



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

SECCIÓN DE POSGRADO EN TURISMO Y HOTELERÍA

SÍLABO ADMINISTRACIÓN Y GERENTES

I. DATOS GENERALES

1.1 Programa Académico	: Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y
1.2 Semestre Académico	: 2019-I
1.3 Código de la asignatura	: 032481
1.4 Ciclo	: I
1.5 Créditos	: 03
1.6 Duración del módulo	: 4 semanas (del 17 de marzo al 14 de abril)
1.7 Horas totales	: 72 horas (24 T – 48 P)
Horas presenciales	: 24 horas
Horas no presenciales	: 48 horas
Asesoría a distancia	: 04 horas
Investigación	: 44 horas
1.8 Requisitos	: Ninguno
1.9 Docentes	: Mg. Jorge Luis Javier Vidalón

I. SUMILLA

La asignatura forma parte de la maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras, es de carácter teórico práctico y está orientada a que el maestrando reconozca la importancia de la administración, defina sus principales actividades, describa las distintas categorías de gerentes y analice su rol en el contexto del acelerado ritmo de cambio que caracteriza el siglo XXI. Su contenido está organizado en cuatro unidades de aprendizaje

II. COMPETENCIAS Y SUS COMPONENTES COMPRENDIDOS EN LA ASIGNATURA

3.1 Competencias

3.1.1 Competencia genérica

- Define la importancia de las iniciativas empresariales y la administración, sus actividades principales, las distintas categorías de gerentes y analiza su rol en el contexto del acelerado ritmo de cambio existente.

2.1.2 Competencias específicas

- Reconoce la importancia de la administración para una buena organización
- Acepta las cuatro actividades del proceso administrativo como importantes y

complementarias para el éxito de una empresa.

- Acepta la importancia de las habilidades administrativas y comunicativas para el desarrollo de una buena gerencia
- Valora la importancia de una administración moderna e inclusiva en un contexto cambiante y diverso.

3.2 Componentes

Capacidades

- Define y analiza actividades en las que participan emprendedores y reconoce la importancia de la administración para las organizaciones.
- Comprende las cuatro actividades principales del proceso administrativo, analiza la naturaleza y los fines de la planeación, explica que hacen los gerentes en el proceso de administración estratégica. Describe los seis elementos clave del diseño organizacional y analiza los desafíos de diseño que enfrentan las organizaciones actuales.
- Describe las concepciones modernas de liderazgo y los desafíos que enfrentan los líderes en la actualidad. Describe qué necesitan saber los gerentes acerca de la comunicación eficaz. Analiza temas actuales relacionados con la motivación de los empleados y el control.
- Explica la influencia de la Responsabilidad Social empresarial y la ética sobre los gerentes y las organizaciones según el Código de Ética Mundial para el Turismo.

Contenidos actitudinales

- Discute con argumentos la conceptualización moderna de la administración reconociendo y valorando las actividades que realiza como soporte del éxito empresarial, turístico y hotelero.

III. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD DE APRENDIZAJE I ADMINISTRACIÓN DE INICIATIVAS EMPRESARIALES. ¿QUIENES SON LOS GERENTES Y DONDE TRABAJAN?					
CAPACIDAD I: Define y analiza actividades en las que participan emprendedores y reconoce la importancia de la administración para las organizaciones.					
SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS	HORAS DE TRABAJO INDEPENDIENTE
1	Actividad Individual. “Encontrando tu flujo”	Define la importancia de las iniciativas empresariales y la administración.	Encontrando tu flujo: - FORMATO 1: Actividad Individual. Encontrando tu flujo (7’) - VIDEO 1: Finding your flow (3’50’’) - VIDEO 2: Finding your flow. Activity Instructions (1’11’’) - VIDEO 3: Finding your flow: Activity Debrief (1’07’’)	6	11
	Administración de iniciativas empresariales. ¿Qué es el emprendimiento? Perspectivas Emprendedoras. ¿Qué es la efectuación?	Define y analiza actividades en las que participan emprendedores.	La Efectuación: - FORMATO 2: VIDEO 1: ¿Qué es la efectuación? (2’55’’) - VIDEO 2: Primer principio de efectuación (2’27’’) - VIDEO 3: Segundo principio de efectuación (2’06’’) Actividad en clase: Comienza con tus medios: - FORMATO 2: VIDEO 1: Instrucciones de la actividad (1’49’’) - VIDEO 2: Informe de actividad (0’44’’) Diferentes estilos de emprendimiento. Concepto: - FORMATO 3 y 4. VIDEO 1: Introducción a los Estilos del emprendedor. (1’19’’) - VIDEO 1: Diferentes estilos de emprendimiento. Concepto. (6’52’’)		
	Diseñando la Propuesta de Valor. CANVAS	Cómo crear los productos y servicios que tus clientes están esperando. Perfil del Cliente. Mapa de valor. Encaje.	El lienzo: VIDEO 1: Diseñando la propuesta de valor (5’42’’)		

	¿Quiénes son los gerentes y cómo trabajan?	• Explicar quiénes son los gerentes y donde trabajan. Describir que hacen los gerentes. • Código de Ética Mundial para el Turismo	• Una lección de administración: Steve Jobs (2'35") https://www.youtube.com/watch?v=NO7QFnGK3qs • Jack Welch y los 4 tipos de gerentes. (1'20") https://www.youtube.com/watch?v=JqeWjWbW3q8	1	
ACTIVIDADES A REALIZAR: Test: “Desarrollar Test de Emprendedor” (FORMATO 3 Y 4) Caso de aplicación # 1: ¿Quién necesita un jefe? Responder a las preguntas para análisis Chat Virtual: Consultas					

UNIDAD DE APRENDIZAJE II EL PROCESO ADMINISTRATIVO: FUNDAMENTOS DE PLANEACIÓN Y ELEMENTOS CLAVE DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL					
CAPACIDAD II: Comprende las cuatro actividades principales del proceso administrativo, analiza la naturaleza y los fines de la planeación, explica que hacen los gerentes en el proceso de administración estratégica. Describe los seis elementos clave del diseño organizacional y analiza los desafíos de diseño que enfrentan las organizaciones actuales.					
SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS	HORAS DE TRABAJO INDEPENDIENTE
2	Comprende las cuatro actividades principales del proceso administrativo	Define la planeación, organización, dirección y control	Jack Welch. Administración (0'a 5'38") https://www.youtube.com/watch?v=OwPJZAzzDRU	6	11
	Analiza la naturaleza y los fines de la planeación, explica que hacen los gerentes en el proceso de administración estratégica	¿Cómo establecen los gerentes sus metas y desarrollan sus planes?	Michael Porter ¿Qué es la estrategia? https://www.youtube.com/watch?v=0E0e6NqcTOM&list=PLB8FQq1yFc-IK1a0alswXkUirtBz6XP_y		
	Describe los seis elementos clave del diseño organizacional.	¿Las burocracias son ineficientes?	Película: "Hambre de Poder" (16'13" a 25'09") https://www.youtube.com/watch?v=amlcLaCaQqU		
	Analiza los desafíos de diseño que enfrentan las organizaciones actuales.	¿Cómo desarrollar una organización de aprendizaje?	Caso de Aplicación #2: "El despegue". Responder a las preguntas para análisis		
	ACTIVIDADES A REALIZAR: Video: Planeación Estratégica McDonald's (14'53") https://www.youtube.com/watch?v=U-FVeW9WrSs&index=4&list=PLB8FQq1yFc-IK1a0alswXkUirtBz6XP_y Película: "Hambre de Poder" (1 hora 55'19") https://www.youtube.com/watch?v=amlcLaCaQqU Chat Virtual: Consultas			1	

--	--	--	--

UNIDAD DE APRENDIZAJE III: EL PROCESO ADMINISTRATIVO: LIDERAR, LIDERAZGO Y CONFIANZA. ADMINISTRAR LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN. MOTIVAR Y RECOMPENSAR A LOS EMPLEADOS. CONTROLAR.					
CAPACIDAD III: Describe las concepciones modernas de liderazgo y los desafíos que enfrentan los líderes en la actualidad. Describe qué necesitan saber los gerentes acerca de la comunicación eficaz. Analiza temas actuales relacionados con la motivación de los empleados y el control.					
SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS	HORAS DE TRABAJO INDEPENDIENTE
3	- Describe las concepciones modernas de liderazgo y los desafíos que enfrentan los líderes en la actualidad. - Profundiza en los artículos 1 y 2 del código de ética mundial del turismo, para llevar su aplicación en las actividades de liderazgo y en equipo.	¿Qué es el liderazgo en la actualidad? - Debate de casos	- Jack Welch. Liderazgo (5'39 a 8'33) https://www.youtube.com/watch?v=OwPJZAzzDRU - Lecciones de liderazgo del chico bailarín (2'58") https://www.youtube.com/watch?v=TUhwkwrD4Fw - Atención a los detalles. Tom Peters (1'45") https://www.youtube.com/watch?v=J5_hueRa9zw - Employees first, customers second. Vineet Nayar. TED (18'01") https://www.youtube.com/watch?v=cCdu67s_C5E - Código de Ética Mundial para el Turismo https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf	6	11
	Describe qué necesitan saber los gerentes acerca de la comunicación eficaz.	Asuntos contemporáneos relacionados con la comunicación	- Cómo grandes líderes inspiran acción. Simon Sinek. TED https://www.youtube.com/watch?v=C-j7V8MSL_k - Romper Barreras en el mundo de la Comunicación. Juan Rivera. TED (18'39") https://www.youtube.com/watch?v=kZl5d9uxf0 - Dime cómo hablas y te diré quién eres. TED (13'06") https://www.youtube.com/watch?v=3X30vGbLol8		

	Analiza temas actuales relacionados con la motivación de los empleados.	¿Qué pueden los gerentes motivar a sus empleados durante crisis económicas? ¿Cómo pueden los gerentes motivar a grupos únicos de trabajadores?	Caso 1: La satisfacción del cliente empieza por los recursos humanos. Caso Ritz Carlton. http://enriquecetupsicologia.com/costarica/wp-content/uploads/2011/11/Recursos-humanos-Costa-Rica.pdf Caso 2: Southwest Airlines La compañía más admirada del mundo. http://www.fernandosandovalarenas.com/Archivos/articulos/SOUTHWESTAIRLINES.pdf Entrevista a Herb Kelleher: (8'30"). https://www.youtube.com/watch?v=T6q_MVmJWsA Conferencia Javier Calvo Pérez en GPTW Conference Chile 2015: (1 horas 5'11") https://www.youtube.com/watch?v=-OLeC1rDjGM	1	
	Analiza temas actuales relacionados con el control.	¿Cómo deberían controlar los gerentes?	Ferrari F1 Pit Stop Perfection (0'55") https://www.youtube.com/watch?v=aHSUp7msCIE Ejemplo didáctico de acción correctiva (calidad) (0'A 2'38") https://www.youtube.com/watch?v=A1hMjLBnuEU		
ACTIVIDADES A REALIZAR: Caso de Aplicación #3: Legado de Liderazgo. Responder a las preguntas para análisis Steve Jobs despide a su mejor programador (4'48") https://www.youtube.com/watch?v=7NnANKlxGCg Caso de Aplicación #4: Demasiado Relajado. Responder a las preguntas para análisis Chat Virtual: Consultas					

UNIDAD DE APRENDIZAJE IV:
TEMAS INTEGRADOS A LA ADMINISTRACIÓN. ¿QUÉ ESPERA UNA SOCIEDAD DE LAS ORGANIZACIONES Y DE LOS GERENTES?

CAPACIDAD IV: Explica la influencia de la Responsabilidad Social empresarial y la ética sobre los gerentes y las organizaciones.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS	HORAS DE TRABAJO INDEPENDIENTE
4	Define la Globalización y conoce como afecta a las organizaciones. Reconoce la aplicación del código de ética mundial para el turismo en los rubros vinculados a su labor personal.	¿Qué espera una sociedad de las organizaciones y los gerentes? ¿Qué factores determinan el comportamiento ético y no ético? - Análisis Basado en Proyectos	- La Responsabilidad Social por François Vallaeys. Universidad Siglo 21 https://www.youtube.com/watch?v=44E6zSpaDwE - Resumen y exposición de papers sobre Responsabilidad Social Corporativa y estrategias en empresas turísticas. - Código de Ética Mundial para el Turismo https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf	6	11
	ACTIVIDADES A REALIZAR: Resumen y exposición de papers: - Responsabilidad Social Corporativa: definición y práctica en el sector hotelero. El caso de Meliá Hotels International. https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/2653/Mart%EDnez%20Garc%EDa%20de%20Le%E1niz,%20R.P.,%202013.pdf?sequence=1 ¿Qué estrategias siguen las cadenas hoteleras y a quien se le comunican? https://www.researchgate.net/profile/Clara_Colomina/publication/242670254_QUE_ESTRATEGIAS_SIGUEN_LAS_CADENAS_HOTELERAS_Y_A_QUIEN_SE_LE_COMUNICAN/links/0c960529ee3f1d8671000000.pdf - Valoración de la RSE desde la perspectiva del consumidor hotelero. https://www.cett.es/fitxers/campushtml/MiniWebs/122/papers/P%C3%A9rez-Aranda_Boronat.pdf - Estrategias de competitividad basadas en la Responsabilidad Social ¿Cómo impacta la RSC en el valor de las marcas de los destinos turísticos http://congresos.seguridadturistica.org/ponencias/COMPETITIVIDAD/18-MarinaZanfardiniyotro.pdf Chat Virtual: Consultas			1	

V. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Las clases se orientan a la participación efectiva de los maestrandos y propicia e incentiva la práctica constante como refuerzo a los temas desarrollados por el profesor.

La enseñanza se hará utilizando la metodología del aprendizaje por descubrimiento y basado en la problematización de situaciones que se dan en la realidad del sector turismo y hotelero, además de los diferentes ejemplos y casos que se harán a lo largo del curso.

Se alcanzará al alumno el material suficiente para sus prácticas y aprendizaje para:

Horas semanales: 72 horas

Horas lectivas: 24 horas (21 horas presenciales y 3 horas virtuales)

Horas de asesoría: 05 horas (virtuales)

Horas de trabajo: 43 horas (independiente no presencial)

El estudiante de la presente maestría será el protagonista de toda sesión de aprendizaje, correspondiéndole al docente el papel de modelador o facilitador.

Para ello se realizará

1. Actividad aplicativa
2. Análisis de situación
3. Argumentación y diálogo
4. Clase expositiva
5. Controles de lectura
6. Dinámica grupal
7. Evaluaciones orales
8. Exposición diálogo
9. Investigaciones.
10. Prueba de evaluación.

VI. RECURSOS DIDÁCTICOS:

- **Equipos:** Proyector multimedia, equipo de cómputo con acceso a internet.
- **Materiales:** Separata, videos, material impreso.

VII. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La evaluación del aprendizaje es un juicio de valor que refleja logros y deficiencias de la enseñanza-aprendizaje. Es continua ya que evalúa la progresión de los aprendizajes de los educandos y acumulativa porque permite obtener resultados parciales y finales, en relación con objetivos y contenidos previstos. El promedio será producto de la evaluación continua así como de las participaciones y actividades realizadas en clase.

La nota promedio aprobatoria es ONCE (11):

Criterio	Peso %
PF = HE (EP+EF+EC (PT+EF+CC)+AS)	
PF=PROMEDIO FINAL	100%
HE= HETEROEVALUACIÓN	100%
AS=ASISTENCIA	10%
* EC=EVALUACIÓN CONTINUA	60%
EP=EVALUACIÓN PARCIAL	15%
EF= EVALUCIÓN FINAL	15%
*EC= EVALUACIÓN CONTINUA	60%
PT=PRESENTACIÓN DE TRABAJO FINAL	30%
EF=EXPOSICIÓN FINAL	40%
CCF=CASOS EN CLASE Y CHAT VIRTUAL	30%

Evaluación Final:

Heteroevaluación **Asistencia** (10%) + (**Evaluación continua** (60%) (PT (30%) + EF (40%) + CCF (30%)) + **Evaluación Parcial** (15%) + **Evaluación final** (15% +)) + = 100%

VIII. FUENTES DE INFORMACIÓN

Bibliográficas Obligatoria

1. Robbins, Stephen P. (2017). Fundamentos de administración. 10a ed. Ciudad de México: Pearson Educación.
2. Osterwlder, Alexander (2015). Diseñando la propuesta de valor: cómo crear los productos y Servicios que tus clientes están esperando. 2a ed. Barcelona: Deusto.

Bibliográficas Complementaria

1. Responsabilidad Social Corporativa: definición y práctica en el sector hotelero. El caso de Meliá Hotels International.

<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/2653/Mart%EDnez%20Garc%EDa%20de%20Le%E1niz,%20R.P.,%202013.pdf?sequence=1>

2. ¿Qué estrategias siguen las cadenas hoteleras y a quien se le comunican?

https://www.researchgate.net/profile/Clara_Colomina/publication/242670254_QUE ESTRATEGIAS SIGUEN LAS CADENAS HOTELERAS Y A QUIEN SE LE COMUNICAN/links/0c960529ee3f1d8671000000.pdf

3. Valoración de la RSE desde la perspectiva del consumidor hotelero.

https://www.cett.es/fitxers/campushtml/MiniWebs/122/papers/P%C3%A9rez-Aranda_Boronat.pdf

4. Estrategias de competitividad basadas en la Responsabilidad Social ¿Cómo impacta la RSC en el valor de las marcas de los destinos turísticos

<http://congresos.seguridadturistica.org/ponencias/COMPETITIVIDAD/18-MarinaZanfardiniyotro.pdf>

5. Koontz, Harold (2013). Elementos de administración: un enfoque internacional y de innovación. 8a ed. México, D.F.: McGraw Hill.

6. Griffin, Ricky W. (2011). Administración. 10a ed. México, D.F.: Cengage Learning