



DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS			
ÁREA SERVICIOS TURÍSTICOS			
ASIGNATURA: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD			
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 158			
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div> <p>CARRERA: Tecnicatura en Gestión del Desarrollo Turístico Local</p> <p>PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0325/03</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">REGIMEN: Cuatrimestral</td><td style="width: 50%;">CICLO LECTIVO: 2022</td></tr> </table>		REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2022
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2022		

EQUIPO DE CÁTEDRA





Equipo Docente:

Encargado de Cátedra:

Mg. Fabiana A. Quadrini
Profesora Adjunta Exclusiva

Auxiliar de Cátedra:

Lic. Marcela S. Molina Esp.
Ayudante de Primera Simple

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS	
ÁREA SERVICIOS TURÍSTICOS	
ASIGNATURA: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD	
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 158	
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>	
CARRERA: Tecnicatura en Gestión del Desarrollo Turístico Local	
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0325/03	
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2022

1- **PROGRAMA DE CÁTEDRA**
a. **FUNDAMENTACIÓN**

Los bienes intangibles como los “Servicios” son un componente esencial de la economía de un país o región, debido a que este sector está en crecimiento permanente y que cada vez más se requiere de los mismos para poder aumentar la capacidad competitiva, mediante el valor agregado que se ofrece a través de la prestación de los servicios.

El profesional Técnico en Gestión del Desarrollo Turístico Local requiere del desarrollo de capacidades básicas que le permitan identificar, producir y promover nuevos productos y servicios con una visión empresarial local según los parámetros de la calidad.



La visión de los emprendedores locales sobre dichos parámetros, genera en algunas ocasiones falencias para poder competir a partir de los servicios y/o productos que se requieren para los distintos segmentos de mercado.

Existen también dificultades para llevar adelante de manera eficiente y eficaz acciones que involucren a distintas instituciones vinculadas al sector, a los efectos de comprender que la fuerza del conjunto ayuda a una mejor prestación de servicio.

Sumado a esto, también debe tenerse en cuenta que el costo de la “no calidad” es muy superior al costo en que se incurre cuando se presta un servicio de calidad.

Teniendo en cuenta las problemáticas arriba mencionadas, el presente Módulo propone desarrollar el conjunto de capacidades que permitirán generar productos/servicios bajo estándares de calidad que sean competitivos, logrando así la satisfacción de la clientela clave. Por ello, también se propiciará el abordaje de distintas metodologías que ayudarán a reconocer cuál de ellas es la más adecuada para evaluar la calidad del servicio, lo que redundará en la posibilidad de tomar mejores decisiones.

El módulo de referencia se ubica se articula con el módulo Turismo como Práctica Social, dictado durante el primer cuatrimestre.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS	
ÁREA SERVICIOS TURÍSTICOS	
ASIGNATURA: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD	
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 158	
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>	
CARRERA: Tecnicatura en Gestión del Desarrollo Turístico Local	
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0325/03	
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2022



b. OBJETIVOS

- Identificar a la Calidad como herramienta estratégica para lograr los objetivos organizacionales.
- Relacionar las características del servicio con la Servucción y la Calidad.
- Aplicar los conceptos de sistema, diseño y proceso en la realidad turística local.
- Relacionar e integrar los conceptos de Calidad de Servicios, con otras áreas de estudio.

c. CONTENIDOS MÍNIMOS SEGÚN PLAN DE ESTUDIO

El módulo Administración de la Calidad corresponde al área de competencia que estipula el “diseñar y operar productos turísticos con una visión sustentable y accesible del turismo, considerando la calidad del producto/servicio como la principal herramienta estratégica competitiva.”

Por lo tanto, se pretende a partir de allí reconocer la importancia de la calidad en los servicios y definir estrategias que logren alcanzar la misma.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS	
ÁREA SERVICIOS TURÍSTICOS	
ASIGNATURA: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD	
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 158	
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>	
CARRERA: Tecnicatura en Gestión del Desarrollo Turístico Local	
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0325/03	
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2022

2. CONTENIDOS DEL PROGRAMA

UNIDAD I: PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Concepto de calidad. Principios en los que se basa la calidad. Calidad de servicio como ventaja diferencial y características de los servicios. Los servicios como un sistema.

UNIDAD II: LA SERVUCCIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO



La servucción como proceso de producción de servicios. Sus elementos: personal en contacto, actitudes y tareas; soporte físico, importancia de los elementos tangibles en el servicio, el cliente y la organización interna. Servucción y Sistema.

UNIDAD III: LA CALIDAD DE SERVICIO COMO PROCESO Y SU DISEÑO

La calidad como resultado de la eficiencia y la eficacia. La calidad orientada hacia los procesos y la interacción entre los elementos de la servucción. La comunicación del servicio: actitudes verbales y gestuales. Los Momentos de la verdad. Ciclo del buen y mal servicio. Costos de la calidad versus costos de la no calidad.

UNIDAD IV: EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Algunas estrategias para implementar la calidad. Las Normas Iso- IRAM. Control de la calidad, como llevarla a cabo para medir los resultados: Inventario de quejas; El cliente misterio; Estándares de calidad; las Redes Sociales, otros. Caza de errores o “tender al cero defecto”.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS	
ÁREA SERVICIOS TURÍSTICOS	
ASIGNATURA: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD	
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 158	
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>	
CARRERA: Tecnicatura en Gestión del Desarrollo Turístico Local	
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0325/03	
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2022



3. BIBLIOGRAFÍA BASICA

- 📖 EIGLIER, P. y LANGEARD, E. (1987) *"Servucción"* El marketing de Servicios. Ed. Mc. Graw Hill- Madrid. 1987
- 📖 GAZZERA, A.; LOMBARDO, L., VOGEL, M., QUADRINI, F., MARENZANA, G.; MOLINA, M., FALQUEMBERG; C (2010) *"Las empresas turísticas: y su administración / - 1a ed.* Neuquén: EDUCO - Universidad Nacional del Comahue.
- 📖 HOROVITZ, Jacques *"La calidad del Servicio"*- Ed. McGraw Hill- Buenos Aires. 1992

4. BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA

- 📖 AMAT, O. (2011)" Costos de Calidad y de no Calidad "Ed. Gestión 2000, Barcelona, España
- 📖 CHIAS, Joseph *"El mercado son personas"* Ed. Mc. Graw Hill- Madrid- 2005
- 📖 CAMISON, C; GONZALEZ, T; CRUZ, S. (2006) *"Gestión de la Calidad"*- Editorial Pearson Educación- Buenos Aires
- 📖 PRZYBYLSKI, A. (1991) *"Marketing de Servicios Turísticos"*. Ediciones Surpass- Buenos Aires. Capítulos 4 y 5
- 📖 SANCHEZ VELASCO, J. (2010) *"Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión: teoría y práctica"*- Segunda Edición- Editorial Pirámide- Madrid. -

Artículos seleccionados de publicaciones periódicas por medios electrónicos y/o gráficos, páginas web y material bibliográfico adicional a ser provisto por la Cátedra y/o estudiantes durante todo el cursado del módulo en función de los temas a tratar.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS	
ÁREA SERVICIOS TURÍSTICOS	
ASIGNATURA: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD	
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 158	
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>	
CARRERA: Tecnicatura en Gestión del Desarrollo Turístico Local	
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0325/03	
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2022

5. PROPUESTA METODOLÓGICA

La propuesta de enseñanza - aprendizaje constará de ACTIVIDADES PRÁCTICAS (Guías de lectura, Estudios de Casos, Análisis de artículos y/o textos, sitios web, etc.). Con ellas podrás orientarte y abordar los diferentes contenidos.

Las mismas deberán ser realizadas en forma individual o grupal, según corresponda, lo que te permitirá mayor autonomía en algunos casos, desarrollar la capacidad de trabajar en equipo, y constituirán la base a partir del cual te irás apropiando del marco teórico conceptual, cuando así se requiera.



La realización y entrega de las actividades de aprendizaje, tendrán carácter evaluativo, con una instancia de recuperación.

Los contenidos abordados en las actividades de prácticas serán recuperados para la realización de las evaluaciones parciales y/o exámenes finales, de ahí la importancia de que las realices con responsabilidad.

Las actividades prácticas, serán incorporadas a PEDCO, la Plataforma de Educación a Distancia de la Universidad Nacional del Comahue, para lo cual deberás ser usuario de la misma, previo registro, con el alta correspondiente en dicho sistema.

En tanto, a partir del TRABAJO PRÁCTICO FINAL GRUPAL OBLIGATORIO, se pretende que vincules los contenidos de la asignatura aplicándolos a un caso concreto de organización a determinar.

Por otro lado, las nuevas tecnologías de la comunicación y la información -Tic han potenciado el aspecto comunicativo en la educación y en la sociedad. Nuestro propósito es brindar a los estudiantes los recursos necesarios para que puedan integrar las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación a la actividad de aprendizaje, favoreciendo así la transformación y construcción del conocimiento. Para ello, se propiciará la presentación de las Actividades Prácticas a través de alguna herramienta multimediática que se acordará con los docentes de la cátedra.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS	
ÁREA SERVICIOS TURÍSTICOS	
ASIGNATURA: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD	
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 158	
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>	
CARRERA: Tecnicatura en Gestión del Desarrollo Turístico Local	
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0325/03	
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2022

Se propiciará la participación activa de cada uno de los asistentes a los efectos de que puedan aportar ideas desde su propia experiencia, sobre los contenidos propuestos. Para la aplicación de los conceptos trabajados se utilizarán las siguientes herramientas:



- clases teóricas para el abordaje de contenidos conceptuales
- Trabajos individuales y grupales
- Salidas de campo
- Estudios de Casos/ Resolución de problemas

6. CONDICIONES DE ACREDITACIÓN

La evaluación se realiza en forma individual y grupal, considerando tanto lo conceptual como lo actitudinal, la capacidad de análisis y síntesis, el nivel de participación y el compromiso con la elaboración de los trabajos prácticos. Se analizará el proceso de cada estudiante a lo largo del cursado.

