



RES - 2026 - 308 - CD-ART # UNNE

VISTO:

El EXP - 2026 - 14452 # UNNE, por el cual se eleva el programa de la asignatura “Gestión de hospitalidad”; y

CONSIDERANDO:

Que la asignatura “Gestión de hospitalidad”, es una asignatura del primer cuatrimestre, segundo año, de la Licenciatura en Turismo;

Que es necesario aprobar el programa presentado por la Lic. Marianela Pereyra Coutinho;

Que el programa propuesto cuenta con informe favorable del Gabinete de Asesoría Pedagógica de la Facultad;

Que, por RES-2026-701-D-ART#UNNE se deja a cargo del Decanato de la FADyCC, al Vicedecano, Prof. Néstor Eduardo PUIG, DNI N° 17.251.638, del 24 al 28 de agosto del año en curso;

Que la Comisión de Enseñanza, Investigación, Posgrado y Designaciones aconseja aprobar dicho programa;

Que dicho despacho fue aprobado en Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del día 11 de agosto de 2026;

Que la presente medida se toma en virtud de las atribuciones conferidas al Consejo Directivo por el Art. 32° del Estatuto de la Universidad Nacional del Nordeste.

EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA
FACULTAD DE ARTES, DISEÑO Y CIENCIAS DE LA CULTURA
RESUELVE:

ART. 1° - **APROBAR** el Programa de la asignatura “Gestión de hospitalidad”, asignatura del primer cuatrimestre, segundo año, de la Licenciatura en Turismo cuyo texto ordenado figura como ANEXO de la presente Resolución, tal lo tramitado por



EXP - 2026 - 14452 # UNNE, el que tendrá vigencia a partir de la fecha y por el término de tres años, período que establece el Régimen Pedagógico de la Facultad.

ART. 2º - **REGISTRAR**, comunicar y cumplido, archivar.-

DRA. MÓNICA M. MEDINA
SECRETARIA ACADÉMICA

PROF. NÉSTOR E. PUIG
VICEDECANO A/C DECANATO

GESTIÓN DE HOSPITALIDAD

Área: Ciencias de la cultura
Carrera: Licenciatura en Turismo
Asignatura: 010 - Gestión de hospitalidad
Año: 2026 | 2029
Equipo docente:
Lic. Marianela Pereyra Coutinho – Adjunta a cargo
Lic. Beatriz Fabricius – JTP
Arq. Ana Lucía Pozo – Auxiliar de primera
Carga Horaria: 96 horas

Fundamentación:

El turismo es una actividad cada vez más importante en el mundo, tanto, que se le reconoce haber contribuido de manera clara al desarrollo de los países por el intercambio de conocimientos entre turistas y la comunidad receptora.

Además, se venían registrando hasta la pandemia COVID 19, crecimientos anuales de arribos de alrededor del 5% y en el caso de Argentina un número superior en algunos años, aportando así, al ingreso de divisas en más de 4000 millones de dólares anuales. En este mismo sentido existen en Argentina, 24 millones de turistas internos, lo que demuestra que las personas tienen más interés en viajar y lo hacen por múltiples motivos.

La salida de la pandemia arrojó muestras de la rápida recuperación del sector turístico en el mundo y evidenció que el interés de las personas o la necesidad de viajar está intacto.

Por otro lado, las tendencias turísticas demuestran que nuestro país se encuentra entre los destinos favorecidos para un mayor crecimiento. Por todo ello, preparar los recursos humanos para brindar una atención adecuada en función de los requerimientos es fundamental para la satisfacción de los visitantes y para el crecimiento personal de los trabajadores. En definitiva, para mejorar la economía en general.

El turismo es una actividad compleja que se desarrolla en forma sistémica no escindible de la hotelería, de la gastronomía, o del transporte, etc. De hecho, no puede existir como una actividad sin los servicios que son parte del Sistema Turístico tal como propone la OMT.

Un sector de enormes dimensiones requiere muchos trabajadores formados profesionalmente. Conscientes de la importancia que la formación profesional tiene para

el desarrollo y mejora de la competitividad de las empresas y de los destinos turísticos encaramos la programación de esta materia.

La importancia de esta asignatura deviene de que estas actividades son indispensables para el turista y las unidades prestadoras de servicios al turista son empresas, de allí su inclusión en el plan de estudio.

El licenciado en turismo necesita saber en qué consisten los servicios, como son las organizaciones prestadoras, como se estructuran, las funciones que cumplen, los recursos humanos financieros y tecnológicos que necesitan, como se administran y en qué contexto actúan.

