

CARRERA: Curso Técnico Terciario en Gestión de Empresas Turísticas

Administración y
organización
empresarial

Módulo: I

Modalidad: Presencial

Carga Horaria: 4

Créditos educativos: 6

Dirección Técnica de Gestión Académica

Programa de Educación Terciaria

Departamento de Desarrollo y Diseño Curricular

I) Propósitos de la unidad curricular

En la actualidad, el sector turístico constituye uno de los ámbitos más dinámicos de la actividad económica, caracterizado por una amplia diversidad de organizaciones y servicios, así como por procesos permanentes de transformación vinculados a la innovación, la digitalización, la sostenibilidad y la evolución de las demandas de los usuarios.

La creciente complejidad de la gestión turística demanda técnicos capaces de comprender y aplicar principios administrativos que les permitan desempeñarse eficazmente en contextos cambiantes, marcados por la estacionalidad de la demanda, la competitividad, la calidad del servicio y la necesidad de adaptación a nuevas tendencias del sector.

La formación en fundamentos de la administración favorece el desarrollo de competencias técnicas para resolver situaciones operativas cotidianas y, a su vez, para analizar, planificar y gestionar de manera integral los procesos organizacionales propios de las empresas turísticas.

En este sentido, la unidad curricular proporciona nociones fundamentales sobre las funciones administrativas de planificación, organización, dirección y control, y su aplicación en empresas turísticas en general, independientemente de su tamaño o tipología.

Desde una perspectiva introductoria y acorde a su carga horaria, la unidad curricular se orienta a desarrollar una visión integral del quehacer organizacional, que promueva el pensamiento crítico, la toma de decisiones informadas y el uso eficiente de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, con el objetivo de contribuir a la mejora continua, la innovación en la gestión y la calidad de los servicios ofrecidos por las empresas del sector turístico.

II) Logros de aprendizaje

Incorpora los fundamentos de la administración y reconoce su aplicación en organizaciones del sector turístico, identificando características generales de su estructura, funcionamiento y gestión.

Analiza estructuras organizacionales y modelos de gestión propios de las empresas turísticas para aplicar herramientas de planificación estratégica, operativa y financiera en procesos o propuestas de mejora.

Interpreta indicadores clave de gestión (KPI) tales como rentabilidad, estacionalidad, costos, productividad y satisfacción del cliente, como insumos para la toma de decisiones y la mejora de la gestión empresarial.

Gestiona procesos administrativos vinculados a la dirección y el control (recursos humanos, costos, operaciones y atención al cliente) en contextos turísticos, utilizando información de gestión para evaluar oportunidades de mejora, innovación, calidad del servicio y sostenibilidad.

III) Saberes estructurantes de la unidad curricular y desglose analítico

Saberes Estructurantes	Saberes Asociados	Saberes de profundización
1- Las organizaciones y la administración	1.1- Estado del arte de las organizaciones en Uruguay y el mundo Transformaciones y tendencias actuales del sector turístico.	1.1- Concepto de organización. Enfoques clásicos y contemporáneos. 1.2- Tipologías organizacionales. Las organizaciones como sistemas abiertos. 1.3- La administración como función y como proceso organizacional. 1.4- Componentes de las organizaciones. 1.5- Eficacia y eficiencia en las organizaciones. Recursos organizacionales: humanos, materiales, tecnológicos y financiero 1.6- Casos prácticos aplicados a empresas turísticas.



ANEP



UTU



DTGA

DIRECCIÓN
TÉCNICA DE GESTIÓN
ACADÉMICA

2- El proceso administrativo	2.1- Proceso administrativo y su impacto en la gestión. Comunicación, coordinación y normativa en el sector turístico	2.1- La administración como ciclo continuo. Concepto de proceso administrativo 2.2- Importancia del proceso administrativo en las organizaciones. Su rol en la eficacia y la eficiencia de la gestión e impacto en la toma de decisiones. 2.3- La comunicación interdepartamental como parte del proceso administrativo aplicada al sector servicios. 2.4- Elementos que atraviesan el proceso administrativo: coordinación, toma de decisiones, trabajo en equipo y flujos de información intraorganizacional e interorganizacional. 2.5- Diseño de proyectos de mejora o emprendimientos turísticos. 2.6- Normativa aplicada a empresas turísticas.
3- La planificación y organización	3.1- Herramientas de planificación y diagnóstico organizacional. Diseño de estructuras organizacionales	3.1.1- La planificación como herramienta de gestión. 3.1.2- Tipologías de planes y su implicancia en la gestión empresarial. 3.1.3- Objetivos y metas organizacionales. 3.1.4- Misión y visión como marco orientador de la planificación. 3.1.5- Herramientas de diagnóstico: matriz FODA y análisis introductorio del entorno (PESTEL).



ANEP



UTU



DTGA

DIRECCIÓN
TÉCNICA DE GESTIÓN
ACADÉMICA

		3.1.6- La organización como función administrativa. 3.1.7- Organización formal e informal en el ámbito turístico. 3.1.8- Puestos, órganos y cargos. 3.1.9- Diseño y tipologías de estructuras organizacionales. 3.1.10- Casos prácticos en empresas del sector turístico.
4- Dirección y control	4.1-Conducción de personas y procesos. 4.2- Control de la gestión, calidad y experiencia del cliente.	4.1.1- La dirección como función administrativa. 4.1.2- Estilos de dirección y conducción de equipos. Centralización y descentralización. 4.2.1-Dirección de personas en contextos de servicios turísticos. 4.2.2-El control en las organizaciones. Finalidad e importancia. 4.2.3- Mecanismos de control y su impacto en la calidad del servicio y la experiencia del cliente. 4.6 Indicadores clave de gestión (KPI) en el sector turístico. 4.2.4- El proceso de control: estándares, medición, corrección y mejora continua. 4.2.5- Registro y seguimiento de desvíos. 4.2.6- Casos de estudio aplicados a la gestión de empresas turísticas.

IV) Orientaciones pedagógicas

Orientaciones metodológicas específicas

La unidad curricular se desarrolla de forma presencial, promoviendo metodologías activas centradas en el análisis de situaciones reales del sector turístico. Se prioriza el trabajo con casos prácticos y estudios de situación, que permitan integrar los contenidos teóricos con la práctica profesional.

El uso de ejemplos vinculados a diversas empresas turísticas —como alojamientos, agencias de viajes, empresas de transporte, recreación y servicios complementarios— favorece la comprensión de procesos administrativos, la interpretación de indicadores de gestión y la toma de decisiones en contextos reales.

A través de la plataforma educativa institucional, el docente facilitará materiales de estudio, bibliografía y recursos complementarios que acompañen el proceso de aprendizaje del estudiante.

Orientaciones para la evaluación

La evaluación será continua y formativa, basada en criterios claros y previamente comunicados. Se recomienda el uso de rúbricas, listas de cotejo y líneas de observación.

Como instancia integradora, se sugiere la resolución de casos o microproyectos de mejora de la gestión, que permitan evidenciar la aplicación de los fundamentos de la administración en empresas del sector turístico.

Orientaciones para la evaluación

La evaluación será continua y formativa, basada en criterios claros y previamente comunicados. Se recomienda el uso de: rúbricas; listas de cotejo y líneas de observación.

Como instancia integradora, se sugiere la resolución de casos o microproyectos de mejora de la gestión, que permitan evidenciar la aplicación de los fundamentos de la administración en contextos turísticos.

V) Bibliografía

1. Chiavenato I., (2004), Introducción a la Teoría General de la Administración. McGraw Hill, México.
2. Fernández Tuneu. R., (1977), Las comunicaciones. Universidad de la República.

Montevideo.

3. Gallego J. F., (2002), Gestión de hoteles. Una nueva visión. Paraninfo S.A. Madrid.
4. Harwood F., (1997), Clásicos de la Administración. Grupo Noriega Editores. México.
5. Stoner J. (1996), Administración. Prentice Hall Hispanoamérica, México.

Versión preliminar