



*Universidad Nacional de San Luis*  
Facultad de Turismo y Urbanismo

VILLA DE MERLO, S.L., 12 DIC 2018

VISTO:

El EXP-USL:0016456/2018, mediante el cual se solicita la incorporación del Curso GESTION DE LA CALIDAD en concepto de MATERIA OPTATIVA I en el año 2017, para los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, según Plan de Estudios ORD. CS N°3/2014, y

CONSIDERANDO:

Que el Plan de Estudios incluye una materia Optativa en el TERCER Año de la Licenciatura en Turismo, con una carga horaria de SESENTA (60) horas, a desarrollarse durante el Primer Cuatrimestre

Que la propuesta fue presentada por la Comisión de Carrera de Turismo.

Que docentes del Área participaron en la definición, en forma conjunta con la Comisión de Carrera.

Que Secretaría Académica tomó la intervención que le compete

Que conforme a lo normado por la ORD CS N° 29/98, lo solicitado encuadra en el siguiente Propósito Institucional N° 3º: "Mantener una alta eficacia en los procesos de democratización de las oportunidades y posibilidades ofrecidas a los alumnos para que accedan y concluyan exitosamente sus estudios".

Por ello, y en uso de sus atribuciones,

LA DECANA NORMALIZADORA DE LA FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO  
RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Protocolizar el dictado del Curso GESTION DE LA CALIDAD, en carácter de MATERIA OPTATIVA I para estudiantes de TERCER AÑO de la Licenciatura en Turismo en el año 2017, conforme al programa detallado en el Anexo que forma parte de la presente.

ARTÍCULO 2º: Comuníquese, insértese en el Libro de Resoluciones de la Facultad, Publíquese en el Digesto de la UNSL y archívese.

RESOLUCION D.-Nº 187

Prof. Mariana Yamile Bonilla  
Secretaría Académica y de Extensión  
FTU-UNSL

Lic. Norma Gladys Pereyra  
DECANA NORMALIZADORA  
F.T.U. - U.N.S.L.



ANEXO

HOJA \_\_\_ / \_\_\_

**PROGRAMA DEL CURSO: Gestión de la Calidad – Optativa I**

FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO

AREA: Organización y Gestión de Empresas Turísticas

AÑO: 2017

Lic. Norma Gladys Perera  
DECANA NORMALIZADORA  
F.T.U. - U.N.S.L.

**I - OFERTA ACADÉMICA**

CARRERAS PARA LAS QUE SE OFRECE EL MISMO CURSO	PLAN DE ESTUDIOS ORD. N°	CÓDIGO DEL CURSO	CRÉDITO HORARIO	
			SEM.	TOTAL
1) Licenciatura en Turismo	003/14	22 (Optativa I)	4	60

**II - EQUIPO DOCENTE**

FUNCIONES <sup>(1)</sup>	APELLIDO Y NOMBRE	CARGO	DEDIC.
Responsable	Barreto, Carlos Ariel	Prof. Asociado	Simple

<sup>(1)</sup> Agregan las filas que sean necesarias

**III - CARACTERÍSTICAS DEL CURSO**

CREDITO HORARIO SEMANAL				MODALIDAD <sup>(2)</sup>	REGIMEN		
Teórico/ Práctico	Teóricas	Prácticas de Aula	Práct. de lab/ campus Virtual/ Resid/ PIP, etc.		Cuatrimestral:	1º	
				Asignatura <b>Presencial con campus Moodle- FICA-UNSL</b>	Anual		
	3		1	<b>Asignatura Presencial con campus Moodle- FICA-UNSL</b>	Otro: <b>Duración: 15 semanas</b>		
					Período: 13/03/17 al 24/06/17		

<sup>(2)</sup> Asignatura, Seminario, Taller, etc.

**IV.- FUNDAMENTACION**

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.



## ANEXO

HOJA /

### PROGRAMA DEL CURSO: Gestión de la Calidad – Optativa I

FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO

AREA: Organización y Gestión de Empresas Turísticas

AÑO: 2017

Lic. Norma Grays Pereyra  
DECANA NORMALIZADORA  
F.T.U.-U.N.S.L.

#### V.- 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 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.
- Diseñar auditorías

#### VI. – CONTENIDOS

##### UNIDAD I: CALIDAD & SERVUCCION

###### Contenido:

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.

##### UNIDAD II: SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

###### Contenido:

Las normas internacionales ISO 9000, y series: Normalización. Modelos de gestión de la Calidad. IRAM/SECTUR, SAC, SIGO. Implementación de la Calidad. Integrar a las personas en un proyecto de calidad. Calidad frente a no Calidad. Los costos de la NO calidad.

##### UNIDAD III: AUDITORIA DE LA CALIDAD

###### Contenido:

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: GESTIÓN DE LA CALIDAD

###### Contenido:

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.

#### VII. - PLAN DE TRABAJOS PRÁCTICOS

Los trabajos prácticos se asignarán y desarrollarán mediante el entorno virtual: "Campus Moodle FICA-UNSL". Para ello, se utilizarán los recursos provistos por el entorno indicado.

Los TP's se recibirán y corregirán mediante entorno virtual. Las devoluciones, aclaraciones y/o ampliación de conceptos o técnicas se harán en las instancias áulicas establecidas.



## ANEXO

HOJA

### PROGRAMA DEL CURSO: Gestión de la Calidad – Optativa I

FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO

AREA: Organización y Gestión de Empresas Turísticas

AÑO: 2017

Lic. Norma Gladys Pereyra

DECANA NORMALIZACIÓN  
F.T.U. - U.N.S.L.

### VII - RÉGIMEN DE APROBACIÓN

#### PROMOCION SIN EXAMEN FINAL:

##### ALUMNOS REGULARES

Para la aprobación del curso se deberá cumplir:

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

Aprobación de dos (2) exámenes parciales, en primera instancia\*

Aprobación del 100% de trabajos prácticos.

Aprobación de un examen de carácter integrador\*

\* Con una calificación al menos de 7 (siete) puntos en todas las evaluaciones establecidas, incluida la evaluación integradora.

#### APROBACION CON EXAMEN FINAL:

ALUMNO REGULAR: debe asistir al 80% de las clases teóricas-prácticas. Aprobar el 100 % de exámenes parciales dos (2) y los Trabajos Prácticos con calificaciones no menor a 4 (cuatro) en primera instancia o en instancia de recuperación (Ordenanza (CS) N° 13/03 Art 24º inciso b) cada parcial tendrá DOS (2) Recuperaciones. La primera recuperación deberá llevarse a cabo en no menos de 48 horas de publicado el resultado del Parcial. La segunda recuperación se podrá realizar al final del cuatrimestre, en dicha oportunidad cada alumno rendirá el o los parciales que mantuviera sin aprobar)

Total, de exámenes parciales: dos (2); total de recuperatorios: dos (2) uno por examen.

ALUMNOS LIBRES: el alumno libre es aquel que no haya alcanzado las condiciones de alumno regular o promocional. Para acceder a rendir como libre deberá presentar y aprobar un Trabajo Final 15 días antes del examen

#### EXAMEN FINAL LIBRE:

Evaluación escrita: preguntas comprensivas, de carácter eliminatorio.

Evaluación oral: abarcativo, se evaluarán conocimientos teóricos.

#### CRONOGRAMA DE EXAMENES PARCIALES:

1er. Parcial: 19.05.2017

2do. Parcial: 23.06.2017

Examen Integrador/Recuperatorios del 1er o 2do parcial: 29.06.2018

#### X.a - BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Wagner, Mariela. (2016). Calidad Turística Total. Ediciones turísticas Ladevi Proturismo. Buenos Aires.
- Martínez, A.; Rosenfeld, A. (2011). Normas de Calidad, Responsabilidad social y turismo. Ladevi Ediciones. Buenos Aires.
- Norma: IRAM-SECTUR. (2008). [en línea] disponible en:  
<http://www.iram.org.ar/index.php?IDM=0&IDN=469&alias=>
- 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>
- Mills, David. (1997). MANUAL DE AUDITORIA DE LA CALIDAD. Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona.
- Barreto, A. (2007) Pensemos en Calidad. San Luis: FTU-UNSL [en línea] disponible en:  
<http://campus2.unsl.edu.ar/iliias3/repository.php>



## ANEXO

HOJA \_\_\_/\_\_\_

### PROGRAMA DEL CURSO: Gestión de la Calidad – Optativa I

FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO

AREA: Organización y Gestión de Empresas Turísticas

AÑO: 2017

Charw, James G. (1992). El Cliente quiere... Calidad. 2da Edición. Editorial Printince-Hall. Espano – americano, S.A. México

Crosby, P. B. (1979). La calidad es gratuita. Ed. Mc Graw Hill, New York

Deming, W. E. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad. Ed. Días de Santos, España,

Jurán, J. M. (1989). Aplicación Universal a la Administración de la Calidad. Executive Excellence.

#### X b - BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

José Ángel Miguel Dávila. (2002) CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR TURISMO. Netbiblo S.L. Coruña.

Rosander A. C. (1994) LOS CATORCE PUNTOS DE DEMING APLICADOS A LOS SERVICIOS Edición Diaz de Santos S.A. – Madrid.

ANEXO RESOLUCION D.-Nº 187

Prof. Mariela Vilma Bonilla  
Secretaria Académica y de Extensión  
FTU-UNSL

Lic. Norma Gladys Paredes  
DECANA NORMALIZADORA  
FTU - U.N.S.L.