



**DIRECCIÓN ACADÉMICA**  
VICERRECTORADO ACADÉMICO

## **SÍLABO DE LA ASIGNATURA**

<b>FACULTAD:</b>	FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
<b>CARRERA:</b>	TURISMO (R-A)
<b>ESTADO:</b>	VIGENTE
<b>NIVEL DE FORMACIÓN:</b>	TERCER NIVEL
<b>MODALIDAD:</b>	PRESENCIAL
<b>ASIGNATURA:</b>	SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE
<b>PERÍODO ACADÉMICO DE EJECUCIÓN:</b>	Periodo 2025 - 1S
<b>PROFESOR ASIGNADO:</b>	SILVA MARIETA ALDAZ HERNANDEZ
<b>FECHA DE CREACIÓN:</b>	Riobamba, 18 de marzo de 2025
<b>FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:</b>	Riobamba, 27 de marzo de 2025



**1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ASIGNATURA:**

CÓDIGO:	TUP531165	
NOMBRE:	SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
SEMESTRE:	SEXTO SEMESTRE	
UNIDAD DE ORGANIZACIÓN CURRICULAR: (De acuerdo a la malla curricular):	Unidad Profesional	
CAMPO DE FORMACIÓN (De acuerdo a la malla curricular):	Formación Teórica	
NÚMERO DE SEMANAS EFECTIVAS DE CLASES:	16	
NÚMERO DE HORAS POR SEMANA DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	Aprendizaje en contacto con el docente	3,00
	Aprendizaje práctico-experimental	3,00
	Aprendizaje Autónomo	3,00
TOTAL DE HORAS POR SEMANA DE LA ASIGNATURA:	9,00	
TOTAL DE HORAS POR EL PERÍODO ACADÉMICO:	144,00	

**2. PRERREQUISITOS Y CORREQUISITOS:**

ASIGNATURA	PRERREQUISITOS	CÓDIGO	ASIGNATURA	CORREQUISITOS	CÓDIGO
			CONTROL DE LA GESTIÓN TURÍSTICA		TUP531161
			GESTIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL		TUP250562
			PROYECTOS TURÍSTICOS		TUP531263
			MARKETING TURÍSTICO II		TUP101564
			PRÁCTICAS DE SERVICIO COMUNITARIO		TUP101566

**3. DESCRIPCIÓN E INTENCIÓN FORMATIVA DE LA ASIGNATURA:**

La asignatura de "Servicio y Atención al Cliente" se sitúa en el contexto de la formación integral del estudiante de la licenciatura en Turismo, ocupando un lugar estratégico en la malla curricular, específicamente en el sexto nivel. Su razón de ser radica en la creciente importancia que tiene la atención al cliente en el sector turístico, donde la calidad del servicio puede determinar el éxito o fracaso de una empresa. Esta asignatura se propone desarrollar competencias esenciales que permitan a los futuros profesionales gestionar eficazmente las relaciones con los clientes, adaptándose a las demandas cambiantes del mercado y asegurando una experiencia satisfactoria para el usuario. Los contenidos abarcan tanto aspectos teóricos como prácticos, incluyendo la introducción a la calidad del servicio, tipologías de clientes, manejo de quejas y reclamos, evaluación del servicio y ética aplicada a la atención al cliente. De esta manera, se busca contribuir a la formación profesional del estudiante, alineándose con el perfil de egreso que enfatiza la autonomía, proactividad y capacidad de adaptación en un entorno laboral dinámico. El propósito de esta asignatura es dotar a los estudiantes de las herramientas necesarias para comprender y aplicar principios de calidad en el servicio, así como para desarrollar habilidades interpersonales que faciliten una atención al cliente efectiva. La inclusión de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y Tecnologías para el Aprendizaje y Conocimiento (TAC) es fundamental para enriquecer el proceso educativo, permitiendo a los estudiantes acceder a recursos multimedia, participar en plataformas de aprendizaje colaborativo y utilizar herramientas digitales para la gestión de información. Además, esta asignatura está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente con el ODS 4 que promueve una educación inclusiva y equitativa. En este sentido, se fomenta un enfoque didáctico que integra metodologías activas y estrategias centradas en el estudiante, garantizando así una formación que no solo sea académica, sino también ética y socialmente responsable.

