

## **LICENCIATURA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

### **Calidad en empresas turísticas**

**Segundo Año  
Primer Cuatrimestre  
2011**

---

#### **Objetivos Generales:**

- Desarrollar en el alumno la capacidad y actitud de búsqueda de información, investigación, observación y análisis.
- Analizar los aspectos y términos relativos a la calidad.
- Aplicar las herramientas conceptuales de calidad en situaciones y ejemplos concretos.
- Identificar los procesos sustantivos, estratégicos y de apoyo.
- Entender los aspectos y términos más relevantes vinculados con la calidad: gestión, organización, proceso, producto
- Transmitir las bases para un sistema de Gestión de la Calidad basado en la gestión y procesos teniendo en cuenta los requisitos de las normas de gestión, las expectativas de los clientes y el marco interno de condiciones en las empresas hoteleras. Comprender, identificar e interpretar los términos relativos al Sistema de Gestión de la Calidad, a aplicar en la situación concreta en las Organizaciones, para mejorarla y justificar su posición con argumentos sustentados en las integraciones de las Normas de Calidad.
- Lograr una comprensión general de los componentes fundamentales del Sistema de Gestión de la Calidad según Norma ISO 9001:2008.

#### **NORMAS DE APROBACIÓN**

Para obtener la condición de **REGULARIDAD** de la materia, el alumno deberá tener:

- 75% de asistencia a clase de teoría y práctica
- El promedio de notas deberá ser entre 4 (60%) y 10 (100%). Las notas consisten en: a) un promedio de trabajos prácticos, b) las notas de los parciales y c) una nota de concepto (que incluye asistencia a clases, puntualidad en la entrega de trabajos, participación en clase y cualquier otro aspecto que el profesor considere relevante).
- Todos los parciales tienen un recuperatorio. El alumno que no apruebe los recuperatorios, no regularizará la materia, es decir su condición final será **LIBRE**.
- Los trabajos prácticos serán promediados y deberán tener un porcentaje mínimo del 60 %.

Para obtener la condición de **PROMOCION** de la materia, deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- 75% de asistencia a clases.
- Asistencia perfecta a las instancias evaluatorias ( No se aceptarán certificados de ningún tipo)
- Rendir y aprobar todas las Instancias evaluatorias
- Promedio general de 7 (81%) en adelante.
- Rendir y aprobar el examen integrador con una calificación igual o superior a 7 (81%)

## COMPETENCIAS DEL EGRESADO

Transmitir las bases para un sistema de Gestión de la Calidad basado en la gestión y procesos teniendo en cuenta los requisitos de las normas de gestión, las expectativas de los clientes y el marco interno de condiciones en las empresas hoteleras. Comprender, identificar e interpretar los términos relativos al Sistema de Gestión de la Calidad, a aplicar en la situación concreta en las Organizaciones, para mejorarla y justificar su posición con argumentos sustentados en las integraciones de las Normas de Calidad.

Lograr una comprensión general de los componentes fundamentales del Sistema de Gestión de la Calidad según Norma ISO 9001:2008.

## OBJETIVOS GENERALES

Desarrollar en el alumno la capacidad y actitud de búsqueda de información, investigación, observación y análisis.

Analizar los aspectos y términos relativos a la calidad.

Aplicar las herramientas conceptuales de calidad en situaciones y ejemplos concretos.

Identificar los procesos sustantivos, estratégicos y de apoyo.

Entender los aspectos y términos más relevantes vinculados con la calidad: gestión, organización, proceso, producto

## NORMAS DE APROBACIÓN

Para obtener la condición de **REGULARIDAD** de la materia, el alumno deberá tener:

- 75% de asistencia a clase de teoría y práctica
- El promedio de notas deberá ser entre 4 (60%) y 10 (100%). Las notas consisten en: a) un promedio de trabajos prácticos, b) las notas de los parciales y c) una nota de concepto (que incluye asistencia a clases, puntualidad en la entrega de trabajos, participación en clase y cualquier otro aspecto que el profesor considere relevante).
- Todos los parciales tienen un recuperatorio. El alumno que no apruebe los recuperatorios, no regularizará la materia, es decir su condición final será **LIBRE**.
- Los trabajos prácticos serán promediados y deberán tener un porcentaje mínimo del 60 %.

Para obtener la condición de **PROMOCION** de la materia, deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- 75% de asistencia a clases.
- Asistencia perfecta a las instancias evaluatorias ( No se aceptarán certificados de ningún tipo)
- Rendir y aprobar todas las Instancias evaluatorias
- Promedio general de 7 (81%) en adelante.
- Rendir y aprobar el examen integrador con una calificación igual o superior a 7 (81%)

## CONTENIDOS

### UNIDAD I: ANALISIS DE LAS ORGANIZACIONES

#### **Contenidos Conceptuales**

Organizaciones exitosas: características. Comprender la importancia de la gestión eficiente y eficaz de las Organizaciones. Sistema Orgánico de las Organizaciones Tecnología de las Organizaciones. Competitividad. Cambio en el comportamiento de los consumidores El cambio en las Organizaciones.

#### **Contenidos Procedimentales**

- Análisis de las cuatro funciones de una situación real de la organización.

- Análisis de la Organización estructural al pensamiento operativo.
- Casos prácticos.

## **UNIDAD II: GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **Contenidos Conceptuales**

Definición ampliada de gestión y calidad. Sistemas. Evolución de los sistemas de gestión. Modelos de gestión. Fomento de la mejora del sistema de gestión. Capacidad de cambio e innovación. Gestión integrada.

### **Contenidos Procedimentales**

- Cambios en los requisitos del cliente y deseos.
- Beneficios de un sistema de Gestión de la Calidad.
- Casos prácticos.

## **UNIDAD III: GESTION DE PROCESOS**

Fundamento de la gestión de procesos. Qué es un proceso. 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.

### **Contenidos Procedimentales**

- Descripción de procesos Contenidos. Interacciones de los procesos. Confección de un mapa/modelo de los procesos.

## **UNIDAD IV: MOTIVACION Y GESTION DE CALIDAD**

### **Contenidos Conceptuales**

Definiciones. Teorías de la motivación La teoría de los dos factores de Herzberg. Motivación interna y externa. Acciones para motivar al personal.. Definición de objetivos estratégicos. Planificación/seguimiento de los objetivos. Implementación de objetivos/planes de acción /evaluación de resultados. Comunicación e introducción de la política y la estrategia.

### **Contenidos Procedimentales**

- Acciones para motivar al personal. Posibilidades de motivación del personal.

## **UNIDAD V - DOCUMENTACION**

### **Contenidos Conceptuales**

Objetivos y funciones de la documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Documentación necesaria. Documentación basada en los procesos. Requisitos. Procedimientos documentados. Instrucciones de trabajos y guías. El manual de gestión. Documentos no controlados. Auditorías Internas. Medición y seguimiento. Mejoras acciones correctivas y preventivas

### **Contenidos Procedimentales**

- Documentación necesaria.. Documentos que deben ser controlados. Registros que deben ser controlados. Documentos no controlados.

## **Unidad VI: FAMILIA ISO 9000**

### **Contenidos Conceptuales**

Estructura de la serie ISO 9000. Contenidos de la norma. Norma ISO 9001:2000. Estructura y finalidad. Contenido de la Norma ISO 9004:2000. IRAM-SECTUR 42510

### **Contenidos Procedimentales**

- Como analizar los textos de las normas. Ejemplos. Casos prácticos.

## **UNIDAD VII: GESTION DE RECURSOS -AUDITORIAS Y MEDICIÓN**

### **Contenidos Conceptuales**

Gestión de información y del conocimiento. Gestión financiera, de instalaciones y de tecnología. Gestión de riesgos. Reingeniería de los procesos. El proceso de la mejora continua. Definición de auditorías, según la norma, empleo y sentido de las auditorías. Tipos de auditorías. Auditoría de sistema, proceso/procedimiento y producto. Auditoría interna y externa del sistema. Definición de indicadores. La medición de la calidad.

### **Contenidos Procedimentales**

- Análisis de los recursos financieros/económicos/humanos. Compres. Revisión por la Dirección
- Planificación y preparación de auditorías. Plan anual de auditorías basados en la gestión/procesos. Confeccionar indicadores

## **UNIDAD VIII: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Definición. Instrumentos Internacionales que consagran principios para RSE. Directrices. Indicadores de RSE. Normas que reglamentan el sector.

### **Contenidos Procedimentales**

- Estructura de los indicadores.

## **Bibliografía**

- Textos de las normas ISO 9000:2000//9004:2000//
- IRAM SECTUR 42510
- PORTER Michael E. "Estrategia Competitiva" Compañía Editorial Continental. 1995
- Ed. KOONTZ Harold Administración: una perspectiva global" Editorial Mc Graw Hill- 1998.
- KEMELMAJER de C, A. y otros. *Turismo, Derecho y Economía Regional*. Ed. Rubinzal- Culzoni.
- Artículos periodísticos y papers a proponer.