



Ministerio de Turismo
Presidencia de la Nación



UCA

ANEXO I

Facultad de Ciencias Sociales Escuela de Política y Gobierno

PROGRAMA EJECUTIVO EN GOBIERNO Y TURISMO 2016 È X EDICIÓN

ABSTRACT

Desde el año 2006 se desarrolla el Programa Ejecutivo en Gobierno y Turismo (PGT) con la finalidad de proveer a los participantes del curso herramientas teórico-prácticas para el mejor desarrollo de su profesión y del sector.

Con una duración de tres semanas intensivas, el PGT forma en cada edición a 40 funcionarios públicos y personas relevantes del ámbito turístico del país y de América Latina, con una visión integradora de la realidad.

Además de dotar al alumnado de una importante capacidad de gestión técnico-administrativa específica, se incluye una visión amplia de esta actividad, con el objeto de asegurar la sustentabilidad ambiental y cultural del espacio turístico y la aportación del Turismo al desarrollo local y regional.

➤ **FUNDAMENTOS**

Desde el año 2006, el Ministerio de Turismo de la Nación y la Pontificia Universidad Católica Argentina (UCA), trabajan en conjunto a fin de desarrollar año tras año una propuesta académica de alto nivel dirigida a funcionarios de todo el país y Latinoamérica, atendiendo a las temáticas vigentes y necesarias para la capacitación permanente.

Resulta necesaria una adecuada formación de los recursos humanos - tanto del sector público como de las empresas del sector privado - para fomentar y desarrollar la expansión turística en la región y en nuestro país, de forma de hacer más eficiente, transparente y efectiva su gestión.

Según informes de la OMT (Organización Mundial del Turismo), Latinoamérica presenta un importante potencial de crecimiento. En este sentido, resulta crucial que el sector público relacionado al Turismo, esté capacitado para gestionar eficazmente los destinos, permitiendo y promoviendo una interfaz ágil y dinámica con un sector privado capaz de brindar servicios de calidad y excelencia.

Si se entiende que la calidad es la clave de la política turística del siglo XXI, se deberá admitir que la formación es el fundamento del éxito en el mercado turístico de los próximos



Ministerio de Turismo
Presidencia de la Nación



UCA

ANEXO I

Facultad de Ciencias Sociales Escuela de Política y Gobierno

años. El presente programa se basa en esta premisa e intenta aportar capacidades de gestión técnico-administrativa en la materia de referencia, garantizada por la presencia de un claustro docente de nivel de posgrado.

➤ **OBJETO**

⇒ **Objetivo General:** Proveer a los actores estatales y privados del Turismo, así como también del tercer sector, una formación académica especializada en gestión pública que contribuya a la profesionalización y fortalecimiento del sector en el país y la región.

⇒ **Objetivos Específicos:**

- ✓ Recuperar los conocimientos y las herramientas básicas de la gestión pública del Turismo;
- ✓ Comprender la necesaria interface pública . privada para el desarrollo de un destino turístico a través del estudio de los instrumentos de gestión existentes
- ✓ Comprender el funcionamiento y las particularidades del sistema turístico argentino y mundial, permitiendo un acercamiento a los procesos y los actores que lo configuran y el conocimiento de sus protagonistas.

➤ **MARCO INSTITUCIONAL**

⇒ **Ministerio de Turismo de la Nación**, a través de la **Subsecretaría de Calidad Turística**. El Ministerio auspicia, difunde y co-organiza la currícula.

⇒ **Universidad Católica Argentina**, a través de la **Escuela de Política y Gobierno** de la Facultad de Ciencias Sociales. La Universidad se ha distinguido por ofrecer una clara orientación hacia el estudio del Estado, el gobierno y la administración pública, procurando formar administradores gubernamentales caracterizados por su profunda vocación hacia el bien común. En este sentido, cuenta con una importante experiencia en el desarrollo de diferentes cursos referidos a la gestión pública, municipal, provincial y nacional, eje crucial para el desarrollo de este programa. A la vez, es importante destacar, que el presente proyecto no compite con ningún otro, ya que no existen cursos similares en Argentina, ni



ANEXO I

Facultad de Ciencias Sociales Escuela de Política y Gobierno

en la región.

