



Ministerio de Educación

Gobierno del Chubut

Dirección General de Educación Superior
Instituto Superior de Formación Docente N° 803
Puerto Madryn

PROGRAMA 2025

Carrera:

RES N° 588/22 ME

Espacio curricular

Equipo Docente

Gestión de la Calidad

Lic. Gissela Huayquimilla

1. FUNDAMENTACIÓN

De acuerdo a lo mencionado en el Diseño Curricular de la Tecnicatura Superior en Turismo, “el Art. 17 de la Ley de Educación Superior N° 24.521, define que las instituciones de educación superior no universitaria tienen entre sus funciones básicas **proporcionar formación superior de carácter instrumental en las áreas humanísticas, sociales, técnico profesionales y artísticas** y en el Art. 22, plantea que tales instituciones deberán estar estrechamente vinculadas a entidades de su zona de influencia y ofrecerán carreras cortas, flexibles y/o a término, que faciliten la **adquisición de competencias profesionales y que hagan posible la inserción laboral.**”

Por lo cual esta propuesta pretende ser una herramienta fundamental para el desarrollo de los futuros profesionales considerando la importancia de la misma como asignatura del campo de formación general, pretendiendo que cumpla con el propósito de “integrar y articular teoría y práctica y posibilite la transferencia de lo aprendido a diferentes contextos y situaciones en correspondencia con los diversos sectores de la actividad”, en este caso de la actividad turística, facilitando de esta manera la adquisición de habilidades y competencias por parte de los estudiantes que contribuya a una pronta salida laboral con “solvencia, responsabilidad, eficacia y eficiencia.”. Asimismo, la asignatura pretende contribuir a que los futuros/as profesionales adquieran competencias para: “asesorar sobre la mejora de los estándares de calidad de los servicios que se brindan, basado en sus conocimientos y su creatividad”.

Para ello, se deberá tener como premisa la finalidad formativa de la asignatura al mencionar que “las organizaciones actuales requieren de líderes de proyecto y colaboradores con competencias para detectar oportunidades de mejora en clientes, proveedores y procesos.”

En este sentido, los contenidos teóricos a abordar necesariamente traerán a colación los conceptos desarrollados en el primer y segundo año de la tecnicatura, inicialmente con las asignaturas de Introducción al Turismo, Gestión de las Organizaciones, Servicios Turísticos y Legislación Turística, contribuyendo al Diseño Curricular de la Carrera a través de situaciones y ejercicios prácticos; y de la participación de actores que actualmente se desempeñan en los rubros del sector turístico a abordar desde esta asignatura para que compartan sus experiencias con los estudiantes no solamente en el aula sino también será necesario coordinar visitas a los distintos establecimientos que ofrecen servicios turísticos (agencias de viajes, hoteles, restaurantes, etc), y que de esta manera puedan tener una aproximación más real a los conceptos que se abordarán.

2. OBJETIVOS

Objetivos generales

Que el estudiante pueda:

- Obtener un marco amplio y abarcativo sobre todos los aspectos relativos a la gestión de sistemas de calidad aplicables a los servicios turísticos.

Objetivos específicos:

- Comprender la importancia de incorporar criterios de gestión de calidad en el sector turístico.
- Brindar una visión integrada sobre las herramientas aplicables para la mejora continua en empresas turísticas.
- Identificar las características y los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de calidad.
- Reconocer y detectar las oportunidades para anticipar las necesidades del cliente, brindándole un servicio de calidad.
- Identificar los programas que contribuyen a la implementación de la calidad turística en las organizaciones públicas y privadas del sector.
- Analizar el enfoque sistémico de la calidad turística orientada a destinos.

3. CONTENIDOS – BIBLIOGRAFÍA

Unidad 1: Introducción a la calidad

Introducción a la calidad. Concepto y evolución. Principales teorías. La gestión de la calidad total –TQM- aplicada a las actividades turísticas. Los sistemas de gestión de la calidad en las empresas turísticas. Dimensiones y principios del sistema de gestión de la Calidad. Enfoque de sistemas de gestión de la calidad.

Bibliografía

- UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES. (2003). Gestión de Servicios de Hospitalidad. Meijide, Augusto.
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES. (2006). Calidad de servicio y satisfacción al cliente. Iglesias, Cristina.

Unidad 2: Calidad turística orientada al cliente

Liderazgo y compromiso. Política de Calidad. Roles y responsabilidades. Relaciones entre calidad y satisfacción. Planificación y satisfacción del cliente. Enfoque en el cliente y las partes interesadas. Psicología del consumidor. Planificación de productos y planificación de servicios. Ciclo de Calidad en los servicios. Momentos de la Verdad. Calidad de procesos como estrategia de diferenciación. Gestión de las relaciones con los clientes CRM. Manejo de Quejas y Reclamos

Bibliografía

- ISO 10002: 2004 Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. PDF Disponible en: <https://repositorio.uvq.edu.ar/detail/499/>
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES. (2003). Gestión de Servicios de Hospitalidad. Meijide, Augusto.
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES. (2006). Calidad de servicio y satisfacción al cliente. Iglesias, Cristina.

Unidad 3: Sistemas de Calidad y herramientas para la mejora de la calidad aplicados al sector turístico

ISO. Certificaciones internacionales de calidad turística. Normas IRAM SECTUR. Sistema Argentino de Calidad Turística.

Benchmarking. Diagrama de Flujo. Diagrama de Ishikawa o de causa-efecto. Gráfico de Pareto, entre otros. Manual de la calidad. Introducción. Evaluación del sistema de gestión. Medición, análisis y mejora. Auditorías internas. Mejora continua. Acciones correctivas. Acciones preventivas.

Bibliografía

- MAYO ALEGRE J.C. , LOREDO CARBALLO N.A. , REYES BENÍTES N. (2015) En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición, en Retos de la Dirección 2015; 9(2):49-67 <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v9n2/rdir04215.pdf>
- ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. Disponible en: <https://repositorio.uvq.edu.ar/detail/7712/>
- Orientación sobre el Concepto y Uso del Enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión <https://repositorio.uvq.edu.ar/detail/3694/>
- OMT: Manual práctico de gestión integral de la calidad de los destinos turísticos España 2015
- WALLINGRE, N. (2001), "La calidad de un destino turístico: una estrategia para el desarrollo local. Un acercamiento al tema", ponencia presentada en el III Congreso Latinoamericano de Investigación Turística, Universidad Austral de Chile, Instituto de Turismo, Valdivia, Chile, octubre 2001.
- WALLINGRE, N. Y TOYOS, M. (2010). Diccionario de turismo, hotelería y transportes. Edición Universidad del Salvador. Buenos Aires.

4. EVALUACIÓN – ACREDITACIÓN (CONDICIONES DE ALUMNO REGULAR Y LIBRE)

El módulo podrá ser aprobado de acuerdo a alguna de las siguientes condiciones:

I. Estudiante promovido:

- a) Asistencia del ochenta por ciento (80 %) o más a las clases teóricas.
- b) Asistencia del ochenta por ciento (80 %) a las clases prácticas y/o trabajos de campo.
- c) 100% de los trabajos propuestos entregados en tiempo y forma.
- d) Exámenes parciales aprobados con 7 o más.

II. Estudiante regular:

- a) Asistencia del setenta por ciento 70 % o más a las clases teóricas.
- b) Asistencia del setenta por ciento (70 %) a las clases prácticas y/o trabajos de campo.

- c) 75 % de los trabajos propuestos entregados en tiempo y forma.
- d) Exámenes parciales aprobados con 4 o más.
- e) Examen final oral, que abarca todos los contenidos del Programa que deberá rendir en los días que fije el Calendario Académico del Instituto.

Tentativamente se establecerá un parcial por cada unidad, pudiendo variar los mismos según el abordaje de los contenidos entre el formato escrito y el formato oral.

El Estudiante podrá rendir un recuperatorio de cada examen parcial, solo para acceder a la regularidad no a la promoción de la asignatura. También podrá rendir un recuperatorio final o integrador si no aprobase alguno o todos los parciales o sus correspondientes recuperatorios.

III. Estudiante libre:

- a) No cumplió con el 70% de asistencia
- b) No aprobó los exámenes parciales con un mínimo de 4 (cuatro)
- c) Este estudiante, deberá rendir un examen final oral que abarca todos los contenidos del programa.

En términos generales, se espera:

- Evaluar en los trabajos prácticos la comprensión de los temas tratados.
- Que los ejercicios prácticos por cada unidad temática motiven a los estudiantes a madurar, a reflexionar, a gestionar conocimiento con el fin principal de crear nuevos conocimientos que permitan dilucidar mejores y por qué no, novedosos paradigmas.
- Considerar y valorar los aportes basados en los compromisos con la realidad del lugar en la que los estudiantes viven.
- Cabe mencionar que, durante la asignatura, los ejercicios, trabajos prácticos, exámenes parciales y finales, consideraran dos variables: una cuantitativa, vinculada con el buen uso del saber que se considera imprescindible para aprobar; y la otra, cualitativa o conceptual, que estará medida por el nivel de compromiso y aportes que cada estudiante realice.

Criterios de evaluación:

- Redacción e interpretación adecuada de conceptualizaciones.
- Análisis crítico de los estudios de caso.
- Cumplimiento de las actividades acordadas.
- Participación en los momentos de debates.
- Asistencia y entrega en tiempo y forma de las producciones.

- Uso de terminología específica de la asignatura, relativa a los conceptos claves abordados.
- Autoevaluación y coevaluación del proceso de aprendizaje y los logros alcanzados.

Instrumentos de evaluación:

- Guías de lecturas para participar en clase.
- Trabajos prácticos.
- Elaboración de producciones académicas. Monografías, ensayos, posters.
- Exposición oral con apoyatura visual.
- Guías de observación y relevamiento.
- Parciales (orales y escritos).