



Ministerio de Cultura y Educación  
Universidad Nacional de San Luis  
Facultad de Turismo y Urbanismo  
Departamento: Turismo

(Programa del año 2024)  
(Programa en trámite de aprobación)  
(Presentado el 25/03/2024 16:52:01)

Area: Area de Organización y Gestión de Empresas Turísticas

### I - Oferta Académica

Materia	Carrera	Plan	Año	Período
GESTION DE LA CALIDAD	Lic. en Hoteleria	2/2014	2024	1° cuatrimestre

### II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
PIÑERO, MARIANA ANDREA	Prof. Responsable	P.Adj Exc	40 Hs
CANCLINI, MICAELA LUCIA	Responsable de Práctico	JTP Semi	20 Hs

### III - Características del Curso

Credito Horario Semanal				
Teórico/Práctico	Teóricas	Prácticas de Aula	Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.	Total
Hs	3 Hs	2 Hs	Hs	5 Hs

Tipificación	Periodo
C - Teoría con prácticas de aula	1° Cuatrimestre

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
11/03/2024	19/06/2024	15	75

### IV - Fundamentación

Entendemos a la Calidad como un valor Humano, Económico, Ético y Social, por lo que nuestro objetivo general es lograr que este término "Calidad" (en boca de todos) se utilice en la práctica como una herramienta diferencial en las organizaciones turísticas, a través del conocimiento, las directrices y los modelos de gestión de la calidad. El curso tiene como propósito ofrecer a los estudiantes conocimientos, teorías y técnicas para gestionar la calidad en organizaciones turísticas, evaluar resultados y auditar procesos. Actualmente las organizaciones de servicios turísticos requieren saberes vinculados a la gestión de la calidad en vista de satisfacer la creciente demanda de los nuevos perfiles de consumidores en el sector turismo, como también garantizar las buenas prácticas conducentes a la reducción de desperdicios, tiempos y costos, dando lugar a la mejora continua. El programa cubre de alguna manera una gama de temas que van desde las conceptualizaciones, evolución de la calidad, modelos de gestión y su homogeneización en el sector turístico. Ante el desafío que representa diseñar procesos, adecuarlos a normas-estándares, evaluar y auditar, pretendemos desarrollar diversas técnicas que permitan el logro de los objetivos del curso, generando habilidades para que los estudiantes adquieran las herramientas para administrar de la calidad de los servicios turísticos/hoteleros.

### V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

#### OBJETIVOS

Esta asignatura tiene como objetivo primordial recuperar conocimientos, prácticas y experiencias para que, a través de la formación, logremos un cambio conceptual y actitudinal para que los estudiantes al finalizar el curso puedan:  
Analizar las organizaciones turísticas en general y hoteleras en particular, como también su contexto socio-técnico.

Conocer los principales modelos de gestión de la calidad.  
Diseñar y administrar procesos para la gestión de la calidad.  
Avaluar los procesos de la calidad.  
Diseñar auditorias

## VI - Contenidos

### Unidad I– CALIDAD & SERVUCION

Conceptualizaciones sobre la calidad. Los principales referentes de la calidad. La calidad como valor. El entorno de la calidad. La calidad de los servicios. El servicio, Definiciones. Características de los servicios. Servucción; diseño del servicio. Calidad e innovación.

### Unidad II– SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Las normas internacionales ISO 9000, y series: Normalización. Modelos de gestión de la Calidad y herramientas estadísticas (IRAM/SECTUR, SACT, SIGO). Buenas Prácticas (SACT). Las normas ISO 14000 e implantación. Premios a la Calidad, modelo argentino. Calidad frente a no Calidad. Los costos de la NO calidad.

### Unidad III– AUDITORIA DE LA CALIDAD

Conceptualización: diferencia entre control de calidad y auditoria de la calidad. Evolución de las auditorias: Objetivos de las auditorias, tipos de auditorías. El rol del auditor de la calidad. Auditoria interna & externa.

### Unidad IV – GESTION DE LA CALIDAD

Usos de la calidad como herramienta de fidelización y generación de ingresos. Diseño y aplicación práctica de programas de calidad empresarial. La responsabilidad social empresaria (RSE) y las políticas de calidad relacionadas con el entorno. Los talentos humanos: agentes dinamizadoras de la calidad. La calidad humana. Gestión Sustentable en Hoteles.

## VII - Plan de Trabajos Prácticos

Como actividades prácticas se desarrollarán ejercicios y resolución de casos utilizando técnicas de dinámica de grupo y otros quedarán pendientes para resolución individual.

- El análisis de casos
- Preguntas y discusión referentes a temas del programa
- Lectura y comprensión de publicaciones, revistas especializadas y bibliografía complementaria relacionados con la asignatura, a fin de analizar y comparar distintos enfoques, como así también acercar a los alumnos las aplicaciones actuales de los temas vistos.

## VIII - Regimen de Aprobación

### Régimen para estudiantes Promocionales

Asistir el 80 % de asistencia a las clases teóricas, prácticas, teórico-prácticas.

Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales y todas las actividades prácticas áulicas solicitadas durante la cursada, en primera instancia con una calificación igual o superior a 7 (siete).

### Régimen para estudiantes Regulares

Asistir el 80 % de asistencia a las clases teóricas, prácticas, teórico-prácticas.

Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales y todas las actividades prácticas áulicas solicitadas durante la cursada, con una calificación igual o superior a 4 (cuatro), con sus respectivas instancias de recuperación.

Cumpliendo los requisitos mencionados, el alumno quedará automáticamente en condición de alumno regular y deberá rendir el examen final.

### Régimen para estudiantes Libres

Evaluación escrita: preguntas comprensivas, de carácter eliminatorio.

Evaluación oral: abarcativo, se evaluarán conocimientos teóricos.

## IX - Bibliografía Básica

[1] &#61692; Barreto, A. (2007) Pensemos en Calidad. San Luis: FTU-UNSL [en línea] disponible en:  
<http://moodleftu.fica.edu.ar/repository.php>

[2] &#61692; Gallego J.F. (2002). Gestión de Hoteles. Una nueva visión. Thomson-Paraninfo. Madrid.

[3] &#61692; C. Camisón, S. Cruz y T. González (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas

Pearson Educación. Madrid.

[4] &#61692; D. Tigani (2006). Excelencia en Servicio. Liderazgo 21.

[5] &#61692; Norma: IRAM-SECTUR. (2008). [en línea] disponible en:

<http://www.iram.org.ar/index.php?IDM=0&IDN=469&alias=>

[6] &#61692; J.J. Tarí Guilló (2000)- Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Publicaciones Universidad de Alicante. Alicante.

[7] &#61692; SIGO. (2008). Manual del Sistema inicial de gestión organizacional. [en línea] disponible en:

<http://repotur.yvera.gob.ar/bitstream/handle/123456789/149/SIGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## X - Bibliografía Complementaria

[1] &#61692; V. Zeithaml, A. Parasuraman y L. Berry (1993). Calidad Total en la Gestión de\_ Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Díaz de Santos. Madrid.

[2] &#61692; Aubert N. y Gaulejac N. (1993). El coste de la excelencia ¿del caos a la lógica o de la lógica al caos? Madrid. Ediciones Paidós.

## XI - Resumen de Objetivos

- Analizar las organizaciones turísticas en general y hoteleras en particular, como también su contexto sociotécnico.
- Conocer los principales modelos de gestión de la calidad.
- Diseñar y administrar procesos para la gestión de la calidad.
- Avaluar los procesos de la calidad.

## XII - Resumen del Programa

UNIDAD I: CALIDAD & SERVUCCION

UNIDAD II: SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

UNIDAD III: AUDITORIA DE LA CALIDAD

UNIDAD IV: GESTIÓN DE LA CALIDAD

## XIII - Imprevistos

En caso de ausencia del docente o pérdida de días de clase, se acordará una nueva fecha para su recuperación y/o se entregará material complementario para que los alumnos realicen un refuerzo de la actividad en modalidad virtual.

## XIV - Otros

--

## ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA

### Profesor Responsable

Firma:

Aclaración:

Fecha: