Ministerio de Cultura y Educación **(Programa del año 2026)**
Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo
Departamento: Turismo
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	2026	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**
4 Hs	2 Hs	2 Hs	Hs	4 Hs

Tipificación	Periodo
C - Teoria con prácticas de aula	2º Cuatrimestre

Duración			
Desde	**Hasta**	**Cantidad de Semanas**	**Cantidad de Horas**
03/08/2026	13/11/2026	15	60

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 - 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 - Identificar los actores 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 - 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 - 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 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:
● Evaluación escrita: preguntas comprensivas, de carácter eliminatorio.
● 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,
[2] modelos y sistemas”. Editorial. Pearson educación, S:A , Madrid.
[3] URLI CARLOS ALBERTO FASIOLO. (2008) “Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros. Cuestiones de
[4] Turismo y Hotelería”. Editorial Osmar D. Buyatti Librería.
[5] BARRETO ARIEL (2007). “Pensemos en Calidad”. Fundación turismo para todos.
[6] GAZZERA M.A. [et.al.]. (2010). Las empresas turísticas: y su administración. EDUCO - Universidad Nacional del
[7] Comahue. Neuquén.
[8] DANIEL TIGANI (2006). Excelencia en Servicio”. Edición 1°. Liderazgo 21.

X - Bibliografia Complementaria

[1] PÉREZ TORRES V.C. (2006) “Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el
[2] servicio”. Edición Ideaspropias Editorial. Vigo.
[3] LARA LÓPEZ, J. R., (2002). La gestión de la calidad en los servicios. Conciencia Tecnológica (19).
[4] GADOTTI, S.J.; FRANÇA, A. (2008). “La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras”
[5] Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, vol. 18, núm. 2 (2009), pp. 175-186
[6] MARCÓ JULIÁ, FLORIÁN PORSCHE, VÍCTOR JIMÉNEZ Y JAVIER VERGE MESTRE (2002) “Gestión de
[7] calidad aplicada a hostelería y restauración”. Pearson Educación Madrid.

XI - Resumen de Objetivos

XII - Resumen del Programa

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