACIÓN, México, 2007) Cap.2 **DE-R**
- NORMAS JURIDICAS NACIONALES, Constitución Nacional. Primera Parte. Capítulo Primero. Declaraciones, derechos y garantías. Art. 14 bis **DE-O**
- Código Civil y Comercial Unificado. Cap. 1. Responsabilidad civil. Arts.1710 y 1716 **DE-O**
  - Ley 25.087/1999: Delitos contra la integridad sexual (Art.2) **DE-O**
  - Ley 26.485/2009: Protección Integral a las Mujeres (Arts 4 y 5) **DE-O**
  - Dto. 1011/2010: Protección Integral a las Mujeres (Art.5) **DE-O**
- NORMAS JURIDICAS PROVINCIA DE BS.AS., Constitución de la Provincia de Buenos Aires. Arts.10 y 12

- Legislación Provincia Bs.As. Ley 13168 (modificada por Ley 14.040) Arts 1, 2 y 4 **DE-O**
- PATLÁN PÉREZ Juana y Otros, El lado oscuro de las organizaciones: efectos negativos en el factor humano, Centro de Investigación. Universidad La Salle, vol.9, núm.34, julio-diciembre, 2010, pp.71-86 **DE-O**
- RABOUIN Roberto y otros, Habilidades directivas para un nuevo management. 1a ed. (Buenos Aires: Prentice Hall - Pearson Education, 2008) **DE-R**
- SCHWARTZ Barry, La paradoja de elegir (sub. español) TED 2005 **DE-O**
- SENGE Peter, La quinta disciplina: el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. (Buenos Aires: Granica, 2010) pp.11-27, pp. 77-90 **DE-R**
- SIMON, Herbert, El comportamiento administrativo (Aguilar, 1978) Cap. 4 y 5. **DE-R**
- VALDERRAMA Beatriz, "La Rueda de Motivos: Hacia una tabla periódica de la motivación humana", en Papeles del Psicólogo / Psychologist Papers, 2018. Vol. 39(1), pp. 60-70. **DE-R**

#### **4) PLANEAMIENTO Y CONTROL EN LA EMPRESA TURÍSTICA**

- 4.1. Planeamiento: concepto, elementos y objetivos.
- 4.2. Misión, objetivos, estrategias y políticas
- 4.3. Tipos de planes en el sector turístico
- 4.4. Planeamiento de destinos turísticos
- 4.5. El proceso de control turístico
- 4.6. El sistema de control: características
- 4.7. Tipos y técnicas de control

#### **BIBLIOGRAFIA**

- CHAMBERGO GUILLERMO Isidro, "Presupuestos flexibles, variaciones de los costos directos y control administrativo", Actualidad Empresarial, N° 242, 2011. **DE-O**
- GALLEGO AGUEDA María A. y otro, Dirección y organización de empresas turísticas, 2da Edición, Cap.2 (Pirámide, Madrid, 2016) **DE-O**
- CEEI, Plan estratégico e implantación del cuadro de mando integral. Guía de Resultados y Mejores Prácticas, 2009, Centro Europeo de Empresas e Innovación de Ciudad Real **DE-R**
- KAPLAN Roben S. y NORTON David P. El Cuadro de Mando Integral. The Balanced Scorecard (Ed.Gestión 2000 S.A., Barcelona, 2002) Cap.1 y 2; Apéndice: La construcción de un Cuadro de Mando Integral **DE-O**
- KOONTZ Harold y otros, Administración. Una perspectiva global y empresarial. (México, McGraw-Hill,2012) Cap. 4 a 6 **DE-R**
- MÜNCH GALINDO Lourdes, Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. (Pearson Educación, México, 2007) Cap.2 **DE-R**
- SANTILLANA GONZÁLEZ, Juan Ramón, Auditoría interna. Tercera edición (México: Pearson Educación, 2013) Cap.1 Ap. 1.1 y 1.2 **DE-R**
- VARGAS EGUINO Carlos y LATEGANA Jorge, "La evolución de las herramientas de control de gestión", en Revista Argentina de Investigación en Negocios 1(2) oct. 2015. **DE-R**

#### **5) DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA EN LA EMPRESA TURÍSTICA**

- 5.1. Concepto de organización
- 5.2. Diseño organizativo. Concepto, estructura organizativa y procesos
- 5.3. El proceso de diseño organizativo. El diseño de los puestos de trabajo. Los mecanismos de coordinación
- 5.4. Tipología básica de estructuras organizativas: funcional, divisional, híbrida
- 5.5. Organización lateral y mecanismos de coordinación: equipos y estructura matricial
- 5.6. Selección y capacitación del personal. Desarrollo.
- 5.7. Reemplazos y sucesiones. Gestión del desempeño.
- 5.8. Compensaciones. Remuneraciones. Estructuras de remuneraciones
- 5.9. Seguridad e Higiene. Riesgos del Trabajo

