



RESOLUCIÓN DECECO N°: 478 - 20

Salta, 10 DIC 2020

EXPEDIENTE N°: 6237/16

**V I S T O:** Los contenidos programáticos, para el Período Lectivo 2019, de la asignatura **HOTELERÍA II**, del segundo cuatrimestre de segundo año de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013, que se dicta en la Extensión Regional Cafayate de esta Universidad, presentados por la Lic. Marta Anabel AGUILERA, Profesora Adjunta Temporaria de la mencionada asignatura, y;

**CONSIDERANDO:**

**Que** por Resolución CD-ECO N° 295/18 se establece la modalidad de presentación y aprobación de los contenidos programáticos y de las planificaciones de las diferentes cátedras que componen los planes de estudios dependientes de esta Unidad Académica.

**Que** la propuesta presentada cumple con las normativas vigentes de aplicación – Resolución CS N° 521/13.

**Que** a fs. 76 del Expediente de referencia, obra Despacho N° 70/20 de la Comisión de Docencia donde aconseja la aprobación de los contenidos programáticos de la asignatura **HOTELERÍA II**, Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013, Extensión Regional Cafayate.

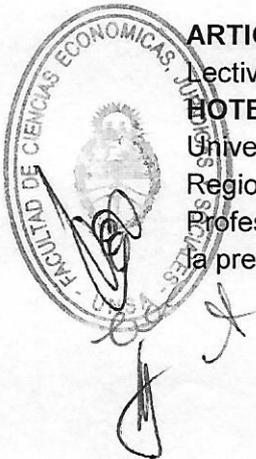
**Que** el Art. 113, inc. 8 de la Resolución A. U. N° 01/96 –Estatuto de la Universidad Nacional de Salta establece como una atribución del Consejo Directivo la de aprobar programas analíticos y la reglamentación sobre régimen de regularidad y promoción.

**Que** mediante las Resoluciones N° 420/00 y 718/02, el Consejo Directivo de esta Unidad Académica, delega al Señor Decano las atribuciones antes mencionadas.

**POR ELLO:** en uso de las atribuciones que le son propias,

**EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS,  
JURÍDICAS Y SOCIALES  
RESUELVE:**

**ARTICULO 1°.- TENER POR APROBADO** los contenidos programáticos, para el Período Lectivo 2019, que obran de fs. 68 a 71 del Expediente de referencia, de la asignatura **HOTELERÍA II**, del segundo cuatrimestre de segundo año de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013, que se dicta en la Extensión Regional Cafayate de esta Universidad, presentados por la Lic. Marta Anabel AGUILERA, Profesora Adjunta Temporaria de la mencionada asignatura, y que obran como Anexo I, de la presente Resolución.





Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,  
Jurídicas y Sociales

2020 - AÑO DEL GENERAL MANUEL BELGRANO

**ARTICULO 2º.- HÁGASE SABER** a la Profesora Marta Anabel AGUILERA, a la Sede Regional Cafayate, a las Direcciones General Académica, de Alumnos y de Informática y al C.E.U.C.E., para su toma de razón y demás efectos.

ahl/os

Cra. María Rosa Panza de Miller  
Secretaría de As. Académicos  
Fac. Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa.



Esp. ANGÉLICA ELVIRA ASTORGA  
VICE DECANA  
Fac. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa



ANEXO I – RESOLUCIÓN N° 478-20  
CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

|  |                              |
|--|------------------------------|
| <b>ASIGNATURA: HOTELERÍA II</b>                                    | <b>DEPARTAMENTO DOCENTE:</b> |
| <b>CARRERA(S): TECNICATURA UNIVERSITARIA EN GESTIÓN DE TURISMO</b> |                              |
| <b>SEDE: CAFAYATE</b>  |                              |
| <b>AÑO DE LA CARRERA: 2º AÑO</b>                                   | <b>CUATRIMESTRE: SEGUNDO</b> |
| <b>PLAN DE ESTUDIOS: 2013</b>                                      | <b>PERÍODO LECTIVO 2019</b>  |
| <b>CARGA HORARIA TOTAL: 90 HS.</b>                                 | <b>SEMANAL: 4 HS</b>         |

