



Universidad Nacional de San Luis
Rectorado

"2021 - AÑO DE HOMENAJE AL PREMIO NOBEL
DE MEDICINA DR. CÉSAR MILSTEIN"

SAN LUIS, 20 OCT. 2021

VISTO:

El Expediente EXP-USL: 9605/2021 mediante el cual se solicita la protocolización del Curso de Posgrado: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN DESTINOS Y EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS:

CONSIDERANDO:

Que el Curso de Posgrado se propone dictar en el ámbito de la Facultad de Turismo y Urbanismo del 8 al 29 de octubre de 2021 con un crédito horario de 40 horas presenciales y bajo la coordinación de la Dra. Daniela Teresita GIROLIMETTO y el Mgter. Carlos Ariel BARRETO.

Que la Comisión Asesora de Posgrado de la Facultad de Turismo y Urbanismo recomienda aprobar el curso de referencia.

Que el Consejo de Posgrado de la Universidad Nacional de San Luis en su reunión del 21 de Septiembre de 2021 analizó la propuesta y observa que el programa del curso, bibliografía, metodología de evaluación y docentes a cargo, constituyen una propuesta de formación de posgrado de calidad en su campo específico de estudio.

Que, por lo expuesto, el Consejo de Posgrado aprueba la propuesta como Curso de Posgrado, según lo establecido en Ordenanza CS N° 35/2016.

Que la RCS N° 400/2020 contiene las decisiones y propuestas de funcionamiento de las actividades de posgrado en el marco de la situación sanitaria vigente COVID – 19, y que esta actividad se enmarca en las acciones orientadas a continuar y sostener el dictado de las actividades previstas en cronogramas de estudiantes y propuestas.

Que corresponde su protocolización.

Por ello y en uso de sus atribuciones:

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN LUIS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Protocolizar el dictado del Curso de Posgrado: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN DESTINOS Y EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS, del 8 al 29 de octubre de 2021 en el ámbito de la Facultad de Turismo y Urbanismo con un crédito horario de 40 horas a presenciales.

ARTÍCULO 2°.- Protocolizar como docente responsable a la Mgter. Cristina Iglesias (DU N.° 11423956) de la Universidad Nacional de Quilmes.

Cpde RESOLUCIÓN R N° 1703

PN Victor A. Moránigo
Rector - UNSL

Dra. Nora Reyes
Secretaría de Posgrado
UNSL



Universidad Nacional de San Luis
Rectorado

"2021 - AÑO DE HOMENAJE AL PREMIO NOBEL
DE MEDICINA DR. CÉSAR MILSTEIN"

ARTÍCULO 3º.- Aprobar el programa del Curso de referencia, de acuerdo al ANEXO de la presente disposición.-

ARTÍCULO 4º.- Comuníquese, insértese en el Libro de Resoluciones, publíquese en el Digesto Electrónico de la UNSL y archívese.-

RESOLUCIÓN R N° **1703**

MSS

Dra. Nora Reyes
Secretaria de Posgrado
UNSL

CPN Víctor A. Morfiño
Rector - UNSL



Universidad Nacional de San Luis
Rectorado

"2021 - AÑO DE HOMENAJE AL PREMIO NOBEL
DE MEDICINA DR. CÉSAR MILSTEIN"

ANEXO

IDENTIFICACIÓN DEL CURSO

UNIDAD ACADÉMICA RESPONSABLE: Facultad de Turismo y Urbanismo

DENOMINACIÓN DEL CURSO: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN DESTINOS Y
EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS

CATEGORIZACIÓN: Capacitación

FECHA DE DICTADO DEL CURSO: del 8 al 29 de octubre de 2021

MODALIDAD DE DICTADO: Presencial

Debido a la situación epidemiológica que atraviesa el territorio nacional por el COVID 19 (y a la suspensión de las clases presenciales) y de acuerdo a lo establecido por Res. Rectoral N° 400/2020, el curso se dictará utilizando herramientas tecnológicas sincrónicas, y garantizando la disponibilidad de contenidos, bibliografía, guías de trabajo prácticos, consultas a los estudiantes y todo otro material necesario en un formato electrónico disponible para los alumnos (se utilizará alguna de las plataformas disponibles para desarrollar videoconferencias, entrega de material didáctico, trabajos prácticos, etc.)

