

LICENCIATURA EN TURISMO

GESTIÓN DE CALIDAD

Datos de identificación del espacio curricular:

Denominación: Gestión de Calidad

Código SIU-Guaraní: 15304

Departamento: Turismo

Ciclo Lectivo: 2021

Carrera: Licenciatura en Turismo

Plan de Estudio: ORD. 10/15

Formato Curricular: Asignatura teórico aplicada

Carácter: Electiva

Área a la que pertenece: Economía y Administración

Año en que se cursa: 3° año

Régimen año 2021: Enseñanza remota de emergencia

Carga horaria total: 56 horas

Carga horaria semanal: 4 horas

Espacios curriculares correlativos: No posee

Equipo de cátedra:

- Lic Jimena Cabeza, profesora asociada
- Lic Sebastián Herrera, profesor Jefe de Trabajos Prácticos

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.

OBJETIVOS

- a. Entender el concepto de calidad y mejora continua y su importancia para la competitividad de las empresas y destinos turísticos.
- b. Reconocer a los sistemas de calidad como una herramienta eficaz para que las empresas y destinos turísticos incrementen la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua.
- c. Comprender la importancia de conocer las necesidades y exigencias de los clientes para ofrecer servicios que las satisfagan.
- d. Aportar al desarrollo sustentable de empresas y destinos turísticos desde la visión de la mejora continua.
- e. Comprender al turismo como una actividad dinámica, cambiante y susceptible a cambios constantes que requieren adaptaciones tanto en empresas como en los destinos.
- f. Entregar herramientas prácticas para que los alumnos/as puedan desenvolverse en empresas y en la gestión de destinos aplicando procesos, programas y normas de gestión de calidad.

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 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. Planificación e indicadores de la gestión de la calidad. Satisfacción del cliente interno y externo. La Normalización.

BIBLIOGRAFIA 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.
- 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/>
- <http://desarrolloturistico.gob.ar/subsecretaria/ley-nacional-de-turismo-25-997>
- 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
- Otros artículos o papers que proponga la cátedra.

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.

BIBLIOGRAFIA OBLIGATORIA

- 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.
- ROMERO, Adriana (compiladora), en "Normalización y Gestión de la calidad turística: un enfoque integral"
- <https://www.isq-turistica.com/sectores-turisticos>
- <http://desarrolloturistico.gob.ar/subsecretaria/ley-nacional-de-turismo-25-997>
- 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
- Otros artículos o papers que proponga la cátedra.

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

BIBLIOGRAFIA OBLIGATORIA

- 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"
- <http://desarrolloturistico.gob.ar/subsecretaria/ley-nacional-de-turismo-25-997>
- 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.

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.

BIBLIOGRAFIA 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.
- ROMERO, Adriana (compiladora), en "Normalización y Gestión de la calidad turística: un enfoque integral"
- <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.

UNIDAD V

Sistemas de Calidad aplicados en el sector turístico.

Contenidos:

Sistema Argentino de Calidad Turística. 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 y su importancia. Casos Exitosos de Calidad Turística. Empresas B, responsabilidad social y ambiental como valor empresarial. Normas españolas para destinos turísticos inteligentes.

BIBLIOGRAFIA OBLIGATORIA

- 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.
- ROMERO, Adriana (compiladora), en "Normalización y Gestión de la calidad turística: un enfoque integral"
- <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.

CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:

- Utilización de la plataforma virtual
- Habilidades de comunicación
- Investigación de actualidad
- Desarrollo de pensamiento crítico sobre los cambios en el mercado turístico
- Iniciación en la Investigación Documental a través de material específico en revistas, bibliografía, medios electrónicos.
- Contraposición de situaciones

METODOLOGÍA:

- Clases expositivas
- 100% de contenidos a través de la Plataforma Virtual.
- Aproximación a la implementación de procesos de calidad en la oferta turística local, dictando la unidad V en forma transversal a la teoría de las unidades I, II, III y IV
- Trabajo sobre la bibliografía de la asignatura a través de guías de estudio
- Exposiciones del alumno con aprovechamiento de las Nuevas Tecnologías



EVALUACIÓN:

Criterios de evaluación:

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

Acreditación sin examen final

La realizará el alumno cuando esté en condición de regular 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 cuando esté en condición de regular y con un examen final oral o escrito (lo determinará la cátedra) ante tribunal.

El alumno deberá cumplir con:

- Al menos 1 trabajo práctico y el trabajo de integración aprobados o 2 trabajos prácticos.

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.

BIBLIOGRAFIA:

- 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.
- 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/>
- <http://desarrolloturistico.gob.ar/subsecretaria/ley-nacional-de-turismo-25-997>
- 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
- <https://www.isq-turistica.com/sectores-turisticos>
- Planificación estratégica del sector turístico de Mendoza. TURPLAN II, TURPLAN edición Bicentenario, Plan Estratégico 2024.
- Otros artículos o papers que proponga la cátedra.

Mendoza, marzo de 2021.



Jimena B Cabeza