



Universidad Nacional de Luján

Departamento de
Ciencias Sociales

2022 – “Año del Cincuentenario de la Creación
de la Universidad Nacional de Luján”

LUJÁN, 18 DE ABRIL DE 2022

VISTO: La presentación del programa de la asignatura
GESTIÓN AMBIENTAL DEL TURISMO Y SISTEMAS DE CALIDAD, elevado para su
aprobación por la Directora de la carrera ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN
DEL PATRIMONIO Y TURISMO SOSTENIBLE; y

CONSIDERANDO:

Que se ajusta a las normas vigentes y no
presenta objeciones.

Que corresponde al Departamento de Ciencias Sociales la
aprobación del programa presentado.

Que tomó intervención la Comisión Asesora de Investigación
y IV Nivel del C.D.D.

Que el Cuerpo trató y aprobó el tema en su sesión
ordinaria realizada el día 13 de abril de 2022.

Que la presente se dicta en virtud de las atribuciones
conferidas por RESHCS-LUJ:0000126-00.

Por ello,

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES
D I S P O N E :

ARTÍCULO 1º.- Aprobar el PROGRAMA que se adjunta, correspondiente a
la carrera ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DEL PATRIMONIO Y TURISMO
SOSTENIBLE:

-DENOMINACIÓN: GESTIÓN AMBIENTAL DEL TURISMO Y SISTEMAS DE
CALIDAD

-EQUIPO DOCENTE: Adriana ROSENFELD (Docente Responsable),
Cristian J. VÁZQUEZ, Rodolfo BERTONCELLO, Enrique NAVARRO JURADO.

-VIGENCIA: AÑOS 2022-2023.-

ARTÍCULO 2º.- Regístrese, comuníquese y archívese.-.

DISPOSICIÓN DISPCD-CSLUJ:0000135-22

Esp. Elda Monterroso
Secretaria Académica
Depto. de Ciencias Sociales
Universidad Nacional de Luján

Lic. Miguel Ángel Muñoz
Presidente Consejo Directivo
Depto. de Ciencias Sociales
Universidad Nacional de Luján

DENOMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD: (código: 24.406) Gestión ambiental del turismo y sistemas de calidad

TIPO DE ACTIVIDAD ACADÉMICA: Curso teórico-práctico

CARRERA: Especialización en Gestión del Patrimonio y Turismo Sostenible

PLAN DE ESTUDIOS: (código 44.01) RESHCS-LUJ:0000542/2009, 30-12-2009 que aprueba el Plan de Estudios de la Esp. en Gestión del Patrimonio y Turismo Sostenible y su texto normalizado aprobado por RESHCS-LUJ:0001009-14 y RESOLUCIÓN RESHCS-LUJ:0000194-20

DOCENTE RESPONSABLE:

Adriana Rosenfeld

EQUIPO DOCENTE:

Cristian J. Vázquez

Rodolfo Bertoncello

Enrique Navarro Jurado

ACTIVIDADES CORRELATIVAS PRECEDENTES: no corresponde

PARA CURSAR: No corresponde

PARA APROBAR: No corresponde

CARGA HORARIA TOTAL: 32 HORAS: 24 teóricas y 8 de práctica y orientación.

PERÍODO DE VIGENCIA DEL PRESENTE PROGRAMA: 2022-2023
--

CONTENIDOS MÍNIMOS O DESCRIPTORES (RESOL HCS N° 125/08, 16-05-2008 que aprueba la creación de la Carrera de Especialización en Gestión del Patrimonio y Turismo Sostenible y RESHCS-LUJ:0000542/2009, 30-12-2009 que aprueba su Plan de Estudios)

Tercer ciclo: Intervención y Gestión del Patrimonio y del Turismo Sostenible
Fundamentos: El propósito del ciclo es incorporar los instrumentos de intervención en la gestión ambiental del patrimonio y el turismo sostenible, relativos a la planificación estratégica, y la organización y dirección de los emprendimientos. Asimismo, se destaca a la evaluación como un enfoque significativo en la participación social en las decisiones de gestión del patrimonio, cultural y natural, y el turismo sostenible, así como para las estrategias de elaboración de planes, programas y proyectos de educación, difusión y concientización.

La planificación y las nuevas herramientas de gestión ambiental del turismo. El rol de los actores en la planificación turística del territorio: el ámbito público y el ámbito privado. Ordenación turística del territorio. Concertación y autogestión. Destinos y conformación de productos turísticos. Calidad en destinos turísticos. Modelos de gestión de calidad aplicables a los servicios turísticos. Normativas voluntarias (ISO, UNE-EN, IRAM).

FUNDAMENTACIÓN, OBJETIVOS, COMPETENCIAS

En la actualidad, el turismo se desarrolla en un complejo escenario en el que los factores de diferenciación basados en ventajas comparativas, como la dotación de recursos naturales o culturales son insuficientes por si solos para competir. Por lo tanto, el sector turístico enfrenta el reto de un cambio de modelo: del turismo masivo al turismo responsable y sustentable. Ello implica el diseño y aplicación de estrategias turísticas novedosas, que atiendan criterios económicos, ambientales, culturales, sociales y de calidad. La adopción de normas voluntarias resulta una inmejorable herramienta para el logro de ese cambio.