➤ **DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA**

- ⇒ **Población Objeto:** Dirigido a personas - del ámbito público y/o privado - que trabajen directamente en entes de Turismo o interactúen con ellos, tales como:
Funcionarios de organismos destinados a la gestión turística, del Estado nacional, provincial y municipal de la Argentina y de la región;
Agentes relacionados a la planificación de la actividad del sector;
Planificadores turísticos del poder ejecutivo nacional, provincial y municipal;
Funcionarios vinculados con el área turística de los poderes legislativos nacional, provincial y municipal;
Investigadores focalizados en gestión y/o en la interface Turismo público . privado;
Actores claves del sector turístico;
Representantes de institutos, fundaciones y asociaciones con incumbencia en el Turismo.
- ⇒ **Alcance:** El programa plantea una fuerte inserción nacional con proyección regional, velando por la participación de altos dirigentes y funcionarios de las distintas jurisdicciones del país y la región. En cada edición del programa participarán hasta un máximo de 40 altos funcionarios públicos, dirigentes políticos y representantes del sector, elegidos por el comité de selección.
- ⇒ **Funcionalidad:** El programa prevé una edición anual, con una duración de tres semanas intensivas a desarrollarse en tres meses.
- ✓ **Convocatoria y Difusión:**
La dirección del programa y el MINTUR utilizarán diversos canales para asegurar la correcta información a los potenciales participantes. Entre ellos, serán cursadas invitaciones para presentación de candidatos a organismos públicos, instituciones políticas y referentes de la actividad turística.
- ✓ **Requisitos de Admisión:**
Posesión de título universitario o trayectoria comprobada en el sector turístico no inferior a cuatro años;



Ministerio de Turismo
Presidencia de la Nación



UCA

ANEXO I

Facultad de Ciencias Sociales Escuela de Política y Gobierno

Desempeño profesional en funciones de conducción en organismos públicos o en organizaciones sociales con incumbencia en la materia;
Presentación de dos avales: académico y profesional;
Memoria explicativa de los motivos por los que quiere participar del programa.

Consejo de Admisión: El programa contará con un consejo de admisión, el que estará integrado por cuatro miembros, dos de cada una de las instituciones organizadoras respectivamente.

A partir de la apertura de la convocatoria, el consejo de admisión evaluará los expedientes presentados por los aspirantes, seleccionando de entre ellos un número de cuarenta candidatos. Los aspirantes que hubieran solicitado becas serán convocados a una entrevista personal a partir de la cual se expedirá el consejo de admisión.

A medida que el consejo de admisión se expida sobre las solicitudes, la coordinación del programa informará a los candidatos su aceptación.

✓ **Organización de los estudios:**

⇒ **Duración**

La duración del Programa es de **tres semanas** y comprende la asistencia a un total de 150 horas de cursada presencial más 30 horas de trabajo virtual. La convocatoria se realizará en el mes de Agosto de 2016.

⇒ **Modalidad Pedagógica**

Certificado: Para la obtención del certificado de estudios se exigirá cumplir con una evaluación de criterios asociados que incluye asistencia (igual o superior al 75 %); elaboración, presentación y defensa de un proyecto/trabajo grupal; trabajos en aula y en la plataforma virtual.

Clases: Las asignaturas serán dictadas por un cuerpo docente con formación de postgrado, nivel académico y jerarquía profesional de excelencia. Podrán participar del dictado de las asignaturas, además, destacadas figuras del Turismo que acrediten amplia experiencia o destacada labor en la gestión pública.

Clases Magistrales: En cada módulo se ofrecerá alguna clase magistral, las cuales estarán a cargo de altos funcionarios, especialistas en la materia y personalidades del



Ministerio de Turismo
Presidencia de la Nación



UCA

ANEXO I

Facultad de Ciencias Sociales Escuela de Política y Gobierno

ámbito público y empresarial de reconocida trayectoria nacional e internacional, a efectos de ofrecer a los participantes una visión realista de las experiencias exitosas de gestión y administración de organismos turísticos.

⇒ **Programa Académico**

Módulo I: Administración Pública y Turismo

1. Política, Estado y Poder

(4 horas)

Contenido:

La Política, lo político, las políticas, el político y el administrador público.

Estado: notas, definiciones, características y tipos históricos.

Gobierno: formas de gobierno. Criterio cuantitativo y cualitativo: La democracia.

Poder: Notas, dimensiones y estructura.

2. Gobierno y Administración Pública

(4 horas)

Contenido:

Crisis del Estado. Nuevos paradigmas. Modelos de reforma administrativa. Situación actual.

Gestión e interrelación de las fases nacional, provincial y municipal.

Aspectos claves para el fortalecimiento del Estado en la esfera de la gestión pública del Turismo.

3. Formulación de Políticas Públicas

(4 horas)

Contenido:

Noción de política pública y distintos enfoques teóricos para su comprensión y análisis.

Problemas públicos y agenda de gobierno. Diseño y formulación de políticas públicas.

Implantación de políticas públicas y evaluación.

Principales tendencias actuales en materia de políticas públicas.

4. Economía del Sector Público

(4 horas)

Contenido:

Administración y presupuesto.

Cuentas nacionales, provinciales, municipales.

Herramientas básicas de administración presupuestaria.



Ministerio de Turismo
Presidencia de la Nación



UCA

ANEXO I

Facultad de Ciencias Sociales Escuela de Política y Gobierno

Planificación presupuestaria.
Ejecución.

Módulo II: Política Turística

5. Política Turística

(2 horas)

Contenido:

Políticas instrumentales y sectoriales.

Complejidad del sector.

Objetivos de la política turística. Multiplicidad de actores y áreas.

Instrumentos estructurales de la política turística (normativo, presupuestario y gestión del conocimiento).

Instrumentos coyunturales.

6. Visión Turística Argentina

(5 horas)

Contenido:

Visión Turística Argentina

Plan Integral de Gestión, metas y objetivos 2016-2019.

Mesa Interministerial

El Rol del Consejo Federal de Turismo

7. Estructura Económica del Turismo

(4 horas)

Contenido:

Evolución del mercado turístico.

La empresa turística.

Globalización y procesos de concentración e internacionalización.

El Turismo y el desarrollo económico.

La importancia del Turismo en la economía argentina



Ministerio de Turismo
Presidencia de la Nación



UCA

ANEXO I

Facultad de Ciencias Sociales Escuela de Política y Gobierno

Inversiones turísticas

8. Inversiones turísticas (4 horas)

Contenido:

La captación de inversión.
Participación público . privada.
Incentivos a la inversión en materia turística.

Módulo III: Competitividad Turística

9. Política de Calidad Turística (5 horas)

Contenido:

La política de calidad turística como política pública.
Sistema Argentino de Calidad Turística SACT.
Formación de calidad en Turismo: contexto y situación de la educación superior en Turismo a nivel nacional. Mesas de trabajo interministerial (Turismo . Educación). Avances.

10. Aspectos Legales del Turismo (3 horas)

Contenido:

El Turismo en la Constitución Nacional. Régimen legal de aplicación vigente.
La Ley Nacional de Turismo como instrumento-base del desarrollo turístico. Contenidos.
Leyes sectoriales: alcances, responsabilidades.
Normativa turística a nivel local, provincial y nacional.

11. Alianza Público Privada para la Calidad Turística (2 horas)

Contenido:

Instituto de Calidad Turística Argentino (ICTA). Creación y puesta en funcionamiento en trabajo conjunto. Aportes sectoriales e importancia de las representaciones institucionales.



Ministerio de Turismo
Presidencia de la Nación



UCA

ANEXO I

Facultad de Ciencias Sociales Escuela de Política y Gobierno

12. Aspectos de la Calidad Turística Pública y Privada (5 horas)

Contenido:

El concepto de calidad. Cadena de calidad.

Los costos de la no calidad.

El proceso de implantación de sistemas de calidad.

Reingeniería de gestión y procesos.

Dificultades para su implementación.

Herramientas de gestión. Modelos de gestión de la calidad en organizaciones públicas y privadas.

13. Política Turística de Accesibilidad

(4 horas)

Contenidos:

Concepto de movilidad reducida y turismo accesible. Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística. Turismo Accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas.