**EQUIPO DOCENTE**

| DOCENTE                    | GRADO ACADÉMICO MÁXIMO   | CATEGORÍA | DEDICACIÓN           |
|----------------------------|--|-----------|----------------------|
| AGUILERA MARTA<br>ANABEL   | MASTER EN DIRECCIÓN<br>Y CONSULTORÍA<br>TURÍSTICA<br><br>Licenciada en Turismo | ADJUNTO   | SIMPLE<br>TEMPORARIO |
| SAMANTA IVONE<br>FERNANDEZ | ESPECIALISTA EN<br>DOCENCIA<br>UNIVERSITARIA<br>LICENCIADA EN<br>TURISMO       | JTP       | SIMPLE<br>TEMPORARIO |

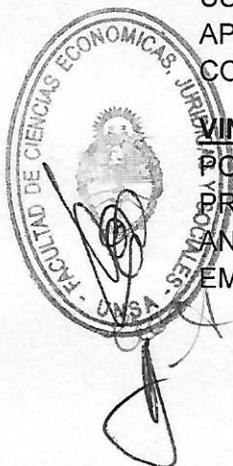
**INTEGRACIÓN DE LA ASIGNATURA EN EL PLAN DE ESTUDIOS**

**CONTENIDOS MÍNIMOS**

LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TICS EN LA ESTRUCTURA TRADICIONAL DEL MERCADO DE VIAJES Y TURISMO. LA REDEFINICIÓN DE LA COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS. EL PROCESO DE INTEGRACIÓN VERTICAL Y HORIZONTAL DEL MERCADO. LOS DESAFÍOS DE LAS TICS. LA TENDENCIA A LA VENTA DIRECTA. LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS Y LAS TICS. LOS SISTEMAS COMPUTARIZADOS DE RESERVAS GDS U CRS. SISTEMAS DE GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS. SISTEMAS INFORMÁTICOS HOTELERA. LAS VENTAJAS DEL USO DE INTERNET PARA LA EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO OPORTUNIDADES Y APLICADOS A LA GESTIÓN Y LA HOTELERÍA DESDE LA COMUNICACIÓN HASTA LA COMERCIALIZACIÓN.

**VINCULACIÓN**

POSTERIOR CON AGENCIAS DE VIAJES II COMERCIALIZACIÓN, SEMINARIO DE PRÁCTICA PROFESIONAL, PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS DE INVERSIÓN. ANTERIOR CON HOTELERÍA II, AGENCIAS DE VIAJES I, Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS.





### **FUNDAMENTOS PARA EXISTENCIA EN EL PLAN DE ESTUDIO**

La presente asignatura corresponde al segundo nivel general, referido a las competencias básicas necesarias para la intervención en empresas de servicios, particularmente las empresas que brindan hospitalidad, a desarrollar durante el segundo cuatrimestre del segundo año.

La era digital marcó un punto de inflexión en el negocio de los viajes que ya no tiene retorno. Las nuevas tecnologías de información y comunicación constituyen uno de los pilares de esta nueva era. Las TIC son utilizadas crecientemente en la industria de los viajes y el turismo para presentar la oferta al público, satisfacer las necesidades de información, posicionarse en el mercado, y además repercute fuertemente en los canales de distribución, comercialización y la gestión de los servicios.

El objetivo central de la cátedra "Hotelería II" será identificar, comprender y reflexionar sobre el impacto de las principales tecnologías aplicadas a la gestión de los destinos turísticos, y al sector hotelero en particular.

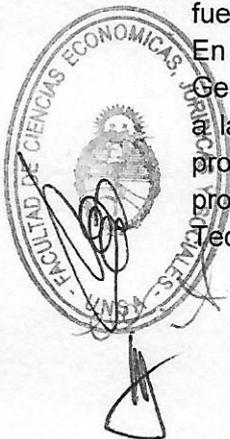
La asignatura propone conocer cómo se desarrolló la evolución de la Tecnología de la Información y Comunicación, y como el factor tecnológico afectó de manera gradual los procedimientos operativos y de gestión en el ámbito del sector hotelero. Esto permitirá desarrollar el conjunto de capacidades que permitirán al Técnico Universitario en Gestión de Turismo un desempeño adecuado bajo parámetros de calidad, considerando que en la actualidad estamos inmersos en un mercado de trabajo tecnológico y digital y que el técnico no debe dejar de conocer y desarrollar capacidades tecnológicas que le permitan desempeñarse en el mercado laboral competitivo.

En este sentido, el empleo correcto de las TIC en técnicas de gestión y operación en la hospitalidad, ayudan a conseguir una eficaz prestación de servicios, garantes de la consecución de un positivo funcionamiento.

Los contenidos de la cátedra Hotelería II, darán un marco general de algunos conceptos que se abarcaran luego en las cátedras Comercialización, Seminario de Práctica Profesional, Planificación y Proyectos de Inversión.

También es fundamental su vinculación con Administración de Empresas Turísticas, ya que dicha cátedra establece los fundamentos administrativos aplicados a las empresas y en especial, dentro del campo del turismo, a las empresas hoteleras. Su vinculación con Agencias de Viajes II, también es de relevancia, si consideramos que la función principal de las Agencias es la intermediación, entre los prestadores turísticos y la demanda turística, además de que las agencias de viajes son una de las empresas que en sus inicios se vio fuertemente impactada por las TIC.

En virtud de los conocimientos y capacidades que el título de Técnico Universitario en Gestión de Turismo acredita, tales como las de organizar, dirigir y ejecutar tareas inherentes a las distintas áreas funcionales de las empresas de servicios turísticos, las capacidades profesionales a desarrollar en Hotelería II, corresponden al desarrollo específico de los procedimientos operativos y de gestión en el ámbito de la hostelería, vinculadas a las Tecnologías de la Información y Comunicación.





### **PROPÓSITOS GENERALES**

- Presentar los principales conceptos teóricos y prácticos sobre los aspectos organizativos y operativos, y de gestión en el ámbito del turismo y la hospitalidad en particular, vinculados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación actual.
- Presentar un sistema de gestión hotelera, y analizar la utilidad del mismo para gestionar las áreas y los departamentos de un hotel a través de las herramientas informáticas.
- Estimular la mirada crítica sobre los impactos del turismo en la sociedad y el ambiente, de manera de analizar las dinámicas de la actividad turística.
- Integrar los contenidos de la materia de manera transversal con los espacios curriculares de otras asignaturas, tales como Administración de empresas turísticas, Comercialización, Planificación de Proyectos de inversión.

### **PROPÓSITOS ESPECÍFICOS**

- Conocer las características del turismo actual y comprenda la importancia de los estudios estadísticos para el sector turístico en general y el hotelero en particular.
- Analizar y comprender los cambios en el comportamiento de la demanda turística, a fin de poder identificar los nuevos segmentos, y las nuevas oportunidades de mercado.
- Analizar y reflexionar sobre el impacto de las TIC en la sociedad en general y el turismo en particular, a fin de comprender las ventajas del uso de Internet y las TIC en el turismo y la hotelería desde la comunicación hasta la comercialización.
- Realizar una revisión crítica-reflexiva sobre los impactos del sector hotelero en la sociedad y el ambiente.

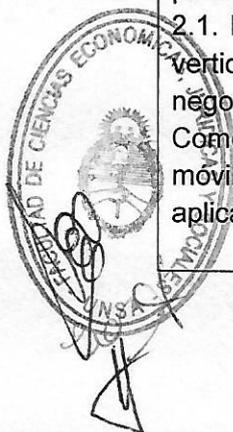
### **PROGRAMA DE CONTENIDOS (ANALÍTICO Y DE EXAMEN)**

#### **UNIDAD 1: Características del mercado turístico a nivel nacional e internacional**

1. Evolución del turismo a nivel nacional e internacional. 1.1. Cifras estadísticas. 2. Características del mercado turístico actual. 2.1. Cambios en el comportamiento de la demanda turística. 2.2. Turistas tradicionales y turistas actuales. 3. Tendencias del mercado en la oferta y la demanda. 3.1. Tendencias del Sector Hotelero.

#### **UNIDAD 2: Las TIC y el turismo**

1. ¿Qué son las TIC? 1.1. Impacto de las TIC en la sociedad en general y el turismo en particular. 2. La redefinición de la comercialización y distribución de los servicios turísticos. 2.1. El proceso de desintermediación y la re-intermediación 2.2. El proceso de integración vertical y horizontal del mercado 3. Las ventajas del uso de Internet para la evolución del negocio del turismo y la hotelería, desde la comunicación hasta la comercialización. 3.1 Comercio electrónico y marketing digital. 3.2 El impacto de las redes sociales y la tecnología móvil. 4. Las TIC y su influencia en cada área operativa del hotel. 4.1 Sistemas Informáticos aplicados a la gestión hotelera. 4.2. Sistemas de gestión de destinos turísticos.



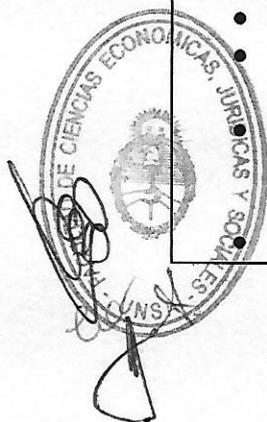


**UNIDAD 3: La hotelería y su impacto**

1. La hotelería y su impacto. 1.1. Impactos en la sociedad. 1.2 Impacto ambiental. 2. La sostenibilidad y la hotelería. 2.1. Certificaciones ambientales 3. Responsabilidad Social Empresarial en las empresas hoteleras. 3.1. Concepto. 3.2. Guía de Primeros Pasos en RSE para PyMEs en el sector turismo. 3.3 Dimensiones de la RSE.

**BIBLIOGRAFÍA**

| <b>BIBLIOGRAFÍA BÁSICA</b>  |  |                               |                               |
|---|--|-------------------------------|-------------------------------|
| <b>AUTOR</b>  | <b>TÍTULO</b>  | <b>EDITORIAL</b>              | <b>Lugar y año de edición</b> |
| Gazzera, María Alejandra;<br>Lombardo Lorenna;<br>Vogel Mónica;<br>Quadri Fabiana;<br>Marenzana Gabriela;<br>Molina Marcela.  | Las Empresas Turísticas y su Administración.   | Editorial Educo               | Neuquén<br>2010               |
| Fasiolo Uri, Carlos Alberto et al.  | Estrategia y gestión de emprendimientos hoteleros. Cuestiones de turismo y hotelería | Editorial Buyatti             | 2014                          |
| Fernando José Garrigós Simón,<br>Yeanduan Narangajavana   | “Capacidades directivas y nuevas tecnologías en el sector turístico”                 | Editorial Universitat Jaume I | 2006                          |
| Ariel M. Benedetti.   | Marketing en Redes Sociales.   | AMDIA.                        | Segunda Edición, 2016.        |
| <b>OTRAS PUBLICACIONES</b>  |  |                               |                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Global Trends Report 2015. Consultora Euromonitor International.</li> <li>• Ministerio de Turismo de la Nación. Estudios estadísticos de turismo.</li> <li>• Ministerio de Cultura y Turismo de Salta. Análisis estadísticos de la actividad turística Salta. Anuario Estadístico de Salta 2017.</li> <li>• Panorama OMT del turismo internacional Edición 2017</li> <li>• Revista Digital Hosteltur. Artículos seleccionados varios.</li> <li>• Ahora el aeropuerto de Ezeiza piensa en los chicos con espacios de juego y más servicios. 21/08/2018 – 12:36 Clarín.com</li> </ul> <p>Las nuevas tecnologías en el sector turístico. Disponible en <a href="https://www.mhe.es/universidad/economia/8448148878/archivos/general_colaboraon2.pdf">https://www.mhe.es/universidad/economia/8448148878/archivos/general_colaboraon2.pdf</a></p> <p>¿Qué son las tecnologías de información y comunicación y para qué sirven?</p> |  |                               |                               |





Ventajas, desventajas y ejemplos.

- Alejandro Roman Marquez. "Las nuevas tecnologías y el turismo". El proceso de desintermediación en el sector turístico.
- Canal AR. Gabriel Hernán Przybylski. Como la tecnología está transformando los destinos turísticos. 28 de agosto de 2018. Disponible en <https://www.canal-ar.com.ar/26271-Como-la-tecnologia-esta-transformando-los-Destinos-Turisticos.html>
- María Lucila Salessi. Destinos inteligentes. 17 de Mayo de 2017. Disponible en: <https://revistahyg.com.ar/2017/05/17/destinos-inteligentes/>
- AENOR. Destinos Turísticos Inteligentes. Pág. 10 – 15. Disponible en: <https://portal.aenormas.aenor.com/revista/pdf/abr16/10abr16.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. Introducción al Turismo. Unidad 11: Impactos económicos del turismo. Pág. 217 - 228. Unidad 12: Impactos Socioculturales del Turismo. Pág. 231-239; Impactos ambientales del turismo. Pág. 243-255.
- Diario on-line "El Territorio". Por presión vecinal, la Nación dio de baja el proyecto de villas turísticas. Sábado 9 de febrero de 2019. Disponible en: <https://www.elterritorio.com.ar/por-presion-vecinal-la-nacion-dio-de-baja-el-proyecto-de-villas-turisticas-18836-et>
- CESD Centro Educativo Santo Domingo (S/F). Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo". Páginas 1 a 17
- Certificaciones sostenibles: sellos a nivel mundial. Disponible en: <https://www.visionesdelturismo.es/certificaciones-sostenibles-sellos-a-nivel-mundial/>
- Guía de primeros pasos en Responsabilidad Social Empresarial para PyMEs en el Sector Turismo.
- "GESTIÓN SUSTENTABLE EN HOTELES". Asociación de Hoteles de la República Argentina. Agosto 2012.

**ESTRATEGIAS Y MODALIDADES DE ENSEÑANZA**  
(Marcar con una x las utilizadas)

**CLASES TEÓRICAS**

|                                 |   |   |   |
|---------------------------------|---|---|---|
| Clases expositivas              | X | Análisis de textos                      | X |
| Aula Taller                     |   | Problematización                        |   |
| Trabajo Individual              |   | Resolución de ejercicios                |   |
| Trabajo en grupos de pares      |   | Resolución de situaciones problemáticas |   |
| Exposición oral de alumnos      | X | Estudio de casos                        | X |
| Debates                         | X | Análisis de incidentes críticos         |   |
| Diseño y ejecución de proyectos |   | Ejercicios de simulación                |   |
| Seminarios-Monografías          |   | Prácticas en Instituciones              |   |





|                    |  |                 |   |
|--------------------|--|-----------------|---|
| Clases virtuales   |  | Visitas guiadas | X |
| Otras: especificar |  |                 |   |

### CLASES PRÁCTICAS

|                                 |   |   |   |
|---------------------------------|---|---|---|
| Clases expositivas              |   | Análisis de textos                      | X |
| Aula Taller                     |   | Problematización                        | X |
| Trabajo Individual              |   | Resolución de ejercicios                |   |
| Trabajo en grupos de pares      | X | Resolución de situaciones problemáticas | X |
| Exposición oral de alumnos      | X | Estudio de casos                        | X |
| Debates                         |   | Análisis de incidentes críticos         |   |
| Diseño y ejecución de proyectos |   | Ejercicios de simulación                |   |
| Seminarios-Monografías          |   | Prácticas en Instituciones              |   |
| Clases virtuales                |   | Visitas guiadas                         | X |
| Otras: especificar              |   |   |   |

### REGLAMENTO DE CÁTEDRA

#### **ORGANIZACIÓN DEL ÁREA CURRICULAR:**

Las clases son teóricas y prácticas, de dos (2) horas cada una.

#### **DISTRIBUCIÓN DE LA CARGA HORARIA SEMANAL:**

Las clases se desarrollarán en teóricas y prácticas, los días lunes y martes.

#### **SISTEMA DE EVALUACIÓN:**

La evaluación de los aprendizajes es **permanente**, se valorará la participación activa del estudiante en el desarrollo y puesta en común de las tareas propuestas en clases. Para el seguimiento se tendrá en cuenta el porcentaje de asistencia y el grado de participación de los estudiantes durante el cursado de la materia.

Para llevar a cabo el proceso de evaluación, se propone:

1. Pruebas escritas de carácter individual
2. Informes y exposición de trabajos.
3. Trabajos prácticos

En las instancias de evaluación se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

- Objetividad y coherencia en razonamientos, que permitan al alumno la comprensión lectora desde una reflexión crítica de la bibliografía.
- Dominio de contenidos específicos conceptuales, que permita establecer relaciones, obtener conclusiones y elaborar explicaciones con base argumentativa.

Comunicación oral y escrita, utilizando lenguaje apropiado

Prolijidad, puntualidad y formalidad en la presentación de las actividades planificadas y trabajos prácticos.

Intervención activa en clase a partir de la discusión de ideas, conceptos y estudios de casos.





### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A lo largo del cursado se realizarán dos (2) exámenes parciales, de modalidad escrita, y de carácter individual. Cada uno de los exámenes parciales tendrá su instancia de recuperación.

### MODALIDAD DE APROBACIÓN DE LA ASIGNATURA

Para la aprobación de la asignatura, los estudiantes tienen dos opciones:

- Promoción
- Examen final

### REQUISITOS Y CONDICIONES PARA OBTENER LA REGULARIDAD Y/O PROMOCIONALIDAD:

Para acreditar la materia los estudiantes poseen dos (2) alternativas:

#### Para regularizar

- Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales, que contarán con ejercicios teóricos y prácticos.
- Cada parcial se aprueba con un puntaje mínimo de 6 (seis) puntos.
- El estudiante podrá acceder, en cada examen parcial, a una única instancia de recuperación.
- Cada recuperatorio se aprueba con un puntaje mínimo de 6 (seis) puntos.
- Los alumnos que recuperan algún parcial pierden la posibilidad de promocionar la materia.
- Aprobación del 80 % de las actividades prácticas
- Asistencia mínima del 75%.

#### Para promocionar

- Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales, que contarán con ejercicios teóricos y prácticos.
- Cada parcial se aprueba con un puntaje mínimo de 8 (ocho) puntos.
- Los alumnos no podrán recuperar ningún parcial.
- Aprobación del 80% de las actividades prácticas.
- Asistencia mínima del 80%.
- Si alguno de estos requisitos no se cumpliera el alumno tendrá la condición de regular.

Los trabajos prácticos, tanto en caso de alumno regular como promocional, tienen solo una instancia de recuperación, cada uno en fecha y forma a determinar para cada caso por la cátedra. **Los alumnos que no hayan superado los exámenes parciales o sus recuperatorios o no hayan cumplido con alguno de los puntos señalados precedentemente, quedarán como alumnos libres.**

### MODALIDAD Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN EN EXAMEN FINAL (REGULAR Y LIBRE)

Al finalizar el cuatrimestre los estudiantes en **condición regular** deberán rendir un examen final, el mismo podrá ser escrito u oral. En ambos casos el examen final se aprueba con nota igual o superior a 6 (seis).





Los estudiantes en **condición de libre** deberán rendir un examen escrito y un examen oral. El escrito es eliminatorio y su aprobación será con 6 (seis) como mínimo. De ser aprobado se tomará una instancia oral que también deberá ser aprobada con 6 (seis) como mínimo. Los alumnos regulares y libres deberán presentarse en los exámenes finales con el programa vigente correspondiente.

## PROCESOS Y SISTEMA DE EVALUACIÓN

### De la enseñanza

Para evaluar la práctica docente de enseñanza, se aplicarán cuestionarios con preguntas abiertas, se dialogará con los estudiantes, se analizará de manera crítica el nivel de cumplimiento de los contenidos teóricos y prácticos programados. De esta manera se pone a **revisión permanente la práctica docente de manera de mejorar los métodos de enseñanza** para que los mismos sean de calidad de acuerdo a cada grupo de estudiantes.

### Del aprendizaje

Se aplicarán instancias de autoevaluación por parte de los estudiantes. Dicha autoevaluación no tendrá calificación alguna, el objetivo es aplicar el auto análisis del rol de los estudiantes, que sirva a modo reflexivo de sus propios avances en los estudios.

Cra. María Rosa Panza de Miller  
Secretaría de As. Académicos  
Fac. Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa.



Esp. ANGÉLICA ELVIRA ASTORGA  
VICE DECANA  
Fac. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa