UNIVERSIDAD NACIONAL
"JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN"

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

SÍLABO POR COMPETENCIAS

PROCESO ADMINISTRATIVO EN EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

DOCENTE

Dr. REY LELIS BAUTISTA JUAN DE DIOS

SÍLABO
PROCESO ADMINISTRATIVO EN EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

I. DATOS GENERALES

Línea de Carrera	Cursos comunes profesionales
Semestre Académico	2026 - II
Código del Curso	44151
Créditos	04
Horas Semanales	Hrs. Totales: 05 Teóricas: 03 Practicas: 02
Ciclo	II

II. SUMILLA

La asignatura es de naturaleza teórica y práctica; desarrollará desde una perspectiva general, los lineamientos de la administración de las organizaciones turísticas y hoteleras, explicando el fundamento teórico y práctico administrativo en un escenario cambiante, globalizado y altamente competitivo a través de casos y la solución de problemas, aplicando estrategias y reconociendo el uso adecuado de la teoría administrativa moderna en las empresas turísticas y hoteleras. Contiene: La planeación, la organización, la dirección y el Control: Definición, naturaleza, propósito, principios, importancia. Diseño organizacional de empresas turísticas en sus diversas magnitudes. Características. Estructura formal: Diseño de cargos, definición de funciones, manuales. Estructura material: Organización física, condiciones de trabajo.

COMPETENCIAS:

- Comprende los principios y herramientas del proceso administrativo en una organización turística, con un enfoque sistémico.
- Maneja adecuadamente conceptos teórico-prácticos de la Administración para aplicarlos a la actividad turística.
- Aplica los principios que rige el proceso administrativo para garantizar el éxito de la gestión empresarial turística.

III. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	NOMBRE DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	SEMANAS
Considerando que las empresas turísticas son ámbitos o escenarios donde se operativiza el proceso administrativo, investiga y explica los aspectos conceptuales, teleológicos y otros que configuran la naturaleza de estas organizaciones. Así mismo, explica la naturaleza del proceso administrativo y las principales teorías sobre la empresa, respaldándose en informaciones pertinentes de diversas fuentes.	ASPECTOS GENERALES DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS, DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y TEORÍAS DE LA EMPRESA	**1-4**

Es incuestionable que obligatoriamente se debe planificar la dinámica operativa de las empresas turísticas, por lo que investiga y explica la naturaleza de la planificación, y elabora planes operativos para diversos tipos de empresas turísticas, con base a referencias bibliográficas y otras pertinentes.	LA PLANIFICACIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE EMPRESAS TURÍSTICAS	**5-8**
Merituando que las empresas turísticas deben adoptar y operativizar un buen modelo organizacional, investiga y explica la naturaleza de la organización como elemento del proceso administrativo, y diseña modelos de organización para diferentes tipos de empresas turísticas, apoyándose en informaciones pertinentes.	LA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS	**9-12**
Considerando que en las empresas turísticas es un imperativo la adoptación del mejor estilo de dirección y el diseño e implementación de adecuados sistemas de control, investiga y explica la naturaleza de la dirección y el control, y diseña sistemas de control para diversas clases de empresas turísticas, basándose en informaciones de carácter teórico y experiencial.	LA DIRECCIÓN Y EL CONTROL DE EMPRESAS TURÍSTICAS	**13-16**

IV. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

N°	INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO
1	**Explica** la naturaleza de las empresas turísticas, con base a referencias bibliográficas y otras pertinentes.
2	**Sustenta** la naturaleza del proceso administrativo, respaldándose en información bibliográfica y electrónica.
3	**Explica** el aspecto teleológico y la dinámica del proceso administrativo, apoyándose en informaciones de varias referencias.
4	**Explica** las principales teorías de la empresa. Para todo ello, se basa en referencias bibliográficas y otras.
5	**Explica** el marco conceptual de la planificación, apoyándose en la información de referencias bibliográficas y otras pertinentes.
6	**Explica** los basamentos de la planificación y clases de planificación, con base a información obtenida de diversas fuentes.
7	**Sustenta** el proceso de planificación, guiándose de fuentes de información bibliográfica y otras pertinentes.
8	**Elabora** planes operativos para empresas turísticas, basándose en referencias bibliográficas y experienciales.
9	**Explica** el marco conceptual de la organización como elemento del proceso administrativo, basándose en informaciones bibliográficas y otras referencias.
10	**Explica** la naturaleza del diseño organizacional, tomando como referencia informaciones de fuentes diversas.
11	**Explica** el aspecto conceptual y características de los modelos de organización más utilizados, con base a informaciones pertinentes.
12	**Diseña** modelos de organización para empresas turísticas, con base a informaciones teóricas y experienciales.

