

CV Mariela Wagner

ESTUDIOS DE POSGRADO

2001 – Master Executive en tecnología y Gestión de la Calidad. Certificado por la Unión Europea. **II Curso de Posgrado de Tecnología y Gestión de la Calidad.**

Establecimiento Educativo: Facultad de Fisicomatemáticas e Ingeniería. Universidad Católica Argentina (UCA) en convenio con la Escuela de Organización Industrial (EOI), España.

2001 – Programa de Postgraduados Empresariales y Tecnológicos Iberoamericanos en España. Julio.

Establecimiento Educativo: Escuela de Organización Industrial. EOI. Madrid, España.

1999 - Curso de Posgrado en “Gestión de la Calidad”.

Establecimiento Educativo: Facultad de Ingeniería Industrial, La Habana, Cuba.

ESTUDIOS DE GRADO

1998 - Título Universitario: Licenciada en Turismo

Institución: Universidad del Salvador. Buenos Aires, Argentina.

EXPERIENCIA LABORAL

Diciembre 2011 – Directora del proyecto de implementación de Normas IRAM SECTUR. Grupo de 4 empresas en la Provincia de Santa Fe. Ministerio de Turismo de la Nación – Cámara Argentina de Turismo. Finalizado en Septiembre 2012. Referencia: Dr. Gonzalo Casanova Ferro – Dra. Marta Sanchez Magnoni.

Noviembre 2011– Directora del proyecto de implementación Normas IRAM SECTUR 42.910 para agencias de viajes. Grupo de 3 empresas de intermediación de servicios turísticos en la Ciudad de Buenos Aires y Provincia de Buenos Aires. Ministerio de Turismo de la Nación – Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo. Fecha aproximada de finalización Julio 2013. Referencia: Dr. Gonzalo Casanova Ferro – Dra. Marta Sanchez Magnoni.

2010 a agosto 2011 – Directora ejecutiva proyecto de implementación Normas IRAM SECTUR de Turismo Activo. Grupo de 17 prestadores y operadoras de turismo activo de la Provincia de Salta. Ministerio de ciencia, tecnología e innovación productiva ASETUR 2009; Ministerio de turismo y Cultura de la

Provincia de Salta; Asociación de prestadores y operadores de Turismo Alternativo – ADOPTA - . Referencia: Prof. Alexey Morón Hessling.

2010 a febrero 2011 – Directora del proyecto de implementación Normas IRAM SECTUR 42.220 para Bed & Breakfast. Grupo de 10 empresas de alojamiento en la Ciudad de Buenos Aires. Ministerio de Turismo de la Nación – Cámara Argentina de Turismo. Finalizado en febrero 2011. Referencia: Dr. Gonzalo Casanova Ferro – Dra. Marta Sanchez Magnoni.

2009 a 2011 – Coordinadora académica del curso de especialización en gestión de la calidad turística dictado en convenio IRAM - Foro de profesionales en Turismo. Referencia: Lic. Mariela Serema. Coordinadora de Capacitación del IRAM.

2008 – Coordinadora de los grupos de trabajo de normalización Competencias laborales, Museos y Travesías 4X4, en el marco del convenio IRAM – SECTUR para el desarrollo de normas de sistemas de gestión. Referencia: Ing. Luis Trama. Gerente de Normalización.

2007 – Asistente técnica de los grupos de trabajo de normalización Hotelería, Cabañas, Bed & Breakfast y Restaurantes, en el marco del convenio IRAM – SECTUR para el desarrollo de normas de sistemas de gestión. Referencia: Ing. Luis Trama. Gerente de Normalización.

2006 a la fecha – Auditora en normas ISO 9001:2008 y 9900:2006 para el IRAM, aplicado al sector turístico y educativo. Referencia: Ing. Néstor Taccone. Gcia. Certificación de Sistemas de Gestión.

2005 a la fecha – Docente para el IRAM – Instituto de Normalización y Certificación Argentino - en sus cursos de “Introducción a la Norma ISO 9001”, “Implementación de un sistema de gestión de la calidad en servicios turísticos”, “Auditor interno”. Normas IRAM SECTUR. Referencia: Arq. Daniel Beltrami. Responsable de Relaciones institucionales para el IRAM.

2002 noviembre a la fecha – Directora de Procatu – Proyecto Calidad Turística. Consultora especializada en temas de calidad turística para implementación de sistemas de gestión de la calidad en organizaciones turísticas. Últimas referencias: Tower Travel. ATA Alta Tecnología Alimentaria. UP Grade Turismo estudiantil. Houns Tourism EVT.

2004 marzo a 2008 – Asistencia técnica en relación a sistemas de gestión de calidad - ISO 9001:2000 - para la cadena Aspen Hoteles administrados por HMI – Hotel Management International. Referencia: Lic. Paula Arakaki. Gerente Operativa.

2005 a diciembre 2006 - Docente para FEHGRA – Federación Hotelera Gastronómica de la República Argentina – en cursos de nivel básicos e intermedios en temas de calidad. Referencia: Coordinadora del Departamento de capacitación Lic. Patricia Aguayo.

1998 a agosto 2002 – Personal académico del área Turismo. Escuela de Turismo, Facultad de Historia y Letras. Universidad del Salvador. Referencia: Dr. Alejandro Torchiaro. Coordinador de la carrera de Turismo y Hotelería.

2000 – Tabulación y análisis cuantitativo y cualitativo de encuestas. Realizado para la Federación de Empresarios Hoteleros Gastronómicos de la República Argentina en el marco de los resultados obtenidos durante el trimestre Julio – Septiembre por el sector. Noviembre.

Cargo: Ejecutora.

2000 – Estudio de tabulación y análisis cuantitativo y cualitativo de encuestas. Realizado para la Federación de Empresarios Hoteleros Gastronómicos de la República Argentina en el marco de los resultados obtenidos por el sector de la temporada estival 2000 en relación con la temporada 1999. Abril.

Cargo: Ejecutora.

CONFERENCIAS Y CURSOS DICTADOS

2012 – “Organizaciones que invierten en Innovación y calidad”. V Congreso Nacional de Calidad Turística para una Argentina Sustentable. 01 de noviembre. San Rafael. Mendoza.

2012 – “Identificación de peligros en la gestión de empresas turísticas dentro del marco de las normas IRAM SECTUR”. II Congreso Internacional Desarrollo Humano y sustentable en el mundo de los negocios. 30 de Agosto de 2012. Universidad de Belgrano. Ciudad de Buenos Aires.

2012 – “La Responsabilidad social en el marco de la implementación de normas de gestión en empresas turísticas”. Módulo Modelos de gestión para la mejora de la competitividad en Mipyme. Universidad Nacional de La Plata. 27 de agosto.

2012 – “Sistema de gestión de calidad. Desafíos de implementación en el sector turístico. Caso: Provincia de Santa Fe”. Universidad Católica de Santiago del Estero. Departamento académico de Rafaela. 13 de junio de 2012. Rafaela. Santa Fe.

2011 – Panel “Implementación de calidad: Desafíos y resultados. Casos de alojamiento en la Ciudad de Buenos Aires y Turismo aventura en la Provincia de Salta”. Il jornada de Indicadores de gestión de calidad en turismo, Hotelería y Restauración. Congreso Internacional Competitividad y transparencia en la nueva década. Universidad de Belgrano. 9 de septiembre. Ciudad de Buenos Aires.

2011 – Panel Fortalecimiento de la oferta turística: Normas IRAM SECTUR. IV Congreso Nacional de Calidad Turística. 26 de agosto de 2011. Ciudad de Paraná. Entre Ríos.

2011 – Taller de normas IRAM SECTUR. IV Congreso Nacional de Calidad Turística. 25 de agosto de 2011. Ciudad de Paraná. Entre Ríos.

2010 – Seminario “**Gestión de Destinos turísticos**”. “**La normalización y la calidad en los destinos turísticos**”. Universidad Argentina John F. Kennedy. 30 de noviembre. Ciudad de Buenos Aires.

2010 – IV Encuentro Nacional de Gestión Hotelera. “**Buenas Prácticas en Hotelería: El caso de los Bed & Breakfast**”. Universidad Nacional de Quilmes. 21 de Octubre. Bernal. Pcia de Buenos Aies.

2010 – “**Calidad en Museos**”. Presentación de la norma de Museos. Cátedra de Patrimonio. Universidad Argentina de la Empresa – UADE. 22 de Septiembre.

2010 – III Congreso de Calidad Turística. “**Implementación de Normas IRAM SECTUR**” El caso de los B&B en la Ciudad de Buenos Aires. Ministerio de Turismo de la Nación. 26 de Agosto. Puerto Madryn. Chubut.

2010 – “**Normas de sistemas de gestión IRAM SECTUR para museos**”. Jornada de intercambio profesional para estudiantes extranjeros. Universidad Kennedy. 14 de Abril.

2010 – “**Normas de sistemas de gestión IRAM SECTUR para museos**”. Ciclo de ideas en capilla Jornadas de cultura y turismo. Museo de Arte Hispanoamericano Isaac Fernández Blanco. 6 de Abril.

2009 – “**Normas de gestión IRAM SECTUR Alojamiento**”. Feria Internacional de Turismo – FIT 2009. 14 de noviembre.

2009 – “**Sistemas de gestión de la calidad en el sector turismo**”. Universidad CAECE. Licenciatura en turismo. 30 octubre y 13 de noviembre.

2009 – “**Sistemas de gestión de la calidad**”. Foro de Turismo, Salud y Termalismo. Organizado por la Federación Hotelera Gastronómica de la República Argentina – FEHGRA -. 27 de octubre. Paraná, Pcia. de Entre Ríos.

2009 - “**La especialización en calidad turística como herramienta de desarrollo competitivo**”. Programa de Formación IRAM – FORO. II Congreso de Calidad Turística”. Mar del Plata. 16 de octubre.

2009 – Seminario normas IRAM SECTUR Alojamiento. Curso de especialización en gestión de la calidad turística IRAM FORO. Septiembre. Ciudad de Buenos Aires.

2009 – Seminario Auditor interno. Curso de especialización en gestión de la calidad turística IRAM FORO. Septiembre. Ciudad de Buenos Aires.

2009 - Jornada de “**Inducción a Sistemas de Gestión de calidad**”. Programa de capacitación interna. Secretaría de Turismo de la Nación. 14 de Julio. Ciudad de Buenos Aires.

