



Ministerio de Cultura y Educación  
Universidad Nacional de San Luis  
Facultad de Turismo y Urbanismo  
Departamento: Turismo

(Programa del año 2023)  
(Programa en trámite de aprobación)  
(Presentado el 14/10/2023 17:39:33)

Area: Area de Organización y Gestión de Empresas Turísticas

### I - Oferta Académica

| Materia                                        | Carrera           | Plan   | Año  | Período         |
|------------------------------------------------|-------------------|--------|------|-----------------|
| CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE | Lic. en Hoteleria | 2/2014 | 2023 | 2° cuatrimestre |

### II - Equipo Docente

| Docente                 | Función              | Cargo     | Dedicación |
|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| AGUILERA, MARIA SOLEDAD | Prof. Responsable    | P.Adj Exc | 40 Hs      |
| PIÑERO, MARIANA ANDREA  | Prof. Co-Responsable | P.Adj Exc | 40 Hs      |

### III - Características del Curso

| Credito Horario Semanal |          |                   |                                       |       |
|-------------------------|----------|-------------------|---------------------------------------|-------|
| Teórico/Práctico        | Teóricas | Prácticas de Aula | Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc. | Total |
| Hs                      | 2 Hs     | 2 Hs              | Hs                                    | 4 Hs  |

| Tipificación                     | Periodo         |
|----------------------------------|-----------------|
| C - Teoría con prácticas de aula | 2° Cuatrimestre |

| Duración   |            |                     |                   |
|------------|------------|---------------------|-------------------|
| Desde      | Hasta      | Cantidad de Semanas | Cantidad de Horas |
| 07/08/2023 | 18/11/2023 | 15                  | 60                |

### IV - Fundamentación

El crecimiento sostenido del sector turismo a nivel provincial, nacional y mundial desde hace décadas, el desarrollo de nuevas tecnologías aplicadas a distintas disciplinas, la consecuente competencia de los mercados: denotan la necesidad de recursos humanos altamente calificados para la actividad.

Los cambios a los que asistimos, exigen una transformación constante y adaptación a las condiciones del medio profesional y laboral. La formación del capital humano, los conocimientos teóricos y el desarrollo de habilidades son la clave para enfrentar los desafíos que el turismo nos muestra.

La cátedra de Calidad de los Servicios y Atención al cliente, pretende iniciar a los alumnos en su primer año, en: las particularidades de la Hotelería, la importancia de la búsqueda diaria de la Calidad en todos los procesos propios de la Empresa Hotelera, y en el espíritu de Atención al Cliente que caracteriza a la actividad turística, logrando idoneidad en las herramientas básicas que posibiliten la gestión profesional del turismo y la hotelería en particular.

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 - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

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 de su adopción en el rubro.
- 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 - ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO

Atención al cliente.

Diseño de servicio.

Necesidades y expectativas de los clientes.

Calidad como factor diferenciador en el servicio.

### UNIDAD 2 - LA CALIDAD

Concepto y evolución de la calidad. La calidad en la Historia.

Los costos de la calidad y la no calidad.

La calidad total, los principios.

Sistemas de gestión de la calidad.

Actores beneficiados.

La importancia de la calidad en los servicios-calidad como resultado de la eficiencia y eficacia.

### UNIDAD 3 - EL CLIENTE

El cliente. Tipos de cliente.

Tratamiento de reclamos.

Negociación.

Servucción-ciclo del servicio

Atenciones especiales.

Metodologías de fidelización.

Tendencias actuales: TP Servqual - Pirámide Invertida.

### UNIDAD 4 - TALENTO HUMANO

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

Gestión del talento humano basado en la calidad.

Incentivos motivación y satisfacción del cliente interno.

Capacitación y formación como necesidad básica.

Grupos de mejora

### UNIDAD 5 - GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA

Planificación estratégica de la calidad.

Ciclo de Deming

Importancia de la excelencia de los servicios hoteleros para los diferentes mercados consumidores. Normalización. Encuestas de Satisfacción. Tendencias.

## 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 abarcará 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:

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

&#9679; Evaluación escrita: preguntas comprensivas, de carácter eliminatorio.

&#9679; Evaluación oral: abarcativo, se evaluarán conocimientos teóricos.

## IX - Bibliografía Básica

- [1] CÉSAR CAMISÓN, SONIA CRUZ Y TOMÁS GONZÁLEZ (2006). “Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas”. Editorial. Pearson educación, S:A , Madrid.
- [2] URLI CARLOS ALBERTO FASIOLO. (2008) “Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros. Cuestiones de Turismo y Hotelería”. Editorial Osmar D. Buyatti Librería.
- [3] BARRETO ARIEL (2007). “Pensemos en Calidad”. Fundación turismo para todos.
- [4] GAZZERA M.A. [et.al.]. (2010). Las empresas turísticas: y su administración. EDUCO - Universidad Nacional del Comahue. Neuquén.
- [5] DANIEL TIGANI (2006). Excelencia en Servicio”. Edición 1°. Liderazgo 21.

## X - Bibliografía Complementaria

- [1] PÉREZ TORRES V.C. (2006) “Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio”. Edición Ideaspropias Editorial. Vigo.
- [2] LARA LÓPEZ, J. R., (2002). La gestión de la calidad en los servicios. Conciencia Tecnológica (19).
- [3] 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
- [4] MARCÓ JULIÁ, FLORIÁN PORSCHE, VÍCTOR JIMÉNEZ Y JAVIER VERGE MESTRE (2002) “Gestión de calidad aplicada a hostelería y restauración”. Pearson Educación Madrid.

## XI - Resumen de Objetivos

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.

## XII - Resumen del Programa

Unidad 1 ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO

Unidad 2 LA CALIDAD

Unidad 3 EL CLIENTE

Unidad 4 TALENTO HUMANO

Unidad 5 GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA

### **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

### **XIV - Otros**

|  |
|--|
|  |
|--|

| <b>ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA</b> |  |
|------------------------------------------------|--|
|------------------------------------------------|--|

|  | <b>Profesor Responsable</b> |
|--|-----------------------------|
|--|-----------------------------|

|        |  |
|--------|--|
| Firma: |  |
|--------|--|

|             |  |
|-------------|--|
| Aclaración: |  |
|-------------|--|

|        |  |
|--------|--|
| Fecha: |  |
|--------|--|