CRÉDITO HORARIO TOTAL: 40 horas (30 hs. teóricas y 10 hs. de prácticas de aula)

COORDINADORES: Dra. Daniela Teresita GIROLIMETTO (DU N.° 17068328) y
Mgter. Carlos Ariel BARRETO (DU N.° 18606776)

EQUIPO DOCENTE

RESPONSABLE: Mgter. Cristina IGLESIAS

PROGRAMA ANALÍTICO

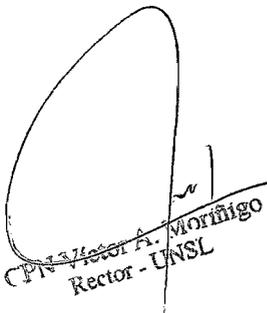
FUNDAMENTACIÓN:

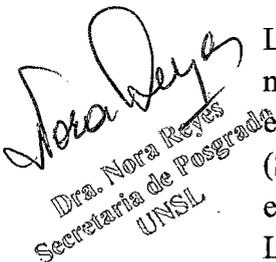
La gestión de la calidad se ha convertido en una importante área de especialidad. En un mundo, donde las exigencias cada día son mayores, es de vital importancia para las empresas y organizaciones en general dar soporte a un sistema de gestión de la calidad (SGC) con elementos que garanticen y les permitan estar en posibilidades de competir en entornos cambiantes y turbulentos.

La situación actual del sector turístico, las nuevas exigencias tanto legislativas como las que surgen de los requerimientos de los clientes, ya sea en materia ambiental, higiene alimentaria, seguridad, así como la gestión del cambio y la incertidumbre, conforman un espectro que exige tratar integralmente todos estos aspectos

La propuesta académica que ofrece este curso de Gestión de la Calidad en Destinos y Emprendimientos Turísticos a los graduados de distintas disciplinas es una apertura para la

Cpde ANEXO RESOLUCIÓN R N° **1703**


CPN Rector A. Morán
Rector - UNSL


Dra. Nora Reyes
Secretaria de Posgrado
UNSL



Universidad Nacional de San Luis
Rectorado

"2021 - AÑO DE HOMENAJE AL PREMIO NOBEL
DE MEDICINA DR. CÉSAR MILSTEIN"

2

formación y actualización para la gestión integrada de la calidad, y el desarrollo de modelos de cambio organizacional orientados a la excelencia.

OBJETIVOS

El objetivo general de este programa es formar y actualizar profesionales para la gestión integrada de la calidad, capaces de proponer y desarrollar modelos de cambio organizacional orientados a la mejora continua, la innovación y la excelencia

- Formar recursos humanos en concordancia con el desarrollo científico y tecnológico, con habilidades que le permitan incorporarse a proyectos de investigación en áreas específicas de la gestión y diseño de la calidad.

- Desarrollar en el participante competencias que le permitan diseñar, documentar, implantar, auditar y mejorar sistemas de gestión integrada de calidad

Promover en el estudiante; una actitud crítica e innovadora para la solución de problemas en la gestión integrada de la calidad.

CONTENIDOS MÍNIMOS

Análisis de los cambios en la cultura organizativa de las empresas y los destinos turísticos
Competitividad. Gestión del conocimiento y la innovación: fuentes, motivaciones, efectos, obstáculos

Gestión del cambio. Herramientas. Modelos y Sistemas de Gestión de la Calidad.

Buenas Prácticas. Directrices. Normas de Gestión

Evaluación del desempeño de las organizaciones.

PROGRAMA DETALLADO:

Unidad 1.-Análisis de los cambios de la cultura organizativa en las empresas y destinos turísticos.

Procesos de cambio cultural. Nuevos enfoques Indicadores del cambio. Tendencias Futuras.

Como gestionar para la Calidad: herramientas, modelos y sistemas de gestión.

Competitividad: Gestión del conocimiento y la innovación: fuentes, motivaciones, efectos, obstáculos

2.- Gestión del cambio. Herramientas. Modelos y Sistemas de Gestión de la Calidad.

Condiciones básicas para el desarrollo de un sistema de Calidad. Principios y fundamentos
Sistemas de gestión de la calidad y sus procesos clave.

Liderazgo y compromiso. Enfoque en el cliente.

Política: Establecimiento y comunicación. Cadena de Valor

Planificación: Cómo gestionar el cambio y la incertidumbre.

CFN Victor A. Morán
Rector - UNSL

Dra. Nora Reyes
Secretaría de Posgrado
UNSL

Cpde ANEXO RESOLUCIÓN R N° 1703



Universidad Nacional de San Luis
Rectorado

"2021 - AÑO DE HOMENAJE AL PREMIO NOBEL
DE MEDICINA DR. CÉSAR MILSTEIN"

3

Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Objetivos de la calidad. Planificación de los cambios

3.- Las prácticas de gestión de la calidad y la gestión del conocimiento

Procesos de apoyo. Recursos. Personas. Infraestructura. Ambiente para la operación de los procesos. Seguimiento y medición.

Información documentada: creación y actualización.

Gestión de las Operaciones. Requisitos para los productos y servicios. Control de los procesos.

Evaluación del desempeño.

4.- La gestión integral e integrada de destinos turísticos sustentables

La calidad del destino desde una perspectiva integral. La gestión integrada. Principios de Planificación Estratégica de Destinos.

La adopción de modelos de gestión de calidad de destinos turísticos. Planes de calidad de destinos turísticos. Experiencias Internacionales. Destinos Inteligentes: características

Análisis de casos

RESUMEN DE PRÁCTICOS:

1. Ejercicios grupales para la aplicación de herramientas de gestión
2. Análisis de procesos
3. Análisis de casos

Lugar de desarrollo: áulico, con recursos bibliográficos, casos de estudio y NTIC.

Las actividades prácticas estarán supervisadas por el docente a cargo del curso, ya sea en el ámbito áulico o mediante el uso de las NTIC'S.

Evaluación: Se establecerá la puesta en común de los resultados individuales y/o por grupos de trabajo.

La aprobación está signada con una calificación mínima de 6 -seis- puntos, máxima 10 -diez- puntos. La aprobación está signada con una calificación mínima de 6 -seis- puntos, máxima 10 -diez- puntos.

SISTEMA DE EVALUACIÓN:

A efectos de fortalecer la capacidad de investigación y producción intelectual del maestrando, la evaluación del curso será efectuada a través de los siguientes criterios:

Asistencia: 75%

Participación en los debates propuestos sobre los temas en estudio

Participación y resolución de ejercicios en clase

Cpde ANEXO RESOLUCIÓN R N°

1703

Victor A. Morfigo
Rector - UNSL

Nora Reyes
Dra. Nora Reyes
Secretaría de Posgrado
UNSL



Universidad Nacional de San Luis
Rectorado

"2021 - AÑO DE HOMENAJE AL PREMIO NOBEL
DE MEDICINA DR. CÉSAR MILSTEIN"

4

Un trabajo final integrador individual sobre un tema vinculado al programa desarrollado y elegido en función de sus intereses personales, de acuerdo a menú de opciones y esquema metodológico suministrados por el docente.

La evaluación estará supervisada por el docente a cargo del curso, ya sea en el ámbito áulico o mediante el uso de las NTIC'S.

Se aprueba el curso con un 75% de asistencia a clases, la entrega de las actividades obligatorias y el trabajo integrador individual.

La aprobación está signada con una calificación mínima de 6 -seis- puntos, máxima 10 -diez- puntos.

BIBLIOGRAFÍA

ASTUDILLO, S.; PRADA-TRIGO, J. Empresas turísticas y factores de innovación: Evidencias a partir del caso de estudio de Cuenca (Ecuador) Cuaderno Virtual de Turismo, vol. 17, núm. 3, diciembre, 2017, pp. 5-21 Universidade Federal do Rio de Janeiro Río de Janeiro, Brasil

BORDAS, E. (2003). "Hacia el turismo de la sociedad de ensueño: nuevas necesidades de mercado". En: Inauguración del primer semestre del curso 2002-2003 de los Estudios de Economía y Empresa de la UOC (2002: Bellaterra) UOC. Publicado en: <http://www.uoc.edu/dt/20219/index.html>

C.A.T. /Fundación Premio Nacional a la Calidad, (2005), Guía para una Gestión de Excelencia. Empresas de Viajes y Turismo, Fundación Premio Nacional a la Calidad, Buenos Aires.

CAMISÓN, C., BORONAT, M., VILLAR, A., & PUIG, A. (2009). Sistemas de gestión de la calidad y desempeño: importancia de las prácticas de gestión del conocimiento y de I+D. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 18(1), 123-134. <http://www.camaradeturismo.org.ar/calidad/cat/cat.pdf>

CASTELNOVO, W. & SORRENTINO, M (2017) The digital government imperative: a context-aware perspective, Public Management Review, 20:5, 709-725, DOI: 10.1080/14719037.2017.1305693

CASTELLUCCI, D. I. (2011). Sistemas de calidad en turismo. Posibilidades y restricciones de su implementación en Mar del Plata. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional de Mar del Plata disponible en: <http://nulan.mdp.edu.ar/1330/>

CLAVER-CORTES, E., PEREIRA-MOLINER, J., TARI, J. J., & MOLINA-AZORIN, J. F. (2008). TQM, managerial factors and performance in the Spanish hotel industry. Industrial Management and Data Systems, 108, 228-244

Cpde ANEXO RESOLUCIÓN R N° **1703**

Victor A. ...
Rector - UNSL

Nora Reyes
Dra. Nora Reyes
Secretaría de Posgrado
UNSL



Universidad Nacional de San Luis
Rectorado

"2021 - AÑO DE HOMENAJE AL PREMIO NOBEL
DE MEDICINA DR. CÉSAR MILSTEIN"

5

DAMIAN I., SUAREZ BARRAZA M.F. (2015) Innovación en los procesos en la gestión turística: Una revisión de la literatura. En Intangible Capital, ISSN-e 1697-9818, Vol. 11, N°. 2, 2015, págs. 147-165 Disponible en www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view/530/463

DELGADO ALMONTE M. (2008) "Análisis estratégico del sector turismo de la xv región Arica-Parinacota, a través del modelo Balanced Scorecard" Tesis de Maestría. Santiago de Chile.
http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/101940/delgado_ma.pdf?sequence=3&isAllowed=y

EARLY J.F. y COLETTI J.O. (2001) El Proceso de la Planificación de la Calidad. Cap. 3, págs. 3.1-3.55; Manual de la Calidad, Mc Graw Hill, Madrid. 55 pag.

FEDERACIÓN ESPAÑOLA de MUNICIPIOS y PROVINCIAS, Guías de Apoyo a la Calidad en la Gestión Pública Local. Guía 9: Sistemas de seguimiento, evaluación y mejora del servicio ofrecido al ciudadano por las administraciones locales: indicadores de actividad y cuadro de mando Ed. Ministerio de Administraciones Públicas, Secretaría General Técnica. Madrid (PDF)

FERNANDEZ GUELL, MORATO A. et al (2005) Estudio de Prospectiva del Sector Turismo. Fundación OPTI Madrid. Versión en PDF

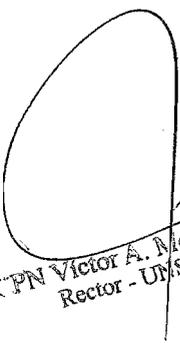
GARCÍA, V. J., JIMÉNEZ, M., & LLORENS, F. J. (2011). Influencia del nivel de aprendizaje en la innovación y desempeño organizativo: factores impulsores del aprendizaje. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 20(1), 161-186

GARCÍA, M., (2014) Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento, Un estudio de casos, Revista Innovar Journal, 26(61), 45-64

GODFREY B. (2001) Gestión de la Calidad Total. Cap. 14 Págs. 14.1-14.39 5º edición, Manual de la Calidad, Jurán Mc Graw Hill, Madrid.

