Ministerio de Cultura y Educación **(Programa del año 2026)**
Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo
Departamento: Turismo
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	2026	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 - Teoria con prácticas de aula	1º Cuatrimestre

Duración			
Desde	**Hasta**	**Cantidad de Semanas**	**Cantidad de Horas**
11/03/2026	23/06/2026	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

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 & SERVUCCION

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. La figura del Mystery Shopper. 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 plan de trabajos prácticos consta de 5 trabajos prácticos que abordan la integración de temas de cada unidad para su aplicación en el campo. Los mismos consisten en:

• Análisis de casos.
• Preguntas y discusión referentes a temas del programa.
• Lectura, investigación 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.
• Role Play y producciones aplicadas al ámbito profesional.
• Charla virtual con representantes de organizaciones públicas o privadas vinculados a los temas de estudio en testimonios de casos de aplicación específicos.

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. La aprobación se logra con una calificación igual o superior a 4.

Evaluación oral: abarcativo, se evaluarán conocimientos teóricos. La aprobación se logra con una calificación igual o superior a 4.

IX - Bibliografía Básica

[1] C. Camisón, S. Cruz y T. González (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas
[2] Pearson Educación. Madrid.
[3] D. Tigani (2006). Excelencia en Servicio. Liderazgo 21.
[4] Norma: IRAM-SECTUR. (2008). [en disponible en:
[5] http://www.iram.org.ar/index.php?IDM=0&IDN=469&alias=
[6]  J.J. Tarí Guilló (2000)- Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Publicaciones Universidad de Alicante.
[7] Alicante.
[8]  SIGO. (2008). Manual del Sistema inicial de gestión organizacional. [en línea] disponible en:
[9] http://repotur.yvera.gob.ar/bitstream/handle/123456789/149/SIGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

X - Bibliografia Complementaria

[1]  V. Zeithaml, A. Parasuraman y L. Berry (1993). Calidad Total en la Gestión de_ Cómo lograr el equilibrio
[2] entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Díaz de Santos. Madrid.
[3]  Aubert N. y Gaulejac N. (1993). El coste de la excelencia ¿del caos a la lógica o de la lógica al caos? Madrid.
[4] Ediciones Paidós.
[5]  Barreto, A. (2007) Pensemos en Calidad. San Luis: FTU-UNSL [en línea] disponible en:
[6] http://moodleftu.fica.edu.ar/repository.php
[7]  Gallego J.F. (2002). Gestión de Hoteles. Una nueva visión. Thomson-Paraninfo. Madrid

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 fuerza mayor, ausencia del docente o pérdida de días de clase por diversos motivos, se acordará una nueva fecha para su recuperación y/o se entregará material complementario para que los estudiantes realicen un refuerzo de la actividad o temática en curso en modalidad virtual a través del campus UNSL.

XIV - Otros