



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE: CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE: HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

MODALIDAD PRESENCIAL

SÍLABO

PROTOCOLOS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

NIVEL

TERCERO

AMBATO - ECUADOR
2026

I. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre de la asignatura PROTOCOLOS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE Carrera HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA		
Código UTA-FCHE-HH-MP-UB-03-06	PRERREQUISITOS	
Modalidad PRESENCIAL	Asignatura	Código
Unidad organizacional curricular BÁSICA		
Créditos/Horas 3 Nivel TERCERO	CORREQUISITOS	
	Asignatura	Código
CARGA HORARIA		
Componente de aprendizaje en contacto con el docente por semana 3	Componente de aprendizaje en contacto con el docente por ciclo académico 48	Componente de aprendizaje práctico experimental, componente de aprendizaje autónomo 96
Horas de tutoría académica semanales 1	Horas de tutoría presenciales por ciclo académico 16	Horas de tutorías virtuales por ciclo académico 0

TOTAL DE HORAS DE APRENDIZAJE EN EL CICLO DE ESTUDIOS

Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semanal	3
Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semestral	48
Número de horas del componente de aprendizaje práctico experimental y componente de aprendizaje autónomo	96
TOTAL DE HORAS AL SEMESTRE (Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semestral + Número de horas del componente de aprendizaje práctico experimental y componente de aprendizaje autónomo.)	144

III DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA

Propósito El propósito de la asignatura de Protocolo de Servicios y Atención al Cliente es desarrollar en los estudiantes la competencia para aplicar estándares y procedimientos de atención al cliente que respondan de manera progresiva a las necesidades del cliente, desde las básicas hasta las superiores, garantizando experiencias de calidad y satisfacción. Tributa al perfil del egresado porque permite que el estudiante planifique, dirija, organice, monitoree y evalúe el servicio de la hospitalidad con énfasis en la atención al cliente basado en sistemas de calidad.

Descripción de la asignatura La asignatura de Protocolo de Servicios y Atención al Cliente pertenece a la unidad básica de formación y se constituye por cuatro unidades curriculares: 1) Conocer sobre los protocolos de atención al cliente 2) Diseñar protocolos de servicio al cliente 3) Estudiar la atención al cliente desde la perspectiva de la hospitalidad y la hotelería 4) Aplicar métodos de atención al cliente en contextos reales, con el fin de garantizar experiencias de calidad y satisfacción. La metodología será basada en el estudio de caso y método expositivo lo que permitirá a los estudiantes analizar situaciones reales y concretas del ámbito turístico y hotelero. A través de esta metodología, los estudiantes desarrollarán la capacidad de identificar problemas, proponer soluciones y aplicar protocolos adecuados en distintos escenarios de servicio. Se fomentará, el trabajo en equipo y la aplicación práctica de los conceptos teóricos para fortalecer competencias orientadas a la excelencia en la atención al cliente La evaluación será procesual y sistémica, aplicada de forma cualitativa y cuantitativa en concordancia con el Instructivo para el Sistema de Evaluación Estudiantil de Grado de la Universidad Técnica de Ambato. Los resultados de aprendizaje permitirán que los estudiantes elaboren protocolos de servicio y atención al cliente.

Objetivo general de la asignatura Desarrollar en los estudiantes la competencia para aplicar estándares y procedimientos de atención al cliente que respondan de manera progresiva a las necesidades del cliente, desde las básicas hasta las superiores, garantizando experiencias de calidad y satisfacción.

Objetivos específicos de la asignatura

- 1.-Conocer sobre los protocolos de atención al cliente
- 2.-Diseñar protocolos de servicio al cliente
- 3.-Estudiar la atención al cliente
- 4.-Aplicar métodos de atención al cliente

NOTA: Las horas de tutoría académica no se suman, por lo tanto no se incluyen dentro de las horas totales del semestre

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.1	Conocer sobre los protocolos de atención al cliente			
Unidades temáticas	Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente	Componente de aprendizaje práctico experimental.	Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad	Instrumentos de evaluación
1.1.- Protocolos de atención	12	8	16	Pruebas de Diagnostico Cuestionarios Trabajos
SUBTOTAL HORAS	12	8	16	TOTAL HORAS: 36

Resultados de aprendizaje: Conoce sobre los protocolos de atención al cliente

Metodología de enseñanza : Métodos de caso, Método expositivo

Estrategias educativas : Elaboración de mapas conceptuales, Orientación para estudio de casos, Lectura, análisis y comprensión de materiales bibliográficos y documentales

Recursos didácticos : Otros, Marcadores, Proyector, Audiovisuales, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Aprendizaje mediado por tecnología

Habilidades Blandas : Trabajo en equipo

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.2	Diseñar protocolos de servicio al cliente			
Unidades temáticas	Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente	Componente de aprendizaje práctico experimental.	Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad	Instrumentos de evaluación
2.1.- Diseño de protocolos de servicio al cliente	12	8	16	Cuestionarios Trabajos
SUBTOTAL HORAS	12	8	16	TOTAL HORAS: 36

