



## CICLO DE CURSOS DEL PROGRAMA DE DESARROLLO TURÍSTICO Y CULTURAL DE LA UNIÓN

### Cursos y Talleres a Impartir

- Curso de Diseño de estrategias de vinculación y asociatividad entre la actividad turística y cultural para el desarrollo local: cada martes a las 9.30 hrs. 8 Sesiones presenciales y 1 gira tecnológica. Profesores Mirko Vera, Mauricio Triviños.
- Curso de Gestión cultural comunitaria para formulación y ejecución de proyectos culturales: cada martes a las 11.30 hrs. 6 Sesiones presenciales. Profesor Edgardo Oyarzún.
- **Curso de Gestión y Calidad de Servicios turísticos y culturales: Cada martes a las 15.00 hrs. 7 Sesiones presenciales. Profesoras Loreto Damm y Sandra Álvarez.**
- Taller de Diseño y comercialización de artesanías con identidad local: cada jueves a las 9.30 hrs. 6 Sesiones presenciales. Profesoras Constanza Chamorro y Tanya Wagemann.
- Taller de Oficios tradicionales locales: cada jueves a las 9:30 hrs. 6 Sesiones presenciales. Profesoras Constanza Chamorro y Tanya Wageman.





## Curso: Gestión y Calidad de Servicios Turísticos y Culturales

I. Turismo

### OBJETIVO

Capacitar a los participantes en la gestión de la calidad para servicios turísticos y culturales, proporcionándoles las herramientas y conocimientos necesarios para diseñar, implementar y evaluar estrategias de calidad que mejoren la satisfacción del cliente, optimicen los procesos operativos y fortalezcan la competitividad del sector turístico y cultural. El curso se enfoca en la aplicación de estándares y normativas de calidad, la gestión de recursos y la promoción de una cultura organizacional orientada a la excelencia.

### APRENDIZAJES ESPERADOS

1. Conocer sobre los Principios de Gestión de Calidad de Servicios.
2. Conocer y Aplicar los Estándares de Calidad en Servicios Turísticos y Culturales.
3. Desarrollar habilidades para ofrecer una atención al cliente de alta calidad.
4. Aprender de estrategias de marketing y promoción específicas para servicios turísticos y culturales.
5. Incorporar prácticas sostenibles y socialmente responsables en la gestión de servicios.

### CONTENIDOS

1. Introducción a la Gestión de la Calidad, Conceptos Fundamentales.
2. Normativas y Estándares de Calidad.
3. Implementación de Sistemas de Calidad.
4. Gestión Cultural.
5. Desarrollo y gestión de proyectos culturales.
6. Clases expositivas.
7. Talleres grupales.

**Loreto Damm Muñoz.** Académica Instituto de Turismo-UACH, Magister en Administración de Empresas. Administrador de Empresas de Turismo



**Sandra Álvarez Andrade:** Administrador de Empresas de Turismo / Diplomado en Gestión y Marketing Turístico / Magister (c) en Desarrollo a Escala Humana y Economía Ecológica.