Objetivos:

Conforme al Plan de estudios los objetivos de la cátedra son:

Objetivo general

- Conocer los fundamentos teóricos y las herramientas operativas de la organización de alojamiento.
- Conocer la infraestructura y funcionamiento de este servicio turístico.
- Identificar las nuevas tendencias;
- Reconocer las funciones que cumple el recurso humano en cada departamento de la organización hotelera;
- Consustanciarse con los instrumentos y técnicas de procedimientos.

Objetivos específicos

Que los alumnos adquieran:

- Dominio amplio sobre la organización y administración de los establecimientos que brindan el servicio de alojamiento.
- Conocimiento y dominio en sus máximas expresiones de la vinculación de los servicios, con los clientes, proveedores y otros prestatarios de servicios.
- Capacidad de lectura comprensiva, análisis y síntesis.
- Capacidad de argumentación con el apoyo de los libros de textos, artículos y notas y otras referencias proporcionadas en la asignatura.
- Capacidad para comunicar ideas y expresarse de forma correcta oral y escrita.
- Fortalecer la habilidad de aprendizaje autónomo y de trabajo en equipo.
- Dominio fehaciente de los instrumentos legales que rigen el sector hotelero.

- Experiencias prácticas visitando y observando empresas del medio y mediante la web.
- Formación profesional con actitud amplia y flexible que comprendan a la empresa actuando en situación de competencia y de incertidumbre actuando en el marco de valores éticos y morales.

Contenidos

Programa analítico - Gestión de la Hospitalidad

Unidad 1: La hospitalidad: Origen, conceptos y marco normativo.

- 1.1 Origen de la hotelería y la alimentación. Evolución histórica del servicio a nivel mundial y en la Argentina.
- 1.2 Concepto de hospitalidad. Organizaciones que brindan hospitalidad. Su relevancia para la economía
- 1.3 La realidad del marco legal de la actividad hotelera actual a nivel nacional y provincial. El contrato de Hospedaje
- 1.4 Organismos nacionales y provinciales vinculados a la actividad hotelera y gastronómica.

Unidad 2: Establecimientos: Tipos, categorización y estructura organizativa.

- 2.1 Tipos-clasificación de alojamientos. Sistemas de categorización. Nuevas tendencias y modalidades de alojamientos turísticos.
- 2.2 Formas de organización hotelera. Cadenas hoteleras, franquicias, contrato de gerenciamiento. Ejemplos a nivel nacional e internacional.
- 2.3 Estructura organizativa. Organigramas de un alojamiento. Departamentalización. Áreas y departamentos de un alojamiento.
- 2.4 Departamento operativo de Habitaciones. Front Office. Housekeeping. Funciones y responsabilidades. Principales procesos. Relaciones interdepartamentales.
- 2.5 Servicios básicos y complementarios. Tipos de habitaciones.

Unidad 3: Las empresas de alojamiento y la calidad en el servicio.

- 3.1 Introducción a la gestión de la calidad en el servicio hotelero; Modelos de estandarización, métricas de servicio y diseño de la experiencia del huésped para la mejora continua. Normas más utilizadas.
- 3.2 Calidad en la atención al cliente. Manejo de quejas y situaciones conflictivas.
- 3.3 Buenas prácticas hoteleras. Accesibilidad y sostenibilidad aplicados a la hotelería.
- 3.4 Departamento de apoyo: Mantenimiento y Seguridad. Puestos, funciones y tareas. Tipos de Mantenimiento. Personal propio y externo. Relaciones interdepartamentales.

Unidad 4: Gestión estratégica del alojamiento.

- 4.1 Gestión de la empresa hotelera: Misión, visión y objetivos. Definición y su aplicación en la operación diaria.
- 4.2 Orientación al cliente. Identificación de clientes deseados. Segmentación.
- 4.3 Gestión de Recursos Humanos: Funciones, Importancia de los recursos humanos en la empresa de alojamiento. Proceso de reclamación y selección.
- 4.4 Departamento gerencial de un establecimiento. Funciones, perfiles y responsabilidades del gerente como máximo responsable.

Unidad 5: Administración, Tics y Comercialización

- 5.1 Departamento de apoyo: Administración y Marketing. Funciones del personal, perfiles y responsabilidades de cada puesto. Relaciones interdepartamentales.
- 5.2 Determinación del precio, factores que influyen en la construcción de tarifas. Tipos de tarifas.
- 5.3 Un acercamiento al yield management para hoteles. Métricas clave: ADR, OCC, RevPAR.
- 5.4 Canales de distribución de un alojamiento: directos e indirectos, tradicionales, electrónicos.
- 5.5 El impacto de la digitalización en el sector. Softwares de gestión hotelera. Centrales de reserva. Inteligencia Artificial aplicada a la hospitalidad.

Unidad 6: El alojamiento y su relación con la gastronomía.

- 6.1 La gastronomía y su organización. Tipos, clasificación de servicios gastronómicos. Regímenes alimenticios.
- 6.2 Departamento operativo de Alimentos y Bebidas. Funciones, cargos. El personal de producción y el personal de servicio. Relaciones interdepartamentales.
- 6.3 El menú y la carta: Normas para su confección. Distintos tipos de servicios. Mise en place. La comanda.

Metodología de enseñanza y recursos didácticos

La modalidad de dictado según el plan de estudios es Teórico- Práctica y la materia se plantea desde el abordaje constructivista de la educación, con el cual se pretende dejar atrás del modelo tradicional basado en la modalidad transmisión-recepción, en el que el alumno ocupa un rol pasivo y el docente se transforma en un mero expositor de contenidos. La intención es encontrar un equilibrio entre la teoría y la práctica integrándolas como un único espacio de trabajo, en el que el equipo de cátedra propondrá actividades para convertir a los alumnos en protagonistas activos de su propio aprendizaje y conseguir así, los mejores resultados posibles.

En este marco, las clases se implementarán con soporte de presentaciones digitales en la plataforma de diseño “Canva” y otras plataformas. Estas además serán acompañadas de materiales de lectura obligatorios, y otros recursos como videos que permiten la construcción y fijación de conceptos fundamentales de la materia.

Por otro lado, basándose en el “aprender haciendo”, se llevará a cabo la dinámica “Role Play” en la que se simulan situaciones habituales de los distintos departamentos de un hotel (check-in y check-out, manejo de quejas y reclamos). Estas dinámicas buscan fortalecer las habilidades de toma de decisiones, el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta ante situaciones difíciles.

En tercer lugar, se utilizará durante las clases el análisis de casos a partir de experiencias reales del sector, que posibiliten a los estudiantes reflexionar sobre las buenas prácticas y los errores comunes en la gestión diaria del establecimiento.

Siguiendo esta línea, se propone la aplicación del aprendizaje basado en proyectos. En este sentido, los estudiantes desarrollarán un trabajo final integrador que consistente en el diseño y planificación de un alojamiento turístico, simulando la gestión real de un establecimiento desde cero.

En otro orden de ideas, y haciendo alusión al aprendizaje por observación, se consolidará nuevamente la visita guiada a un establecimiento de alojamiento durante el cuatrimestre, lo que permite vivenciar la dinámica de la hospitalidad en un contexto real. Aprovechando la apertura de una de las cadenas más importantes del mundo como ser “Marriot”; se planea la posibilidad de elegir dicho establecimiento para las visitas de los próximos años y alternar con otros tipos de establecimientos.

Por último y siguiendo la línea de la bi-modalidad, el aula Moodle de la asignatura funcionará como espacio central de acompañamiento, albergando secuencias didácticas, foros de intercambio, cuestionarios autoevaluativos, y rúbricas de

evaluación, que promuevan la participación activa y la retroalimentación continua. Además, se propone llevar a cabo a través de la plataforma Zoom institucional de la facultad, entre 5 y 7 clases teóricas acompañadas de una retroalimentación a través del aula virtual. Estas clases serán aquellas que no requieran de su aplicación práctica inmediata.

Sobre los recursos didácticos

Las clases se dictarán conforme a la planificación cuatrimestral y anticipando los temas para promover la lectura previa de la bibliografía.

Dentro del aula se utilizarán tanto el proyector de presentaciones como soporte gráfico para exponer los temas con imágenes, diagramas, videos y juegos, como también el pizarrón en caso de que se planteen tópicos, debates o como complemento a la presentación. Además, se prevé la incorporación de manera progresiva de herramientas digitales que permitan diversificar las estrategias de enseñanza y generar un mayor involucramiento por parte de los alumnos.

La cátedra, además, cuenta con una variada bibliografía que sustentan todos los temas del programa y podrán proponerse, artículos, libros o revistas de investigación para complementar la comprensión de contenidos.

Por último, se plantea dar continuidad al uso y aplicación de uno de los recursos más innovadores: El podcast ya creado por la adjunta a cargo, denominado “Más allá del Lobby”, una herramienta diseñada como un material complementario para la asignatura. Su objetivo es brindar a los estudiantes acceso a información relevante sobre la industria hotelera de una manera dinámica, accesible y flexible que pueda complementar las herramientas ya utilizadas por la cátedra. Consiste en la producción y difusión de episodios, en los cuales, se narran historias y se entrevistan a profesionales del sector de la hospitalidad. Bajo esta lógica, se crean guiones con un enfoque didáctico y de tipo narrativo. Los episodios se publican por la plataforma Spotify y se utilizan redes sociales y el aula virtual para promocionarlo. Durante las clases, se plantean debates y actividades para que logren relacionar los episodios con los contenidos ya desarrollados, promoviendo así el análisis crítico y la participación activa.

Plan de trabajos prácticos

Se llevarán a cabo 2 trabajos prácticos y un trabajo final integrador. Además, durante el cursado se realizarán una serie de trabajos en clase de manera tal que se logren fijar los temas dados.

Los trabajos prácticos se materializarán en dos entregas parciales del trabajo final integrador y una entrega final con la posterior exposición y puesta en común.

Mediante el TIF los estudiantes deberán aplicar los conocimientos adquiridos durante la cursada en la creación de un modelo de negocio hotelero innovador, considerando aspectos clave como el diseño y distribución de los espacios del establecimiento, las estrategias de atención y experiencia del huésped, la implementación de tecnologías en la hospitalidad, entre otros.

Como incentivo y reconocimiento a la calidad e innovación de los proyectos, se evaluará la posibilidad de que uno varios de ellos, sean publicados y presentados en alguna jornada, congreso o encuentro de divulgación, brindando a los estudiantes una valiosa oportunidad de mostrar su trabajo a un público más amplio y establecer contactos en el ámbito profesional académico.

Evaluación

La cátedra propone en primer lugar, 2 tipos de evaluación:

Evaluación sumativa: Se implementará a través de cuatro instancias principales:

- 2 exámenes parciales (podrán ser presenciales o virtuales según la necesidad del alumnado) que se tomarán a mitad y a fin del cuatrimestre. Estos pueden incluir preguntas de desarrollo, resolución de casos y análisis de situaciones problemáticas o preguntas de opción múltiple. Tendrán derecho a un recuperatorio.
- 2 trabajos prácticos: Cada uno de ellos representa la entrega parcial del trabajo final integrador. Se llevarán a cabo en equipos, con rúbricas de evaluación previamente compartidas

Evaluación formativa/de proceso: Se plantea la evaluación de procesos sobre todo en lo que respecta al trabajo final y posterior exposición del mismo. Esta evaluación va a permitir el acompañamiento de alumnos durante el proceso de aprendizaje, para poder detectar avances, obstáculos y errores que se puedan mejorar. De esta manera, el resultado se materializa en la construcción de aprendizajes significativos no tan centrado en las notas. Al no tener resultados numéricos, se busca establecer una

retroalimentación clara de forma escrita y oral que permita al estudiante identificar errores y próximos pasos a seguir y, por lo tanto, solo recibirán devoluciones cualitativas como “bueno, muy bueno, regular” acompañado de aquello que deben modificar.

Las formas a adoptar serán conforme a los lineamientos propuestos en el Régimen pedagógico de la Facultad de Artes Diseño y Ciencias de la Cultura, a saber:

1. Promoción mediante evaluaciones parciales con examen final

La cátedra plantea TRES (3) instancias evaluadoras mediante DOS (2) exámenes escritos y el promedio de TRES (3) trabajos prácticos. Podrán acceder a un recuperatorio de la evaluación que tuviera como nota insuficiente o hubiere estado ausente sin causa justificada.

Los trabajos prácticos serán grupales y el último trabajo tendrá la modalidad de trabajo final integrador con exposición oral.

Se pretende considerar una asistencia mínima a clases de un 60% como así también el 100% de entrega y aprobación de los trabajos prácticos e instancias de evaluaciones parciales.

Criterios y modalidad de evaluación el cursado:

Se evaluará durante todas las clases incentivando la previa lectura del material bibliográfico y la participación en clase de todos los alumnos.

Se tendrá en cuenta lo siguiente:

- La asistencia y participación constante
- El orden en la realización de las tareas
- La presentación de los trabajos prácticos en tiempo y forma
- La calidad del trabajo presentado
- La capacidad de comprensión y expresión
- Ortografía y redacción

2. Promoción mediante examen final.

Se deberá rendir con el último programa vigente de la asignatura.

El examen consta de 2 instancias que son eliminatorias. Un examen escrito en primer lugar, en el que el alumno deberá responder una serie de preguntas planteadas por la cátedra. En caso de aprobar dicho examen pasara a la instancia oral.

Cronograma

Las clases se dictarán los días jueves de 13:00 a 16:00 y viernes de 14,30 a 17,30 horas en las que el equipo de cátedra garantiza la cobertura de ambos módulos de cada día.

Tutorías

Mediante el aula virtual, grupo de WhatsApp y mail se atenderán las consultas de los alumnos de lunes a viernes. Si fuera necesario se fijará un día para la atención de tutorías en la sede donde se dictan las clases. De hasta 90 minutos.

Fuera del cuatrimestre en que se dicta la cátedra, se brindará apoyo y tutorías a los alumnos regulares y libres que estén preparando exámenes finales.

Bibliografía

○ **Básica**

- ✓ **Decreto 530/80.** Categorización de Hoteles de la Provincia de Corrientes.
- ✓ **De la Torre, Francisco.** (1994). *Administración hotelera. Primer curso, División cuartos.* México. Ed. Trillas.
- ✓ **Del Busto, Eugenio.** (2006). *Política y Legislación Turística y Hotelera.*
- ✓ **Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanas.** (2009) *Fundamentos de hotelería, Antecedentes, organización y tendencias.* Universidad Católica de Santa María. Arequipa. Perú.
- ✓ **Fasiolo Urli, Carlos, Ledesma Juan.** (2015). *Emprendimientos de Servicios.* Universidad Nacional de Quilmes.
- ✓ **Fernández, Gustavo N.** (2003). *"Manual de Derecho Hotelero y Turístico, Vol. 1. El contrato de Hospedaje"* Ed. Quorum. Rosario. Argentina.
- ✓ **Foster, Dennis L.** (1975). *"Recepción en Hotelería – Administración y Operación"*. México. Ed. Mc Graw – Hill.
- ✓ **Gallego, Jesús.** (2005). *Gestión de hoteles. Una nueva Visión.* Editorial Paraninfo. España.
- ✓ **Iglesias, Cristina.** (2015) *Calidad de servicio y satisfacción al cliente.* Univesridad Nacional de Quilmes
- ✓ **Kye-Sung (Kaye) Chon, Raumont T. Sparrowe.** (2001). *Atención Al Cliente En Hostelería.* España. Ed. Paraninfo
- ✓ **Maskarik, Juan, Pedetti, Marlenne** (2018). *Organización y gestión de empresas turísticas y hoteleras.* Universidad Nacional de Quilmes.
- ✓ **Meijide, Augusto, Fabroni Mariana** (2018). *Gestión de servicios de hospitalidad.* Universidad Nacional de Quilmes.
- ✓ **Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación.** (2022). *Nuevas Modalidades de Alojamientos Turísticos.* Dirección de formación en Turismo.
- ✓ **Organización mundial del Turismo.** (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas.* España. OMT

- ✓ **Saucedo, Raúl.** (2008). *Organización y Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras*. Universidad Nacional de Quilmes.
- ✓ **Universidad Católica de Santa María.** (2009). *Fundamentos de hotelería: Antecedentes, organización y tendencias*. Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanas. Arequipa. Perú
- **Complementaria**
 - ✓ **Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina.** (s.f). Informes del sector turístico. Disponible en <http://www.fehgra.org.ar/informes-del-sector-turistico-2>
 - ✓ **Secretaría de Turismo de la Nación.** (2008). Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos. Buenos Aires, Argentina.
 - ✓ **Beavis J.R.S. & Medlik, S.** (1978). *Organización Hotelera*. Ed: Paraninfo
 - ✓ Proyecto de ley de actualización del decreto 530/80. (2009)
 - ✓ Otros documentos y artículos científicos de interés.

Hoja de firmas



Sistema: sudocu
Fecha: 24/08/2026 12:02:39
Cargado por: LUCIANA EVELIN ITURRI ALVAREZ



Sistema: sudocu
Fecha: 24/08/2026 12:07:03
Autorizado por: MONICA MARISEL MEDINA



Sistema: sudocu
Fecha: 24/08/2026 12:29:45
Autorizado por: NESTOR EDUARDO PUIG