UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

SÍLABO POR COMPETENCIAS

CURSO:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

DOCENTE:

DR. IDER WALTER ALOR BELLÓN

2026 - II

SÍLABO DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

I. DATOS GENERALES

LÍNEA DE CARRERA	PROYECTOS Y PLANES TURÍSTICOS
CURSO	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS
CÓDIGO DEL CURSO	44301
CRÉDITOS	03
HORAS SEMANALES	HT: 4 HT: 02 - HP: 02
CICLO	V - "A"

II. SUMILLA

La asignatura es de naturaleza teórica y práctica, trata del estudio e investigación acerca de la conducta humana en el trabajo de una empresa turística.

La asignatura está dividida en las siguientes Unidades:

Unidad I: Comportamiento humano dentro de la organización

Unidad II: La conducta humana, sus relaciones, sus actitudes

Unidad III: El comportamiento individual, grupal y corporativo

Unidad IV: Modelos de comportamiento organizacional.

COMPETENCIA:

- Analiza el comportamiento del individuo, del grupo y de la misma organización para proponer modelos eficientes de conducta grupal.
- Desarrolla habilidades y actitudes necesarias para la conducción de un grupo humano.
- Analiza los efectos de la influencia recíproca entre el funcionamiento de la organización con relación a las actitudes y comportamientos de los individuos que la conforman.

III. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	NOMBRE DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	SEMANAS
UNIDAD I	Define la organización y la persona. Explica la importancia del comportamiento humano dentro de las organizaciones. Explica la importancia del comportamiento organizacional, considerando la motivación, la comunicación, tipos y el rol que cumplen en el desarrollo de las organizaciones.	Comportamiento humano dentro de la organización	**1-4**
UNIDAD II	Explica el concepto de la conducta humana, tipos de conducta. Señala las relaciones y sus actitudes. Explica la personalidad, tipos de personalidad. La motivación es importante en la conducta de los colaboradores. Define los valores morales y características. Explica el comportamiento de un guía de turismo y comportamientos de los servicios hoteleros y restauración.	La conducta humana, sus relaciones, sus actitudes	**5-8**
UNIDAD III	Expone la importancia, características básicas del comportamiento individual, grupal y corporativoen las organizaciones elemento fundamental para hacer frente al mercado cada vez más competitivo. Describe la cultura turística de personas y organizaciones. Fundamenta el comportamiento de los servicios hoteleros y restauración.	El comportamiento individual, grupal y corporativo	**9-12**
UNIDAD IV	Expone la interacción de los variados elementos del comportamiento organizacional y la importancia para lograr la competitividad en las organizaciones. Fundamenta el liderazgo y sus diferentes tipos. Explica los diferentes modelos del comportamiento organizacional.	Modelos de comportamiento organizacional.	**13-16**

IV. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

Número	INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO
1	**Define** la organización, las organizaciones y la persona.
2	**Explica** la importancia del comportamiento humano dentro de las organizaciones.
3	**Explica** las diferentes teorías motivacionales y la jerarquía de las necesidades.
4	**Fundamenta** los aspectos de la comunicación y los tipos de comunicación.
5	**Explica** el concepto de la conducta humana, tipos de conducta, etc.
6	**Describe** de manera analítica la personalidad y sus tipos.
7	**Describe** de manera analítica el comportamiento de un guía de turismo.
8	**Fundamenta** la importancia del comportamiento de los servicios hoteleros y restaurantes.
9	**Fundamenta** la importancia de las buenas prácticas de atención al cliente.
10	**Expone** la importancia de la cultura turística.
11	**Fundamenta** las generalidades y como se transmite la cultura organizacional.
12	**Expone** los rasgos generales, la importancia, características básicas del comportamiento individual, grupal y corporativo en las organizaciones.
13	**Describe** al líder y los diferentes tipos de liderazgo en la empresa turística.
14	**Fundamenta** la relevancia de los diferentes tipos de líderes en el Perú y el mundo.
15	**Explica** los modelos del comportamiento organizacional.
16	**Explica** el sistema y sus elementos del comportamiento organizacional; desarrollo organizacional en una empresa turística.

V. DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS:

Unidad Didáctica I : Comportamiento humano dentro de la organización

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I: Define la organización y la persona. Explica la importancia del comportamiento humano dentro de las organizaciones. Explica la importancia del comportamiento organizacional, considerando la motivación, la comunicación y el rol que cumplen en el desarrollo de las organizaciones.

Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
	Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
1	Introducción del comportamiento humano dentro de las organizaciones. Concepto de la organización, las organizaciones y la persona.	-Identifica las características del comportamiento humano y la importancia dentro de las organizaciones.	Participación activa en la sustentación y debate sobre el comportamiento humano y su importancia dentro de las empresas.	Incentivación e interés al inicio de cada clase.	Explican con claridad el comportamiento humano.
2	Introducción al comportamiento organizacional.	- Muestra los fundamentos en las teorías del comportamiento organizacional.	Interés por entender los fundamentos del comportamiento organizacional.	Motivación al inicio de cada sesión.	Expone con claridad el comportamiento organizacional.
3	Enfoques de la motivación y la jerarquía de necesidades.	-Elaboración de una monografía, sustentación y debate sobre el enfoque motivacional y la jerarquía de necesidades.	Participación activa en la sustentación y debate sobre la motivación y la jerarquía de necesidades.	Exposición y debate.	Explican de modo coherente su entender y posición sobre la motivación y la jerarquía de necesidades
4	La comunicación organizacional y Tipos de comunicación.	Investigación monográfica sobre los tipos de comunicación.	Actitud participativa en la investigación, exposición y debate en torno a los tipos de comunicación.	Exposición y debate. Investigación documental.	Sustenta de modo coherente su entender y posición sobre los tipos de comunicación, para el efecto tomar por base la información de la monografía elaborada.

EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA		
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	**EVIDENCIA DE PRODUCTO**	**EVIDENCIA DE DESEMPEÑO**
• Estudios y análisis de Casos prácticos. • Autoevaluación N°01	• Presentará soluciones a los casos prácticos y mapas mentales sobre el comportamiento organizacional, en las horas de práctica.	• Asistencia puntual, demuestra su comportamiento y participa activamente en los debates para esclarecer los subtemas en el aula de clases.

Unidad Didáctica II : La conducta humana, sus relaciones, sus actitudes

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA II: Explica el concepto de la conducta humana, tipos de conducta. Señala las relaciones y sus actitudes. Explica la personalidad, tipos de personalidad. La motivación es importante en la conducta de los colaboradores. Define los valores morales y características. Explica el comportamiento de un guía de turismo, el comportamiento de los servicios hoteleros y restauración.

Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
	Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
1	La conducta humana, tipos de conducta.	Análisis del comportamiento humano y sus tipos de conducta.	Interés por conocer el comportamiento de la conducta humana dentro de la empresa.	Motivación al inicio de cada sesión.	Expone con claridad la importancia de la conducta humana.
2	Concepto, características y tipos de la personalidad.	Identifican los rasgos de personalidad de los colaboradores.	Participación con buena actitud para el análisis de la personalidad.	Motivación para la exposición en la clase.	Describe de manera analítica los rasgos de la personalidad.
3	Comportamiento de un guía de turismo.	Análisis del comportamiento del guía de turismo	Interés por conocer el comportamiento del guía de turismo	Motivación al inicio de cada sesión.	Expone con claridad la importancia del comportamiento del guía de turismo.
4	El comportamiento de los servicios hoteleros y restauración.	Investigación y síntesis de la importancia del comportamiento de los servicios hoteleros y restauración.	Participación activa en el debate para dilucidar la importancia de comportamiento de los servicios hoteleros y restauración.	Exposición y debate.	Fundamenta con claridad el comportamiento de los servicios hoteleros y restauración.

EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	EVIDENCIA DE PRODUCTO	EVIDENCIA DE DESEMPEÑO
• Estudios y análisis de Casos prácticos • Autoevaluación N°02	• Presentará soluciones a los casos prácticos y mapas mentales sobre el comportamiento del guía de turismo y hoteleros y restaurantes, en las horas de práctica.	• Asistencia puntual, demuestra su comportamiento y participa activamente en los debates para esclarecer los subtemas en el aula de clases.

Unidad Didáctica III: El comportamiento individual, grupal y corporativo

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III: Expone la importancia, características básicas del comportamiento individual, grupal y corporativo en las organizaciones elemento fundamental para hacer frente al mercado cada vez más competitivo. Describe la cultura turística de personas y organizaciones. Fundamenta el comportamiento de los servicios de atención al cliente y otros trabajadores.

Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
	Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
1	El comportamiento de la Atención al cliente.	Debate grupal y plenario sobre las buenas prácticas de atención al cliente.	Actitud participativa en la investigación, exposición y debate en torno a las buenas prácticas de atención al Cliente.	Investigación documental.	Plantea con claridad sus apreciaciones sobre las buenas prácticas de atención al cliente.
2	Concepto, factores y principios de la cultura turística.	Ejecución de una investigación monográfica y exposición y debate sobre el ámbito de la cultura turística.	Elaboración de una monografía, sustentación y debate sobre las buenas prácticas de la cultura turística.	Investigación documental.	Sustenta de modo coherente su entender y posición sobre las buenas prácticas de la cultura turística.
3	Cultura organizacional.	Realización de una investigación monográfica, exposición y debate la cultura organizacional.	Preocupación por la calidad de la investigación monográfica, exposición y debate en relación a la cultura organizacional.	Motivación al inicio de cada sesión.	Plantea con claridad sus apreciaciones sobre la naturaleza, procesos y resultados de la cultura organizacional.
4	Comportamiento Organizacional	Realización de una investigación monográfica, exposición y debate del comportamiento organizacional .	Elaboración de una monografía, sustentación y debate sobre la buenas prácticas del comportamiento organizacional.	Investigación monográfica y documental.	Sustenta de modo coherente su entender sobre las buenas prácticas del comportamiento organizacional.

EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	EVIDENCIA DE PRODUCTO	EVIDENCIA DE DESEMPEÑO
• Estudios y análisis de Casos prácticos • Autoevaluación N°03	• Presentación de un trabajo monográfico grupal de la cultura turística y organizacional.	• Asistencia puntual, demuestra su comportamiento y participa activamente en los debates para esclarecer los subtemas en el aula de clases.

Unidad Didáctica IV: Modelos de comportamiento organizacional.

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA IV: Expone la interacción de los variados elementos del comportamiento organizacional y la importancia para lograr la competitividad en las organizaciones. Fundamenta el liderazgo y sus diferentes tipos. Explica los diferentes modelos del comportamiento organizacional.

Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
	Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
1	El liderazgo	Investigación monográfica, sustentación, debate sobre el concepto de liderazgo.	Participación activa en la sustentación y debate en torno al liderazgo.	Motivación al inicio de cada sesión.	Fundamenta de modo coherente su entender y posición sobre la naturaleza, instrumentos y resultados del liderazgo
2	Clasificación de liderazgo en el Perú y el mundo.	Elaboración de una monografía, sustentación y debate en torno a los tipos de líderes en el Perú y el mundo.	Predisposición por investigar y debatir sobre la relevancia de los líderes.	Exposición y debate.	Expone con claridad la naturaleza, la relevancia de los tipos de líderes en el Perú y el mundo
3	Modelos del comportamiento organizacional.	Elaboración de una monografía, sustentación y debate en torno a los modelos del C.O.	Participación activa en la sustentación y debate en torno a los modelos del C.O.	Motivación al inicio de cada sesión.	Fundamenta de modo coherente su entender y posición sobre la naturaleza, instrumentos y resultados del C.O.
4	Exposición de los trabajos de investigación.	Realización de una investigación monográfica, exposición y debate sobre el C. O.	Predisposición por investigar y debatir sobre los trabajos del C. O. en la empresa.	Investigación documental y de campo.	Fundamenta de modo coherente su entender y exposición de trabajos.

EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	EVIDENCIA DE PRODUCTO	EVIDENCIA DE DESEMPEÑO
• Estudios y análisis de Casos prácticos • Autoevaluación N°04	• Presentará soluciones a los casos prácticos y trabajos grupales sobre liderazgo y modelos de comportamiento organizacional, en las horas de práctica.	• Asistencia puntual, demuestra su comportamiento y participa activamente en los debates para esclarecer los subtemas en el aula de clases.

VI. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

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

1. MEDIOS ESCRITOS:

- Separatas con contenidos temáticos,
- Guías Académica
- Casos Prácticos
- Lectura de contenidos contrastados con la realidad
- Libros seleccionados según Bibliografía
- Ver Qué acciones deben tomar las instituciones públicas y privadas para que el 70% cuenten con los instrumentos de gestión más importantes.
- Periódicos de gestión
- Revistas Empresariales
- Servicios telemáticos:
  - Sitios Web,
  - Correos Electrónicos
  - You tube

2. MEDIOS VISUALES Y ELECTRÓNICOS:

- Pizarra y Plumones
- Videos de Experiencias
- Proyector Multimedia
- Puntero digital

3. MEDIOS INFORMÁTICOS

- Plataforma visual de la Facultad
- Wi-Fi
- Internet
- TIC´S

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 cómo identifica (describe, ejemplifica, relaciona, reconoce, explica, etc.); y la forma en que argumenta (plantea una afirmación, 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. EVIDENCIA 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 cómo el estudiante aplica los procedimientos y técnicas en el desarrollo de las clases a través de su asistencia y participación asertiva.

3. EVIDENCIAS 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 se evidencia en la entrega oportuna de sus trabajos mensuales 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.

Los promedios de las unidades didácticas se determinarán con base al siguiente cuadro:

VARIABLES	**PONDERACIONES**	**UNIDADES DIDÁCTICAS DENOMINADAS MÓDULOS**
	P2	El ciclo académico comprende 4 módulos
Evaluación de e conocimiento	20%	
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); calculado de la siguiente manera:

$$\mathbf{PF} = \frac{PM1 + PM2 + PM3 + PM4}{4}$$

VIII. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS WEB

UNIDAD DIDÁCTICA I:

- Allport Gordon (2003). Psicología de la personalidad. Editorial Paidós. Bs. As.
- García Gonzales, Eva. (2014). Psicología general. 3ra. Edición. Grupo Editorial Patria. PRIMERA EDICIÓN EBOOK. México.
- Pucheu M., Andrés (2017). Desarrollo y Eficacia organizacional. Facultad de Ciencias Sociales. Editorial: Ediciones UC. Páginas 476.
- Leguizamón, Mauro M. (2024). *Comportamiento Organizacional.* Teorías clásicas y debates actuales. México: Mc Graw Hill.

UNIDAD DIDÁCTICA II:

- Larsen, Randy J. & Buss, David M. (2023). Psicología de la personalidad. Editorial: McGraw Hill/Interamericana De España S.A. España.
- García J. (2019). Psicología general. Editorial: Patria Cultural.
- Pucheu M., Andrés (2017). Desarrollo y Eficacia organizacional. Facultad de Ciencias Sociales. Editorial: Ediciones UC. Páginas 476.
- Carrasco, José Luis (2025). La personalidad y sus trastornos. 3ra Edición. Editorial: Arpa.

UNIDAD DIDÁCTICA III:

- Robbins, Stephen & Judge Timothy A. (2017), Comportamiento Organizacional. Decimoséptima edición. Editorial Pearson - México.
- Carrasco, José Luis (2025). La personalidad y sus trastornos. 3ra Edición. Editorial: Don Richard Riso (2009). Tipos de personalidad. Editorial cuatro vientos-Chile. ARPA. México.
- Nieves, María & Mata, José (2020). Introducción la psicología de la personalidad. Editorial cuatro vientos-Chile.

UNIDAD DIDÁCTICA IV:

- Robbins, Stephen & Judge Timothy A. (2017). Comportamiento Organizacional. Decimoséptima edición. Editorial Pearson - México.
- Winter, Robert (2000). Manual de trabajo en equipo. Ediciones Díaz de Santos S.A. España
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional.* México: Mc Graw Hill.
- Yukl, Gary (2023). Liderazgo en las organizaciones. 7ma Edición. Editorial: Pearson Prentice Hall. España.

REFERENCIAS WEB

1. https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html
2. https://www.definicion.xyz/2017/09/comportamiento-humano-en-organizaciones.html
3. https://es.wikipedia.org/wiki/Personalidad
4. https://www.machupicchu-tours-peru.com/codigo-de-conducta-del-turista
5. https://revistadigital.inesem.es/gestion-empresarial/restauracion-hotelera/
6. https://www.significados.com/cultura-organizacional/
7. https://economiatic.com/liderazgo/
8. https://es.wikipedia.org/wiki/Comportamiento_organizacional

IX. PROBLEMAS QUE EL ESTUDIANTE RESOLVERÁ AL FINALIZAR EL CURSO

MAGNITUD CAUSAL OBJETO DEL PROBLEMA	ACCIÓN MÉTRICA DE VINCULACIÓN	CONSECUENCIA MÉTRICA VINCULANTE DE LA ACCIÓN
¿Por qué es importante el comportamiento humano y organizacional dentro de las instituciones públicas y privadas?	Se tiene conocimiento que solo el 40% de las instituciones públicas y privadas le dan importancia al comportamiento humano dentro de las organizaciones.	Que debemos hacer para el 50% las instituciones públicas y privadas le den importancia al comportamiento humano dentro de las organizaciones.
¿Por qué las organizaciones cuentan con conducta humana de diferentes tipos de personalidad?	En la actualidad solo el 20% de las organizaciones saben escoger a su personal calificado con buen carácter.	Qué acciones se deben tomar para que las empresas sepan escoger su personal en 65% y mejoren su excelencia.
¿Por qué es importante conocer a cerca del comportamiento individual, grupal y corporativo?	Es importante porque el 70% de los individuos, los grupos y el ambiente afectan el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando con ello la eficacia en las actividades de la empresa.	Que acciones debemos hacer para que el 70% del comportamiento individual, grupal y ambiente no afecten la eficiencia del personal de las organizaciones.
¿Por qué es importante conocer a cerca de los modelos del comportamiento organizacional?	Solo el 20% de las organizaciones cuentan con modelos de comportamiento organizacional e instrumentos de gestión más importantes para lograr satisfacer sus necesidades de sus colaboradores.	Que recomendaciones debemos hacer para que el 70% de las empresas cuenten con el modelo de comportamiento organizacional sean más importantes para poder satisfacer sus necesidades de sus colaboradores de la empresa.

Huacho, agosto del 2026.

Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrión"

.....
Dr. ALOR BELLON, IDER WALTER
CÓDIGO DNU N° 0490