



**RIDAA**  
Repositorio Institucional  
Digital de Acceso Abierto de la  
Universidad Nacional de Quilmes



Universidad  
Nacional  
de Quilmes

# La dirección y la gestión en los establecimientos MIPYMES de alojamiento



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.  
Atribución - 2.5  
<https://creativecommons.org/licenses/by/2.5/ar/>

Documento descargado de RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes de la Universidad Nacional de Quilmes

*Cita recomendada:*

Sebastián, J. L. (Dir.) (2017). *La dirección y la gestión en los establecimientos MIPYMES de alojamiento (Proyecto de investigación)*. Bernal, Argentina: Universidad Nacional de Quilmes. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/980>

Puede encontrar éste y otros documentos en: <https://ridaa.unq.edu.ar>

**Renovación  
Proyecto de Investigación**

***Título: La Dirección y la  
Gestión en los  
Establecimientos MIPYMES  
de Alojamiento***

**Director: José Luis  
Sebastián**

**Codirector: Héctor Pralong**

**CONVOCATORIA UNQ 2015**



**Secretaría de Investigación  
Renovación de Proyecto de Investigación - 2015**

*Completar el formulario en todos sus puntos sin borrar ni modificar ningún campo y entregarlo a la Secretaría de Investigación de la Universidad Nacional de Quilmes*

*La propuesta de renovación de Proyecto deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento de Subsidios para Investigación aprobado por Resolución (CS) N° 107/15*

*Período a informar: mayo 2013 - abril de 2015.*

**1. Título del Proyecto:**

**2. Fecha de Inicio:** 02/05/2013

**Fecha de Renovación:** 01/05/2015

**Fecha de Finalización:** 30/04/2017

**3. Director y codirector(es):**

<b>Función</b>	<b>Nombre Completo</b>	<b>Área/Disciplina</b>	<b>E-mail</b>
Director	José Luis Sebastián	Economía y Administración	<a href="mailto:jlseba@unq.edu.ar">jlseba@unq.edu.ar</a>
Codirector	Héctor Pralong	Economía y Administración	<a href="mailto:hpralong@unq.edu.ar">hpralong@unq.edu.ar</a>

**4. Radicación:**

**a) Departamento** (Según el Art. 11º del Reglamento de Subsidios para Investigación, los Programas de Investigación deberán estar radicados en el Departamento de pertenencia de su Director).

Aval del Director o Vicedirector del Departamento consignado (firma y aclaración):

**Departamento de Economía y Administración**

**b) Instituto/Centro/Laboratorio/Observatorio/Unidad de Investigación** (si corresponde):

**Observatorio en Sistemas de Gestión Organizacional**

**4. Proyecto:**

**a) Resumen del Proyecto de Investigación.**

*Describe brevemente el proyecto (máximo 400 palabras)*

Durante el período 2013-2015 hemos podido identificar más de cuarenta establecimientos de alojamiento en la ciudad de Victoria como así también a partir de actividades comprendidas en diferentes planes de becas de alumnos, radicados en el proyecto se registraron los atractivos turísticos de la región y los servicios complementarios a la actividad turística. También se avanzó en definiciones locales, regionales e internacionales sobre los parámetros asociados a la gestión de la calidad de los procesos de producción y prestación de los servicios de alojamiento, material que se encuentra en etapa de análisis y elaboración para la presentación de al menos dos publicaciones durante el 2015. Este relevamiento nos ha permitido en el marco de los objetivos planteados originalmente establecer cuatro categorías de análisis para los establecimientos de alojamiento de la región, a partir de sus sistemas de gestión. Esto ha sido posible a partir de la implementación de las visitas técnicas que se realizaron a los

establecimientos con las cuales se pudieron establecer los parámetros iniciales para la definición de las mismas.

Consideramos que se ha podido avanzar adecuadamente con el plan de trabajo propuesto y la información recabada nos ha posibilitado plantear la profundización del estudio, enfocándolo en el período 2015-2017 en el análisis de los procesos de producción dirección y gestión para cada uno de las tipologías identificadas.

Con la doble tarea de, por un lado, identificar y describir los procesos producción dirección y gestión que se ejecutan sistemáticamente en los establecimientos de cada una de las categorías reconocidas, y por el otro realizar un análisis comparativo de su ejecución en aquellos procesos presentes en más de una de las categorías identificadas.

Además, pretendemos avanzar en la identificación de factores clave que puedan ayudar a determinar la eficiencia de estos procesos y su relación con el sistema de dirección y gestión presente.

Por último, retomando uno de los objetivos particulares del proyecto inicial, intentar a partir de este análisis proponer un conjunto de parámetros que posibiliten proyectar mejoras de procesos, servicios y productos.

**b) Palabras clave** (consignar las palabras clave del Proyecto).

PyMEs – Alojamiento Turístico – Dirección Organizacional – Calidad – Organización y Dirección de la Producción

**c) Tipo de investigación** (marcar según corresponda)

Básica	<input type="checkbox"/>	Aplicada	<input checked="" type="checkbox"/>	Experimental	<input type="checkbox"/>
--------	--------------------------	----------	-------------------------------------	--------------	--------------------------

**d) Área del conocimiento** (consignar el área de conocimiento del proyecto)

<b>Administración</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	Física	<input type="checkbox"/>	Ingeniería Petrolera	<input type="checkbox"/>
Agronomía	<input type="checkbox"/>	Geofísica	<input type="checkbox"/>	Ingeniería Química	<input type="checkbox"/>
Antropología	<input type="checkbox"/>	Geografía	<input type="checkbox"/>	Ingeniería Textil	<input type="checkbox"/>
Arquitectura	<input type="checkbox"/>	Geología	<input type="checkbox"/>	Lingüística	<input type="checkbox"/>
Astronomía	<input type="checkbox"/>	Historia	<input type="checkbox"/>	Literatura, Filología y Bellas Artes	<input type="checkbox"/>
Biblioteconomía y Archivonomía	<input type="checkbox"/>	Información	<input type="checkbox"/>	Matemática	<input type="checkbox"/>
Biología	<input type="checkbox"/>	Ingeniería Mecánica	<input type="checkbox"/>	Medicina	<input type="checkbox"/>
Ciencia Política y Administración Pública	<input type="checkbox"/>	Ingeniería Minera	<input type="checkbox"/>	Medicina Veterinaria	<input type="checkbox"/>
Ciencias de la Salud	<input type="checkbox"/>	Ingeniería Aeronáutica	<input type="checkbox"/>	Oceanografía	<input type="checkbox"/>
Contabilidad	<input type="checkbox"/>	Ingeniería Civil	<input type="checkbox"/>	Odontología	<input type="checkbox"/>
Demografía	<input type="checkbox"/>	Ingeniería de Comunicaciones, Electrónica y Control	<input type="checkbox"/>	Pesca	<input type="checkbox"/>
Derecho y Jurisprudencia	<input type="checkbox"/>	Ingeniería Eléctrica	<input type="checkbox"/>	Psicología	<input type="checkbox"/>
Economía	<input type="checkbox"/>	Ingeniería Industrial	<input type="checkbox"/>	Química	<input type="checkbox"/>
Educación	<input type="checkbox"/>	Ingeniería Marina y Portuaria	<input type="checkbox"/>	Sociología	<input type="checkbox"/>
Farmacia	<input type="checkbox"/>	Ingeniería Marina y Portuaria	<input type="checkbox"/>	Zootécnica	<input type="checkbox"/>
Filosofía	<input type="checkbox"/>	Ingeniería Nuclear	<input type="checkbox"/>	Otras. Especificar (.....)	<input type="checkbox"/>

**e) Objetivo Socioeconómico** (consignar el campo de aplicación del proyecto)

Energía (Producción)	<input type="checkbox"/>	Agropecuario (Producción y Tecnología)	<input type="checkbox"/>
Espacio (Exploración y Explotación)	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Industrial (Producción y Tecnología)</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
Defensa y Seguridad	<input type="checkbox"/>	Desarrollo Socioeconómico y Servicios	<input type="checkbox"/>
Medio Terrestre (Exploración y Explotación)	<input type="checkbox"/>	Desarrollo de la Educación la Ciencia y la Tecnología	<input type="checkbox"/>
Salud Humana (Desarrollo, Protección y Mejoramiento)	<input type="checkbox"/>	Promoción General del Conocimiento	<input type="checkbox"/>
Ordenamiento Territorial	<input type="checkbox"/>	Otros. Especificar (	<input type="checkbox"/>