- 2009-** Jornada de “**Inducción a las normas IRAM SECTUR 2007/2008**”. Programa de capacitación interna. Secretaría de Turismo de la Nación. 21 de Julio. Ciudad de Buenos Aires.
- 2008 – “Introducción e implementación norma ISO 9001”.** AAVYT. 11, 18 Y 25 de noviembre. Ciudad de Buenos Aires.
- 2008 – “Calidad y normalización”.** I Congreso Nacional de Calidad Turística. 18 de Octubre. Ciudad de Salta.
- 2008 – “La calidad desde la experiencia de la normalización”.** VI Convención de Profesionales en Turismo. 14 de junio. Paraná. Entre Ríos.
- 2006 – “Calidad y competitividad”.** II Foro Regional. Universidad Fasta. 18 de noviembre. Rosario, Pcia. Santa Fé.
- 2006 – “Calidad integrada de destinos turísticos. El rol de las empresas hoteleras – gastronómicas”.** Ponencia en representación de Fehgra. Turiciencia Congreso de Ciencias Aplicadas al Turismo. 18 al 20 de Septiembre. Buenos Aires.
- 2005 - "Situación actual de la normativa de calidad en turismo"** Turismo y especialización I Congreso Iberoamericano. Ciudad de Rosario, Pcia. de Santa Fé. 16 de noviembre.
- 2005 - "Calidad, herramienta de trabajo para Pymes del sector hotelero"** I Encuentro Nacional de Gestión Hotelera. Villa de Merlo, Pcia de San Luis. 27 de octubre.
- 2005 – “Calidad de atención al huésped”.** Municipio de Villa Elisa, Pcia. De Entre Ríos. 27 de junio.
- 2005 – “Calidad en la gestión hotelera”.** Universidad de Belgrano. 26 de mayo.
- 2005 – “Calidad de atención al comensal”.** Municipio de Villa Elisa, Pcia. De Entre Ríos. 16 mayo.
- 2005 - “Accesibilidad en alojamientos turísticos”.** Cátedra de Proyectos Turísticos. Docente a cargo: Arq. Elena Blassi. CAECE. 10 mayo.
- 2004 – “Turismo sustentable y seguridad”.** II Congreso de Gestión de la Calidad de la Ciudad de Buenos Aires, realizado en la ciudad de Buenos Aires. 30 de Septiembre.
- 2004 – “Calidad de Servicios Profesionales” I Encuentro Universitario de Turismo.** Universidad de Entre Ríos – Sede Villaguay. Pcia de Entre Ríos. 25 de Septiembre.
- 2004 – “Calidad en la actividad turística”.** IV Jornada del Turismo y la Hospitalidad. Instituto de Educación Superior de Tandil. Pcia. De Buenos Aires. 17 de Septiembre.

- 2004 – “Calidad en la actividad turística”.** I Encuentro Universitario de Turismo. Universidad de La Rioja. Provincia de La Rioja. 7 de Septiembre.
- 2004 -** Curso de capacitación: **“Gestionar para la calidad”.** Asociación Hotelera Gastronómica del Municipio de Colón. Pcia. De Entre Ríos. 20 de Agosto.
- 2004 -** Curso de capacitación: **“Calidad en la actividad turística”.** Dirección de Turismo del Municipio de San José. Pcia. De Entre Ríos. 19 de Agosto.
- 2004 –** Curso de capacitación: **“Informantes informales”.** Municipio de Basavilbaso. Pcia de Entre Ríos. 31 de Julio.
- 2004 –** Curso de capacitación: **“Cómo redactar su propio manual de calidad”.** Municipio de Villa Elisa. Pcia de Entre Ríos. 3 de Julio.
- 2004 –** Curso de capacitación: **“Calidad en la actividad turística”.** Municipio de Basavilbaso. Pcia de Entre Ríos. 19 de Junio.
- 2004 –** Curso de capacitación: **“Calidad en la actividad turística”.** Municipio de Villa Elisa. Pcia. Entre Ríos. 29 de Mayo.
- 2004 – “Calidad y Certificaciones”. II Convención de Profesionales en Turismo.** Honorable Senado de la Nación. 20 de mayo.
- 2003 – “Accesibilidad en alojamientos turísticos”.** Cátedra de Proyectos Turísticos. Docente a cargo: Arq. Elena Blassi. **CAECE.** 10 de Octubre.
- 2003 – III Jornada de Turismo y Hospitalidad “Modelo de una gestión de calidad para el área turismo dentro de un organismo municipal”.** Organizados por Instituto de Educación Superior “TANDIL”, DIPREGEP N° 3671. 3 de Octubre.
- 2003 – “Valor en el Turismo y la Hotelería”.** Organizados por la Asociación Hotelera – Gastronómica de la Ciudad de Mar del Plata. 1 de Octubre.
- 2003 – “Modelo de una gestión de calidad para el área turismo dentro de un organismo municipal”.** Ponencia del Estudio de investigación en el **I Congreso de Gestión de la Calidad**, realizado en la ciudad de Buenos Aires. Septiembre. 24 de Septiembre.
- 2003 – Presentación de las Normas ISO 9000:2000 para el sector turístico.** Licenciatura de Hotelería. Universidad Nacional de Quilmes – UNQUI - . 23 de Septiembre.
- 2003 – I Jornada Aero comercial: Turismo Aéreo.** Organizada por la Escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de Palermo. Conferencia: **“Calidad en la Aeronavegación, normas, control e implementación”.** 22 de Agosto.
- 2003 –** Curso de capacitación: **“Calidad en la actividad turística”.** Municipio de Baradero. Pcia. De Buenos Aires. 15 de Julio.

2003 – Presentación de las Normas ISO 9000:2000 para el sector turístico. Licenciatura de Turismo. Universidad Argentina De la Empresa – UADE - . 24 de Junio.

2003 – Curso Virtual “Al Servicio del Cliente”. Mayo – Julio. Fundación Turismo Para Todos.

2002 – Curso de capacitación “Informantes Informales del Turismo”, en el marco del programa de concientización para el municipio de la Villa de Merlo, San Luis. Realizado el 9 – 10 – 11 y 12 de diciembre. Villa de Merlo, San Luis.

2002 – Cursos de capacitación “Recreación y Turismo Lúdico” y “Gestión hotelera en tiempos de crisis”. En el marco del lanzamiento del Plan de Capacitación para la provincia de Río Negro. Ciudades de Viedma – Cipoletti y San Carlos de Bariloche, provincia de Río Negro. Del 16 al 22 de noviembre. Secretaría de Turismo de la provincia de Río Negro.

2002 – Seminario Taller: “Ejes de la Competitividad en la Gastronomía Turística”. Carrera de Administración Hotelera y Diplomatura en Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Quilmes. 18 de octubre. Bernal – Pcia.

2002 – Curso de capacitación “Calidad como estrategia competitiva para un destino turístico”. Organizado por la Dirección de Turismo de La Paz. 24 y 25 de Septiembre. La Paz – Provincia de Entre Ríos.

2002 - Taller de ideas “Recreación y Turismo Lúdico”. Organizado por el Bureau Electrónico de Congresos. 2 y 3 de Septiembre. Las Termas de Rio Hondo – Santiago del Estero.

2002 – Taller Integral de “Negocios Turísticos: Diferenciación y Especialización como ejes de la competitividad en turismo”. Temas de las disertaciones: Especialización en el Turismo y Calidad en los servicio Hoteleros y Gastronómicos. 9 y 10 de Mayo. Las Termas de Río Hondo – Santiago del Estero.

2001 - I Congreso Nacional sobre Competitividad de Empresas y Destinos Turísticos. Organizado por la Secretaría de Turismo de Villa Gesell y la Fundación Turismo para Todos. 30 y 1 de diciembre. Ciudad de Villa Gesell.

2001 – Seminario sobre Competitividad de Destinos Turísticos. Plan Director de Calidad para el Municipio de Tandil. Organizado por la Universidad del Salvador. 27 de agosto.

2001 - “La Calidad de Servicios en la Empresa de Viajes y Turismo”. Organizado por la Fundación Turismo Para Todos y La Agencia Periodística CID. Junio.

2001 - Curso de capacitación en Turismo – Hotelería y Gastronomía. Marco Convenio de Cooperación Educativa entre la Universidad de Salvador y el Consejo Provincial de Educación de Santa Cruz. De Enero a Marzo de 2001. El Calafate. Provincia de Santa Cruz. A cargo del módulo de Hotelería.

2000 - “La Calidad de Servicios en la Empresa de Viajes y Turismo”. Organizado por la Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo (AAAVYT). Noviembre. Ciudad de Mendoza.

2000 – “Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y Establecimientos Gastronómicos”. Realizada en el marco de conferencias obligatorias para alumnos del tercer año de la carrera de Turismo de la Universidad del Salvador. Organizada por la Coordinación de la cátedra Prácticas III. Abril 18.

