

RESOLUCIÓN "C.D." N° 179/26

CONCORDIA, 19/08/2026

VISTO: la nota DOCU_FCAD-UER: 0000576/2026 de fs. 1, el Acta del Comité Académico de la carrera de Licenciatura en Turismo de fs. 12 a 14, el informe de la Secretaría Académica de fs. 15, la propuesta del señor Decano de fs. 23, y el resto de la documentación agregada al EXP_FCAD-UER: 0000263/2026, y

CONSIDERANDO:

Que por la referida nota el director de la carrera de Licenciatura en Turismo presenta un proyecto de curso de créditos académicos en los términos del Artículo 5° de la normativa aplicable, denominado Gestión de la experiencia del huésped. Diseño del *Customer Journey Map* en servicios de alojamiento turístico, a cargo de la profesora Mg. Natalia La Valle.

Que el comité de la carrera de Licenciatura en Turismo evaluó la propuesta, en especial las características del tema y las implicancias para la formación profesional de los estudiantes, y recomendó aprobar el dictado del curso en el marco del régimen de créditos de la respectiva carrera.

Que la Comisión de Enseñanza, luego de analizar la propuesta y la sugerencia del comité académico, recomendó aprobar el dictado del curso, otorgar treinta y seis horas de créditos académicos a los estudiantes que lo cursen y cumplan con los requisitos de evaluación del mismo, y contratar a la profesora Natalia La Valle como docente a cargo, con una remuneración equivalente a la de un Profesor Titular, dedicación simple, por un plazo de dos meses, para su dictado.

Que la contratación de la responsable del dictado del curso se formalizará de conformidad con lo previsto en el Artículo 10 del Reglamento de Créditos Académicos.

Que se ha expedido en el mismo sentido la Comisión de Hacienda.

Que el señor Decano, de acuerdo con lo determinado en el Artículo 9° del prenombrado régimen, ha propuesto a este órgano de gobierno su aprobación.

Que en el Anexo Único que integra la presente, se indican aspectos del curso, tales como: destinatarios, objetivos, programa analítico, bibliografía, metodología pedagógica, régimen de evaluación y de acreditación, duración y carga horaria, requisitos particulares de inscripción, cantidad máxima de estudiantes a admitir, entre otros.

Que este cuerpo es competente para decidir al respecto, conforme a lo normado por los artículos 23, Inciso 7, del Estatuto (aprobado por la Resolución "A.U." N° 41) y 9 del Anexo Único de la Resolución "C.D." N° 283/23.

Por ello,

**EL CONSEJO DIRECTIVO
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
RESUELVE:**

ARTÍCULO 1°.- Aprobar el dictado del curso, en el marco del régimen de créditos académicos de la carrera de Licenciatura en Turismo, planes de estudios 2017 y 2024, denominado Gestión de la experiencia del huésped. Diseño del *Customer Journey*

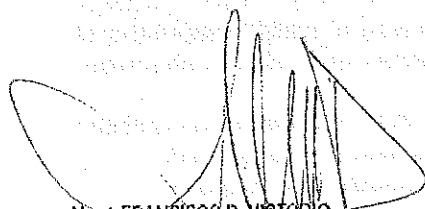
RESOLUCIÓN "C.D." N° 179/26

Map en servicios de alojamiento turístico, que estará a cargo de la profesora Mg. Natalia La Valle.

ARTÍCULO 2°.- Otorgar treinta y seis (36) horas de créditos académicos a los estudiantes que lo cursen y cumplan con los requisitos de evaluación y acreditación, que se imputarán al Espacio Curricular Flexible I o II en el caso de los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo, Plan de Estudios 2024, a elección del interesado.

ARTÍCULO 3°.- Precisar que aspectos tales como destinatarios, objetivos, metodología pedagógica, programa analítico, bibliografía, régimen de evaluación y de acreditación, duración y carga horaria, requisitos particulares de inscripción, cantidad máxima de estudiantes a admitir, entre otros, se indican en el Anexo Único que integra la presente y que la contratación de la responsable del dictado del curso se formalizará una vez que se cubra el mínimo de asistentes previstos por el Artículo 10 de la Resolución "C.D." N° 283/23, Reglamento de Créditos Académicos.

ARTÍCULO 4°.- Regístrese, comuníquese a la División Bedelfa, a la Dirección Académica y a las secretarías Académica y Administrativa, publíquese en el Boletín que se incluye en el Digesto Electrónico de la Universidad Nacional de Entre Ríos y cumplido, archívese.


