



Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo

"Año de la reconstrucción de la Nación
Argentina"

"40 años de la creación del Consejo
Interuniversitario Nacional - CIN"



VILLA DE MERLO, S. L., 18 de agosto de 2025

VISTO:

El EXPE 16895/2025 mediante el cual el Director del Departamento de Turismo, Mgter. Diego Fernando DÍAZ, eleva propuesta de asignaturas para el dictado de la OPTATIVA I de la carrera Licenciatura en Gestión para el Desarrollo Urbano y Regional, y;

CONSIDERANDO:

Que la asignatura OPTATIVA I se dicta en el segundo cuatrimestre de tercer año de la carrera Licenciatura en Gestión para el Desarrollo Urbano y Regional (Plan OCS 49/19).

Que el Director del Departamento de Turismo elevó la propuesta para la OPTATIVA I, con el programa correspondiente, de la asignatura CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE correspondiente al Plan de Estudios de la carrera Licenciatura en Hotelería (Plan OCS 2/14).

Que la temática de la asignatura CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE no está incluida dentro de la currícula de la carrera Licenciatura en Gestión para el Desarrollo Urbano y Regional.

Que la asignatura se dictará por primera vez a estudiantes de la carrera Licenciatura en Gestión para el Desarrollo Urbano y Regional en el ámbito de la Facultad de Turismo y Urbanismo, bajo la responsabilidad de la docente Lic. María Soledad AGUILERA, como responsable, y la docente Esp. Mariana Andrea PIÑERO, como Co-responsable, con un crédito horario de SESENTA (60) hs.

Que corresponde su protocolización.

Por ello, y en uso de sus atribuciones.



Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo

"Año de la reconstrucción de la Nación
Argentina"

"40 años de la creación del Consejo
Interuniversitario Nacional - CIN"



LA DECANA DE LA FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO

RESUELVE

ARTÍCULO 1º.- PROTOCOLIZAR el dictado de la asignatura CALIDAD DE LOS SERVICIOS y ATENCIÓN AL CLIENTE en carácter de OPTATIVA I para Tercer Año de la carrera Licenciatura en Gestión para el Desarrollo Urbano y Regional (Plan OCS 49/19), bajo la responsabilidad de la Lic. María Soledad AGUILERA, DNI 28.837.111 y la Esp. Mariana Andrea PIÑERO, DNI. 25.029.359 como Co-responsable, con una carga horaria de SESENTA (60) hs. durante el segundo cuatrimestre del presente año, conforme al programa detallado en el Anexo que forma parte de la presente disposición.

ARTÍCULO 2º.- Comuníquese, notifíquese, insértese en el Libro de Resoluciones de la Facultad, publíquese en el Digesto de la Universidad y archívese.

MAR

Documento firmado digitalmente según OR N°15/2021, por: Decana, Agustina Generoso - Secretario Académico, Pablo Nicolás Montero.



Facultad de Turismo y Urbanismo

"AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA"
 "40 años de la creación del Consejo Interuniversitario Nacional - CIN"

ANEXO

Programa de: **CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE-2025**

I – OFERTA ACADÉMICA

MATERIA	CARRERAS	PLAN DE ESTUDIOS ORD. N°	AÑO	PERIODO
Calidad de los servicios y atención al cliente. (9)	Licenciatura en Hotelería	2/14	1 Año	2do. Cuatrimestre

II - EQUIPO DOCENTE

APELLIDO Y NOMBRE	FUNCIONES	CARGO	DEDIC.
Lic.AGUILERA, Maria Soledad	Responsable	Adjunto	Exclusiva 40 hs.
Lic.PIÑERO, Mariana	Co-Responsable	Adjunto	Exclusiva 40 hs.

III- CARACTERÍSTICAS DEL CURSO

CRÉDITO HORARIO SEMANAL					TIPIFICACIÓN / PERIODO	DURACIÓN			
Teórico/Práctico	Teóricas	Prácticas de Aula	Prácticas de lab/camp/resid/PIP, etc.	Total	A – B - C	Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de horas
4 hs.	2	2		4 hs.	C	4/8/25	14/11/25	15	60 hs.



Facultad de Turismo y Urbanismo

"AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA"
"40 años de la creación del Consejo Interuniversitario Nacional - CIN"

IV- FUNDAMENTACIÓN

El sector hotelero se encuentra en un constante cambio, impulsado por la globalización, las nuevas tecnologías y las expectativas cada vez más exigentes de los clientes. En este contexto, la **calidad de los servicios y la atención al cliente** se han convertido en factores **esenciales para el éxito** de cualquier establecimiento hotelero.

Por lo tanto, la formación de profesionales en hotelería debe incluir una sólida comprensión de estos conceptos y las habilidades necesarias para **brindar experiencias memorables** a los huéspedes. La materia "Calidad de los servicios y atención al cliente" juega un papel fundamental en este proceso, proporcionando a los estudiantes las herramientas necesarias para **desarrollar y gestionar estrategias** que **mejoren la calidad** de los servicios hoteleros y **satisfagan las necesidades** de los clientes.

Por todo ello, se pretende desarrollar habilidades para que los alumnos puedan participar en el diseño y gestión de la calidad de los servicios en el contexto de la hospitalidad.

V- PROPÓSITOS

GENERAL:

- Facilitar la introducción del alumno con la cultura de la calidad en la Hotelería orientado hacia la Excelencia y las herramientas a aplicar en Atención al cliente.