Si bien las normas obligatorias que regulan el ejercicio de la actividad turística imprimen requisitos y obligaciones a los prestadores dirigidos a garantizar seguridad jurídica a quienes con ellos contratan, conservando el Estado potestades de fiscalización y control, la calidad de la gestión turística surge del campo de las normas voluntarias, las que, a pesar de este carácter, actualmente se erigen como un plexo normalizador de carácter internacional que permite un adecuado posicionamiento de empresas e instituciones en el mundo actual.

Considerando que la calidad y sustentabilidad constituyen factores determinantes para la decisión de un viaje, sin duda la aplicación de normas y la introducción de procesos de mejora continua en toda la cadena productiva del turismo influirá favorablemente en la capacidad de ofrecer mejores servicios, satisfacer las expectativas de los turistas y aportar además a la calidad de vida de la comunidad receptora.

La actividad tiene como propósito que las/los alumnas/os logren percibir a la gestión como estrategia de planificación, manejo y administración de productos y destinos turísticos; valorar la importancia de las normas voluntarias; desarrollar su capacidad para la participación en equipos interdisciplinarios de normalización; adquirir la aptitud para participar, desde su rol profesional, en la propuesta de soluciones a problemas ambientales mediante el diseño de políticas públicas y privadas; contribuir a la implementación de normas voluntarias de gestión en todo tipo de organizaciones relacionadas con el turismo.

CONTENIDOS

PRIMERA PARTE: Normas voluntarias aplicables a la gestión ambiental del turismo por los efectores turísticos:

- Introducción a la normalización: Normas voluntarias (ISO, IRAM) El sistema argentino de normalización, calidad y certificación
- El rol de los actores en la planificación turística del territorio: el ámbito público y el ámbito privado. Ordenación turística del territorio. Concertación y autogestión. Destinos y conformación de productos turísticos. Responsabilidad social de los efectores turísticos: norma ISO 26000
- La planificación y las nuevas herramientas de gestión ambiental aplicables al turismo. Normalización en sistemas de gestión ambiental y efectores turísticos: la serie ISO 14000 y la norma ISO 14001
- Normalización en sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y efectores turísticos: norma ISO 45001

SEGUNDA PARTE: Calidad en destinos turísticos:

- Modelos de gestión de calidad aplicables a los servicios turísticos Normalización en sistemas de gestión de la calidad y efectores turísticos: la serie ISO 9000 y la norma ISO 9001
- Normas voluntarias en las políticas públicas para la calidad turística – caso de Argentina (normas IRAM e IRAM-SECTUR)
- Normas voluntarias internacionales para los efectores turísticos (ISO/TC 228)

METODOLOGÍA DE TRABAJO:

El dictado teórico-práctico de los contenidos analíticos se hará por presencialidad sincrónica mediada por medios virtuales.

REQUISITOS DE APROBACION Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:

Se prevé, acorde con lo establecido para las actividades curriculares de las carreras de posgrado en el Reglamento para las Carreras de Maestría y Especialización” (Art. 12, inciso e), RESOLUCIÓN RESPRHCS-LUJ:0000179-16); el Registro de la actividad

académica de los estudiantes de las Carreras de Maestría y Especialización DISPOSICIÓN DISPSECACAD-LUJ:0000048-17; y, específicamente, con el Régimen de Estudio y el Régimen de Evaluación y Promoción del PLAN DE ESTUDIOS de la Especialización en Gestión del Patrimonio y Turismo Sostenible (Aprobado por Res. HCS-LUJ 542/09, Texto Ordenado en Res. HCS-LUJ 1009-14 y Texto Ordenado en Res. HCS-LUJ 0000194-20.

Las actividades prácticas se basan en el análisis y discusión de casos de aplicación de normas voluntarias por parte de distintos efectores turísticos, las que son supervisadas personalmente por el equipo docente.

La actividad de evaluación consistirá en de presentación de un trabajo escrito individual de aplicación del marco voluntario de sustentabilidad a un caso real o simulado de efector turístico.

BIBLIOGRAFÍA

MARTINEZ, Adriana Norma y ROSENFELD, Adriana (2011) Normas de calidad, responsabilidad social y turismo, Ediciones LADEVI, Buenos Aires

UNWTO (2015) El turismo y los ODSs

OIT (2017) Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable

UNWTO (2017) Tourism for development-Volume 1-Key areas for action

UNWTO (2017) Tourism for development-Volume 2-Good practices

ONU (2018) Tourism and the Sustainable Development Goals-Journey to 2030

ONU (2019) Transforming tourism through sustainable procurement

Programa Conservación y Uso Sostenible del Patrimonio Natural de Ecuador (2021)
Cadena de valor de turismo sostenible

UNWTO (2021) Accessibility and inclusive tourism development in nature areas-
Compendium of best practices

Sitios web

<https://www.iso.org/home.html>

<https://www.iram.org.ar/>

<http://infoleg.mecon.gov.ar/>

DISPOSICIÓN CDD


Esp. Elda Monterroso
Secretaría Académica
Dpto de Ciencias Sociales
Universidad Nacional de Luján