



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,  
Jurídicas y Sociales

"2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional"

RES. DECECO Nº 991-16

Salta, -7 NOV 2016

EXPEDIENTE Nº 6832/16

**VISTO:** La nota presentada por la Lic. Patricia Alejandra ULLOA, Profesora Adjunta Regular, de la Cátedra de "Administración de la Producción I", mediante la cual propone el dictado de un Seminario de Actualización sobre el tema: "**La Calidad en el Servicio**", para alumnos de la carrera Licenciatura en Administración, Plan de Estudio 2003, para Sede Salta, y;

**CONSIDERANDO:**

**Que** la Resolución Nº 399/07 y 048/88 –Reglamento de Seminario de Actualización, Planes de Estudios 2003 y 1985, respectivamente, establecen normas al respecto.

**Que** a fs. 4, del expediente de referencia, obra Despacho Nº 267/16, de la Comisión de Docencia con dictamen favorable.

**Que** por Resolución Nº 420/00 y su modificatoria la Resolución Nº 718/02, el Consejo Directivo delega en el Señor Decano de la Facultad, la aprobación de Programas Analíticos y de Examen, Bibliografía, Régimen de Promoción, trámite de Equivalencias y Seminario de Actualización que cuenten con dictamen favorable de la Comisión de Docencia.

**Que** se considera pertinente y de interés el desarrollo del Seminario propuesto, en atención al cumplimiento de los objetivos perseguidos con la realización del Seminario de Actualización, no observándose superposiciones con objeto de estudios propios de otras materias, ni otras circunstancias que, por su magnitud, sugieran la formulación de observaciones, requieran la revisión de sus contenidos o desaconsejen su dictado.

**POR ELLO:** en uso de las atribuciones que le son propias;

**EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS,  
JURÍDICAS Y SOCIALES  
RESUELVE:**

**ARTICULO 1º- APROBAR** la propuesta de Seminario de Actualización presentada por la Lic. Patricia Alejandra ULLOA, Profesora Adjunta Regular, de la Cátedra de " Administración de la Producción I ", sobre el tema: "**La Calidad en el Servicio** ", para alumnos de la carrera Licenciatura en Administración , Plan de Estudio 2003, para Sede Salta, cuyas especificaciones obran en el Anexo I de la presente Resolución.

**ARTICULO 2º - HAGASE SABER** a la Profesora Patricia Alejandra ULLOA, al Departamento de Administración , a la Direcciones General Académica, de Alumnos y de Informática y al C.E.U.C.E, para su toma de razón y demás efectos.

ram/gm

*R*  
*gm*

*Chiozzi*  
Cra. AZUCENA SANCHEZ DE CHIOZZI  
Secretaría As. Académicos y de Investigación  
Fac. Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa.



*[Signature]*  
Cr. VICTOR HUGO CLAROS  
DECANO  
Fc. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa.



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,  
Jurídicas y Sociales

"2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional"

**ANEXO I -RES. DECECO Nº 991-16**  
**Seminarios de Actualización:**  
**La Calidad en el Servicio**

**Objetivos:**

- Que el alumno comprenda el concepto de servicio dentro de la Administración de la Producción.
- Que el alumno interprete la relación que existe entre todos los elementos del sistema de servucción.
- Que el alumno interiorice al servicio como alternativa de un emprendimiento.

**Contenido del curso**

Tema 1: El servicio y el sistema de servucción .Introducción , importancia y tipo de sistemas de servucción. Elementos.

Tema 2: La gestión de la participación del cliente.

Tema 3: La gestión de la personal en contacto. Importancia.

Tema 4: La gestión del soporte físico.

**Destinatarios:**

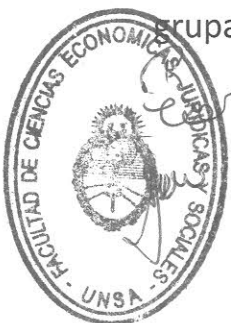
Alumnos que tengan aprobado Administración de la Producción I de la carrera de Licenciatura en Administración para la Sede Central de la Facultad de Ciencias Económicas Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de Salta.

**Distribución Horaria:**

Se prevé una duración total de seis (6) horas, distribuidas en tres (3) clases de dos (2) horas cada una.

**Metodología:**

La clase estará dividida en una parte teórica y otra practica. La clase práctica tiene como objeto que el alumno comprenda la aplicación de la teoría a la práctica. Para determinados temas la aplicación práctica será individual y en otros casos grupal.





Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,  
Jurídicas y Sociales

"2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional"

991-16

El tema propuesto tendrá una vinculación directa con el programa de Administración de la Producción I, de la carrera de la Licenciatura en

Administración. Las consultas se harán en la misma clase, según la participación activa de los alumnos y se preverá consultas vía mails.

**Sistemas de Evaluación:**

La evaluación individual del alumno es permanente durante el desarrollo y al momento de la entrega de cada uno de los ejercicios prácticos, también con una etapa final de evaluación correspondiente al Trabajo Integrador Grupal. Una vez entregados y corregidos los ejercicios les serán entregados para consulta e los alumnos con las correcciones realizadas y con un seguimiento continuo en el Trabajo Integrador Grupal.

Se deberá asistir a un mínimo de un 80 % de las clases impartidas y aprobar con 6 o más cada uno de los trabajos prácticos y aprobar el Trabajo Integrador Grupal con nota 6 o superior.

**Bibliografía Básica:**

Eigler, P Y E. Langeard.	Servucción. Marketing Servicios	El de	Mc Graw Hill	Colombia 2000
-----------------------------	---------------------------------------	----------	--------------	---------------

**Bibliografía Complementaria:**

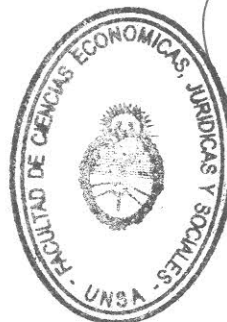
Solana Ricardo F.	Producción	Interoceánicas S.A	Bs. As. - 1994
-------------------	------------	--------------------	----------------

**Docentes a Cargo:**

Lic. Patricia Ulloa. Profesora Adjunta en Administración de la Producción I.

Lic. Carina Orihuel. Jefa de Trabajos Prácticos - Sede Regional Metan - Rosario de la Frontera.

Cra. AZUCENA SANCHEZ DE GHIOZZI  
Secretaria As. Académicos y de Investigación  
F. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa.



Cr. VICTOR HUGO CLAROS  
DECANO  
Fc. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa.