



Universidad Nacional de San Luis  
Facultad de Turismo y Urbanismo

**“Año de la Defensa de la Vida, la Libertad y la  
Propiedad”**

**“A 30 años de la Consagración Constitucional  
de la Autonomía Universitaria en Argentina”**



VILLA DE MERLO, S.L., 30 de agosto de 2024

VISTO:

El EXPE: 15729/2024, mediante el cual la Directora de la carrera Licenciatura en Turismo, Lic. Lucía Raquel MIRANDA, eleva la propuesta para la asignatura Optativa II: CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE; y

CONSIDERANDO:

Que la propuesta surge básicamente porque esta temática no está incluida dentro de la currícula de la carrera Licenciatura en Turismo.

Que la Comisión de Carrera de la Licenciatura en Turismo analizó la propuesta, prestó acuerdo y realizó los trámites correspondientes para incorporar la misma.

Que Secretaría Académica tomó la intervención que le compete.

Que la docente Lic. María Soledad AGUILERA presentó el programa de la asignatura, el cual fue aprobado por la Comisión de Carrera mencionada.

Que la asignatura se dictará a estudiantes de la carrera Licenciatura en Turismo como propuesta para la asignatura Optativa II en el ámbito de la Facultad de Turismo y Urbanismo, bajo la responsabilidad de la docente Lic. María Soledad AGUILERA y la co-responsabilidad de la docente Lic. Mariana Andrea PIÑERO, con un crédito horario de SESENTA (60) hs.

Que corresponde su protocolización.

Por ello, y en uso de sus atribuciones;

**LA DECANA DE LA FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO**

**RESUELVE:**



Universidad Nacional de San Luis  
Facultad de Turismo y Urbanismo

**“Año de la Defensa de la Vida, la Libertad y la  
Propiedad”**

**“A 30 años de la Consagración Constitucional  
de la Autonomía Universitaria en Argentina”**



ARTÍCULO 1º.- PROTOCOLIZAR el dictado de la asignatura CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE en carácter de OPTATIVA II en Cuarto Año de la Licenciatura en Turismo (OCS 3/2014), bajo la responsabilidad de la Lic. María Soledad AGUILERA, DNI N° 28.837.111 y la co-responsabilidad de la docente Lic. Mariana Andrea PIÑERO, DNI N° 25.029.359, 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.

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

ADG

Documento firmado digitalmente según OR N° 15/2021, por: Decana Agustina Generoso – Secretario Académico, Hernán Tamagnone



Universidad Nacional de San Luis  
FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO

## ANEXO

Programa Optativa II- CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE 2024

### I – OFERTA ACADEMICA

MATERIA	CARRERA	PLAN DE ESTUDIOS ORD. N°	AÑO	PERIODO
Calidad de los Servicios y Atención al Cliente	Licenciatura en Turismo	03/14	2024	2° Cuatrimestre

### II - EQUIPO DOCENTE

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

### III- CARACTERÍSTICAS DEL CURSO

CREDITO HORARIO SEMANAL					TIPIFICACION / PERIODO	DURACION			
Teórico/ Práctico	Teóricas	Prácticas de Aula	Prácticas de lab/camp/ resid/PIP, etc.	Total	A – B - C	Desde	Hasta	Cant de Sem	Cantidad de horas
4 hs.	2 hs	2 hs		4 hs	C	05/08/ 2024	15/11 /2024	15	60 hs.



Universidad Nacional de San Luis  
FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO

#### 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.

### UNIDAD 2 - CALIDAD DE LOS SERVICIOS

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 Y CALIDAD

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.



## VIII- REGIMEN DE APROBACIÓN

### RÉGIMEN DE PROMOCIÓN

Para la promoción del curso se deberá cumplir:

- a) Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales con al menos de 7/10 puntos en primera instancia.
- b) Aprobación de todos los trabajos prácticos con al menos de 7/10 puntos.

### RÉGIMEN DE ALUMNOS REGULARES

Para la aprobación del curso se deberá cumplir:

- a) Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales con al menos de 4/10 puntos, en primera instancia o en sus respectivos recuperatorios.
- b) Aprobación de todos los trabajos prácticos con al menos de 4/10 puntos.

### 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 Hotelaría”. 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 1º. Liderazgo 21.D. KEITH DENTON ( 1991) Calidad en el Servicio a los Clientes Edición Díaz de Santos S.A



#### X - BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

PÉREZ TORRES V.C. (2006) “Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio”. Edición Ideas propias 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.  
VILLANUEVA LÓPEZ RAUL (2012) Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo Editado por: innovación y cualificación, S. L.

#### XI - RESUMEN DE OBJETIVOS

Este programa busca formar profesionales altamente capacitados en el área de la hotelería, capaces de brindar un servicio de excelencia y contribuir al éxito de las organizaciones en las que se desempeñe.

#### XII - RESUMEN DE PROGRAMA

UNIDAD I. La calidad  
UNIDAD II. La calidad de servicios  
UNIDAD III. Atención al cliente y Servicio  
UNIDAD IV. Talento Humano y calidad

#### 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

#### ELEVACIÓN Y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA

	Profesor responsable	Coordinador de Área	Coordinador Comisión de Carrera
Firma:			
Aclaración:			

## Hoja de firmas