GONZALEZ R. MENDIETA M. (2009) Reflexiones sobre la conceptualización de la competitividad de destinos turísticos En: Cuadernos de Turismo, nº 23, (2009); pp. 111-128 Universidad de Murcia ISSN: 1139-7861
<https://gestionpublicaturismo.files.wordpress.com/2013/08/lectura-2-reflexiones-sobre-la-competitividad-de-los-destinos.pdf>

IGLESIAS, C. (2015) Marco para la medición de la innovación en turismo disponible en <https://repositorio.yvera.tur.ar/handle/123456789/4608>


CPN Víctor A. Morilligo
Rector - UNSL


Dra. Nora Reyes
Secretaría de Posgrado
UNSL

Cpde ANEXO RESOLUCIÓN R N° 1703



Universidad Nacional de San Luis
Reciudad

"2021 - AÑO DE HOMENAJE AL PREMIO NOBEL
DE MEDICINA DR. CÉSAR MILSTEIN"

6

IGLESIAS, C. (2009) "Gestión integrada de la calidad en destinos turísticos" en: Wallingre, N. y Villar, A. (2009) Desarrollo y Gestión de Destinos Turísticos, Universidad Nacional de Quilmas, Argentina, pp. 251-280

IGLESIAS, C. (2014) Calidad de Servicios y Satisfacción al Cliente. Ed. Centro Cultural de la Cooperación Floreal Gorini; UNQ. CABA.

IGLESIAS C. (2014) Directrices de calidad de gestión turística municipal. Herramientas para el buen gobierno), "Cap. 6", en Wallingre, N., Villar, A. (comps) Gestión de Municipios Turísticos. Instrumentos básicos de acción

IGLESIAS C. (2016) Evaluación de la Calidad en la Gestión Ambiental en destinos turísticos de desarrollo reciente en Argentina (pp285,308) en Debates Contemporáneos sobre el Turismo. Garavito L. y Ochoa F. (editores). Universidad Externado de Colombia. Bogotá. Colombia

IGLESIAS C. (2020) Escenarios esperados para el buen desempeño de la gestión del Desarrollo Sustentable de las Actividades turísticas (pp.521,536) en CONDET 2019: IX Simposio Internacional y XV Jornadas de Investigación: acción en turismo: de la producción al intercambio social del conocimiento / Yazmín Betsabé Abraham ... [et al.]; compilado por Leonor Esther Kallsten. - 1ª ed. - Posadas: Universidad Nacional de Misiones; Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Consejo de Decanos y Directores de Unidades Académicas relacionadas a la Enseñanza del Turismo-CONDET, 2020.

IWA-4 Una guía para mejorar la gestión de la calidad en el gobierno local. Obtenido de La Rioja: https://www.larioja.org/upload/documents/438676_47_ponencia_alberto_guillen.pdf

IRAM-SECTUR Normas IRAM SECTUR para las actividades turísticas. Sitio web: <http://www.iram.org.ar/seccion.php?ID=2&IDS=199>:

ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. ISO Ginebra.

PORTER, M. (1995) Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior. Ed. Rei. Buenos Aires

SENGE, P. M. (1992). La quinta disciplina: cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente, Granica, Barcelona. Versión traducida del libro: The fifth discipline: The art and practice of the learning organization. Doubleday, USA, 1990

ZYGIARIS, S (2013) Smart City Reference Model: Assisting Planners to Conceptualize the Building of Smart City Innovation Ecosystems. Journal of the Knowledge Economy, 2013, vol. 4, issue 2, 217-231

CARACTERÍSTICAS DEL CURSO

DESTINATARIOS Y REQUISITOS DE INSCRIPCIÓN: Egresados con título

Cpde ANEXO RESOLUCIÓN R N° 1703

CPN Victor A. Morán
Rector - UNSL

Dra. Nora Reyes
Secretaria de Posgrado
UNSL



Universidad Nacional de San Luis
Rectorado

"2021 - AÑO DE HOMENAJE AL PREMIO NOBEL
DE MEDICINA DR. CÉSAR MILSTEIN"

7

universitario de grado de 4 años o más en disciplinas vinculadas con la temática del curso: podrán cursar profesionales egresados o estudiantes de posgrado de carreras relacionadas con el turismo, desarrollo local, planificación territorial, accesibilidad, hotelería, medio ambiente, entre otras.

CUPO: Mínimo: 10. Máximo: 30 personas.

PROCESO DE ADMISIÓN: Se considerarán los perfiles de los graduados dando prioridad a graduados de carreras relacionadas con el turismo, docentes de la FTU, docentes de la UNSL y graduados de carreras afines.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

Fecha	Actividad /temas a desarrollar	Responsable/s de la actividad	Ámbito/plataforma digital
Viernes 08/10	Clase teórico/práctica: Unidad 1	Mgter. Cristina Iglesias	Aula virtual Moodle UNSL/Plataforma ZOOM en caso de continuar la situación epidemiológica
Viernes 15/10	Clase teórico/práctica: Unidad 2 y Unidad 3	Mgter. Cristina Iglesias	Aula virtual Moodle UNSL/Plataforma ZOOM en caso de continuar la situación epidemiológica
Viernes 22/10	Clase teórico/práctica: Unidad 3 y Unidad 4	Mgter. Cristina Iglesias	Aula virtual Moodle UNSL/Plataforma ZOOM en caso de continuar la situación epidemiológica
Viernes 29/10	Clase de integración y fijación	Mgter. Cristina Iglesias	Aula virtual Moodle UNSL/Plataforma ZOOM en caso de continuar la situación epidemiológica

CPN Víctor A. Morán
Rector - UNSL

Nora Reyes
Dra. Nora Reyes
Secretaría de Posgrado
UNSL

LUGAR DE DICTADO: Facultad de Turismo y Urbanismo UNSL, Campus de Barranca Colorada, Av. Libertador San Martín s/n°, Merlo, San Luis

FECHA PREVISTA PARA ELEVAR LA NÓMINA DE ALUMNOS APROBADOS:
Diciembre de 2021

FINANCIAMIENTO DEL CURSO

COSTOS: Honorarios

FUENTES DE FINANCIAMIENTO: El curso se financia con los aranceles de los inscriptos

ARANCEL GENERAL: pesos tres mil doscientos (\$3200)

Cpde ANEXO RESOLUCIÓN R N° 1703



Universidad Nacional de San Luis
Rectorado

"2021 - AÑO DE HOMENAJE AL PREMIO NOBEL
DE MEDICINA DR. CÉSAR MILSTEIN"

8

BECA AL DOCENTE DE LA UNSL:

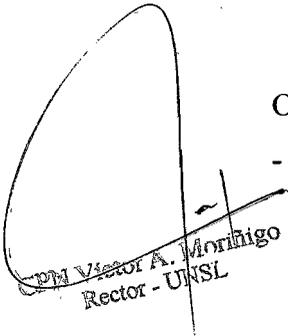
- Se realizará un descuento del 31,5 % aproximadamente a los docentes de la UNSL que no sean docentes de FTU, por lo que en este caso el arancel final será de Pesos dos mil doscientos (\$2200)
- Se realizará un descuento del 50 % a los docentes de la FTU, por lo que en este caso el arancel final será de pesos mil seiscientos (\$1600)

BECA AL ALUMNO DE LA UNSL:

- Se realizará un descuento del 31,5 % aproximadamente a los alumnos de posgrado de la UNSL, por lo que en este caso el arancel final será de pesos dos mil doscientos (\$2200)

OTRAS BECAS

- Se realizará un descuento del 20% para los docentes de las unidades académicas miembros del Consejo de Decanos y Directores de Unidades Académicas relacionadas con la Enseñanza del Turismo –CONDET, por lo que en este caso el arancel final será de pesos dos mil quinientos sesenta (\$2560)


Dr. Victor A. Morán
Rector - UNSL


Dra. Nora Reyes
Secretaría de Posgrado
UNSL