Abog. FRANCISCO D. VICTORIO
Secretario del Consejo Directivo


Cr. JAVIER COULLERI
Decano

RESOLUCIÓN "C.D." N° 179/26

ANEXO ÚNICO
CURSO DE CRÉDITOS ACADÉMICOS

DENOMINACIÓN:

Gestión de la experiencia del huésped. Diseño del *Customer Journey Map* en servicios de alojamiento turístico.

DESTINATARIOS:

Estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo.

PROFESOR A CARGO:

Mg. Natalia La Valle

OBJETIVO GENERAL:

Comprender los fundamentos y las herramientas de la gestión de la experiencia del huésped en servicios de alojamiento turístico, profundizando en el diseño de un *Customer Journey Map* (Mapa de viaje del cliente) que le permita al estudiante analizar, medir y optimizar cada interacción del huésped con el establecimiento, desde la pre-llegada hasta la post-estancia, contribuyendo a la satisfacción del cliente y la mejora de la calidad del servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Analizar el concepto de experiencia turística y su impacto en la satisfacción del huésped, la reputación online y la sostenibilidad económica del alojamiento.
- Identificar y caracterizar las etapas del viaje del huésped (inspiración, reserva, llegada, estancia, salida y post-estancia) y los puntos de contacto (*touchpoints*) físicos y digitales en cada fase.
- Conocer las metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa para relevar la "Voz del huésped" y detectar fricciones en el servicio.
- Diseñar y construir un *Customer Journey Map* específico para un establecimiento de alojamiento, identificando momentos de la verdad y oportunidades de mejora.
- Desarrollar un plan de acción estratégico para optimizar la experiencia del huésped en base a los hallazgos del *Customer Journey Map*, y medir su impacto en la rentabilidad y la recomendación.

PROGRAMA ANALÍTICO:

UNIDAD 1: Fundamentos de la experiencia turística y su gestión en alojamientos

Introducción a la economía de la experiencia y su aplicación al turismo. La experiencia del huésped como factor diferencial en la elección del alojamiento. Relación entre experiencia, calidad de servicio, satisfacción y fidelización. El rol del gestor de alojamiento en la creación de experiencias memorables.

UNIDAD 2: El viaje del huésped: etapas y puntos de contacto

Análisis detallado del ciclo de experiencia completo en servicios de alojamiento.

- Fase 1: Pre-llegada (Inspiración, Búsqueda y Reserva): fuentes de información, influencia de las OTA's, sitios de reseñas, redes sociales, comunicación pre-llegada.

RESOLUCIÓN "C.D." N° 179/26

- Fase 2: Llegada y Recepción: check-in, primeros momentos, ambiente, atención personalizada, resolución de necesidades.
- Fase 3: Estancia: servicios disponibles (gastronomía, limpieza, ocio), interacciones con el personal, gestión de incidencias, experiencias complementarias.
- Fase 4: Salida y Post-estancia: check-out, despedida, encuestas de satisfacción, gestión de reseñas, estrategias de fidelización y recompra.

UNIDAD 3: Herramientas para el relevamiento de la experiencia del huésped
Metodologías para escuchar y analizar la voz del huésped, según etapas del *Customer Journey Map*. Técnicas cualitativas: entrevistas en profundidad, grupos focales, análisis de contenido de reseñas online, análisis de UGC (Contenido generado por el usuario), entre otras. Técnicas cuantitativas: diseño de encuestas de satisfacción (NPS, CES, CSAT), medición de índices de reputación.

UNIDAD 4: Diseño y construcción del *Customer Journey Map*
Fundamentos del mapa de viaje del cliente aplicado a alojamientos. Identificación de los perfiles de huéspedes. Mapeo de acciones, emociones, pensamientos, puntos de contacto y canales en cada etapa. Identificación de "momentos de la verdad" y puntos de dolor (fricciones). Priorización de oportunidades de mejora. Desarrollo práctico para la creación del mapa según alojamiento elegido.

UNIDAD 5: Estrategias de mejora y plan de acción
Diseño de un plan de acción basado en el mapa de viaje: optimización de procesos, formación del personal, mejora de la comunicación y personalización del servicio. Medición del ROI de la experiencia del cliente y su impacto en los resultados financieros del alojamiento. Indicadores clave de rendimiento (KPIs) para el seguimiento de la satisfacción y la lealtad. Análisis de casos de éxito en la gestión de la experiencia del huésped.