13	**Explica** el marco conceptual de la dirección, previo análisis de la informaciones pertinentes.
14	**Expone** con claridad los aspectos teóricos de los estilos de dirección, con base a diversas referencias teóricas y prácticas
15	**Sustenta** el marco conceptual del control, basándose en referencias bibliográficas y otras pertinentes.
16	**Explica** el aspecto conceptual y teleológico de los sistemas de control, utilizando referencias bibliográficas y electrónicas.
17	**Expone** naturaleza de la auditoría en las empresas turísticas, con base a informaciones bibliográficas y otras referencias.

V. DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS:

UNIDAD DIDÁCTICA I:
ASPECTOS GENERALES DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS, DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y TEORÍAS DE LA EMPRESA

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I: Considerando que las empresas turísticas son ámbitos o escenarios donde se operativiza el proceso administrativo, investiga y explica los aspectos conceptuales, teleológicos y otros que configuran la naturaleza de estas organizaciones. Así mismo, explica la naturaleza del proceso administrativo y las principales teorías sobre la empresa, respaldándose en informaciones pertinentes de diversas fuentes.

SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	INDICADORES DE LOGRO DE LACAPACIDAD
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
1	Naturaleza de las empresas turísticas	Análisis y síntesis individual y grupal de la información relacionada con el contenido conceptual de la semana.	Externalización del interés para entender y explicar el contenido conceptual de la semana.	**Inducción motivacional sobre el tema** **Recojo de saberes previos** **Exposición de los temas de clase** **Debate dirigido (discusiones)** **Análisis y exposición de lecturas seleccionadas**	Explica la naturaleza de las empresas turísticas, con base a referencias bibliográficas y otras pertinentes.
2	Naturaleza del proceso administrativo	Análisis y elaboración de resumen de opiniones individuales sobre los subtemas desarrollados en la semana.	Participación en clases para enriquecer el desarrollo de los subtemas conceptuales de la semana.		Sustenta la naturaleza del proceso administrativo, respaldándose en información bibliográfica y electrónica.
3	Aspecto teleológico y dinámica del proceso administrativo	Investigación sobre los subtemas para recopilar enfoques de varios autores, y elaboración de cuadros comparativos.	Demostración de una actitud investigativa para dominar los subtemas conceptuales de la semana.		Explica el aspecto teleológico y la dinámica del proceso administrativo, apoyándose eninformaciones de varias referencias.
4	Teorías de la empresa	Investigación sobre los subtemas para ampliar y complementar el aprendizaje del contenido conceptual de la semana.	Externalización de una actitud investigativa para consistenciar y ampliar su aprendizaje sobre el contenido conceptual de la semana.		Explica las principales teorías de la empresa. Para todo ello, se basa en referencias bibliográficas y otras.

EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	EVIDENCIA DE PRODUCTO	EVIDENCIA DE DESEMPEÑO
• Exposición de aprendizajes en clases • Cuestionarios de evaluación desarrollados	• Trabajos individuales y/o grupales	• Comportamiento en clases. • Exposición de trabajos individuales y/o grupales.

UNIDAD DIDÁCTICA II: PLANIFICACIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE EMPRESAS TURÍSTICAS

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA II: Es incuestionable que obligatoriamente se debe planificar la dinámica operativa de las empresas turísticas, por lo que investiga y explica la naturaleza de la planificación, y elabora planes operativos para diversos tipos de empresas turísticas, con base a referencias bibliográficas y otras pertinentes.

SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
1	Marco conceptual de la planificación	Investigación, recojo, análisis y síntesis de información sobre los aspectos medulares de la planificación.	Participación en el foro para enriquecer el desarrollo de los subtemas de la semana.	**Inducción motivacional sobre el tema** **Recojo de saberes previos** **Exposición de los temas de clase** **Debate dirigido (discusiones)** **Análisis y exposición de lecturas seleccionadas**	Explica el marco conceptual de la planificación, apoyándose en información de referencias bibliográficasy otras pertinentes.
2	Basamentos de la planificación y clases de planificación	Análisis y síntesis de información relacionada con el contenido conceptual de la semana.	Externalización del interés para aplicar el contenido procedimental y aprender el contenido conceptual.		Explica los basamentos de la planificación y clases de planificación, con base a información obtenida de diversas fuentes.
3	Proceso de planificación	Investigación sobre los subtemas de la semana, análisis y síntesis correspondiente.	Demostración de una actitud investigativa para conocer y dominar los subtemas de la semana.		Sustenta el proceso de planificación, guiándose de fuentes de información bibliográfica y otras pertinentes.
4	Elaboración de planes operativos para empresas turísticas	Revisión de fuentes de información sobre los subtemas de la semana, análisis y síntesis pertinentes.	Actitud participativa en clases, a fin de fortalecer el aprendizaje de los subtemas de la semana.		Elabora planes operativos para empresas turísticas, basándose en referencias bibliográficas y experienciales.

EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	EVIDENCIA DE PRODUCTO	EVIDENCIA DE DESEMPEÑO
• Estudio y desarrollo de Casos • Cuestionarios de evaluación desarrollados	• Trabajos individuales y/o grupales	• Comportamiento en clases • Exposición de trabajos individuales y/o grupales.

UNIDAD DIDÁCTICA III:
LA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III: Merituando que las empresas turísticas deben adoptar y operativizar un buen modelo organizacional, investiga y explica la naturaleza de la organización como elemento del proceso administrativo, y diseña modelos de organización para diferentes tipos de empresas turísticas, apoyándose en informaciones pertinentes.

SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
1	Marco conceptual de la organización como elemento del proceso administrativo	Investigación, recojo, análisis y síntesis de información relacionada con el marco conceptual de la organización como elemento del proceso administrativo.	Actitud participativa en el foro, a fin de fortalecer el aprendizaje de los subtemas de la semana.	**Inducción motivacional sobre el tema** **Recojo de saberes previos** **Exposición de los temas de clase** **Debate dirigido (discusiones)** **Análisis y exposición de lecturas seleccionadas**	Explica el marco conceptual de la organización como elemento del proceso administrativo, basándose en informaciones bibliográficas y otras referencias.
2	El diseño organizacional	Aplicación del proceso de diseño organizacional.	Demostración de una actitud investigativa para conocer y dominar los subtemas de la semana.		Explica la naturaleza del diseño organizacional, tomando como referencia informaciones de fuentes diversas.
3	Modelos de organización	Investigación, recojo, análisis y síntesis de información sobre modelos de organización.	Participación en el foro para enriquecer el desarrollo de los subtemas de la semana.		Explica el aspecto conceptual y características de los modelos de organización más utilizados, con base a informaciones pertinentes.
4	Diseño de modelos de organización para empresas turísticas	Recopilación de información sobre los subtemas de la semana, análisis y síntesis correspondientes.	Externalización de una actitud investigativa para consistenciar y ampliar su aprendizaje sobre el contenido conceptual de la semana.		Diseña modelos de organización para empresas turísticas, con base a informaciones teóricas y experienciales.

EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	EVIDENCIA DE PRODUCTO	EVIDENCIA DE DESEMPEÑO
• Planteamiento de ideas en clase • Cuestionarios de evaluacíon desarrollados	• Trabajos individuales y/o grupales	• Comportamiento en clases. • Exposición de trabajos individuales y/o grupales.

UNIDAD DIDÁCTICA IV: LA DIRECCIÓN Y EL CONTROL DE EMPRESAS TURÍSTICAS

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA IV: Considerando que en las empresas turísticas es un imperativo la adoptación del mejor estilo de dirección y el diseño e implementación de adecuados sistemas de control, investiga y explica la naturaleza de la dirección y el control, y diseña sistemas de control para diversas clases de empresas turísticas, basándose en informaciones de carácter teórico y experiencial.

SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
1	Marco conceptual de la dirección	Análisis de la información que describe y explica el marco conceptual de la dirección.	Participación en el foro para enriquecer el desarrollo de los subtemas de la semana.	**Inducción motivacional sobre el tema** **Recojo de saberes previos** **Exposición de los temas de clase** **Debate dirigido (discusiones)** **Análisis y exposición de lecturas seleccionadas**	Explica el marco conceptual de la dirección, previo análisis de la informaciones pertinentes.
2	Estilos de dirección	Análisis de información sobre los estilos de dirección y desarrollo de casos.	Externalización del interés para aplicar el contenido procedimental y aprender el contenido conceptual de la semana.		Expone con claridad los aspectos teoricos de los estilos de dirección, con base a diversas referencias teóricas y prácticas
3	Marco conceptual del control	Análisis y síntesis de información relacionada con el marco conceptual del control.	Demostración de una actitud investigativa para conocer y dominar los subtemas de la semana.		Sustenta el marco conceptual del control, basándose en referencias bibliográficas y otras pertinentes.
4	Sistemas de control para empresas turísticas	Análisis de información sobre la venta personal y ejecución de su proceso.	Práctica de la escucha activa durante el desarrollo de clases de la semana.		Explica el aspecto conceptual y teleológico de los sistemas de control, utilizando referencias bibliográficas y electrónicas.
	La auditoría de empresas turísticas	Análisis y síntesis de la información referida a las relaciones públicas en empresas turísticas.	Participación en clases para enriquecer el desarrollo de los subtemas de la semana.		Expone naturaleza de la auditoría en las empresas turísticas, con base a informaciones bibliográficas y otras referencias.

EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	EVIDENCIA DE PRODUCTO	EVIDENCIA DE DESEMPEÑO
• Estudio y desarrollo de casos • Cuestionarios de evaluación desarrollados	• Trabajos individuales y/o grupales	• Comportamiento en clases. • Exposición de trabajos individuales y/o grupales.

VI. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTIVOS

Se utilizarán todos los materiales y recursos requeridos de acuerdo a la naturaleza de los temas programados. Básicamente serán:

1. MEDIOS Y PLATAFORMAS VIRTUALES

- Casos prácticos
- Pizarra acrílica y plumones
- Google Meet
- Repositorios de datos

2. MEDIOS INFORMÁTICOS

- Computadora
- Tablet
- Celulares
- Internet

VII. EVALUACIÓN

La Evaluación es inherente al proceso de enseñanza aprendizaje y será continua y permanente. Los criterios de evaluación son de conocimiento, de desempeño y de producto.

1. Evidencias de conocimiento

La Evaluación será a través de pruebas escritas y orales para el análisis y autoevaluación. En cuanto al primer caso, medir la competencia a nivel interpretativo, argumentativo y propositivo, para ello debemos ver como identifica (describe, ejemplifica, relaciona, reconoce, explica, etc.); y la forma en que argumenta (plantea unaafirmación, describe las refutaciones en contra de dicha afirmación, expone sus argumentos contra las refutaciones y llega a conclusiones) y la forma en que propone a través de establecer estrategias, valoraciones, generalizaciones, formulación de hipótesis, respuesta a situaciones, etc.

En cuanto a la autoevaluación permite que el estudiante reconozca sus debilidades y fortalezas para corregir o mejorar.

Las evaluaciones de este nivel serán de respuestas simples y otras con preguntas abiertas para su argumentación.

2. Evidencias de desempeño

Esta evidencia pone en acción recursos cognitivos, recursos procedimentales y recursos afectivos; todo ello en una integración que evidencia un saber hacer reflexivo; en tanto, se puede verbalizar lo que se hace, fundamentar teóricamente la práctica y evidenciar un pensamiento estratégico, dado en la observación en torno a cómo se actúa en situaciones impredecibles.

La evaluación de desempeño se evalúa ponderando como el estudiante se hace investigador aplicando los procedimientos y técnicas en el desarrollo de las clases a través de su asistencia y participación asertiva.

3. Evidencia de producto

Están implicadas en las finalidades de la competencia, por tanto, no es simplemente la entrega del producto,sino que tiene que ver con el campo de acción y los requerimientos del contexto de aplicación.

La evaluación de producto de evidencia comprende la entrega oportuna de sus trabajos parciales y el trabajo final. Además, se tendrá en cuenta la asistencia como componente del desempeño, el 30% de inasistencia inhabilita el derecho a la evaluación.

VARIABLES	PONDERACIONES	UNIDADES DIDÁCTICAS DENOMINADAS MÓDULOS
Evaluación de Conocimiento	**20 %**	El ciclo académico comprende 4
Evaluación de Producto	**40 %**	
Evaluación de Desempeño	**40 %**	

Siendo el promedio final (PF), el promedio simple de los promedios ponderados de cada módulo (PM1, PM2, PM3, PM4).

$$PF = \frac{PM1 + PM2 + PM + PM4}{4}$$

VIII. BIBLIOGRAFÍA

Unidad I

Agoff et al. (2020). Teorías de las organizaciones. Martos Laura Mª (2015). Ediciones UNGS.

Cano, C. (2017). La administración y el proceso administrativo. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

Louffat, E. (2015). Administración: fundamentos del proceso administrativo. Editorial CENGAGE Learning.

Unidad II

Zapata & Hernández. (2017). La empresa: Diseño, estructuras, procedimientos y formas organizativas. Fondo Editorial UCLA.

Unidad III

Gallego & Casanueva. (2016). Dirección y organización de empresas turísticas. Ediciones Pirámide.

Unidad IV

Gallego & Casanueva. (2016). Dirección y organización de empresas turísticas. Ediciones Pirámide.

Garrigós, Ros & Narangajavana. (2017). Dirección estratégica de empresas turísticas. Editorial SÍNTESIS.

Velásquez, J. (2019). Gestión de empresas turísticas.

IX. PROBLEMAS QUE EL ESTUDIANTE RESOLVERÁ AL FINALIZAR EL CURSO

MAGNITUD CAUSAL DEL PROBLEMA	ACCIÓN MÉTRICA DE VINCULACIÓN	CONSECUENCIA MÉTRICA VINCULANTE
Limitado conocimiento sobre los aspectos generales de las empresas turísticas, del proceso administrativo y las teorías de la empresa.	Investiga y se informa sobre la naturaleza de las empresas turística, del proceso administrativo y sobre las principales teorías de la empresa.	Evidencia conocimiento sobre la naturaleza de las empresas turísticas, del proceso administrativo y en relación a las principales teorías de la empresa.
Escaso conocimiento de la planificación operativa en empresas turísticas.	Investiga y acopia información sobre la planificación operativa en empresas turísticas, y la interioriza.	Demuestra conocimiento en relación a los aspectos teóricos de la planificación operativa y elabora planes operacionales para empresas turísticas.
Desconocimiento sobre la organización de empresas turísticas.	Investiga y recopila información relacionada con la organización de empresas turísticas.	Diseña modelos de organización para los principales tipos de empresas turísticas.
Limitado conocimiento en relación a los aspectos sustantivos de la dirección y el control de empresas turísticas.	Investiga y recoge información relacionada con los aspectos sustantivos de la dirección y el control de empresas turísticas.	Evidencia conocimiento sobre los aspectos teóricos y aplicativos de la dirección y el control en empresas turísticas.

Huacho, agosto del 2026

Dr. Bautista Juan de Dios, Rey Lelis
DNU 180