El cursado en condición de **alumno regular** de la asignatura se acredita como resultado de dicho proceso de seguimiento y evaluación. Para ello se deberán cumplimentar las siguientes instancias:

- a) Presencia y participación activa en las clases.
- b) Aprobación del 100 % de los **Trabajos Prácticos Grupales**. Se efectuará un Trabajo Práctico Grupal por cada Unidad del programa, en total cuatro (4). Cada uno de ellos, cuenta con una única posibilidad de recuperación a partir de los señalamientos efectuados en las correcciones.
- d) Realización y aprobación de un **Parcial** o su respectivo **Recuperatorio** con nota mínima de 6 (seis), no promediables.
- c) Aprobación del **Trabajo Integrador Final** con una calificación mínima de 7 (siete). Para acreditar cada asignatura, los alumnos deberán desarrollar y aprobar Trabajo Práctico Integrador de los contenidos de la asignatura, que constituirán la instancia formal de evaluación de cada asignatura.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS	
ÁREA SERVICIOS TURÍSTICOS	
ASIGNATURA: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD	
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 158	
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>	
CARRERA: Tecnicatura en Gestión del Desarrollo Turístico Local	
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0325/03	
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2022

En caso que **no** se presenten el TPI el alumno tendrá el cursado aprobado y deberá presentar el TPI en otra instancia de evaluación para acreditar la asignatura.

Pérdida de la condición de regularidad en la asignatura



Los alumnos que pierdan la regularidad en el cursado de la asignatura por resultar desaprobados en el examen parcial y en su instancia recuperatorio, o por no entregar y aprobar el 100% de los trabajos prácticos del cuatrimestre o por no entregar y/o desaprobado el trabajo integrador en el tiempo estipulado de acuerdo al Plan de Estudio, deberán rendir la misma en carácter de libre, siguiendo el procedimiento que indique el departamento de alumnos.

Los alumnos que resulten desaprobados en la presentación del **Trabajo Práctico Integrador** de la asignatura, que es la instancia formal de evaluación de cada una de ellas, tendrán un plazo de dos años para entregar y aprobar dicho trabajo final integrador. Superado ese plazo, los alumnos deberán presentar el proyecto en carácter de libre, en la sede Neuquén de la Facultad de Turismo. A Los alumnos serán notificados de todas las condiciones de acreditación de la carrera al momento de su inscripción en la misma.

Alumnos Libres

Los alumnos que no hayan aprobado los requisitos de acreditación mencionados, deberán rendir la materia como alumno **libre**.

Para poder presentarse a rendir el examen final como alumno libre, quince (15) días antes de la fecha programada para el final tendrá que presentar un trabajo cuyo tema será definido en su oportunidad. De aprobar dicho trabajo, pasará a la instancia escrita que se aprueba con una nota de cuatro (4) o más. Aprobada esta instancia escrita, podrá presentarse al examen oral el cual se aprueba con una nota de cuatro (4) o más.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS	
ÁREA SERVICIOS TURÍSTICOS	
ASIGNATURA: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD	
CÓDIGO SIU GUARANÍ: 158	
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>	
CARRERA: Tecnicatura en Gestión del Desarrollo Turístico Local	
PLAN DE ESTUDIOS: Ord. Nº 0325/03	
REGIMEN: Cuatrimestral	CICLO LECTIVO: 2022

7. CRONOGRAMA TENTATIVO

a. FECHAS TENTATIVAS DE EVALUACIONES PREVISTAS

- EXAMEN PARCIAL: 22 de OCTUBRE
- RECUPERATORIO EXAMEN PARCIAL: 29 de OCTUBRE

8. DISTRIBUCIÓN HORARIA

a. DIAS, HORARIO Y AULA DE CURSADO

- VIERNES de 15 A 17:30 HORAS
- SABADOS de 10:30 A 13 HORAS -

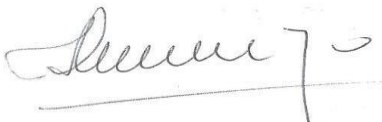
b. CANTIDAD DE HORAS SEMANALES DEDICADAS A CLASES TEÓRICAS 2 1/2 HORAS

c. CANTIDAD DE HORAS SEMANALES DEDICADAS A CLASES PRÁCTICAS 21/2 HORAS

d. DÍAS, HORARIO Y LUGAR DE CONSULTA DE CADA INTEGRANTE DE CÁTEDRA

Prof. Fabiana A. Quadrini – modalidad virtual a determinar

Prof. Marcela S. Molina – modalidad virtual a determinar

FIRMA ENCARGADO/A DE CATEDRA: 	FIRMA DIRECTOR/A DE DEPARTAMENTO:
---	--