#### **BIBLIOGRAFIA**

- BRUME GONZÁLEZ Mario Javier, Estructura organizacional, (Barranquilla: ITSA, 2019) **DE-R**
- DAFT Richard L. Teoría y diseño organizacional. Décima edición, Cap. 1 y 2. (Cengage Learning Editores S.A; México, 2015) **DE-R**
- DESSLER Gary y VARELA JUÁREZ Ricardo, Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano. Cap. 3 a 7 (México: Pearson Educación, 2011) **DE-O**
- GALLEGO AGUEDA María A. y otro, Dirección y organización de empresas turísticas, 2da Edición, Cap.4, 5 y 6 (Pirámide, Madrid, 2016) **DE-O**
- IRAM, Norma 34504, Organización administrativa. Organigramas. **DE-R**



- Norma 34505, Manual de organización. Contenido y presentación. **DE-R**
- Norma 34508, Manual de organización. Definiciones y terminología en los reemplazos de autoridades. **DE-O**
- Norma 34547, Manual de organización. Manual orgánico funcional. **DE-R**
- Norma 34551, Manual de procedimientos administrativos. Contenido y presentación. **DE-R**

JONES, Gareth R., Teoría Organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones. (Pearson Educación, México, 2013) Cap. 4 a 9 **DE-R**

MINTZBERG H., Diseño de organizaciones eficientes. (El Ateneo 1991) Cap.1 a 7 **DE-O**, Cap. 8 a 13 **DO-R**

MOLINARI Gloria y Otros, Las áreas funcionales en las organizaciones. Particularidades en las organizaciones turísticas, Libros de Cátedra (La Plata: FCE, 2018) **DO-R**

NORMAS JURÍDICAS NACIONALES, Ley N° 26.773 y mod, Régimen de ordenamiento de la reparación de los daños derivados de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (BO: 26/10/2012) **DE-O**

- Ley N° 24.557 y mod, Riesgos del Trabajo **DE-O**
- Ley N° 24.013 y modif. (Ley de Empleo). Capítulo 5. Restructuración productiva, Capítulo 6. Procedimiento preventivo de crisis de empresas **DE-O**
- Ley N° 23.592. Actos Discriminatorios. **DE-O**
- Ley 20744 y mod.- Régimen de Contrato de Trabajo. Título IV. De la Remuneración del Trabajador. Cap. I. Del sueldo o salario en general **DE-O**
- Ley N° 19587 y mod, Seguridad e Higiene en el Trabajo **DE-O**

PADILLA MELÉNDEZ A. y DEL ÁGUILA OBRA, A., “La evolución de las formas organizativas. De la estructura simple a la organización en red y virtual”, en Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa Vol. 9, N° 3, 2003, pp. 69-94 **DE-O**

PANESSI Walter F., Las organizaciones y sus circuitos administrativos (UNLujan, 2018) **DE-R**

RIVAS TOVAR Luis Arturo, Nuevas formas de organización, Estudios Gerenciales, núm. 82, enero-marzo, 2002, pp. 13-45 Universidad ICESI, Cali, Colombia. **DE-O**

SANCHEZ Adame, “Organizaciones: Nuevos Retos, Nuevos Diseños”, en Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, Vol. 9, W 1, 2003, pp. 49-66. **DE-O**

VARELA Fernando, “Salario emocional: La otra motivación después del sueldo”, en REPRO Digital, N°113 - Enero/Febrero 2020 **DE-O**

## 6) DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN LA EMPRESA TURÍSTICA

- 6.1. Dirección estratégica y estrategia.
- 6.2. Dirección estratégica en empresas turísticas
- 6.3. Niveles estratégicos: corporativo, unidad de negocios, funcional
- 6.4. Proceso estratégico: análisis, formulación, implantación, control

## BIBLIOGRAFIA

ALTAIR CONSULTORES, La elaboración del plan estratégico, ECO3 Colecciones, Cap. 1 y 2 (2005) **DE-R**

CHIAVENATO Idalberto y SAPIRO Arão, Planeación Estratégica. Fundamentos y aplicaciones, Cap. 1 a 3, (México: McGraw-Hill, 2017) **DE-R**

DAVID, Fred R., Conceptos de administración estratégica. (México: Pearson Educación, 2013) Cap. 1 **DE-R**

GARCÉS OSORNO Leidy - TOVAR Chirley, “Las escuelas del pensamiento estratégico - Un análisis crítico”, en Revista Gestión & Desarrollo, Vol. 6. No. 2. Julio-Diciembre de 2009, pp.145-149 **DE-R**

MARTÍNEZ PEDRÓS Daniel y MILLA GUTIÉRREZ Arsenio, La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral Cap. 1y 2 (Madrid: Díaz de Santos, 2005) **DE-R**

MC NEILLY Mark, Sun Tzu y el arte de los negocios. Seis estrategias fundamentales para el hombre de negocios (Oxford: OUP, 1999) **DE-R**

MILLA GUTIÉRREZ Artemio, “En busca de la competitividad con el Reloj Estratégico de Bowman”, en Revista Estrategia Financiera, n° 213. Enero 2005. **DE-O**

MINTZBERG H. y QUINN J., El Proceso Estratégico. Conceptos, contextos y casos. (México: Prentice Hall Latinoamericana, 1997). Cap1 y 3 **DE-O**

MINTZBERG Henry y Otros, Safari a la Estrategia. Una visita guiada por la jungla del management estratégico (Editorial Granica. 1999) pp.439-469 **DE-O**

PORTER Michael, Estrategia Competitiva (Grupo Editorial Patria, 2008), Cap.1 y 2 **DE-O**

- Ventaja Competitiva. (Editorial REI, 1991) Cap.1 **DE-R**

RIVERA RODRÍGUEZ, Hugo Alberto y otros, “Aporte de Oriente a las empresas de Occidente. Sun Tzu un clásico de la estrategia”, en Universidad & Empresa, vol. 6, núm. 12, junio, 2007, pp. 117-140, Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia **DE-R**

ROMAN MUÑOZ Olga, “La estrategia como un proceso mental”, en Revista Gestión & Desarrollo, Vol.8, N°1. Enero-junio de 2011. Universidad de San Buenaventura, seccional Cali – Colombia. **DE-R**

SILVERA Ricardo Víctor, ¿Son las escuelas de Mintzberg una configuración secuencial de la evolución de la empresa?, Villa María: Universidad Nacional de Villa María (2016) **DE-R**

SUN TZU, El arte de la guerra. Versión de Thomas Cleary, Introducción y Cap.1. Criterios estratégicos (2017) **DE-O**

## 7) ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA TURÍSTICA

- 7.1. Análisis estratégico del entorno: Conceptos. Dimensiones. Proceso.
- 7.2. Técnicas de diagnóstico del entorno: Mapas cognitivos. Rivalidad sectorial. Grupos estratégicos. Escenarios.
- 7.3. Recursos y capacidades estratégicos: Análisis interno. Ventaja competitiva.
- 7.4. Técnicas de diagnóstico interno: Auditoría, Benchmarking, Cadena de valor.

## BIBLIOGRAFIA

ALEXIS Codina Jiménez, "Deficiencias en el uso del FODA. Causas y sugerencias", Revista Ciencias Estratégicas, vol. 19, núm. 25, pp. 89-100, Medellín, Colombia (2011) **DE-R**

ÁLVAREZ PERALTA Diego y VILTARD Leandro A., "Herramientas de análisis estratégico. Una propuesta para la Pequeña y Mediana Empresa (Pyme)", en Palermo Business Review, Fundación Universidad de Palermo, Graduate School of Business, N° 14, 2016 **DE-O**

ALLEN David B. y GORGEON Arnaud, Las cinco fuerzas como herramienta analítica, IE Business School. (Madrid: IE, 17/9/2008). **DE-R**

CHIAVENATO Idalberto y SAPIRO Arão, Planeación Estratégica. Fundamentos y aplicaciones, Cap. 4 a 6, (México: McGraw-Hill, 2017) **DE-R**

DAVID Fred R, Conceptos de administración estratégica. (México: Pearson Educación, 2013) Cap.3y4 **DE-O**

LÓPEZ NIÑO Desiderio y CÁRDENAS SANTAMARÍA Yeimi, "Explorando los métodos de planeación en las organizaciones", en Revista Questionar Investigación Específica, Vol.4, No.1, ENE-DIC 2016, pp.17-30 **DE-R**

MERA RODRÍGUEZ Carlos, "Pensamiento prospectivo: visión sistémica de la construcción del futuro", en Revista ANÁLISIS Vol. 46 / No. 84 Bogotá, ene.-jun. / 2014 pp 89-104. **DE-R**

MIREN GURUTZE INTXAURBURU y CARLOS OCHOA LABURU, "Una revisión teórica de la herramienta de benchmarking". Revista de Dirección y Administración de Empresas, N° 12, mayo 2005 págs. 73-103 **DE-R**

OREJA RODRÍGUEZ, Juan Ramón; YANES ESTÉVEZ, Vanessa, "El entorno empresarial en función de la incertidumbre percibida. Aplicación de un modelo cognoscitivo", Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 19, núm. 3, 2003, pp. 247-275, Madrid, España **DE-R**

PORTER Michael, Ser competitivo (Barcelona: Deusto, 2017) Cap.1. Las cinco fuerzas competitivas que moldean la estrategia **DE-O**

- Estrategia Competitiva. Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia, México, Grupo Editorial Patria, 2008) Cap. 1 y 7 **DE-O**
- Ventaja Competitiva. (Editorial REI, 1991) Cap. 2 y 13 **DE-O**

PULIDO Bibiana, Teoría de los Recursos y Capacidades: El foco estratégico centrado en el interior de la organización. (2009) **DE-O**

RODRÍGUEZ QUIRÓS Jazmín Andrea, La prospectiva, una herramienta estratégica en las organizaciones. (2021) **DE-O**

SILVA RIBEIRO Joaquim, Un abordaje a los "grupos estratégicos", Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Setúbal (2002) **DE-R**

SUAREZ HERNANDEZ Jesús y IBARRA MIRÓN Santiago, La teoría de los recursos y las capacidades: un enfoque actual en la estrategia empresarial. (2002) **DE-R**

TABOADA L. y GUERRERO R., La Utilidad del Análisis de Grupos Estratégicos Para la Identificación de opciones Estratégicas de Éxito, TEC Empresarial Vol.3, Ed.3, 2009 **DE-O**

VERGARA SCHMALBACH Juan Carlos y Otros, "La planeación por escenarios: Revisión de conceptos y propuestas metodológicas", en Prospect. Vol. 8, No. 2, Julio - Diciembre de 2010, págs. 21-29 **DO-R**

YORI CONILL Ligia y otros, "Planificación de escenarios: una herramienta estratégica para el análisis del entorno", en Revista Venezolana de Gerencia, vol. 16, núm. 54, abril-junio, 2011, pp. 274-290, Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela **DE-O**

ZAPATA ROTUNDO, Gerardo J. y otros, El entorno de la organización: un estudio de sus tipologías y su vinculación con la percepción directiva y el diseño organizativo, en Revista Ciencia y Sociedad, vol. 40, núm. 4, 2015, pp. 785-822 **DE-O**

## 8) OPCIONES ESTRATÉGICAS EN LA EMPRESA TURÍSTICA

- 8.1. Conceptos básicos
- 8.2. Estrategias colectivas
- 8.3. Estrategias competitivas: corporativas y genéricas