**4. COMPETENCIA(S) DEL PERFIL EGRESO DE LA CARRERA A LA(S) QUE APORTA LA ASIGNATURA:**

Inter y multidisciplinariedad CG: Actúa con independencia de criterio, ajustado al protocolo disciplinar y al espacio laboral, respetando la opinión, proceder y condición del otro. C1: Analizar la problemática del sistema turístico para la operación turística, considerando las tendencias en el entorno local, nacional e Internacional desde una visión ética para la puesta en valor de los recursos naturales y culturales

**5. RESULTADO(S) DE APRENDIZAJE DEL PERFIL DE EGRESO DE LA CARRERA A LO(S) QUE APORTA LA ASIGNATURA**

Considera la gestión turística enfatizando la autonomía para adaptabilidad al cambio generacional, con autonomía, proactividad en la toma de decisiones con criterio técnico. C1: R1 Asocia los componentes del sistema turístico relacionados con la gestión de datos y transmisión de información turística desde una visión ética con énfasis en la productividad del sector turístico para la solución de los problemas.

**6. UNIDADES CURRICULARES:**



<b>UNIDAD N°:</b> 1							
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b> Fundamentos de servicio al cliente							
<b>NÚMERO DE HORAS POR UNIDAD:</b> 36							
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE LA UNIDAD:</b> Los resultados de aprendizaje demuestran lo que el estudiante será capaz de resolver al finalizar un proceso formativo. Su estructura es: verbo en tercera persona del presente simple en singular + objeto + condición + finalidad. Su propósito es tributar al cumplimiento de las competencias declaradas en el perfil de egreso.							
- Analiza las características y tipos de servicio, considerando definiciones académicas y ejemplos del sector, para comprender la naturaleza del servicio en el contexto turístico.							
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN:</b> Expresan características de los resultados esperados: son la base para diseñar la evaluación. Los criterios de evaluación se estructuran con: verbo en infinitivo + objeto + contexto). Se reflejan en los instrumentos de evaluación mediante indicadores que se corresponden							
Evaluar la comprensión de los conceptos de calidad del servicio en clase.							
CONTENIDOS ¿Qué debe saber, hacer y ser?		TEMPORALIZACIÓN			ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE DE LA UNIDAD		
UNIDADES TEMÁTICAS	HORAS			SEMANA (de la 1 a la 16 ó 18 según corresponda)	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE EN CONTACTO CON EL DOCENTE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE PRÁCTICO-EXPERIMENTAL	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE AUTÓNOMO
	Aprendizaje en contacto con el docente	Aprendizaje práctico-experimental	Aprendizaje autónomo				
1.1. Encuadre pedagógico- definiciones de servicio • 1.1.1. Sílabo, Acuerdos y compromisos, prueba diagnóstica. Definición de calidad del servicio • 1.1.2. Definición y características del servicio • 1.1.3. Tipos de servicio	3	3	3	1	Prueba diagnóstica Videos, archivos y URL	Consultas, Cuestionarios, Foros y Tareas Planificación Investigación formativa	Investigación, exposiciones, estudios de caso,
1.2. Importancia del cliente • 1.2.1. Perfil del cliente • 1.2.2. Expectativas y percepciones • 1.2.3. Satisfacción del cliente	3	3	3	2	Clase magistral, Videos, archivos y URL	Taller participativo Role-playing sobre situaciones de atención al cliente	Lectura, Reflexiones sobre experiencias personales
1.3. Comunicación efectiva • 1.3.1. Técnicas de comunicación • 1.3.2. Escucha activa • 1.3.3. Maneja de quejas y reclamos	3	3	3	3	Análisis grupal sobre la comunicación efectiva, Videos, archivos y URL	Taller, Aplicación de encuesta, simulaciones, tareas	Investigación, lecturas, organizadores gráficos
1.4. Ética en el servicio • 1.4.1. Comportamiento ético • 1.4.2. Casos de éxito • 1.4.3. Dilemas éticos en el servicio al cliente/casos prácticos	3	3	3	4	Clase magistral, Análisis de casos exitoso video, archivos y URL	Taller, Debate, Discusión sobre cómo abordar dilemas éticos en el sector turístico	Investigación, lectura, resumen, Creación de informe:
<b>TOTAL DE HORAS</b> (La suma del total de horas debe ser igual a la determinada en la malla curricular por cada componente de aprendizaje; sin embargo, para cada tema tratado será decisión del profesor la distribución de horas en cada componente)	12	12	12				
<b>EVALUACIÓN:</b> En este apartado se deberá indicar los tipos de evaluación que se aplicarán (diagnóstica, formativa y sumativa), así como las técnicas e instrumentos a utilizar, a fin de evidenciar mediante los criterios de evaluación el logro de los resultados de aprendizaje.							
Tipos de Evaluación		Técnicas			Instrumentos		
Diagnóstica	Evaluación de Desempeño				Cuestionarios		
	Observación				Estudio de Caso		
	Pruebas				Mapa Mental		
	Resolución de Problemas				Cuestionarios		
Formativa	Evaluación de Desempeño				Cuestionarios		
	Observación				Estudio de Caso		
	Pruebas				Mapa Mental		
	Resolución de Problemas				Cuestionarios		
Sumativa	Evaluación de Desempeño				Cuestionarios		
	Observación				Estudio de Caso		
	Pruebas				Mapa Mental		
	Resolución de Problemas				Cuestionarios		



<b>UNIDAD N°:</b> 2							
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b> Estrategias de Atención al cliente							
<b>NÚMERO DE HORAS POR UNIDAD:</b> 36							
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE LA UNIDAD:</b> Los resultados de aprendizaje demuestran lo que el estudiante será capaz de resolver al finalizar un proceso formativo. Su estructura es: verbo en tercera persona del presente simple en singular + objeto + condición + finalidad. Su propósito es tributar al cumplimiento de las competencias declaradas en el perfil de egreso.							
- Diseña estrategias proactivas de atención al cliente, utilizando técnicas de personalización y anticipación de necesidades, para mejorar la experiencia del cliente en el sector turístico.							
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN:</b> Expresan características de los resultados esperados: son la base para diseñar la evaluación. Los criterios de evaluación se estructuran con: verbo en infinitivo + objeto + contexto). Se reflejan en los instrumentos de evaluación mediante indicadores que se corresponden							
Identificar las características de diferentes tipos de clientes en un análisis grupal.							
CONTENIDOS ¿Qué debe saber, hacer y ser?		TEMPORALIZACIÓN			ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE DE LA UNIDAD		
UNIDADES TEMÁTICAS	HORAS			SEMANA (de la 1 a la 16 ó 18 según corresponda)	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE EN CONTACTO CON EL DOCENTE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE PRÁCTICO-EXPERIMENTAL	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE AUTÓNOMO
	Aprendizaje en contacto con el docente	Aprendizaje práctico-experimental	Aprendizaje autónomo				
2.5. Estrategias proactivas • 2.5.1. Anticipación de necesidades • 2.5.2. Personalización del servicio • 2.5.3. Innovación en el servicio	3	3	3	5	Clase Magistral, Vídeos, archivos y URL	Simulación de escenarios: Role-playing	Investigación: Búsqueda de artículos, lectura, Análisis crítico
2.6. Calidad del servicio • 2.6.1. Definición y dimensiones de la calidad • 2.6.2. Estándares de calidad • 2.6.3. Mejora continua	3	3	3	6	Clase Magistral, Vídeos, archivos y URL	Role-playing para manejar expectativas en situaciones reales	Investigación, Lectura, Análisis de casos: Estudio de empresas que han obtenido certificaciones de calidad.
2.7. Gestión de reclamos • 2.7.1. Proceso de gestión de reclamos • 2.7.2. Herramientas digitales • 2.7.3. Análisis post-reclamo	3	3	3	7	Clase Magistral, Análisis grupal, Vídeos, archivos y URL	Análisis de casos: Estudio en empresas turístico	Investigación, lectura, análisis, reflexión crítica
2.8. Fidelización del cliente • 2.8.1. Programas de fidelización • 2.8.2. Beneficios para los clientes • 2.8.3. Evaluación del impacto	3	3	3	8	Clase magistral, Discusión, Vídeos, archivos y URL	Taller, Encuesta: Evaluación de la percepción de los clientes sobre los beneficios de los programas de fidelización.	Investigación, Análisis, reflexión crítica, informe sobre los beneficios y fidelización del cliente.
<b>TOTAL DE HORAS</b> (La suma del total de horas debe ser igual a la determinada en la malla curricular por cada componente de aprendizaje; sin embargo, para cada tema tratado será decisión del profesor la distribución de horas en cada componente)	12	12	12				
<b>EVALUACIÓN:</b> En este apartado se deberá indicar los tipos de evaluación que se aplicarán (diagnóstica, formativa y sumativa), así como las técnicas e instrumentos a utilizar, a fin de evidenciar mediante los criterios de evaluación el logro de los resultados de aprendizaje.							
Tipos de Evaluación		Técnicas			Instrumentos		
Diagnóstica	Evaluación de Desempeño				Cuestionarios		
	Observación				Estudio de Caso		
	Pruebas				Mapa Mental		
	Resolución de Problemas				Cuestionarios		
Formativa	Evaluación de Desempeño				Cuestionarios		
	Observación				Estudio de Caso		
	Pruebas				Mapa Mental		
	Resolución de Problemas				Cuestionarios		
Sumativa	Evaluación de Desempeño				Cuestionarios		
	Observación				Estudio de Caso		
	Pruebas				Mapa Mental		
	Resolución de Problemas				Cuestionarios		



<b>UNIDAD N°:</b>		3					
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>		Herramientas Tecnológicas en atención al cliente					
<b>NÚMERO DE HORAS POR UNIDAD:</b>		36					
<p><b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE LA UNIDAD.</b> - Los resultados de aprendizaje demuestran lo que el estudiante será capaz de resolver al finalizar un proceso formativo. Su estructura es: verbo en tercera persona del presente simple en singular + objeto + condición + finalidad. Su propósito es tributar al cumplimiento de las competencias declaradas en el perfil de egreso.</p> <p>- Analiza las herramientas tecnológicas disponibles, considerando su funcionalidad y aplicaciones en el sector turístico, para optimizar la atención al cliente.</p>							
<p><b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN.</b> - Expresan características de los resultados esperados: son la base para diseñar la evaluación. Los criterios de evaluación se estructuran con: verbo en infinitivo + objeto + contexto). Se reflejan en los instrumentos de evaluación mediante indicadores que se corresponden.</p> <p>Analizar quejas y proponer soluciones en simulaciones prácticas.</p>							
<b>CONTENIDOS</b> ¿Qué debe saber, hacer y ser?		<b>TEMPORALIZACIÓN</b>		<b>ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE DE LA UNIDAD</b>			
<b>UNIDADES TEMÁTICAS</b>	<b>HORAS</b>			<b>SEMANA</b> (de la 1 a la 16 ó 18 según corresponda)	<b>ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE EN CONTACTO CON EL DOCENTE</b>	<b>ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE PRÁCTICO-EXPERIMENTAL</b>	<b>ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE AUTÓNOMO</b>
	Aprendizaje en contacto con el docente	Aprendizaje práctico-experimental	Aprendizaje autónomo				
3.9. Introducción a la tecnología en el servicio • 3.9.1. Importancia de la tecnología • 3.9.2. Tipos de herramientas tecnológicas • 3.9.3. Tendencias actuales	3	3	3	9	Clase Magistral, videos y URL	Gira de complementación académica Simulación práctica del proceso completo en un hotel.	Análisis crítico sobre experiencias en hoteles
3.10. Prestadores de servicio • 3.10.1. Tics en alojamiento • 3.10.2. Tics en alimentos y bebidas • 3.10.3. Tics en intermediación turística	3	3	3	10	Clase Magistral, videos y URL	Role-playing para simular situaciones comunes en restaurantes	Investigación sobre tendencias gastronómicas, y atención y servicio al cliente
3.11. Comunicación digital • 3.11.1. Canales digitales • 3.11.2. Estrategias de comunicación • 3.11.3. Manejo de crisis en redes sociales	3	3	3	11	Clase Magistral, videos y URL	Análisis grupal sobre atención al cliente en agencias	Exposiciones, estudios de caso, consultas
3.12. Innovaciones Tecnológica • 3.12.1. Inteligencia artificial (IA) • 3.12.2. Realidad aumentada y virtual • 3.12.3. Análisis predictivo	3	3	3	12	Clase Magistral, videos y URL	Taller práctico para diseñar un plan ante crisis	Reflexión escrita sobre experiencias durante crisis
<b>TOTAL DE HORAS</b> (La suma del total de horas debe ser igual a la determinada en la malla curricular por cada componente de aprendizaje; sin embargo, para cada tema tratado será decisión del profesor la distribución de horas en cada componente)		12	12	12			
<p><b>EVALUACIÓN:</b> En este apartado se deberá indicar los tipos de evaluación que se aplicarán (diagnóstica, formativa y sumativa), así como las técnicas e instrumentos a utilizar, a fin de evidenciar mediante los criterios de evaluación el logro de los resultados de aprendizaje.</p>							
<b>Tipos de Evaluación</b>		<b>Técnicas</b>		<b>Instrumentos</b>			
Diagnóstica	Evaluación de Desempeño		Cuestionarios				
	Observación		Estudio de Caso				
	Pruebas		Mapa Mental				
	Resolución de Problemas		Cuestionarios				
Formativa	Evaluación de Desempeño		Informes				
	Observación		Cuestionarios				
	Pruebas		Estudio de Caso				
	Resolución de Problemas		Mapa Mental				
Sumativa	Evaluación de Desempeño		Cuestionarios				
	Observación		Estudio de Caso				
	Pruebas		Mapa Mental				
	Resolución de Problemas		Cuestionarios				



<b>UNIDAD N°:</b>		4					
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>		Desarrollo profesional en atención al cliente					
<b>NÚMERO DE HORAS POR UNIDAD:</b>		36					
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE LA UNIDAD:</b> Los resultados de aprendizaje demuestran lo que el estudiante será capaz de resolver al finalizar un proceso formativo. Su estructura es: verbo en tercera persona del presente simple en singular + objeto + condición + finalidad. Su propósito es tributar al cumplimiento de las competencias declaradas en el perfil de egreso.							
- Elabora un plan de desarrollo profesional, considerando las competencias y habilidades necesarias en atención al cliente,							
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN:</b> Expresan características de los resultados esperados: son la base para diseñar la evaluación. Los criterios de evaluación se estructuran con: verbo en infinitivo + objeto + contexto). Se reflejan en los instrumentos de evaluación mediante indicadores que se corresponden							
Evaluar la calidad del servicio ofrecido en un establecimiento real.							
CONTENIDOS ¿Qué debe saber, hacer y ser?		TEMPORALIZACIÓN			ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE DE LA UNIDAD		
UNIDADES TEMÁTICAS	HORAS			SEMANA (de la 1 a la 16 ó 18 según corresponda)	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE EN CONTACTO CON EL DOCENTE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE PRÁCTICO-EXPERIMENTAL	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE AUTÓNOMO
	Aprendizaje en contacto con el docente	Aprendizaje práctico-experimental	Aprendizaje autónomo				
4.13. Habilidades blandas • 4.13.1. Inteligencia emocional • 4.13.2. Empatía y resolución de problemas • 4.13.3. Comunicación asertiva	3	3	3	13	Clase magistral interactiva sobre manejo efectivo. Vídeos	Simulación práctica para resolver quejas y reclamos	Investigación sobre políticas efectivas
4.14. Liderazgo en el servicio • 4.14.1. Concepto de liderazgo en el servicio • 4.14.2. Toma de decisiones • 4.14.3. Trabajo en equipo	3	3	3	14	Clase magistral. Taller práctico para evaluar servicio, Vídeos	Taller práctico para evaluar servicios, retroalimentar	Investiga sobre el Análisis crítico de métodos actuales
4.15. Ética y profesionalismo • 4.15.1. Principios éticos en el servicio • 4.15.2. Responsabilidad social empresarial • 4.15.3. Ética intercultural	3	3	3	15	Discusión grupal sobre ética en el servicio	Estudio de caso donde se analizan dilemas éticos	Reflexión escrita sobre ética profesional
4.16. Planificación del desarrollo profesional • 4.16.1. Identificación de competencias • 4.16.2. Formación continua • 4.16.3. construcción de marca personal	3	3	3	16	Presentación final donde se proponen mejoras éticas	Taller práctico donde se diseñan propuestas éticas	Informe para mejorar la ética en empresas de turismo
<b>TOTAL DE HORAS</b> (La suma del total de horas debe ser igual a la determinada en la malla curricular por cada componente de aprendizaje; sin embargo, para cada tema tratado será decisión del profesor la distribución de horas en cada componente)	12	12	12				
<b>EVALUACIÓN:</b> En este apartado se deberá indicar los tipos de evaluación que se aplicarán (diagnóstica, formativa y sumativa), así como las técnicas e instrumentos a utilizar, a fin de evidenciar mediante los criterios de evaluación el logro de los resultados de aprendizaje.							
<b>Tipos de Evaluación</b>		<b>Técnicas</b>			<b>Instrumentos</b>		
Diagnóstica	Evaluación de Desempeño		Cuestionarios			Cuestionarios	
	Observación		Estudio de Caso			Estudio de Caso	
	Pruebas		Mapa Mental			Mapa Mental	
	Resolución de Problemas		Cuestionarios			Cuestionarios	
Formativa	Evaluación de Desempeño		Cuestionarios			Cuestionarios	
	Observación		Estudio de Caso			Estudio de Caso	
	Pruebas		Mapa Mental			Mapa Mental	
	Resolución de Problemas		Cuestionarios			Cuestionarios	
Sumativa	Evaluación de Desempeño		Cuestionarios			Cuestionarios	
	Observación		Estudio de Caso			Estudio de Caso	
	Pruebas		Mapa Mental			Mapa Mental	
	Resolución de Problemas		Cuestionarios			Cuestionarios	

**7. INVESTIGACIÓN FORMATIVA.**

De acuerdo a los temas y subtemas del sílabo se realizarán actividades que promuevan la investigación formativa como estrategia general de aprendizaje para la formación del estudiante.

**8. METODOLOGÍA:**

<p><b>Metodología de enseñanza aprendizaje</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis</li> <li>Aprendizaje activo.</li> <li>Aprendizaje Basado en Proyectos</li> <li>Aprendizaje Basado en Problemas</li> <li>Aprendizaje Colaborativo.</li> <li>Aprendizaje a través de la Tecnología</li> <li>Clase Magistral</li> </ul> <p><b>Técnicas de enseñanza aprendizaje.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pruebas:</li> <li>Observación:</li> <li>Resolución de Problemas:</li> <li>Evaluación de Desempeño:</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Internet</li> <li>Videos</li> <li>Aula</li> <li>Borrador de Pizarra</li> <li>Computador</li> <li>Guía de práctica</li> <li>Pizarra</li> </ul>
--

**9. ESCENARIOS DE APRENDIZAJE:**

- AMBIENTES VIRTUALES
- Talleres
- Inteligencia artificial



- Destinos turísticos
- Empresas
- Aula de clase
- Biblioteca

**10. RELACIÓN DE LA ASIGNATURA CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL PERFIL DE EGRESO DE LA CARRERA:**

Resultados de Aprendizaje que aportan al Perfil de Egreso de la Carrera: (Copiar los elaborados para cada unidad)	Nivel de Contribución: (ALTA- MEDIA-BAJA: Al logro de los Resultados de Aprendizaje del perfil de egreso de la Carrera)			Evidencias de Aprendizaje: Son los productos generados por el estudiante, que demuestran los aprendizajes alcanzados según los criterios de evaluación.
	A ALTA	B MEDIA	C BAJO	
• Analiza las características y tipos de servicio, considerando definiciones académicas y ejemplos del sector, para comprender la naturaleza del servicio en el contexto turístico.		X		Informe de Análisis Comparativo las características y tipos de servicios en diferentes empresas turísticas
• Diseña estrategias proactivas de atención al cliente, utilizando técnicas de personalización y anticipación de necesidades, para mejorar la experiencia del cliente en el sector turístico.	X			Diseñar un proyecto que incluya estrategias proactivas de atención al cliente para una empresa turística específica (hotel, restaurante, agencia de viajes).
• Analiza las herramientas tecnológicas disponibles, considerando su funcionalidad y aplicaciones en el sector turístico, para optimizar la atención al cliente.		X		Informe que compare al menos tres herramientas tecnológicas utilizadas en el sector turístico
• Elabora un plan de desarrollo profesional, considerando las competencias y habilidades necesarias en atención al cliente,	X			Elabora un plan de desarrollo profesional, considerando las competencias y habilidades necesarias en atención al cliente, Elabora un manual de servicio y atención al cliente para prestadores de servicios (Investigación Formativa)

**11. BIBLIOGRAFÍA**

**11.1 BIBLIOGRAFÍA FÍSICA**

**11.1.1 BÁSICA:**

- 200 ideas para atraer clientes a un hotel Biosca Domenech Gestión 2000
- Atención al cliente en hostelería. Sung Kye Pararinfo S.A.
- Servicio al Cliente y Calidad de la Oferta de Alojamiento Turístico en la Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo Ayala Córdor Belén Estefanía Universidad Nacional de Chimborazo
- Gestión comercial y servicio de atención al cliente Escudero Serrano Ma. José Pararinfo S.A.
- Técnicas de servicio y atención al cliente García Ortiz Francisco Thomson editores Spain

**11.1.2 COMPLEMENTARIA:**

Ahoy, C. (2010). Administración de operaciones con enfoque en el cliente. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.

Maza, F. (1969). La dinámica de los grupos. Proteo S.C.A

Moya, M. (2004). "Modelo de servicio de atención al cliente con apoyo tecnológico". Universidad de Chile, Facultad de ciencias económicas y administrativas.

Rodríguez, B. (2019). Gestión de calidad de los servicios para mejorar el desempeño laboral en el Hotel Riobamba Inn de la ciudad de Riobamba. Tesis Universidad Nacional de Chimborazo.

**11.2 BIBLIOGRAFÍA DIGITAL**

**11.2.1 BÁSICA (Libros digitales desde el repositorio de la Institución)**

**11.2.2 COMPLEMENTARIA (Libros digitales de libre acceso)**

Tschohl, J. (2020). Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Service Quality Institute Latin America.

**11.3 WEBGRAFÍA: (Recursos procedentes de Internet en el área de estudio de libre acceso)**

[https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio\\_cliente/contenido\\_u1.pdf](https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio_cliente/contenido_u1.pdf)

<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/155>

<https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=3hovRPM1D10C&oi=fnd&pg=PT9&dq=servicio+y+atend%C3%B3n+al+cliente+&ots=Pnlr-e9hikN&sig=19IZ6fnKBxgOR6Q6Ox7886FMDs#v=onepage&q=servicio%20y%20atend%C3%B3n%20al%20cliente&f=false>

<https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=VGzoDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=servicio+y+atend%C3%B3n+al+cliente+&ots=QQFbGG5gJK&sig=ok7opc9HG6UsFvWwWodldff1X0A#v=onepage&q=servicio%20y%20atend%C3%B3n%20al%20die>

**12. PERFIL DEL DOCENTE:**

DOCTOR EN GESTIÓN DE EMPRESAS  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS



**DIRECCIÓN ACADÉMICA**  
**VICERRECTORADO ACADÉMICO**



UNACH-RGF-01-03-01.01.b  
Versión 3: 28-10-2021

RESPONSABLE(S) DE LA ELABORACIÓN DEL SÍLABO:	Nombre: Ph.D. SILVIA MARIETA ALDAZ HERNANDEZ

LUGAR Y FECHA:	Riobamba, 18 de marzo de 2025
----------------	-------------------------------

REVISIÓN Y APROBACIÓN



453392a0-09f3-45e0-b68a-09bb9e4063a7

VICTOR MEDARDO VELASCO SAMANIEGO  
DIRECTOR DE CARRERA



ANEXOS

PONDERACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE POR ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE:

COMPONENTE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	Primer Parcial %(Puntos):	Segundo Parcial %(Puntos):
Aprendizaje en contacto con el docente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conferencias, Seminarios, Estudios de Casos, Foros, Clases en Línea, Servicios realizados en escenarios laborables. Experiencias colectivas en proyectos: sistematización de prácticas de investigación-intervención, construcción de modelos y prototipos, proyectos de problematización, resolución de problemas, entornos virtuales, entre otros. Evaluaciones orales, escritas entre otras.</li></ul>	35%	35%
Aprendizaje práctico- experimental	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actividades desarrolladas en escenarios experimentales o laboratorios, prácticas de campo, trabajos de observación, resolución de problemas, talleres, manejo de base de datos y acervos bibliográficos entre otros.</li></ul>	35%	35%
Aprendizaje autónomo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lectura, análisis y comprensión de materiales bibliográficos y documentales tanto analógicos como digitales, generación de datos y búsqueda de información, elaboración individual de ensayos, trabajos y exposiciones.</li></ul>	30%	30%
<b>PROMEDIO</b>		<b>100%- 10</b>	<b>100%- 10</b>

La calificación de cada componente se ponderará sobre 10 puntos, debiendo realizar una regla de 3 en base al porcentaje de cada uno de ellos para obtener una calificación final sobre 10.

Documento Generado el: 31 de marzo de 2025 a las 09:08:46  
Fuente: Sistema Informático de Control Académico - Uvirtual