



UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

N° 077-2022-UNF/CO

Sullana, 17 de febrero de 2022.

VISTOS:

El Informe N° 001-2022-VPA/FCET-APCM de fecha 27 de enero de 2022; el Memorándum N° 016-2022-UNF-VPIN de fecha 28 de enero de 2022; el Informe N° 031-2022-UNF-VPIN/DGI de fecha 16 de febrero de 2022; el Oficio N° 039-2022-UNF-VPIN de fecha 16 de febrero de 2022; Acta de Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora, de fecha 16 de febrero de 2022; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, prescribe que la Universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico: Las Universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes.

Que, mediante Ley N° 29568 del 26 de julio de 2010 se crea la Universidad Nacional de Frontera en el distrito y provincia de Sullana, departamento de Piura, con fines de fomentar el desarrollo sostenible de la Subregión Luciano Castillo Colonna, en armonía con la preservación del medio ambiente y el desarrollo económico sostenible; y, contribuir al crecimiento y desarrollo estratégico de la región fronteriza noroeste del país.

Que, el artículo 8° de la Ley Universitaria, establece que la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con la Constitución y las Leyes de la República e implica los derechos de aprobar su propio estatuto y gobernarse de acuerdo con él, organizar su sistema académico, económico y administrativo.

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 461-2021-UNF/CO de fecha 29 de noviembre de 2021, se resuelve aprobar el Estatuto de la Universidad Nacional de Frontera.

Que, con Decreto Supremo N° 010-2022-PCM, de fecha 28 de enero de 2022, se aprueba: "Prorróguese el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo 184-2020-PCM, prorrogado por Decreto Supremo 201-2020-PCM, Decreto Supremo 008-2021-PCM, Decreto Supremo 036-2021-PCM, Decreto Supremo 058-2021-PCM, Decreto Supremo 076-2021-PCM, Decreto Supremo 105-2021-PCM, Decreto Supremo 123-2021-PCM, Decreto Supremo 131-2021-PCM, Decreto Supremo 149-2021-PCM, Decreto Supremo 152-2021-PCM, Decreto Supremo 167-2021-PCM, Decreto Supremo 174-2021-PCM y Decreto Supremo 186-2021-PCM, por el plazo de veintiocho (28) días calendario, a partir del martes 1 de febrero de

Página | 1





UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

2022, por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19".

Que, mediante Informe N° 001-2022-VPA/FCET-APCM, de fecha 27 de enero de 2022, la M.Sc. Cynthia Milagros Apaza Panca hace llegar a la Vicepresidencia de Investigación: "(...) en virtud a las actividades previstas en el Plan Operativo del Proyecto de Investigación con Fondos Concursables denominado "Calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje para la mejora de la competitividad en el sector turismo, Sullana, 2019", y encontrándonos en la etapa de ejecución es que se tiene previsto la sensibilización y capacitación de la población objetivo y grupos de interés. En ese sentido, se remite Plan del Curso-Taller "Técnicas de Venta y Atención al Cliente en el Sector Turístico y Hotelero", para solicitarle respetuosamente su valoración y posterior derivación según corresponda para su aprobación, con el propósito de lograr los objetivos planteados".

Que, con Memorándum N° 017-2022-UNF-VPIN, de fecha 28 de enero de 2022, la Vicepresidencia de Investigación solicita a la Dirección de Gestión de la Investigación, opinión técnica respecto de la solicitud del Plan del Curso-Taller "Técnicas de Venta y Atención al Cliente en el Sector Turístico y Hotelero", en marco a las actividades previstas en el Plan Operativo del Proyecto de Investigación con Fondos Concursables denominado "Calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje para la mejora de la competitividad en el sector turismo, Sullana, 2019".

Que, mediante Informe N° 031-2022-UNF-VPIN/DGI, de fecha 16 de febrero de 2022, el Jefe de la Dirección de Gestión de la Investigación informa a la Vicepresidencia de Investigación, que: "(...) en atención al Plan del Curso Taller "Técnicas de Venta y Atención al Cliente en el Sector Turístico y Hotelero" en el Marco del Proyecto con Fondos Concursables "Calidad de Servicio en los Establecimientos de Hospedaje para la Mejora de la Competitividad en el Sector Turismo, Sullana, 2019. Según lo mencionado en la solicitud por parte de la docente encargada del proyecto, indica que el curso se encuentra considerado dentro del Plan Operativo del Proyecto de investigación, en ese sentido se sugiere que se emita el certificado de participación en calidad de ponente a los profesionales que colaboren con el curso, previo informe del investigador principal y visto bueno del Jefe de UPIC".

Que, con Oficio N° 038-2022-UNF-VPIN, de fecha 16 de febrero de 2022, la Vicepresidencia de Investigación eleva a Presidencia de Comisión Organizadora: "(...) el Plan del Curso Taller "Técnicas de Venta y Atención al Cliente en el Sector Turístico Y Hotelero", en el Marco del Proyecto con Fondos Concursables "Calidad de Servicio en los Establecimientos de Hospedaje para la Mejora de la Competitividad en el Sector Turismo, Sullana, 2019. En sentido, solicito a vuestro despacho tenga a bien tratar dicho Plan de Trabajo en sesión de Comisión Organizadora y de ser el caso ser aprobado mediante acto resolutivo, con la finalidad de poder emitir los respectivos certificados".

Que, en Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora, de fecha 16 de febrero de 2022, se aprobó los acuerdos contenidos en la parte resolutive de la presente.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria – Ley N° 30220 y por las Resoluciones Viceministeriales Nros. 200-2019-MINEDU, 179-2020-MINEDU, 149-2021-MINEDU y 244-2021-MINEDU.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la realización del Curso – Taller "Técnicas de Venta y Atención al Cliente en el Sector Turístico y Hotelero", organizado por la responsable del Proyecto de Investigación con Fondos Concursables "Calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje para la mejora de la competitividad en el sector turismo, Sullana, 2019", de acuerdo al plan de trabajo que como anexo adjunto forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFICAR a través, de los mecanismos más adecuados y pertinentes, para conocimiento y fines correspondientes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y EJECÚTESE.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
TURISMO**



**PLAN DEL CURSO – TALLER “TÉCNICAS DE
VENTA Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL
SECTOR TURÍSTICO Y HOTELERO”.**

SULLANA – 2022



PLAN DEL CURSO – TALLER “TÉCNICAS DE VENTA Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SECTOR TURÍSTICO Y HOTELERO”.

I. INTRODUCCIÓN:

Una parte esencial de la mercadotecnia la constituye la generación de estrategias concretas y bien definidas que permitan que el producto (bien o servicio) llegue al mercado satisfaciendo así las necesidades del consumidor final. Dentro de la mezcla de mercadotecnia encontramos una serie de variables que son: producto, precio, plaza y promoción. Para que se logre una promoción efectiva será necesario recurrir a las ventas como medio de colocación del producto; sin embargo, se tiene la falsa idea de que las ventas funcionan de manera empírica y que no requieren de una gran organización, pero si se toma en cuenta que es el mecanismo para llegar al consumidor y obtener una ganancia, se descubre que implican un proceso que deja de lado el azar y la improvisación.

En la organización de las ventas vemos que están implícitos varios aspectos que se deben de planificar y dirigir de manera adecuada cuidando todos los detalles, pero el punto de partida será siempre contar con buen producto que sea conocido no sólo por la fuerza de ventas, sino además por todos los colaboradores de la empresa ya que resulta incongruente pensar que no conocemos los bienes o servicios que comercializa la institución para la que prestamos nuestros servicios. La mejor estrategia para lograr una venta es utilizando la negociación, que bien orientada puede llevarnos al ideal de ganar-ganar.

II. ORGANIZADORES:

M.Sc. Cynthia Milagros Apaza Panca

M.Sc. Johanna Elena Santa Cruz Arévalo

Bach. Hilder Nuñez Troncos

Srta. Sarai Lauritzeng Agurto Hidalgo

Equipo de Trabajo del Proyecto de investigación con Fondos Concursables “Calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje para la mejora de la competitividad en el sector turismo, Sullana, 2019”.

III. JUSTIFICACIÓN:

- El curso-taller busca sensibilizar y fortalecer las capacidades de los Gerentes, dueños, Administradores, colaboradores de los establecimientos de hospedaje, docentes y estudiantes de la Universidad Nacional de Frontera; y público en general, sobre las técnicas de atención y servicio al cliente, como aspecto diferenciador en la prestación del servicio, a fin de enfrentar fenómenos que impactan en el sector turístico y hotelero de



UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo

manera proactiva. Asimismo, dicha actividad se desarrollará bajo la modalidad virtual, toda vez que aún seguimos en la lucha contra la pandemia por el Covid-19 y sus variantes, encontrándose la provincia de Sullana en el nivel de alerta alto según el Decreto Supremo N°005-2022-PCM.

Es preciso señalar, que, como equipo de investigación se viene optando por las estrategias más adecuadas a fin de cumplir con los objetivos planteados, y sobretodo en salvaguarda de la salud, sin desestimar los objetivos de la investigación.

IV. OBJETIVOS:

Objetivo General

- Fortalecer las capacidades de los Gerentes, colaboradores de los establecimientos de hospedaje, docentes y estudiantes de la Universidad Nacional de Frontera; y público en general, sobre las técnicas de atención y servicio al cliente.

Objetivos Específicos

- Sensibilizar a los Gerentes, dueños y colaboradores de los establecimientos de hospedaje sobre la importancia de la atención y servicio al cliente.
- Actualizar los conocimientos de especialidad de los docentes y estudiantes de la Universidad Nacional de Frontera.

V. DESARROLLO DEL CURSO TALLER:

Datos Generales:

- Título del curso o taller : Técnicas de atención y servicio al cliente en el sector turístico y hotelero.
- Duración del taller (hrs) : 6 (seis) horas síncronas y 6 (seis) horas asíncronas
- Total de horas : 12 horas
- Total de días : 3 días
- Medio de verificación : Informe final de ejecución de la actividad de capacitación desarrollada que contenga el registro de asistentes, evidencias de actividades síncronas, resultados de la capacitación, registro de participantes con al menos el 80% de asistencia entre actividades síncronas.
- Metas programadas :
 - Meta Gerentes: 2 personas
 - Meta Colaboradores: 10 personas
 - Meta docentes participantes: 10 docentes UNF
 - Meta estudiantes participantes: 20 estudiantes UNF
- Encargado : UPIC – FCET - Equipo de investigación



Participantes:

- Gerentes, colaboradores de los establecimientos de hospedaje, docentes y estudiantes de la Universidad Nacional de Frontera; y público en general.

Modalidad:

- Virtual : 6 horas de actividades síncronas y 6 horas asíncronas

Medio (espacio virtual), fecha y hora:

- Medio: Plataforma Virtual Moodle/Meet (síncronas)
- Fecha y hora propuesta :

Fecha	Hora	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
28/01/2022	4:00pm – 5:40pm					Sesión 1 Horas síncronas = 2 Horas asíncronas = 2
11/02/2022	4:00pm – 5:40pm					Sesión 2 Horas síncronas = 2 Horas asíncronas = 2
25/02/2022	4:00pm – 5:40pm					Sesión 3 Horas síncronas = 2 Horas asíncronas = 2

Metodología

La Metodología que se utilizará en el Curso-Taller será:

- **Virtual:** Plataforma Moodle/meet, a través de la interacción ponente-participante.
- **Expositiva:**

El desarrollo de la actividad de capacitación será 100% online, organizado en tres (3) sesiones de 4 horas cada una, que considera 2 horas de actividades síncronas y 2 horas de actividades asíncronas, para lo cual tanto el profesor como el estudiante deben tener acceso a internet, a la plataforma virtual y tener instalada el aplicativo para el desarrollo de las actividades sincrónicas (videoconferencias); para las cuales se necesita disponer, además, de un espacio adecuado, sin mayores interferencias y con fluido eléctrico; a fin de garantizar la conexión y dinámica de las clases. En ese contexto, la UNF, deberá coordinar con las instancias competentes, las acciones necesarias para garantizar su cumplimiento y por ende el desarrollo del servicio.



VI. CRONOGRAMA:

- Elaborar el cronograma de la actividad con las fechas, horas y contenidos a desarrollar en cada fecha.

Semana	Hora	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
28/01/2022	4:00pm – 5:40pm					Sesión 1 Horas síncronas = 2 Horas asíncronas = 2
11/02/2022	4:00pm – 5:40pm					Sesión 2 Horas síncronas = 2 Horas asíncronas = 2
25/02/2022	4:00pm – 5:40pm					Sesión 3 Horas síncronas = 2 Horas asíncronas = 2

FECHA	TEMARIO (SUGERIDO)
28/01/2022	➤ Tendencias de Técnicas de venta y atención al cliente
11/02/2022	➤ Atención y servicio al cliente en el proceso de reserva de los establecimientos de hospedaje.
25/02/2022	➤ Reporte de queja o sugerencia como oportunidad de mejorar la atención y servicio al cliente.

VII. EVALUACIÓN:

Se evaluará el desarrollo del curso - taller, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Nivel de satisfacción: Para medir el nivel de satisfacción de los participantes respecto a la capacitación recibida, se aplicará una encuesta que permitirá valorar los aspectos positivos y los aspectos por mejorar de las acciones de capacitación, con la finalidad de mejorar las capacitaciones futuras. Esta encuesta se realizará considerando los siguientes elementos de la actividad de capacitación:
 - Aula virtual apropiada, que incluye: Contenidos desarrollados, recursos utilizados, actividades de aprendizaje síncrona y asíncrona, herramientas de comunicación síncrona y asíncrona.
 - Metodología utilizada (estructura de las sesiones)
 - Comunicación efectiva
 - Tiempo de trabajo
 - Empleo de herramientas tecnológicas innovadoras



- Conocimiento del tema, entre otros.

VIII. CERTIFICACIÓN:

Al término del curso-taller; el Equipo Organizador remitirá el Informe por medio de la Unidad de Proyectos de Investigación y Capacitación (UPIC) a Vicepresidencia de Investigación de la UNF, con la relación de participantes con al menos el 80% de asistencia a las actividades síncronas, Organizadores y Ponentes; a fin que pueda ser elevado a Comisión Organizadora para su aprobación y emisión de los certificados por 12 horas lectivas, para organizadores, ponentes y participantes. En ese contexto, la UNF, deberá coordinar con las instancias competentes, las acciones necesarias para garantizar su cumplimiento y por ende el desarrollo del servicio.