



Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo

"Año de la reconstrucción de la Nación
Argentina"

"40 años de la creación del Consejo
Interuniversitario Nacional - CIN"



VILLA DE MERLO, S.L., 25 de marzo de 2025

VISTO:

El EXPE: 2479/2025 mediante el cual la Directora de la carrera Licenciatura en Turismo, Lic. Lucía Raquel MIRANDA, eleva la propuesta para la asignatura Optativa I: GESTIÓN DE LA CALIDAD; y

CONSIDERANDO:

Que el Plan de Estudios de la carrera Licenciatura en Turismo (OCS 3/2014) contiene asignaturas optativas en 3° y 4° año.

Que se propone como Optativa I para el ciclo lectivo 2025 la asignatura Gestión de la Calidad.

Que la propuesta surge de la consulta realizada por la Comisión de Carrera a los estudiantes de 3° año de la carrera Licenciatura en Turismo, proponiendo temáticas que no estaban incluidas en la currícula de la carrera y que son valoradas en la formación según el perfil profesional del Licenciado en Turismo.

Que la Comisión de Carrera de la Licenciatura en Turismo analizó la propuesta, prestó acuerdo y realizó los trámites correspondientes para incorporar la misma.

Que la asignatura elegida se dicta en la carrera Licenciatura en Hotelería por lo que se cursará conjuntamente con los estudiantes de esta carrera.

Que Secretaría Académica tomó la intervención que le compete.

Que la docente Lic. Mariana PIÑERO presentó el programa de la asignatura el cuál fue analizado y aprobado por la Comisión de Carrera mencionada.

Que la asignatura se dictará a estudiantes de la carrera Licenciatura en Turismo como propuesta para la asignatura Optativa I en el ámbito de la Facultad de Turismo y



"Año de la reconstrucción de la Nación
Argentina"

"40 años de la creación del Consejo
Interuniversitario Nacional - CIN"



Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo

Urbanismo, bajo la responsabilidad de la docente Mariana PIÑERO con un crédito horario de SESENTA (60) hs.

Que corresponde su protocolización.

Por ello, y en uso de sus atribuciones;

LA DECANA DE LA FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- PROTOCOLIZAR el dictado de la asignatura GESTIÓN DE LA CALIDAD en carácter de Optativa I en Tercer Año de la Licenciatura en Turismo (OCS 3/14) para el ciclo 2025, bajo la responsabilidad de la Lic. Mariana PIÑERO con una carga horaria de SESENTA (60) hs durante el primer cuatrimestre del presente año, conforme al programa detallado en el Anexo que forma parte de la presente.

ARTÍCULO 2°.- Comuníquese, notifíquese, insértese en el Libro de Resoluciones, publíquese en el Digesto de la Universidad y archívese.

MAR

Documento firmado digitalmente según OR N° 15/2021, por: Decana Agustina Generoso – Secretario Académico, Pablo Montero



Universidad Nacional de San Luis
FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO

ANEXO I

Gestión de la Calidad 2025

I – OFERTA ACADÉMICA

MATERIA	CARRERAS	PLAN DE ESTUDIOS ORD. N°	AÑO	PERIODO
32	Licenciatura en Hotelería	Ord. CS- 02/14	2025	1° Cuatrimestre

II EQUIPO DOCENTE

APELLIDO Y NOMBRE	FUNCIONES	CARGO	DEDIC.
Piñero Mariana Canclini Micaela	Profesora Responsable Auxiliar	ADJ Exclusivo JTP Semi-Exc	40 hs 20 hs

III- CARACTERÍSTICAS DEL CURSO

CREDITO HORARIO SEMANAL					TIPIFICACION / PERIODO	DURACION			
Teórico/Práctico	Teóricas	Prácticas de Aula	Prácticas de lab/camp/resid/PIP, etc.	Total	A – B - C	Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de horas
	3 hs.	2 hs.	-	5hs	C-teoría con prácticas en el aula	12.03.2025	24.06.2025	15	75



Universidad Nacional de San Luis
FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO

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 –PROPOSITO

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



Universidad Nacional de San Luis
FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO

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 auditorias. 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 empresarial (RSE) y las políticas de calidad relacionadas con el entorno. Los talentos humanos: agentes dinamizadores de la calidad. La calidad humana. Gestión Sustentable en Hoteles.

VII-PLAN DE TRABAJOS PRACTICOS

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. 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

- ✓ C. Camisón, S. Cruz y T. González (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas Pearson Educación. Madrid.
- ✓ D. Tigani (2006). Excelencia en Servicio. Liderazgo 21.
- ✓ Norma: IRAM-SECTUR. (2008). [en línea] disponible en: <http://www.iram.org.ar/index.php?IDM=0&IDN=469&alias=>
- ✓ J.J. Tarí Guilló (2000)- Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Publicaciones Universidad de Alicante. Alicante.
- ✓ 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>



Universidad Nacional de San Luis
FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO

X- BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Barreto, A. (2007) Pensemos en Calidad. San Luis: FTU-UNSL [en línea] disponible en: <http://moodleftu.fica.edu.ar/repository.php>
- ✓ 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 socio- técnico.
- Conocer los principales modelos de gestión de la calidad.
- Diseñar y administrar procesos para la gestión de la calidad.

XII-RESUMEN DEL PROGRAMA

UNIDAD I: CALIDAD & SERVUCION
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 estudiantes realicen un refuerzo de la actividad en modalidad virtual.

Hoja de firmas