## **5. Descripción:**

### **a) Investigación (máximo 2 páginas)**

*Describe los logros obtenidos en el período informado en relación a los objetivos propuestos. Indique y justifique dificultades y cambios realizados.*

La industria de la hospitalidad es un sector de la economía que se ha consolidado en las últimas décadas como una importante actividad, considerada dentro de las exportadoras. Es por ello que nos hemos propuesto desde esta línea de investigación, la tarea de profundizar en el conocimiento sobre la eficiencia de los procesos de dirección y gestión a fin de lograr bases de análisis sólidas que permitan optimizar recursos y procesos para la dirección del tipo particular de establecimientos tomados como referencia.

El estudio, en esta primera parte, se enfocó en relevar y caracterizar al conjunto de prestadores de servicios de alojamiento de la ciudad de Victoria, Entre Ríos e identificar en ellos los diferentes procesos de gestión particularmente aquellos relacionados con la toma de decisiones en cuanto a la organización y dirección de la producción y su relación con la gestión del negocio.

En una primera etapa, se confeccionó el mapeo completo de los prestadores con el correspondiente descriptivo de sus características y a partir del mismo se inició el proceso de clasificación de acuerdo a las mismas, este fue uno de los principales objetivos del plan de trabajo presentado. Luego, se procedió a realizar en dos partes las visitas técnicas a 10 establecimientos tomados como muestra inicial en donde se relevaron los procesos operativos y se realizaron entrevistas a los Propietarios/Dirigentes con el fin de recabar información para determinar las características distintivas de su gestión y así poder comenzar a definir los modelos de dirección presentes.

Como planteáramos anteriormente, las características identificadas durante el proceso nos han permitido establecer 4 categorías iniciales de modelos de Dirección y Gestión para estos establecimientos:

#### **1- Dirección, Gestión y Operación Familiar**

Se trata de establecimientos en los cuales la totalidad de las actividades es realizada por miembros integrantes de la familia nuclear del propietario.

#### **2- Dirección, Gestión y Operación Familiar con empleados**

En este caso al menos un miembro de la familia nuclear del propietario dirige las actividades del establecimiento y pueden participar en las operaciones otros miembros o no, pero cuentan con personal contratado para tareas diversas.

#### **3- Dirección y Gestión Familiar**

El establecimiento es dirigido por los propietarios y la planta de personal está conformada con empleados contratados.

#### **4- Dirección y Gestión profesional**

Se trata de establecimientos en donde los propietarios no participan de los procesos de dirección y gestión.

A partir de esta clasificación primaria, hemos podido iniciar el proceso de análisis de relación entre los actores en los diferentes sistemas de producción, identificados particularmente desde el enfoque entre las dimensiones de los procesos formales impartidos desde la dirección y la ejecución de los mismos.

Si bien los procesos de producción en las cuatro categorías determinadas son semejantes, hemos podido determinar que los niveles de eficiencia productiva son influenciados fuertemente por comportamientos informales al momento de ejecutar las tareas.

El 70% de los establecimientos analizados se corresponden con las dos primeras categorías mientras que el resto se encuentra en la tercera, salvo por un solo caso, hasta el momento, que se corresponde con la cuarta categoría determinada; de todas maneras hemos decidido sostenerla como tal ya que representa el modelo de gestión validado por las empresas medianas y grandes dentro del negocio del alojamiento.

Lo mencionado anteriormente, refleja el núcleo principal del avance respecto del plan de trabajo propuesto. Respecto de las dificultades que se han tenido durante el periodo informado la principal ha estado relacionada con la integración inicial del equipo de trabajo y demoras respecto de la calendarización; particularmente con la actividad 8 "Desarrollo del esquema del plan de mejoras", dado que en la actualidad aún nos encontramos analizando procesos por categorías y hemos avanzado particularmente con los establecimientos del primer grupo identificado.

Es por ello que el cuerpo central de la propuesta de continuidad de este plan de trabajo para el periodo 2015-2017, está relacionado a focalizar el trabajo en relación a dos ejes por un lado el desarrollo de esta actividad pendiente y por el otro una profundización sobre las caracterizaciones identificadas. Como así también incrementar los procesos de producción y difusión tanto de los avances como de los resultados.

**b) Cooperación Nacional e Internacional**

*Informe actividades de cooperación nacional e internacional correspondientes al período informado. Indique si existió reconocimiento formal, y aclare fuentes de financiamiento.*

**c) Difusión científica, actividades de extensión, vinculación y transferencia tecnológica**

*Complete los siguientes listados*

1. Publicaciones extranjeras con referato
2. Publicaciones argentinas con referato
3. Publicaciones extranjeras sin referato

Grunewald, L; Sebastián, J; Pralong, H; Mari, L; (2014) "Los Modelos de Desarrollo de Destinos Turísticos, El Caso del Municipio De Monte, Argentina. En: Experiencias para el Desarrollo Local y Microempresas Turísticas en Quintana Roo. MEXICO: LA EDITORIAL MANDA. p151 - 178. ISBN 978- 607-9181-25-3

4. Publicaciones argentinas sin referato

Sebastian, J; Philbert, C; Godoy, J. (2014) . La Lógica del Gobierno Organizacional en las Corporaciones Hoteleras, Análisis de Caso: La Corporación Hotelera Hilton. En: Temas de Gestión en Hotelería y Gastronomía. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes. 2014. p63 - 74. ISBN 978-987-558-313-9

Mari, L; Consigliere A.; Consigliere B.. (2014) Ong's: Una Herramienta estratégica para la gestión competitiva de destinos turísticos. En: Temas de Gestión en Hotelería y Gastronomía. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes. 2014. P75 - 80. ISBN 978-987-558-313-9

5. Capítulos de libros científicos
6. Libros científicos
7. Presentaciones en reuniones científicas

Segundas Jornadas Interuniversitarias de Intercambio Académico e Institucional de las licenciaturas en Administración Hotelera de la Universidad Nacional de Quilmes (Argentina) y la Universidad de Valparaíso (Chile), 7 y 11 de abril 2014.

XV Congreso de Turismo de Entre Ríos "Integración entre los Diferentes Actores del Turismo: Herramientas clave para el desarrollo regional" 22 al 24 de Agosto del 2013

8. Conferencias dictadas

9. Patentes
10. Producción tecnológica sin título de propiedad (*bien de consumo final o su/s componente/s, bien de consumo intermedio o su/s componente/s, máquina, equipo, herramienta, o su/s componente/s, proceso de producción, modelo de organización y/o gestión, otro*)
11. Servicios científicos-tecnológicos
12. Actividades de extensión

PEU - Plataforma para la Mejora de los Sistemas Organizacionales de las MiPyMEs de Servicios de Alojamiento y Alimentación en la Ciudad de San Miguel del Monte (2013-2015) Director: Enrique García Codirector: José L. Sebastián

PEU - Gestión del Patrimonio para la revalorización de la identidad de las comunidades. (2011-2015) Directora: Laura Mari Codirectora: Valeria Gala.

13. Actividades de divulgación (*libros, artículos y otros*)  
Taller Permanente - Los Sistemas de Gestión en MiPyMEs Hoteleras y Gastronómicas  
Abril-Noviembre 2014 - Coordinadores: José Luis Sebastián - Enrique García - Laura Mari - Valeria Gala R(C.D.EyA)039/14

#### **d) Formación de RRHH**

*Indique tesis de doctorado, maestría y licenciatura, y seminarios de investigación defendidos durante el período informado. Detalle nombre del tesista, del director, codirector, título obtenido, institución que lo otorgó, fecha de la defensa y calificación obtenida.*

*Asimismo, indique el grado de avance (como porcentaje del total) de cada una de las tesis y/o seminarios en curso*

### **BECAS DE FORMACIÓN INICIAL EN LA INVESTIGACIÓN**

#### **Convocatoria 2014 – Categoría 1 – Renovación (en curso)**

Becaria: Julieta Godoy

Director: José L. Sebastián

Objetivo general

Actualizar la información acerca de la planta de prestadores de servicios turísticos de la Ciudad de Victoria, Entre Ríos.

Objetivos particulares

Relevar las características de los procesos vinculados a la gestión de RRHH en los prestadores de alojamiento.

Identificar las necesidades organizacionales respecto de la incorporación de RRHH.

#### **Convocatoria 2014 – Categoría 1 (en curso)**

Becaria: Micaela Rodríguez

Director: José L. Sebastián

Hipótesis y Objetivos

Este trabajo propone la siguiente hipótesis:

Los Sistemas de Gestión disponibles en la industria hotelera, presentan dificultades para ser aplicados en MiPyMEs de alojamiento.

Objetivo principal:

Analizar la aplicabilidad de los Sistemas de Gestión disponibles para la industria hotelera en relación a su uso en las MiPyMEs de alojamiento.

Objetivos secundarios:

Relevar y describir Sistemas de Gestión.

Evaluar el grado de aplicabilidad de los Sistemas de Gestión a las MiPyMEs de alojamiento.

#### **Convocatoria 2013 - Categoría 1 (Finalizada)**

Becaria: Julieta Godoy

Director: José L. Sebastián

La Planta de Prestadores Turísticos de la Ciudad de Victoria, Entre Ríos. Relevamiento y Análisis de su Estado Actual

Objetivo General:

Actualizar la información acerca de la planta de prestadores de servicios turísticos de la Ciudad de Victoria, Entre Ríos.

Objetivos Particulares:

Relevar e identificar la planta actual de prestadores de servicios turísticos de la Ciudad de Victoria, Entre Ríos.

Relevar e identificar los servicios de apoyo relacionados al turismo en la Ciudad de Victoria, Entre Ríos.

Caracterizar los elementos identificados.

Sistematizar la información recabada.

### **Convocatoria 2013 - Categoría 1 (Finalizada)**

Becaria: Bárbara Consigliere

Director: Laura Mari

Los Atractivos Turísticos de Victoria, Entre Ríos. La problemática del uso de los bienes patrimoniales en relación a su uso turístico.

Objetivo General

Actualizar la sistematización de información acerca de los Recursos Turísticos de la ciudad de Victoria, Entre Ríos.

Objetivos Particulares

Relevar los Recursos Turísticos de Victoria, Entre Ríos.

Sistematizar los Recursos Turísticos de Victoria, Entre Ríos.

### **Convocatoria 2013 - Categoría 1 (Finalizada)**

Becaria: Aldana Consigliere

Director: Laura Mari

El sistema turístico de la ciudad de Victoria, Entre Ríos. Identificación y análisis de las relaciones sistémicas entre los diferentes actores locales

Hipótesis y Objetivos

En la ciudad de Victoria, Entre Ríos, se desconocen las relaciones existentes entre los distintos actores sociales que conforman el sistema turístico.

Objetivo principal:

Caracterizar e identificar las relaciones existentes entre los distintos actores sociales que conforman el sistema turístico de Victoria, Entre Ríos.

Objetivos secundarios:

Relevar a los actores sociales que forman parte del sistema turístico.

Identificar y sistematizar las relaciones entre los distintos actores sociales que fueron identificadas.

### **Becas de Formación en Docencia e Investigación del Departamento de Economía y Administración**

#### **Convocatoria 2013 – Categoría Becas de Tipo A: para estudiantes avanzados de la UNQ (Finalizada)**

Becario: Christian Philbert

Director: José L. Sebastián

La problemática de la gestión de la calidad en la producción de servicios de alojamiento y gastronómicos en las MiPyMEs de alojamiento y gastronomía de la ciudad de Victoria, Entre Ríos

Objetivo Principal



Relevar los procesos de organización de la producción de servicios de alojamiento y gastronómicos y analizar la implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad por parte de los prestadores

#### Objetivos Particulares

Relevar e identificar los sistemas de aseguramiento de calidad presentes en la República Argentina y países extranjeros.

Evaluar el grado de aplicabilidad de los sistemas de aseguramiento de calidad en empresas MiPyMEs de servicios de alojamiento y gastronómicas.

#### e) Organización de Eventos Científicos

Liste los eventos científicos organizados durante el período informado aclarando denominación, carácter (nacional, regional, internacional), miembros del Proyecto involucrados en la organización, tipo de participación.

II Foro Virtual de diálogo interamericano: Problemáticas de la Gestión de MiPyMEs Hoteleras y Gastronómicas agosto 2014.

Miembro del comité Organizador: José Luis Sebastián

Moderadores Lic. José L. Sebastián y Lic. Ana Paul Bobba

#### Organizan

- UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
  - I+D La Dirección y la Gestión en los Establecimientos MiPyMEs de Alojamiento
  - PEU Plataforma para la Mejora de los Sistemas Organizacionales de las MiPyMEs de Servicios de Alojamiento y Alimentación en la Ciudad de San Miguel del Monte
  - PEU Gestión del Patrimonio para la Revalorización de la Identidad de las Comunidades.
  - En el marco del Observatorio en Sistemas de Gestión Organizacional (SGO) Departamento de Economía y Administración
- RED INTERAMERICANA DE PEQUEÑOS HOTELES
- FUNDACIÓN TURISMO PARA TODOS

Link de acceso: <http://foro2.seguridadturistica.org/new-page-2.html>

#### f) Actividades de Grado

Haga un listado de los cursos de grado dictados durante el período informado.

Administración General

Servicio de Alimentos y Bebidas

Gestión de Alimentos y Bebidas

Estadística

Arqueología y Turismo, gestión del patrimonio tangible

#### g) Actividades de Posgrado

Haga un listado de actividades de posgrado realizadas durante el período informado en el marco del Proyecto de investigación.

## 6. Propuesta de investigación a realizar en el próximo período.

*Describe la propuesta de investigación para los próximos dos años. Identifique los objetivos generales y específicos del Proyecto.*

La problemática abordada por el presente proyecto de investigación, sigue siendo la escasa información sobre los procesos de dirección y gestión en las pequeñas y medianas empresas de alojamiento, en la ciudad de Victoria Entre Ríos (ER).

Como hemos mencionado, el proceso previo nos permitió establecer cuatro categorías de dirección y gestión en MiPyMEs de alojamiento; consideramos que estamos en condiciones de avanzar en el análisis de sus formas organizativas, de gestión, de producción y de dirección. Para ello, continuaremos con la dinámica de vistas técnicas utilizadas en la etapa anterior, profundizando los niveles de análisis con el fin de determinar los procesos centrales de las mismas junto con sus variables claves tanto de producción como de dirección y gestión.

En esta segunda etapa, el proceso de investigación continuará siendo exploratorio-descriptivo, aunque las acciones estarán enfocadas a los procesos de producción dirección y gestión típicos para cada una de las tipologías de organizaciones identificadas.

El marco metodológico que utilizaremos, continuará siendo el determinado por el esquema de trabajo propuesto con anterioridad determinado por las siguientes actividades:

- Recolección de información empírica en trabajo de campo: El trabajo de campo incluirá actividades de observación participante y entrevistas en ámbitos laborales.
- Procesamiento de información y análisis de datos.
- Redacción de informes y presentación de resultados.

### Objetivo General

Analizar las características de los Sistemas de Dirección y Gestión Organizacional en un conjunto de establecimientos MIPYMES de alojamiento turístico.

### Objetivos particulares

- Identificar y analizar los procesos característicos de dirección y gestión en cada una de las categorías definidas.
- Identificar factores críticos en dichos procesos que impacten en la gestión eficiente de la producción del servicio
- Proyectar las bases de un modelo para la mejora de los procesos de dirección y gestión aplicables a las tipologías identificadas.

## 7. Plan de trabajo

*Desarrolle las actividades que planea realizar para alcanzar los objetivos propuestos y los tiempos estimados para cada etapa de la investigación.*

Se continuará con el proceso de búsqueda y sistematización bibliográfica.

Trabajo de campo, se realizarán entrevistas y visitas con observación participativa a distintos establecimientos de cada tipología identificada con el fin de determinar procesos afines y realizar un análisis en principio descriptivo de los mismos para luego compararlos entre si y entre los procesos semejantes de las otras tipologías determinadas.

Se recopilará o se relevará según su existencia, tanto la normativa formal como las prácticas habituales y se analizará su impacto en los procesos de producción.

Se efectuarán análisis con las conclusiones obtenidas por otros estudios de investigación que tengan algún objeto comparable al presente.

### Tipos de actividad y técnicas

El trabajo de campo a realizar, consistirá en actividades combinadas de observación, participación y registro respecto de las prácticas habituales vinculadas a procesos de Producción, Administración, Comercialización, Dirección y Gestión.

Entre las técnicas a emplear, se podrán aplicar las siguientes o de ser necesario una combinación de las mismas.

Observación participante: Mediante la combinación de observación en el establecimiento de las prácticas sociales, con diferentes grados de participación del propio investigador en las mismas, se procurará acceder al conocimiento de:

- las prácticas de los actores.
- los supuestos culturales que orientan las mismas.
- las normas y procedimientos, formales y no formales.

Entrevistas: Se desarrollarán formularios, especialmente confeccionados para relevar la información pertinente necesaria en las empresas, a fin de determinar funciones, sistemas y perfiles de cargos y funciones.

Las actividades propuestas se consignan en el siguiente cuadro de producción:

<b><u>Actividad 1</u></b>	Búsqueda, Lectura y Análisis y Sistematización de Material Bibliográfico
<b><u>Actividad 2</u></b>	Relevamiento de Procesos de Producción
<b><u>Actividad 3</u></b>	Relevamiento de los Procesos de Gestión
<b><u>Actividad 4</u></b>	Relevamiento de los Procesos De Dirección
<b><u>Actividad 5</u></b>	Consolidación de procesos característicos por tipología
<b><u>Actividad 6</u></b>	Análisis de los procesos identificados y consolidados en relación a la niveles de eficiencia operativa esperados por dirección
<b><u>Actividad 7</u></b>	Determinación de variables clave por proceso y por tipología organizacional
<b><u>Actividad 8</u></b>	Desarrollo de parámetros de eficiencia por proceso y por tipología organizacional
<b><u>Actividad 9</u></b>	Desarrollo de Conclusiones e Informe Final

MES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Actividad 1	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Actividad 2	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Actividad 3	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Actividad 4	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Actividad 5	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Actividad 6	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Actividad 7	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Actividad 8	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Actividad 9	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

## 8. Composición del equipo de investigación

### a) Organización del Equipo

*Describe la organización del equipo de investigación. En el caso de incluir integrantes no pertenecientes a la UNQ, describa y justifique su participación en el Proyecto. Tenga en cuenta los requisitos mínimos establecidos en el Artículo 11º del Reglamento de subsidios para investigación, R. (CS) 107/15 para el grupo de integrantes*

José L. Sebastián

Dirigirá las actividades para el logro de los objetivos planteados y participará en la ejecución de todos los ítems planteados.

Héctor Pralong

Codirigirá las actividades para el logro de los objetivos planteados.

Operará con un perfil técnico en el desarrollo del marco metodológico y en el análisis estadístico de las observaciones recabadas.

Participará en el desarrollo, ejecución y análisis de las actividades referidas en particular al campo de los sistemas de gestión de la producción, en las empresas de servicio.

Laura Mari

Operará con un perfil técnico en el desarrollo del marco metodológico y en el análisis estadístico de las observaciones recabadas.

Participará en el desarrollo, ejecución y análisis de las actividades referidas en particular al campo de los sistemas de gestión de la producción en las empresas de servicio.

Colaborará en el análisis de las actividades referidas al campo de la definición de actores involucrados en el sector turismo, la calidad de producto y de los servicios de los destinos de estudio.

Valeria Gala

Participará en el desarrollo, ejecución y análisis de las actividades referidas en particular al campo de los sistemas gestión empresarial de las MiPyMES Hoteleras-Gastronómicas con especial énfasis en los procesos de gestión gastronómica que se den en los establecimientos de alojamiento.