Resultados de aprendizaje: Diseña protocolos de servicio al cliente

Metodología de enseñanza : Métodos de caso, Método expositivo

Estrategias educativas : Prácticas de campo, trabajos de observación dirigida, Trabajos y exposiciones

Recursos didácticos : Otros, Marcadores, Proyector, Audiovisuales, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Aprendizaje mediado por tecnología

Habilidades Blandas : Trabajo en equipo

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.3	Estudiar la atención al cliente			
Unidades temáticas	Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente	Componente de aprendizaje práctico experimental.	Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad	Instrumentos de evaluación
3.1.- Atención al cliente en hotelería y turismo, atención personalizada	12	8	16	Cuestionarios Trabajos
SUBTOTAL HORAS	12	8	16	TOTAL HORAS: 36

Resultados de aprendizaje: Estudia la atención al cliente

Metodología de enseñanza : Métodos de caso, Método expositivo

Estrategias educativas : Trabajos y exposiciones

Recursos didácticos : Otros, Marcadores, Proyector, Audiovisuales, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Aprendizaje mediado por tecnología

Habilidades Blandas : Trabajo en equipo

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.4	Aplicar métodos de atención al cliente			
Unidades temáticas	Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente	Componente de aprendizaje práctico experimental.	Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad	Instrumentos de evaluación
4.1.- Método CAPA (Comprendo, Agradezco, Propongo, Aseguro)	12	8	16	Cuestionarios Trabajos
SUBTOTAL HORAS	12	8	16	TOTAL HORAS: 36

Resultados de aprendizaje: Aplica métodos de atención al cliente
Metodología de enseñanza : Métodos de caso, Método expositivo
Estrategias educativas : Trabajos y exposiciones
Recursos didácticos : Otros, Marcadores, Proyector, Audiovisuales, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Aprendizaje mediado por tecnología
Habilidades Blandas : Trabajo en equipo

V ESCENARIOS DE APRENDIZAJE (REAL, VIRTUAL, ÁULICO)

ÁULICO: El proceso de aprendizaje se lo realiza en las aulas de clase de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, asignadas a la carrera de Hospitalidad y Hotelería, donde se cuenta con servicio de Internet wifi, proyector de multimedia, pizarra digital y física, entre otras facilidades. VIRTUAL: Mediante el uso de la plataforma educativa DEaDV (Moodle) y biblioteca virtual disponible en la página web de la institución. REAL: Se considera real porque son los lugares donde se puede aplicar los conocimientos y desarrollar habilidades mediante la práctica. Se ejecutarán dos prácticas de campo: Primer Parcial (24/03/2026): Visita establecimientos de cocina patrimonial en Quito Segundo Parcial (12/05/2026): Alojamientos con certificación de buenas prácticas ambientales de la zona central de Ecuador

VI CRITERIOS NORMATIVOS PARA LA EVALUACIÓN

Objetivos específicos	Evaluación diagnóstica (Conocimientos previos)	Evaluación formativa (Grado de logro de destrezas)	Evaluación sumativa (valorar los objetivos generales alcanzados y el logro de destrezas)
1.- Conocer sobre los protocolos de atención al cliente	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación de Unidad
2.- Diseñar protocolos de servicio al cliente	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación de Parcial con Reactivos
3.- Estudiar la atención al cliente	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación de Unidad
4.- Aplicar métodos de atención al cliente	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación de Parcial con reactivos

VII BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Urreta Okeranza, Eguzkiñe	2021	Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo	1	EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN	España Logroño	1	67	Virtual
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario: Este libro permitirá a los estudiantes prepararse para comunicarse asertivamente y atender con estándares de calidad a los clientes								
URL: https://elibro-net.uta.lookproxy.com/es/lc/uta/titulos/197573								

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Carrasco, Soledad	2013	Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo	1a edición	Paraninfo	España	1	89 páginas	Físico
Código/Ubicación base de datos: 10964								
Comentario: Este libro permite conocer al estudiantes sobre diferentes puntos y aspectos relacionados con la atención al cliente en hospitalidad y turismo								
URL:								

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	País/Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Blanco García, María del Carmen	2011	Comunicación empresarial y atención al cliente	1	Macmillan Iberia, S.A.	España Madrid	1	313	Virtual
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario: Este libro permite transmitir los conceptos de comunicación en las diferentes áreas de la comunicación dentro de la empresa de servicios								
URL: https://elibro-net.uta.lookproxy.com/es/ereader/uta/52802								

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	País/Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Blanco García, María del Carmen	2013	Comunicación y atención al cliente	1	Macmillan Iberia, S.A.	España Madrid	1	274	Virtual
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario: Este libro les permite tener una percepción amplia sobre las diferentes formas de comunicación en el ámbito empresarial hotelero								
URL: https://elibro-net.uta.lookproxy.com/es/ereader/uta/42955								