14. Agenda Política Ambiental

(4 horas)

Agenda política medioambiental en el escenario globalizado internacional, regional y local.

Hacia un Turismo responsable.

15. Seminario de Formulación de Proyectos de Mejora en la Gestión Turística I

(5 horas)

Contenido:

Presentación del seminario.

Inducción al campus virtual.

Módulo IV: Desarrollo Turístico

16. Desarrollo Turístico



Ministerio de Turismo
Presidencia de la Nación



UCA

ANEXO I

Facultad de Ciencias Sociales Escuela de Política y Gobierno

(2 horas)

Contenido:

Jerarquización y diversificación de la oferta.

Desarrollo de productos turísticos.

Oferta de destinos turísticos.

17. Desarrollo Local

(3 horas)

Contenido:

Proceso de identificación y/o fortalecimiento de destinos turísticos que, por sus características naturales, culturales y / o servicios presentan potencialidad para desarrollo turístico sustentable.

Estudio caso.

18. El ciclo de las políticas públicas

(4 horas)

Contenido:

Construcción de un marco conceptual sobre planificación estratégica y participativa que permita incrementar las capacidades de los actores en la formulación e implementación de acciones de planificación estratégica hacia el interior del organismo o en la interacción con la comunidad.

19. Planificación Turística

(5 horas)

Contenido:

Necesidad de planificación.

Etapas y fases de la planificación turística.

Modelos de planificación turística.

Estándares de gestión.

La gestión de las crisis en Turismo

20. Desarrollo endógeno Territorial

(4 horas)

Contenido:

Los factores geográficos de localización turística.

El espacio Turístico: Tipos y formas de espacios turísticos.

Flujos y áreas turísticas.



Ministerio de Turismo
Presidencia de la Nación



UCA

ANEXO I

Facultad de Ciencias Sociales Escuela de Política y Gobierno

Políticas y problemas de planificación turística.
Gestión del Turismo en espacios naturales y culturales.

Módulo V: Inteligencia Turística

21. Introducción a la Gestión del Conocimiento (3 horas)

Contenido:

La difusión del conocimiento.
Instrumentos de gestión del conocimiento.
Caso de estudio: Tesauro Turístico Argentino

22. La Investigación en Turismo.

(4 horas)

Contenido:

La investigación. Nociones y Generalidades. Su importancia como herramienta para la planificación. Conceptos fundamentales de Metodología de la investigación.
Situación de la investigación en Turismo en el contexto nacional e internacional.
La Educación Superior en Turismo en Universidades Públicas
La Educación Superior en Turismo en Universidades Privadas

23. Herramientas para la medición estadística del Turismo

(2 horas)

Contenido:

Revisión de las recomendaciones internacionales en materia de estadísticas de Turismo
OMT- Comisión estadística de las Naciones Unidas.
Conceptos fundamentales para la comprensión de las estadísticas en Turismo.
Métodos y técnicas para la formulación de estudios estadísticos sobre el Turismo.
Casos: encuestas de ocupación hotelera, de ingreso y egreso de turistas y otras.

24 Innovación y Tecnología

(2 horas)

Contenido:

Tecnologías de la información y las comunicaciones. Comunicación estratégica institucional.



Ministerio de Turismo
Presidencia de la Nación



UCA

ANEXO I

Facultad de Ciencias Sociales Escuela de Política y Gobierno

Innovación en materia de turismo internacional receptivo. Políticas de incentivo al emprendedor articulando con las Provincias y las economías regionales.

25. Seminario de Formulación de Proyectos de Mejora en la Gestión Turística II

(5 horas)

Contenido:

Contexto político e institucional del Turismo para la formulación de proyectos turísticos innovadores.

Políticas nacionales e internacionales que promueven la innovación, la gestión del conocimiento y el gobierno abierto para el diseño de los proyectos.

Módulo VI: Posicionamiento y Comunicación

26. Estrategia Comunicacional

(2 horas)

Contenido:

Conceptos y enfoques. Marketing de servicios, estratégico y operativo, mix, relacional.

Tendencias del marketing turístico.

Principales mercados turísticos de la Argentina.

Público objetivo, hueco de mercado, estrategias de cobertura, estrategias de cobertura, de mercado. Segmentación; el cliente.

Promoción turística nacional. Promoción turística internacional

27. Promoción turística Nacional e Internacional

(3 horas)

Contenido:

El manejo de la imagen de destinos, el posicionamiento.

La caracterización de destinos turísticos.

La calidad como herramienta de posicionamiento.

Mecanismo de articulación público . privada: el modelo de los consensos crecientes, generación y gerenciamiento de fondos.

Entes mixtos de promoción, experiencias internacionales. Casos en Argentina.

Nuevos instrumentos de gestión.

28. Comunicación Digital

(4 horas)



Ministerio de Turismo
Presidencia de la Nación



UCA

ANEXO I

Facultad de Ciencias Sociales Escuela de Política y Gobierno

Contenido:

Marketing Digital. Oportunidades laborales on line. El consumidor informado. Capacidad para comunicarse, relacionarse y colaborar de forma eficiente con herramientas y entornos digitales. Conversaciones y debates on line. Nuevas formas de transmisión de la comunicación. Cultura digital. Comunicación, formación y trabajo. Marca País.

29. Comunicación Política e Institucional. Media Training.

(8 horas)

Contenido:

La construcción de la imagen pública. La imagen personal y la imagen institucional. Distintos tipos de imagen. Comunicación institucional. Redes sociales.

El vocero ante los medios. Usos y técnicas de entrevista según el medio de comunicación.

30. Seminario Formulación de Proyectos de Mejora en la Gestión Turística III

(5 horas)

Contenido:

Presentación de Proyectos

Entrega y defensa de los proyectos grupales.

Evaluación.

Devolución y cierre.

Módulo VII: Gestión Turística

31. Gestión de Organizaciones Turísticas

(2 horas)

Contenido:

Gerenciamiento de organizaciones turísticas desde la perspectiva privada, su relacionamiento con el sector público.

Análisis de caso.

32. Gestión Turística en el ámbito público provincial y público municipal

(4 horas)

Contenido:

La gestión estratégica del Turismo en el ámbito provincial e interprovincial.

Relaciones entre los gobiernos subnacionales y el MINTUR. Estrategias para el desarrollo sostenible del Turismo.



Ministerio de Turismo
Presidencia de la Nación



UCA

ANEXO I

Facultad de Ciencias Sociales Escuela de Política y Gobierno

La gestión de los recursos turísticos en el nivel provincial y municipal

Módulo VIII: Habilidades para la Gestión Pública del Turismo

33. Talento Humano

(4 horas)

Contenido:

Régimen de empleo público.

Disfuncionalidades del sistema.

Diseño de una política de recursos humanos para un organismo público.

Herramientas de gestión.

La Capacitación como herramienta de gestión

Estudio de casos.

34. Liderazgo.

(5 horas)

Tipos de liderazgo. Características del liderazgo público y privado. Virtudes adquiridas e innatas.

Esquema de la acción política: misión, situación, cursos de acción y ejecución de la decisión.

Taller de ejercitación.

35. Manejo de Crisis

(4 horas)

Contenido:

Crisis. Características de la crisis. Manejo de crisis. Áreas que cubre. Clasificación de acuerdo a su tipo, origen y naturaleza.

Taller de ejercitación: manejo de una crisis turística.

36. Negociación

(4 horas)

Contenido:

Negociación. Proceso de negociación. Por qué negociar. Cómo preparar la negociación. Desarrollo de la negociación. Las concesiones y el acuerdo. Tipos de negociador. El negociador efectivo.

Taller de ejercitación.

37. La ética en la actividad turística

(3 horas)

Contenido:

Código de Ética Mundial para el Turismo.



Ministerio de Turismo
Presidencia de la Nación



UCA

ANEXO I

**Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Política y Gobierno**

**38. Conferencias Magistrales
(9 horas)**

Conferencias magistrales a cargo de invitados con responsabilidades de gestión pública y/o privada en Turismo. Expondrán sus experiencias profesionales, y sus proyectos. Visiones sobre el futuro de la actividad turística.