



PROGRAMA DE CONTENIDO CURRICULAR

Espacio curricular:			
- Gestión de Calidad			
Código SIU-guaraní:	Departamento/s:	Ciclo lectivo:	Sede:
- 15304	- Turismo	- 2022	- Central
Carrera:			Plan de Estudio:
- Licenciatura en Turismo			-Ord. 10/15-CD, Ratificada por Ord. 87/15-CS
Formato curricular:		Ubicación curricular:	Créditos
- Asignatura teórico aplicada		-Economía y Gestión	-
Carga horaria total:		Año de cursado:	Cuatrimestre de cursado:
- 56 horas		- Tercero	- Primero
Equipo de cátedra			
- Profesora Asociada: Lic Jimena Cabeza - Jefe de Trabajos Prácticos: Lic Prof Sebastián Herrera			

Fundamentación
- Reconociendo al turismo como una de las actividades que más beneficios generan 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 sustentable de la actividad.
Desde la cátedra intentaremos ofrecer 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 para que el egresado en turismo logre:

- Diseñar planes y programas de planificación turísticas en empresas y destinos con herramientas de la 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 y la 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

- Dirigir y gestionar empresas y destinos turísticos que incorporen planificaciones basados en herramientas de mejora continua.
- Logren orientación marcada de servicio hacia el cliente.
- Motivación por la calidad con iniciativa y espíritu emprendedor.

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. 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.



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. El sector público en la gestión de crisis: protocolos de intervención ante la Pandemia de Covid-19

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 del 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. Pirámide de la Calidad Turística. Normas IRAM Sectur y Clubes de Excelencia. Programas Iniciales de Calidad en el Sector Turístico. Gestión de la Mejora Continua y su importancia. Casos Exitosos de Calidad Turística. Empresas B, responsabilidad social y ambiental como valor empresarial.

Propuesta metodológica

- Desde la cátedra aportaremos 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.

Propuesta de evaluación

- Criterios de evaluación:

- 3 Trabajos prácticos
- 1 Trabajo integrador de aplicación
- Examen Final

Acreditación sin examen final

La realizará el alumno habiendo aprobado la totalidad de los Trabajos Prácticos y el trabajo Integrador de Aplicación en primera instancia y con calificación igual o superior al 60%.

Acreditación con examen final

La realizará el alumno que no haya alcanzado la acreditación sin examen final..

El alumno deberá cumplir con:

- Al menos 1 trabajo práctico y el trabajo de integración aprobados o 2 trabajos prácticos.
- Examen final oral o escrito (lo determinará la cátedra) ante tribunal

Cuando el alumno no cumpla con 1 (una) o ninguna de las instancias anteriores quedará en condición de alumno libre.

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.



Bibliografía

- BELTRAMI, Mauro y DANGELO MARTINEZ, Federico, en “Elementos de normalización y gestión de la calidad para la actividad turística”. Facultad de Comunicación y Diseño, UADE.
- 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.
- ROMERO, Adriana (compiladora), en “Normalización y Gestión de la calidad turística: un enfoque integral”
- TARI GUILLO, Juan José, en “Calidad total: fuente de ventaja competitiva”. Publicaciones Universidad de Alicante, edición electrónica: Espagrafic.
- <https://www.smarttravel.news/2018/02/22/roomit-by-cwt-lanza-nuevo-programa-refuerza-la-fidelizacion/>
- <https://www.isq-turistica.com/sectores-turisticos>
- www.turismo.gov.ar Sitio web del Ministerio de Turismo de la Nación
- www.turismo.mendoza.gov.ar Sitio web del Ministerio de Turismo de Mendoza
- Planificación estratégica del sector turístico de Mendoza. TURPLAN II, TURPLAN edición Bicentenario, Plan Estratégico 2024.
- Otros artículos o papers que proponga la cátedra.

Recursos de la cátedra en red

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

Firmas:

- Lic Jimena B Cabeza



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO



FACULTAD DE
FILOSOFÍA Y LETRAS

ACADÉMICA
SECRETARÍA
ACADEMICA

Prof. Mgtr. María Antonella DIBLASI
Directora a/c Departamento de Turismo
Facultad de Filosofía y Letras - UnCuyo

FIRMA DIRECTOR/RESPONSABLE DE DEPARTAMENTO



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO



FACULTAD DE
FILOSOFÍA Y LETRAS

ACADÉMICA
SECRETARÍA
ACADEMICA