



Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo

VILLA DE MERLO, S.I., 26 JUL 2017,

VISTO:

El EXP-USL: 0004300/2017, mediante el cual se tramitan las actuaciones vinculadas con la Jornada: NORMAS DE CALIDAD EN TURISMO, y

CONSIDERANDO:

Que la jornada tuvo como objetivos brindar conocimiento acerca de la importancia de implementar Normas de Calidad en Turismo; generar espacios para la capacitación y perfeccionamiento en conceptos relacionados a la Calidad en el ámbito Turístico; enriquecer y mejorar la calidad de la prestación de servicios turísticos; potenciar y mejorar la calidad de servicios turísticos y del destino.

Que la jornada se realizó a través de la Secretaría Académica y de Extensión de la FTU.

Que la Secretaría Académica avaló el dictado del taller.

Que Decanato ordenó su protocolización.

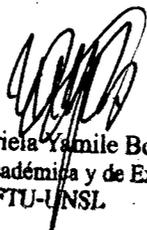
Por ello, y en uso de sus atribuciones,

LA DECANA NORMALIZADORA DE LA FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO
RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Protocolizar el dictado del Jornada: NORMAS DE CALIDAD EN TURISMO, de acuerdo con los fundamentos detallados en el Anexo I, que forma parte de la presente disposición.

ARTÍCULO 2º.- Comuníquese, insértese en el Libro de Resoluciones y archívese.

RESOLUCIÓN D. Nº **126**


Prof. Mariela Yamile Bonilla
Secretaría Académica y de Extensión
FTU-UNSL


Lic. Norma Gladys Pereyra
DECANA NORMALIZADORA
FTU - U.N.S.L.



Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo

ANEXO I

- 1- PROPUESTA: JORNADA DE CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO
- 2- NIVEL: CAPACITACIÓN
- 3- DENOMINACIÓN: "Normas de Calidad en Turismo"
- 4- OBJETIVO

El objetivo de la jornada fue brindar conocimiento acerca de la importancia de implementar Normas de Calidad en Turismo; generar espacios para la capacitación y perfeccionamiento en conceptos relacionados a la Calidad en el ámbito Turístico; enriquecer y mejorar la calidad de la prestación de servicios turísticos; potenciar y mejorar la calidad de servicios turísticos y del destino.

5- FUNDAMENTO

En los últimos años, los actores involucrados en el desarrollo del sector turístico nacional, público, privado y académico, han consensado la importancia de una planificación estratégica donde la gestión de la calidad ocupa un rol vital.

La Gestión Total de la Calidad es una nueva filosofía del management que pretende llevar los productos, servicios y procesos al más alto estándar de calidad posible, y por lo tanto maximiza la calidad.

A través de ella, se busca desarrollar técnicas de participación, de conocimiento y satisfacción de las expectativas del cliente - ciudadano y de aseguramiento de los procesos y sistemas de calidad instalados.

El proceso mundial de globalización, la introducción de nuevas tecnologías, la necesidad de contar con un Estado mínimo pero efectivo, moderno y con claros estándares de calidad, requieren de un cambio en la filosofía organizacional que faciliten la introducción de un proceso de mejora continua en los servicios que se presta a la sociedad.

En el año 1992 la ley N° 24.127 declara "*de interés nacional el mejoramiento de la calidad de los procesos de producción de bienes y servicios*".

Desde la perspectiva vinculada netamente al turismo, la Organización Mundial para el Turismo O.M.T indica que "*Calidad en Turismo incluye una serie de factores subyacente que determinan la calidad tales como, la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural*". Estos factores son considerados comunes y esenciales para cualquier turista y si falla alguno de ellos, la calidad de la experiencia turística disminuye significativamente. En otras palabras la calidad turística está ligada al destino y por ende a todos sus componentes, productos y servicios, ya sea que provengan del sector público como privado.



Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo

Sistema de Normalización en Argentina

Las Normas constituyen herramientas para que una organización pueda mejorar la calidad de sus productos o servicios, permitiéndole mantener y actualizar los estándares alcanzados a lo largo del tiempo.