Enrique García

Participará en el desarrollo, ejecución y análisis de las actividades referidas en particular al campo de los sistemas gestión empresarial de las MiPyMES Hoteleras-Gastronómicas, con especial énfasis en los procesos de gestión y servicios gastronómicos que se den en los establecimientos de alojamiento.

Aldana Consigliere

Colaborará en el análisis de las actividades referidas al campo de la definición de actores involucrados en el sector turismo, la calidad de producto y de los servicios de los destinos de estudio.

### b) Integrantes

*Completar ANEXO I*

## 9. Solicitud de fondos y justificación de los mismos.

Consigne y justifique el monto solicitado teniendo en cuenta el "X" asignado en la presente convocatoria. Para la determinación del "N" deberá tener en cuenta el Capítulo VI del Reglamento de Subsidios para Investigación, R. (CS) N° 107./15.

Tenga en cuenta los rubros elegibles establecidos en el Artículo 41° del Reglamento de Subsidios para Investigación, R. (CS) N° 107/15.

El 10 % del monto total a otorgar será deducido en concepto de gastos de administración del subsidio.

Fuente	2013
UNQ	\$23700

### INSUMOS

Se contempla en este ítem todo lo referente a papelería, librería, consumibles de informática (toner - tinta) baterías para los diferentes equipamientos. etc..

### BIBLIOGRAFIA.

Se prevé la adquisición de bibliografía tanto nacional como extranjera, a fin de desarrollar los ejes conceptuales del presente trabajo.

### PUBLICACIONES

Durante el primer año se prevé la participación de encuentros técnicos - jornadas en las cuales se presentarán los avances del proyecto a este fin el monto solicitado cubriría los costos de difusión e impresión

### VIÁTICOS

Aquí el monto representa la necesidad de transporte y alojamiento a los diferentes lugares para desarrollar las encuestas y inscripciones para realizar las presentaciones en eventos para la difusión de los resultados.

## 10. Subsidios recibidos

Listar los recursos otorgados por la UNQ y por otras fuentes de financiamiento durante el período informado.

## 11. Observaciones

Si lo considera necesario, consigne aquí información adicional.

## 12. Anexos y documentación respaldatoria

Verifique que la presentación incluya los siguientes anexos y documentación respaldatoria

### a) Anexos

- **Anexo I:** listado de integrantes.
- **Anexo II:** CV del director, codirector (si hubiera) y de los integrantes (completar el CVar, *Currículum unificado y normalizado a nivel nacional*, <http://cvar.sicytar.mincyt.gob.ar/auth/>). Los Cvs no deben presentarse impresos, sólo deben adjuntarse al CD que forma parte de la presentación.
- **Anexo III:** Publicaciones: Presentar, de cada publicación consignada en el punto 6 c), copia de la sección de la publicación donde consten los datos de filiación institucional de los autores de la misma.
- **Anexo IV:** Copia digital de al menos 3 publicaciones representativas de la producción del grupo de investigación. De los libros deben adjuntarse la copia de la tapa, el índice, la introducción y los datos de impresión. NO adjuntar publicaciones impresas. Sólo deben guardarse en el CD que forma parte de la presentación.

### b) Documentación respaldatoria

Adjuntar, si corresponde, certificados de becas y/o de posgrado en curso.

## 13. Referencistas

Indique pares que puedan ser consultados por la Comisión Evaluadora Externa sobre esta propuesta. Detalle nombre, dirección, correo electrónico y teléfono.

Fabian Troyanovich – [ftroyanovich@unq.edu.ar](mailto:ftroyanovich@unq.edu.ar) – 1151324632

Maria E. Couste - [mecouste@unq.edu.ar](mailto:mecouste@unq.edu.ar) - 1167477039

**14. Autorización.**

*Autorizo que la información declarada sea publicada parcial o totalmente por la Universidad Nacional de Quilmes.*

**15. Declaración Jurada**

Por la presente declaro que la totalidad de la información presentada es veraz (*firma y aclaración del director y si corresponde, del codirector del Proyecto*).