1999 – “La Calidad de Servicios en la Empresa de Viajes y Turismo”. Organizado por la Asociación de Agencias de Viajes de Buenos Aires (AVIABUE). Octubre 27.

1999 – “Diagnóstico de Situación de la Calidad en la Argentina”. Ponencia del Estudio de investigación en el III Taller Internacional Sobre Calidad y Desarrollo Qualitas '99, realizado en la ciudad de La Habana, Cuba. Del 7 al 11 de junio.

1997 –“Pautas para una Excelencia del Servicio Turístico”. Subsecretaría de Turismo y Deportes del Municipio de Capilla del Monte, Córdoba, 5 de diciembre. A partir de las bases conceptuales del trabajo de Investigación sobre Estándares de Calidad.

1997 – I Seminario Taller sobre “Calidad en el Turismo”. Cámara de Empresarios Hoteleros de Villa Gesell. Ciudad de Villa Gesell. Del 20 al 22 de noviembre.

ACTIVIDAD EN EL CAMPO DOCENTE

2011 a la fecha – Docente titular del Seminario “Turismo sustentable”. Posgrado en Administración Hotelera. Universidad de Belgrano.

2011 a la fecha – Docente titular de la cátedra “Calidad en los servicios hoteleros”. Licenciatura en Hotelería. Universidad de Belgrano.

2011 a la fecha – Curso virtual Gestión de calidad para pymes. Ministerio de Turismo de la Nación. Contenidista módulo de calidad y Tutora académica.

2010 a la fecha - Docente del seminario optativo “Calidad en servicios turísticos” de la Maestría en Economía y Gestión del turismo de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires –UBA - .

2010 – Curso virtual para informantes turísticos. Ministerio de Turismo de la Nación. Contenidista módulo de calidad.

2008 a la fecha – Docente titular del módulo “Control y gestión de la calidad”. Licenciatura en Gestión Hotelera. CAECE.

2007 a 2009- Integrante de la cátedra “Administración del Turismo”. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires.

2006 a la fecha- Docente del módulo “**Calidad y competitividad en el sector hotelero – gastronómico**”. Diplomatura en Gestión Hotelera Gastronómica. Universidad Fasta – Fehgra. Inicio de actividades Marzo.

2000 a Agosto 2002 – Docente adjunta de la cátedra **Planificación Turística** en el cuarto año de la Escuela de Turismo y Hotelería de la Facultad de Filosofía, Historia y Letras de la Universidad del Salvador.

2000 a Agosto 2002 – Docente adjunta de la cátedra **Evaluación y Formulación de Proyectos Turísticos**. Escuela de Turismo y Hotelería. Universidad del Salvador.

2000 a Agosto 2002 – Docente adjunta de la cátedra **Prácticas III** (Prácticas Hoteleras) de la Escuela de Turismo y Hotelería de la Facultad de Filosofía, Historia y Letras de la Universidad del Salvador.

1999 – a Agosto 2002. Docente adjunta de la Cátedra **Introducción al Turismo** en el primer año de la Escuela de Turismo y Hotelería de la Facultad de Filosofía, Historia Y Letras – Universidad del Salvador.

2000 – Docente invitada a la cátedra **Industria de la Hospitalidad**, a cargo de la Dr. Regina Schlüter. Universidad Nacional de Quilmes.

1998 – Agosto 2000. Docente adjunta de la Cátedra **Industria de la Hospitalidad**. Departamento de la Diplomatura de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Quilmes.

1999 – Docente auxiliar de la Cátedra **Planeamiento y Evaluación de Proyectos Turísticos** del último año de la Licenciatura en Turismo y Hotelería. Escuela de Turismo, Facultad de Filosofía, Historia Y Letras, Universidad del Salvador.

1998 – Docente Auxiliar de la cátedra **Estudio de Mercado**, del cuarto año de la carrera de la Licenciatura en Turismo. Escuela de Turismo, Facultad de Filosofía, Historia y Letras de la Universidad del Salvador.

1997 – Colaboradora de la Cátedra de **Política de Turismo Argentino**, en el tercer año de la carrera de la Licenciatura en Turismo. Escuela de Turismo, Facultad de Filosofía, Historia Y Letras en la Universidad del Salvador.

PUBLICACIONES REALIZADAS Y ARTÍCULOS TÉCNICOS

2012 – **Lineamientos para la gestión de Housekeeping**. Capítulo: Calidad en sector de Ama de llaves. Editorial Librerías Turísticas. Co autora.

2011– **Normalización y Gestión de la Calidad Turística. Un enfoque integral**. Libro editado por la Biblioteca del Congreso de la Nación. Co autora. Capítulos 6 y 7.

2007 – Artículo: “**Normas de calidad para los servicios turísticos**”. Boletín del Instituto Argentino de Normalización y Certificación – IRAM – Año 13. Número 134.

2005 – Publicación – “**Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos**” **Supervisor y Personal**. Capítulo I: Introducción a la calidad en los servicios gastronómicos para el sector hotelero-gastronómico. Fehgra.

2005 – Artículo: “**Calidad operativa: el reto diario**”. Revista Institucional de la Asociación Empresaria Hotelera - Gastronómica de Mar del Plata, Año 9 N° 75. Mayo/ Junio

2005 – Artículo: “**Actualizar normas e invertir: gestión de seguridad**”. Hotel News. N° 151. Abril.

2004 - Artículo: “**Calidad y valor en la hotelería**”. Julio. Fundación Latinoamericana para la Calidad: www.calidad.org

2003 – Artículo: “**Competitividad turística a través de la calidad**”. Publicado en: Revista Calidad Empresaria. N° 34. Febrero 2004.

2003 – Artículo: “**Calidad turística: su alcance**”. Publicado en: Newsletter de **COPANT - Comisión Panamericana de Normas Técnicas - Edición de noviembre; Panamá**, y en Newsletter del **Instituto de Investigaciones en normalización: N° 10/2003 - Cuba**.

2003 - Artículo: “**Calidad turística a través de las Normas ISO**”. 13 de Noviembre. Fundación Latinoamericana para la Calidad: www.calidad.org

2003 - Artículo: “**Calidad turística: su alcance**”. Fundación Latinoamericana para la Calidad: www.calidad.org. Septiembre.

2003 – **Gestión de Servicio al Cliente I**. Publicación digital. Editado por Procat. Mayo.

2002 – **Manual para el informante turístico**. Material preparado para el Municipio de Villa de Merlo en relación al curso dictado para informantes informales. Diciembre.

2001 – **Seguridad y Accesibilidad en áreas de Playa**. Libro publicado en forma conjunta por la Fundación Turismo Para Todos. Realizado en colaboración con el Arq. Gabriel Sánchez y el Arq. Luis Grunewald. Noviembre.

2001 – **La Competitividad del Turismo a Partir de los Productos Turísticos: Turismo Para La Salud**. Publicación editada por el Gobierno de la Provincia de La Pampa. Realizado en colaboración con el Arq., Luis Grünewald.

2001 – **Manual Práctico de Atención al Comensal**. Publicación realizada en el marco del programa de formación de empresarios gastronómicos para la

Secretaría de Turismo, Cultura y Deporte de la Municipalidad de Tandil, Pcia. de Buenos Aires.

2000 – Turismo, Economía y Calidad. Publicación realizada en el marco del programa de formación para empresarios hoteleros. Editado por la Secretaría de turismo de la Municipalidad de la Falda. Realizado en colaboración con el Arq. Jorge Barroso, Arq. Luis Grünewald.

1999 – Relación calidad – precio: manual de conceptos de calidad para la instrumentación de un emprendimiento empresario. Editado por la Dirección de Turismo de la Provincia de La Pampa para los empresarios hoteleros. En colaboración con el Arq. Luis Grünewald.