## 8.4. Internacionalización y globalización

### BIBLIOGRAFIA

- ARMIJOS ROBLES Lorenzo Adalid y otros, “Matriz de producto/mercado de Ansoff: Una revisión bibliográfica en Latinoamérica (2008-2018)”, en Revista electrónica Tambara, Abril-Julio 2020 Edición 11, No. 67, pp. 942-957 **DE-R**
- AVELLÁN-MOREIRA Jeniffer Stephania - VEGAS-MELÉNDEZ Hilarión José , “Innovación estratégica para empresas de océano rojo. alternativas para una transición exitosa”, en Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun, vol. 5, núm. 8, pp. 68-86, 2021 **DE-R**
- CHIAVENATO Idalberto y SAPIRO Arão, Planeación Estratégica. Fundamentos y aplicaciones, Cap. 7 a 10, (México: McGraw-Hill, 2017) **DE-R**
- DAVID Fred R, Conceptos de administración estratégica. (México: Pearson Educación, 2013) Cap.5y6 **DE-O**
- GONZÁLEZ MASIP Jaime, “Los grupos de interés y su importancia en la propuesta de valor de las empresas”, en Boletín Económico de ICE 3096, Del 1 AL 28 de febrero de 2018 **DE-O**
- LEVY, Alberto, PENTA Comando Empresarial en la Era del Desconocimiento, 1a ed Atlantic Internacional University AIU 2020 **DE-R**
- HITT Michael A. y otros, Administración estratégica. Competitividad y globalización: conceptos y casos ). Cap. 4 a 9 (México: Cengage Learning, 2015. **DE-O**
- KIM W. Chan y MAUBORGNE Renee, La Estrategia del Océano Azul. Cómo desarrollar un nuevo mercado donde la competencia no tiene ninguna importancia. Cap.1 y2 (Bogotá: Grupo Editorial Norma, 2005) **DE-O**
- La Estrategia del Océano Azul , Harvard Business Review, Octubre 2004 pp.1-9 **DE-O**
- MARCHIONE Julio, “La deconstrucción del CANVAS en la transición al Océano Azul”, en Revista del Instituto Internacional de Costos 18, 9-28 (2021) **DE-O**
- MARTINEZ ARAGON Cynthia y otros, “La creación de la ventaja competitiva desde la perspectiva de las teorías administrativas”, en Revista de la FCE de la UNNE, vol.24, núm 1, enero-junio 2020 **DE-R**
- MARTÍNEZ LOBATÓN, Jorge I., “La Matriz de Ansoff, ¿sigue vigente cuarenta años después?”, en Contabilidad y Negocios, vol. 1, núm. 1, julio, 2006, pp. 41-44, Departamento Académico de Ciencias Administrativas, Lima, Perú **DE-R**
- MARTORELL CUNILL Onofre, Correlación entre las estrategias de expansión de las cadenas hoteleras Internacionales y sus rentabilidades. (Barcelona: Ediciones Gráficas Rey, S.L., 2014) **DE-R**
- PORTER Michael, Ser competitivo (Barcelona: Deusto, 2017) Cap. 6 a 8. **DE-O**
- Estrategia Competitiva. Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia, México, Grupo Editorial Patria, 2008) Cap. 2, 9 a 13 **DE-O**

## 9) DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE ACTIVOS INTANGIBLES

- 9.1. Conceptos básicos
- 9.2. Recursos, capacidades y competencias
- 9.3. Dotación de activos intangibles
- 9.4. Valoración de activos intangibles

### BIBLIOGRAFIA

- BENAVIDES VELASCO Carlos A. y QUINTANA GARCÍA Cristina, Gestión del conocimiento y calidad total (Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 2003) Cap. 1 a 3 **DE-O**
- CAÑIBANO Leandro, Contabilidad e intangibles : una visión actual. Contaduría Universidad de Antioquia, pp. 39-60 (2022) **DE-R**
- FUENTES MORALEDA Laura, “El capital intelectual en los destinos turísticos: Elementos e interrelaciones”, Book of Proceedings, Vol.I, International Conference on Tourism & Management studies, Algarve, 2011 **DE-O**
- GRUPO DE INVESTIGACIÓN INTELLECTUS, Modelo Intellectus de medición, gestión e información del capital intelectual. (Nueva versión actualizada), Madrid, octubre de 2011 **DE-R**
- HERNÁNDEZ FORTE Virgilio, La gestión del conocimiento en las organizaciones. 1a ed. – (CABA: Alfaomega Grupo Editor Argentino, 2016) Cap. 1 a 3 **DE-R**
- INTERNATIONAL ACCOUNTING STANDARDS COMMITTEE FOUNDATION (IASCF), Norma Internacional de Contabilidad 38. Activos Intangibles. NIC 38. (2008) **DE-O**
- KAPLAN Robert-NORTON Davis, Mapas Estratégicos. Convirtiendo los activos intangibles en resultados tangibles (2004) **DE-R**
- ORTIZ Elena Alcalde, Los Intangibles en la Empresa (2011) **DE-R**
- RAMON-POMA, Glenda y otro, Capital intelectual y sus dimensiones: Una revisión de literatura (2020) **DE-R**
- RAMÍREZ CÓRCOLES Yolanda, Análisis de las principales guías para la presentación de información sobre capital intelectual, en Estudios de Economía Aplicada, 2010, pp. 1-24 • Vol. 28-2 **DE-R**

SANCHEZ MEDINA A.J y Otros, El concepto de Capital Intelectual y sus dimensiones. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de Empresa, Vol 13, N° 2, 2007, pp.97-111 **DE-R**

SARUR ZANATTA María Susana, La importancia del capital intelectual en las Organizaciones, Ciencia Administrativa, No. 1 Año 2013: 39-45 **DE-O**

SIMARO J. D. J, TONELLI O. E. y CARÚS RIBALAYGUA L., “Gestión de intangibles en PYMEs Turísticas. Un caso de aplicación de las directrices MERITUM”, en Estudios y Perspectivas en Turismo, Volumen 21 (2012) pp. 249 – 269 **DE-O**

VILLAFANE Justo, “La gestión de los intangibles empresariales”, en Comunicação e Sociedade, vol. 8, 2005, pp. 101-113 **DE-R**

## 10) LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO

- 10.1. Concepto de calidad.
- 10.2. Concepto y evolución de la gestión de la calidad
- 10.3. Aseguramiento de la calidad: concepto y principios.
- 10.4. Gestión de la calidad total: concepto y principios.
- 10.5. Modelos para la implantación de la gestión de calidad: Normas ISO, Modelo EFQM y otros

## BIBLIOGRAFIA

BENAVIDES VELASCO Carlos A. y QUINTANA GARCÍA Cristina, Gestión del conocimiento y calidad total (Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 2003) Cap. 4 y 5 **DE-R**

CARRO PAZ R. y GONZALEZ GOMEZ D.I, Administración de la Calidad Total (MdP: UNMP, 2013) **DE-R**

CONSULTORÍA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA S.L, Los Modelos de Excelencia en Latinoamérica. Características, comparativa, claves y recomendaciones (Madrid: ISOTools, 2015) **DE-R**

CROSBY Philip, La calidad no cuesta.El Arte de Cerciorarse de la Calidad.(México:CEC,1998) Cap.12 **DE-O**

DEMING W. Edwards, Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. (Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 1989). Cap. 2, 3 y 7 **DE-O**

EUROPEAN FOUNDATION OF QUALITY MANAGEMENT, Modelo EFQM de Excelencia. 2020 **DE-R**

EVANS James R. y LINDSAY William M., Administración y control de la calidad. (México: Cengage Learning Editores, 2015) Cap.1 y 2 **DE-O**

FUNDACIÓN PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD, Modelo de excelencia para la gestión de PYMES. República Argentina. Sector Privado. Edición 2021 (Ley 24127, sancionada en agosto de 1992) **DE-O**

GEORGE Mark O., La guía Lean SIX Sigma para hacer más con menos, 2010. **DE-O**

GRUPO DE INVESTIGACIÓN INTELLECTUS, Modelo Intellectus de medición, gestión e información del capital intelectual. (Nueva versión actualizada), Madrid, octubre de 2011 **DE-O**

HERNÁNDEZ Y RODRÍGUEZ Sergio Jorge, Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia. (MCGraw-Hill, 2011) Cap. 14 y 15 **DE-R**

IRAM-ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. **DE-O**

IRAM-ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. **DE-O**

IMAI Masaaki, KAIZEN. La Clave de la Ventaja Competitiva Japonesa (México: CEC,2001) Cap. 1 a 3 **DE-O**

ISHIKAWA Kaoru, ¿Que Es El Control Total de Calidad? (Bogotá: Ed. Norma,1997) Cap. V a VIII **DE-O**

- Introducción al Control de Calidad, (Madrid: Díaz de Santos,1994) **DE-R**

JARA RIOFRÍO M.A.,“El método de las 5S: Su aplicación” en ResNonVerba, Vol.7, N°1, Abril de 2017 **DE-O**

JURAN J. M., Juran y la planificación para la calidad, Ediciones Díaz de Santos, 1990. Cap. 1 **DE-R**

- Juran y el liderazgo para la calidad. Manual para ejecutivos, Ediciones Díaz de Santos, 1990 **DE-R**

NAVARRO Albert E. y Otros, “Metodología e implementación de Six Sigma”, 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, Edición Especial, 73-80. (Diciembre 2017) **DE-R**

NORMAS JURÍDICAS NACIONALES, Ley N° 24.127. Premio Nacional a la Calidad. Sancionada: 26/8/1992. Promulgada de Hecho: 21/9/1992 **DE-O**

OJEDA Mario Miguel y LÓPEZ LOZADA Lorena “Deming: la revolución de la calidad y las herramientas de la estadística”, en Revista La Ciencia y el Hombre, Vol XIII, N° 1, Enero-Abril 2000. **DE-O**

PODER EJECUTIVO NACIONAL, Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) **DE-O**

SERRANO BEDIA Ana M.ª y otros, “Gestión de la calidad en servicios: una revisión desde la perspectiva del management”, en Cuadernos de Gestión Vol. 7. N.º 1 (Año 2007), pp. 33-49 **DE-O**

SHINGO Shigeo, Una revolución en la producción: El sistema SMED.(Madrid: TGPSA,1993) Cap.3 y 4 **DE-O**