BIBLIOGRAFÍA:

- Alves, C. A., y Marques, R. B. (2019). Hospitalidad, emociones y experiencias en los servicios turísticos. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 28 (2), 290-311.
- Barrutia Montoya, N. R., Choque Yarasca, C. L., y Jiménez Flores, O. J. (2026). Gestión de la experiencia del cliente: Impulsando el *engagement* en el turismo. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 24.
- Benítez-Coll, L., y Barrio-Menoyo, E. (2021). La medición de las estrategias de marketing experiencial para la generación millennial en el sector hotelero Leisure español. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, (154), 343-360.
- De la Cuesta, N. E. (s.f.). Mapa de la experiencia del cliente en el sector turístico (Trabajo Fin de Máster). Universidad de Zaragoza.
- Flores-Bañuelos, M. C., y Garduño-Galindo, A. (2023). ¿Cualitativo o cuantitativo?: El estudio del Customer Journey desde un enfoque metodológico. *Lúmina*, 24 (2).
- González, G. B. (2025). Diseño de la experiencia del servicio para la satisfacción del cliente. Publicaciones de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Jiménez García, M., Ruiz Chico, J., y Peña Sánchez, A. R. (2016). El Turismo y la Experiencia del Cliente, una aproximación en la bibliometría española. IX Jornadas de Investigación en Turismo. Universidad de Cádiz.

RESOLUCIÓN "C.D." N° 179/26

- Smart Travel News. (2026). Maximizando el ROI a través de la experiencia digital del huésped. <https://www.smarttravel.news/maximizando-el-roi-a-traves-de-la-experiencia-digital-del-huesped/>.
- Tornés Coterón, A. B. (2025). Procedimiento para la gestión de la experiencia del cliente en el hotel Gran Muthu Imperial. Memorias Calidad UH.

METODOLOGÍA PEDAGÓGICA:

Dentro de la estrategia de enseñanza y aprendizaje, tanto el docente como el alumno cumplen diferentes roles, a saber:

Rol del docente

- Desarrollo de clases expositivas para desarrollar los contenidos, promoviendo el diálogo con los alumnos en las clases virtuales sincrónicas.
- Poner a disposición de los alumnos el material de lectura propuesto en el programa de la materia, de forma digitalizada.
- Desarrollar actividades de enseñanza con diferentes técnicas que permitan el proceso, la comprensión y la asimilación de los nuevos contenidos ofrecidos.

Rol del estudiante:

- Demostrar el conocimiento y manejo del material de lectura sugerido.
- Asistir a las clases sincrónicas virtuales.
- Ingresar periódicamente al entorno virtual de la materia como complemento de las clases.

El proceso de aprendizaje se acompañará con:

- Guías de clase en formato escrito.
- Material de lectura para profundizar los temas vistos en las guías de clase.
- Material audiovisual para complementar con la lectura de textos.
- Herramienta "foro asincrónico" de preguntas y respuestas en cada clase, para focalizar la atención en los temas clave con el objetivo de que reflexionen al respecto (campus virtual).
- Herramienta Cuestionario con preguntas de opción múltiple o respuesta corta. También con la opción auto respuesta para una autoevaluación por parte del alumno. (campus virtual).
- Herramienta Cuestionario para examen final.

Se solicita para tal fin, la creación de un espacio dentro del campus virtual destinado a este curso.

RÉGIMEN DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN:

Los estudiantes serán evaluados mediante un examen final individual. Dicho examen será escrito (vía campus virtual) y constará de:

- Una parte teórica: donde se evaluarán los conceptos fundamentales de la gestión de la experiencia del huésped, las etapas del viaje y las herramientas de investigación.
- Una parte práctica: donde se evaluará el análisis de un caso de estudio (real o hipotético) y la elaboración de un *Customer Journey Map* con un plan de acción asociado.

Se trabajará con un banco de preguntas y casos, para que sean asignados aleatoriamente por alumno y evitar exámenes iguales.

Son requisitos para aprobar este curso:

- 75% de asistencia a las clases sincrónicas virtuales.
- Aprobar con 6 (seis) o más el examen final.

RESOLUCIÓN "C.D." N° 179/26

CARGA HORARIA Y DURACIÓN DEL CURSO:

El dictado de este curso será completamente virtual, mediante clases sincrónicas.

Carga horaria total: treinta y seis (36) horas. Duración de 12 semanas (12 clases de 3 horas cada una).

REQUISITOS PARTICULARES DE INSCRIPCIÓN:

Los alumnos deben ser estudiantes regulares de la carrera Licenciatura en Turismo y haber aprobado todas las materias de segundo año de la carrera.

CANTIDAD MÁXIMA DE ESTUDIANTES A ADMITIR:

Treinta (30) asistentes.


Abog. FRANCISCO D. VICTORIO
Secretario del Consejo Directivo


Dr. JAVIER COULLERI
Decano