



## “PROGRAMA CICLO LECTIVO 2024”

Programa reconocido oficialmente por Resolución Nº 93/2023-D

Espacio curricular: Gestión de Calidad

Código (SIU-Guaraní): 15304

Departamento de Turismo

Ciclo lectivo: 2024

Carrera: Licenciatura en Turismo

Plan de Estudio: Ord. nº 10/2015-C.D.

Formato curricular: Teórico Práctico

Carácter del espacio curricular: Optativo

Ubicación curricular: Economía y Administración

Año de cursado: 3

Cuatrimestre: 1

Carga horaria total: 56

Carga horaria semanal: 4

Créditos: 0

Equipo de Cátedra:

- Prof. Profesor Asociado CABEZA Jimena Beatriz
- Prof. Jefe de Trabajos Prácticos HERRERA Sebastián Jorge

### **Fundamentación:**

Reconociendo al turismo como una de las actividades que beneficia a los pueblos y sus habitantes desde lo económico, social, cultural y ambiental a nivel mundial, es que entendemos que es necesario conocer todos aquellos saberes que propicien al crecimiento sostenible de la actividad.

Desde la cátedra ofrecemos conocimientos acerca de normas y otras herramientas de gestión que se han desarrollado a nivel nacional e internacional y que a través del concepto de calidad y mejora continua promueven e impulsan la competitividad de distintos sectores económicos, así como tienden a fortalecer la capacidad de gestión del Estado.

Entre estas herramientas, las normas técnicas elaboradas por la ISO, (Organización Internacional de Normalización), el IRAM, (Instituto Nacional de Normalización y Certificación), y el SACT (Sistema Argentino de Calidad Turística), se inscriben como elementos fundamentales para desarrollar estrategias de desarrollo económico en general, y de sectores productivos como el Turismo en particular.

En un mundo cada vez más competitivo, desde la cátedra ofreceremos herramientas conceptuales y prácticas para formar en el alumno capacidades que luego le permitan brindar soluciones a los problemas y desafíos propios del Turismo actual a través de los campos específicos de la normalización técnica y la gestión de la calidad aplicada



al Turismo.

### **Aportes al perfil de egreso:**

Desde la cátedra de Gestión de Calidad trabajamos para que el egresado en turismo logre:

- Diseñar planes y programas de planificación turística en empresas y destinos con herramientas de gestión de la calidad.
- Tener una visión crítica sobre la gestión de empresas y destinos turísticos, pudiendo aportar procesos de mejoras.
- Diseñar políticas públicas sobre la gestión de calidad e innovación en turismo.
- Identificar claramente la diferencia entre el cumplimiento de la legislación vigente y la voluntariedad de la implementación de programas de mejoras.

### **Expectativas de logro:**

Se espera que el estudiante que curse y apruebe la asignatura incorpore conocimientos y herramientas que le permitan mejorar sus proyectos presentes y futuros con las ideas de la mejora continua y el análisis, la planificación y el control; que internalicen la necesidad de tener al cliente como objetivo de la planificación; que reconozcan la importancia de la satisfacción del cliente; que logren fomentar las capacidades de sus proyectos y ponderarlas sobre las debilidades; que logren identificar que los servicios turísticos se potencian con los demás servicios de los destinos; que adviertan que aún en las crisis es indispensable planificar y adaptar los negocios a las nuevas realidades.

### **Contenidos:**

#### UNIDAD I

Introducción a los conceptos de calidad.

Contenidos:

Concepto de calidad y su evolución. Calidad de producto y calidad de servicio. Principales referentes del concepto de calidad. La Gestión de la calidad. Principios y requisitos de la calidad. Gestión por procesos. El momento de la verdad. Procedimientos. Planificación e indicadores de la gestión de la calidad. Satisfacción del cliente interno y externo. La Normalización.

#### UNIDAD II

Calidad y Turismo. Historia y Evolución.

Contenidos:

La normalización, la calidad y el turismo. Los sistemas de gestión en turismo. El enfoque por procesos. El ciclo de Deming o de mejora continua. La acreditación y certificación de calidad en Argentina y en otros países. El liderazgo de España. Legislación Nacional del Sistema Nacional de Calidad, Normalización y Certificación. La sostenibilidad como garantía de calidad en los destinos turísticos: Argentina, España, Chile, México.

#### UNIDAD III

La Calidad y la Gestión Pública

Contenidos:



Organizaciones Públicas y Organizaciones Privadas. Gestión de las organizaciones públicas en turismo. Análisis de procesos internos, cultura organizacional y liderazgo, desarrollo del personal en organizaciones públicas de turismo. Gestión de la calidad en la gestión pública del turismo. “Buenas prácticas”. Políticas públicas que apunten a la calidad del destino turístico.

#### UNIDAD IV

Calidad en Empresas Turísticas

Contenidos:

Fundamento de la gestión de procesos. Identificación de los procesos. Objetivos de la gestión de procesos. Diferentes tipos de procesos. Estructura y representación de una descripción de procesos. Interacción de los procesos. Mapa de los procesos.

Objetivos y funciones de la documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Procedimientos documentados. El manual de gestión. Planificación de la Mejora.

Gestión de información y conocimiento. Gestión de Recursos Materiales. Gestión de Proveedores. Gestión Medioambiental. Gestión de los Recursos Humanos y la capacitación constante. Gestión de la Responsabilidad Social Empresaria. Rol de la Alta Dirección en la implementación de calidad. Indicadores de gestión. Control.

El protagonismo del turista/usuario y su evaluación de calidad. Plataformas virtuales turísticas.

#### UNIDAD V

Sistemas de Calidad aplicados en el sector turístico.

Contenidos:

Sistema Argentino de Calidad Turística: Niveles Inicial, Avanzado, Excelencia; Herramientas: Nomas IRAM Sector, Directrices, Clubes de Excelencia, Premio Nacional a la Calidad. Pirámide de la Calidad Turística. Normas IRAM Sector y Clubes de Excelencia. Programas Iniciales de Calidad en el Sector Turístico. Gestión de la Mejora Continua: método Kaizen, Lean, Six Sigma, Transformación digital. Empresas B, responsabilidad social y ambiental como valor empresarial. Nuevos formatos de premios a la calidad en los servicios: plataformas digitales, Guía Michelin.

#### **Propuesta metodológica:**

Desde la cátedra aportamos herramientas teóricas de la administración y especialmente de la gestión de calidad y la gestión de calidad en turismo, para luego en conjunto con los alumnos, elaborar planes de mejoras en organizaciones públicas y privadas del turismo de la provincia.

Los aportes teóricos se realizarán en clases expositivas, con la incorporación de material propuesto por la cátedra sobre casos de análisis en empresas y destinos con implementación de sistemas de gestión de calidad como videos, charlas y otros recursos.

La cátedra propone trabajos prácticos durante el cursado y como cierre para el trabajo final integrador, la participación en equipo en el análisis y la elaboración de propuestas en formato plan de mejoras para alguno de los servicios turísticos que se brindan en la provincia.

#### **Propuesta de evaluación:**



Criterios de evaluación de trabajos escritos:

- La correcta aplicación de los contenidos conceptuales y procedimentales puestos de manifiesto en la resolución de problemas.
- La adecuada presentación en tiempo y forma de lo solicitado.
- La correcta argumentación de las respuestas con sustento teórico y crítico.
- La utilización del vocabulario técnico de las materias de administración y turismo.

Criterios de evaluaciones de trabajos orales:

- El buen manejo del tema y el adecuado empleo del vocabulario de la disciplina.
- El formato de las presentaciones y el uso de tecnologías innovadoras.
- La Selección adecuada de contenidos y capacidad de jerarquizarlos e integrarlos en una estructura ordenada (presentación, desarrollo y conclusión).
- La disposición para el trabajo en equipo.

Condiciones para regularización del espacio curricular:

La cátedra distingue la condición entre alumno promocional, alumno regular y alumno libre.

La evaluación de la cátedra consta de 3 trabajos prácticos, 1 trabajo integrador y 2 exámenes parciales que serán puntuados teniendo en cuenta los criterios anteriormente mencionados.

Alumno promocional: alcanzará esta condición cada estudiante que cumpla con las siguientes condiciones:

- Haber aprobado la totalidad de los Trabajos Prácticos, los exámenes parciales y el trabajo Integrador de Aplicación en primera instancia y con calificación igual o superior al 60%.

Alumno regular: alcanzará esta condición cada estudiante que cumpla con las siguientes condiciones:

- La aprobación de al menos 1 trabajo práctico, 1 examen parcial y el trabajo de integración aprobados.
- La aprobación de un examen final oral o escrito (según lo determine la cátedra).

Alumno libre: es aquel alumno que no cumplió con las condiciones para alcanzar la regularidad. La materia se aprueba con un examen final escrito eliminatorio, y superada esa instancia, aprobando un examen oral.

Condiciones para la acreditación del espacio curricular:

Acreditación sin examen final: la asignatura tiene un régimen de promoción directa. Obtendrá la promoción quien cumpla con los requisitos que se exigen, a saber:

- Haber aprobado la totalidad de los Trabajos Prácticos, los exámenes parciales y el trabajo Integrador de Aplicación y con calificación igual o superior al 60%.

Acreditación con examen final para alumnos regulares: los alumnos que hayan regularizado deberán rendir un examen integrador oral en las mesas de exámenes establecidas por la Facultad.

Acreditación con examen final para alumnos libres: los alumnos deberán rendir en las mesas de exámenes



establecidas por la Facultad un examen escrito en donde pueda desarrollar conceptos teóricos de la gestión de calidad. Luego de la aprobación de ese examen, la cátedra dispone un examen oral en donde el alumno deberá presentar un modelo de planificación de mejoras de una organización prestadora de servicios turísticos.

### **Bibliografía:**

#### UNIDAD I:

##### Bibliografía obligatoria:

? BELTRAMI, Mauro y DANIELO MARTINEZ, Federico, en “Elementos de normalización y gestión de la calidad para la actividad turística”. Facultad de Comunicación y Diseño, UADE. Páginas 13 a 46

? ROMERO, Adriana (compiladora), en “Normalización y Gestión de la calidad turística: un enfoque integral”  
? <https://www.smarttravel.news/2018/02/22/roomit-by-cwt-lanza-nuevo-programa-refuerza-la-fidelizacion/>

##### Bibliografía optativa:

? TARI GUILLO, Juan José, en “Calidad total: fuente de ventaja competitiva”. Publicaciones Universidad de Alicante, edición electrónica: Espagrafic.

#### UNIDAD II:

##### Bibliografía obligatoria:

? BELTRAMI, Mauro y DANIELO MARTINEZ, Federico, en “Elementos de normalización y gestión de la calidad para la actividad turística”. Facultad de Comunicación y Diseño, UADE. Páginas 47 a 80

? GONZÁLEZ MENORCA, LEONOR; “Turismo y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): Contribución a la Calidad.”; Discurso de ingreso en la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras... Leonor González Menorca... y contestación... Arturo Rodríguez Castellanos; Ediciones Gráficas Rey, S.L.—c/Albert Einstein, 54 C/B, Nave 12-14-15 Edición Mayo 2023.

? Otros artículos o papers propuestos por la cátedra.

##### Bibliografía optativa:

? Planificación estratégica del sector turístico de Mendoza. TURPLAN II, TURPLAN edición Bicentenario, Plan Estratégico 2024.

#### UNIDAD III:

##### Bibliografía obligatoria:

? BELTRAMI, Mauro y DANIELO MARTINEZ, Federico, en “Elementos de normalización y gestión de la calidad para la actividad turística”. Facultad de Comunicación y Diseño, UADE. Páginas 80 a 87

? CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo): “Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública”, aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado; San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008.

? MARCHENA GÓMEZ, Manuel (Coordinador); Vera Rebollo, Fernando; Fernández Tabales, Alfonso; Santos Pavón, Enrique; “Agenda para planificadores locales: Turismo Sostenible y Gestión Municipal”, Capítulo I; Edición para América Latina y el Caribe, Organización Mundial del Turismo - O.M.T., enero de 1999.

? [www.turismo.mendoza.gov.ar](http://www.turismo.mendoza.gov.ar) Sitio web del Ministerio de Turismo de Mendoza

##### Bibliografía optativa:

? DIRECTRICES DE GESTIÓN E INNOVACIÓN TURÍSTICA. SACT



## ? DIRECTRICES DE GESTIÓN TURÍSTICA PARA MUNICIPIOS. SACT

### UNIDAD IV:

#### Bibliografía obligatoria:

? BELTRAMI, Mauro y DANIELO MARTINEZ, Federico, en “Elementos de normalización y gestión de la calidad para la actividad turística”. Facultad de Comunicación y Diseño, UADE. Páginas 88 a 99

? TARI GUILLO, Juan José, en “Calidad total: fuente de ventaja competitiva”. Publicaciones Universidad de Alicante, edición electrónica: Espagrafic.

### UNIDAD V:

#### Bibliografía obligatoria:

? BELTRAMI, Mauro y DANIELO MARTINEZ, Federico, en “Elementos de normalización y gestión de la calidad para la actividad turística”. Facultad de Comunicación y Diseño, UADE. Páginas 80 a 87

? SEGITUR, “El Programa de Destinos Turísticos Inteligentes”, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de España, 2022.

? SUAREZ BARRAZA, Miguel; en “Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua”, Universidad de León, Fac. de Ciencias Económicas y Empresariales, Campus de Vegazana s/n, León (España), 2009.

? <https://www.isq-turistica.com/sectores-turisticos>

? Otros artículos propuestos por la cátedra.

#### **Recursos en red:**

<https://www.virtual.ffyl.uncu.edu.ar/course/view.php?id=650>