ESPECÍFICOS:

- Conocer la evolución en el tiempo del concepto de calidad, los principios y los beneficios
- Identificar los factores que influyen en la calidad de los servicios hoteleros.
- Reconocer las particularidades de la atención al cliente, identificación de variables para facilitar su trato
- Resolución de conflicto, tratamiento de reclamos
- Nociones de la calidad total, sus costos
- Fomentar el aprendizaje reflexivo y analítico a través de actividades teórico prácticas en las que los estudiantes puedan analizar la actitud de servicio y aplicarlos a distintos contextos profesionales en simulaciones de potenciales experiencias reales.

VI. – CONTENIDOS

UNIDAD 1 - LA CALIDAD

Concepto de Calidad y su evolución en el tiempo. La Calidad Total (TQM) definición y principios. Sistema de Gestión de la Calidad.

Calidad en los Servicios: importancia de la excelencia de los servicios hoteleros y actores beneficiados. Eficiencia y Eficacia como binomio del resultado de aplicar la Calidad.

Los costos de la Calidad y no Calidad.



Facultad de Turismo y Urbanismo

"AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA"
"40 años de la creación del Consejo Interuniversitario Nacional - CIN"

UNIDAD 2 - GESTIÓN DE LA CALIDAD

Planificación estratégica de la Calidad. Ciclo de Deming.

El proceso de la Calidad como estrategia de diferenciación en los servicios hoteleros. Herramientas de la Calidad.

Tendencias actuales: TP Servqual - Pirámide Invertida. Encuestas de Satisfacción.

UNIDAD 3 - ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO

Diseño del servicio. Servucción: ciclo del servicio. Necesidades y expectativas de los clientes.

El cliente. Tipos de clientes.

Tratamiento de reclamos.

Negociación. Atenciones especiales.

Metodologías de fidelización.

UNIDAD 4 - TALENTO HUMANO

Talento humano y calidad. El cliente interno. Sistema de comunicación interna.

Comunicación efectiva. Gestión del talento humano basado en la calidad.

Incentivos motivación y satisfacción del cliente interno. Capacitación y formación como necesidad básica.

VII. - PLAN DE TRABAJOS PRÁCTICOS

Durante la cursada y con la finalidad de afianzar los nuevos conocimientos se realizarán actividades y trabajos prácticos sobre toda la temática a desarrollar, las metodologías a utilizar serán: análisis de casos, lectura y comprensión de artículos.

Además de un TPI (trabajo práctico integrador) de manera grupal (con calificación individual) que abarca todas las temáticas de la materia, el mismo deberá ser defendido en clase.

VIII- RÉGIMEN DE APROBACIÓN

RÉGIMEN DE PROMOCIÓN

Para la promoción del curso se deberá cumplir:

- Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales con al menos de 7/10 puntos en primera instancia.
- Aprobación del trabajo práctico Integrador con al menos de 7/10 puntos.

RÉGIMEN DE ALUMNOS REGULARES

Para la aprobación del curso se deberá cumplir:

- Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales con al menos de 4/10 puntos, en primera instancia o en sus respectivos recuperatorios.
- Aprobación del trabajo práctico Integrador con al menos de 4/10 puntos.



Facultad de Turismo y Urbanismo

"AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA"
"40 años de la creación del Consejo Interuniversitario Nacional - CIN"

ALUMNOS LIBRES

El alumno libre es aquel que no haya alcanzado las condiciones de alumno regular o promocional. El día del examen final deberá aprobar las siguientes dos instancias con al menos el 7/10 de los puntos:

- Evaluación escrita: preguntas comprensivas, de carácter eliminatorio.
- Evaluación oral: abarcativo, se evaluarán conocimientos teóricos.

IX - BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

CÉSAR CAMISÓN, SONIA CRUZ Y TOMÁS GONZÁLEZ (2006). "Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas". Editorial. Pearson educación, S:A , Madrid.

URLI CARLOS ALBERTO FASIOLO. (2008) "Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros. Cuestiones de Turismo y Hotelería". Editorial Osmar D. Buyatti Librería.

BARRETO ARIEL (2007). "Pensemos en Calidad". Fundación turismo para todos.

GAZZERA M.A. [et.al.]. (2010). Las empresas turísticas: y su administración. EDUCO - Universidad Nacional del Comahue. Neuquén.

DANIEL TIGANI (2006). Excelencia en Servicio". Edición 1°. Liderazgo 21.

X - BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

PÉREZ TORRES V.C. (2006) "Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio". Edición Ideaspropias Editorial. Vigo.

LARA LÓPEZ, J. R., (2002). La gestión de la calidad en los servicios. Conciencia Tecnológica (19).

GADOTTI, S.J.; FRANÇA, A. (2008). "La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras" Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, vol. 18, núm. 2 (2009), pp. 175-186

MARCÓ JULIÁ, FLORIÁN PORSCHE, VÍCTOR JIMÉNEZ Y JAVIER VERGE MESTRE (2002) "Gestión de calidad aplicada a hostelería y restauración". Pearson Educación Madrid.



Facultad de Turismo y Urbanismo

"AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA"
"40 años de la creación del Consejo Interuniversitario Nacional - CIN"

XIII- IMPREVISTOS

En caso de situaciones imprevistas en la que no sea posible resolver por el docente, se informará para su intervención al Coordinador del Área de Gestión y Organización de Empresas Turísticas, el Director de Carrera correspondiente y/o la Secretaría Académica de la FTU.

Hoja de firmas