En 1994, mediante el Decreto N° 1474 se creó el Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación; que establece un organismo de de normalización reconociendo a la actividad normativa su importancia como apoyo a la Gestión de la Calidad.

Con posterioridad, se otorga al Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), el más antiguo de Latinoamérica, la condición de entidad responsable de la actividad normativa en Argentina.

6- MODALIDAD

6.1- DE LAS CLASES: Disertación

7- CARACTERISTICAS

CREDITO HORARIO: 2 horas reloj.

FRECUENCIA: Un encuentro.

FECHA DE INICIO: 12 de mayo de 18 a 20 hs.

LUGAR: Campus Universitario Barranca Colorada. Av. Libertador s/n.

DESTINATARIOS: Empresarios Hoteleros, gastronómicos, cabañeros, agentes de viajes, guías de turismo, estudiantes de turismo, hotelería, funcionarios municipales, provinciales, profesionales en general.

RESPONSABLE DEL DICTADO: Arq. DANIEL BELTRAMI, DNI: 10.517.084

COORDINACIÓN: Lic. EVANGELINA SOLÍS, DNI: 26864479

ANEXO I RESOLUCION D.-N° **126**


Prof. Mercedes Inés Bouillo
Secretaría Académica de Turismo y Urbanismo


Lic. Evangelina Solís
Secretaría Académica de Turismo y Urbanismo



Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo

ANEXO II

1	ADDALA, FLORENCIA	34.600.434
2	ÁLVAREZ, CECILIA	22.098.842
3	AROS, HELGA	94.050.478
4	ATENCIA BONILLA, JULIETA	39.799.696
5	ATENCIA, ALBERTO	17.211.567
6	BECERRA, HÉCTOR JOSÉ	7.669.887
7	BONILLA, MARIELA	20.303.154
8	BUSTO, MAURO GABRIEL	20.952.403
9	CHASAMPI, MARCELO	16.965.242
10	CHENLO, EMILSE	23.583.787
11	CLIMENT, MANUELA	40.188.359
12	CORZO, MARCELA	16.253.335
13	DE COSTA, MIGUEL	37.041.881
14	DEVIA, CARLA SOLEDAD	35.039.428
15	ESCUDERO, MARIELA	23.342.289
16	ESNAOLA, FACUNDO	31.591.971
17	FILADORA, ANDREA	30.990.752
18	GONZALEZ, ALBERTO	8.565.195
19	LAIÑO, MARCELA	14.310.221
20	LENCINA, SILVIA	17.163.427
21	MACAGNINI, VANINA	26.443.675
22	MATEUCCI, AZUL	37.829.148
23	MATEUCCI, PÍA	37.829.149
24	MIGUEL, MARTÍN	25.166.404
25	MINI, BRUNO	29.954.036
26	MIRANDA, LUCÍA	24.681.140
27	PALACIOS, FLAVIA	39.092.069
28	PEDERNERA, JAVIER	21.630.783
29	PEREYRA MANDALARI, ANA	36.905.273
30	PONTI, JAVIER	27.745.432
31	RAFFO, RODOLFO	4.528.531
32	RIEDEL, NANCY	16.547.850
33	SOLIS, CRISTINA	5.892.993
34	SOLIS, JORGE	8.338.193
35	SOSA, GABRIELA	34.699.966

Lic. Norma Gladys Pereyra
DECANA NORMALIZADORA
FTU - UNSL

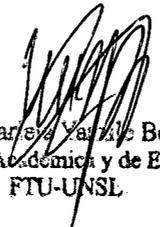
Prof. María Alejandra Bonilla
Secretaria Académica y de Extensión
FTU - UNSL



Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo

36	SUAREZ SOSA, SUYAI	39.992.142
37	TORRES, JAZMÍN	38.040.342
38	VALOR, INGRID	36.331.114
39	VÉLASCO, VALERIA	31.092.795
40	VIEYRA, VALERIA	34.958.653

ANEXO II RESOLUCION D.-N° 126


Prof. Mariana Yanzky Bonilla
Secretaria Académica y de Extensión
FTU-UNSL


Lic. Norma Gladys Pereyra
DECANA NORMALIZADORA
FTU - U.N.S.L.