



Universidad Nacional de San Luis  
Facultad de Turismo y Urbanismo

"2026 - Año de la Grandeza Argentina"  
"150° Aniversario de la Creación  
de la Escuela Normal Juan Pascual Pringles"

"50 años por la Memoria, la Verdad y la Justicia. Nunca más"



VILLA DE MERLO, S.L., 16 de abril de 2026

VISTO:

El EXPE 779/2026 mediante el cual el Téc. Federico LUCERO eleva la propuesta de Extensión denominada "ATENCIÓN AL CLIENTE. SACANDO AL EXPERTO QUE HAY EN VOS"; y

CONSIDERANDO:

Que por OD N°1/2022 se establece el procedimiento para presentación de actividades de Extensión de la Facultad de Turismo y Urbanismo.

Que la propuesta tuvo como objetivo identificar herramientas comunicacionales y aprovechar todo su potencial, y formar parte del armado de experiencias de venta desde la planificación hasta la concreción.

Que la Comisión Asesora de Extensión de la Facultad de Turismo y Urbanismo, en su reunión del día 3 de octubre, destacó de suma importancia la capacitación orientada a identificar herramientas comunicacionales aprovechando su potencial y a valorar el rol clave que cada colaborador tiene en la comunicación organizacional.

Que el docente responsable mediante el Trámite 29151/2025 elevó el informe de la actividad y la nómina de participantes.

Que la Secretaría de Extensión y Vinculación evaluó el informe presentado y considera que se lograron los objetivos planteados para la actividad.

Que corresponde su protocolización.

Por ello, y en uso de sus atribuciones;

LA DECANA DE LA FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO  
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Protocolizar el curso de Extensión "ATENCIÓN AL CLIENTE. SACANDO AL EXPERTO QUE HAY EN VOS", según se detalla en el Anexo I de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°.- Protocolizar la nómina de asistentes al curso de Extensión denominado "ATENCIÓN AL CLIENTE. SACANDO AL EXPERTO QUE HAY EN VOS", según se detalla en el Anexo II de la presente resolución.

ARTÍCULO 3°.- Comuníquese, insértese en el Libro de Resoluciones de la Facultad, publíquese en el digesto de la Universidad y archívese.



Universidad Nacional de San Luis  
Facultad de Turismo y Urbanismo

"2026 - Año de la Grandeza Argentina"

"150° Aniversario de la Creación  
de la Escuela Normal Juan Pascual Pringles"

"50 años por la Memoria, la Verdad y la Justicia. Nunca más"



MM  
ASO

Documento firmado digitalmente según OR N°15/2021, por: Decana, Agustina Generoso -  
Secretaria de Extensión y Vinculación, Mónica del Valle Torrez.



ANEXO I

DENOMINACIÓN	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE. SACANDO AL EXPERTO QUE HAY EN VOS.</b>
ACTIVIDAD	Curso
NIVEL/CATEGORÍA	Capacitación
RESPONSABLE:	Federico Martín LUCERO DNI: 28.838.779
FUNDAMENTACIÓN	La atención al cliente es uno de los aspectos más importantes en cualquier organización, y, paradójicamente, uno de los menos considerados al momento de planificar. El "momento de verdad" que se genera cuando un cliente toma contacto con el personal de línea representa un paso clave en la relación construida entre la organización y ese cliente potencial. Para que dicho encuentro ocurra, ambas partes ya habrán atravesado diversas instancias de comunicación previas. Este primer contacto presencial o directo es el corolario de múltiples intervenciones comunicacionales, de diversos elementos que interactuaron previamente con el cliente, y de un gran volumen de trabajo invisible que la organización desarrolló para alcanzar ese punto. Por ello, en estos encuentros la finalidad primordial debe ser comprender los complejos mecanismos que cada persona activa al representar a una organización, al interactuar con un desconocido y al comunicar el valor de un producto o servicio. Estos mecanismos deben ponerse al servicio de la organización en términos de efectividad y eficiencia, contribuyendo así al logro de los objetivos establecidos.
OBJETIVOS	Identificar herramientas comunicacionales y aprovechar todo su potencial. Potenciar características propias y revisar falencias en pos de mejorarlas. Entender el rol clave que cada colaborador tiene en la organización. Formar parte del armado de experiencias de venta, desde la planificación hasta la concreción.
CONTENIDOS	Módulo Comunicación 1.1 Herramientas comunicacionales. 1.2 Estímulos y efectos. 1.3 Actitud y el cerebro. Neuronas espejo 1.4 Todo comunica. Comunicación verbal y no verbal 1.5 Etapas de la venta 1.6 Escucha activa y atención plena. 1.7 Planificando experiencias 1.8 Dinámicas grupales
MODALIDAD DE CURSADO	Presencial.
MODALIDAD DE APROBACIÓN	Asistencia.
CRÉDITO HORARIO	3 Horas Reloj.
FINANCIAMIENTO	Actividad no arancelada
DESTINATARIOS	Estudiantes de las carreras de hotelería y turismo y docentes de la FTU; asociados de la institución



Facultad de Turismo y Urbanismo

"AÑO DE LA GRANDEZA ARGENTINA"  
"2026 - 150 Aniversario de la creación de la Escuela Normal  
Juan Pascual Pringles"  
"50 años por la memoria, la verdad y la justicia. Nunca más"

**ANEXO II**  
**Nómina de Asistentes**

<b>Apellido</b>	<b>Nombre</b>	<b>DNI</b>
BAZÁN	Maria Noel	35314870
BENITEZ	Romina Alejandra	31047793
BERARDI OLIVA	Yessica	25565598
BRUCKER	Katia	42670200
CABRERA	Ivi	44075107
CAMPOS	Marcelo	23637630
DÍAZ	Fabio	33089619
DIEP	Marcos	25198860
ELGUERO	Matías	44305932
GABUTTI	Luciana	45563237
GONZALEZ	Carla	29646952
GONZÁLEZ	Daiana Marilyn	46918536
GRLJUSICH	Silvia Anahi	45563249
GROH	Daira Joselin	43320245
KOCH	Camila	45553430
LLAMOCA GUTIÉRREZ	Anabel Eugenia	19081671
MATEOS	Julieta	37513789
NAYA PERRINO	Facundo Ezequiel	43993201
ORDÓÑEZ	Rocío	14351195
ORTIZ	Cintia	26939217
PEDERNERA	Javier	21630783
PERALTA	Romina Maylen	29809738
PEREZ	Maria Celeste	41773854



Facultad de Turismo y Urbanismo

"AÑO DE LA GRANDEZA ARGENTINA"  
"2026 - 150 Aniversario de la creación de la Escuela Normal  
Juan Pascual Pringles "  
"50 años por la memoria, la verdad y la justicia. Nunca más"

QUATROCCHI	Waldo	14579474
ROSA	Claudia Dominga	23202276
STERNIK	Miguel Andrés	17389144
STOLOVITZKY	Irina	30277406
SUSTERSIC	María Ana	40318677
THIMENTAL	Mariela	25910323

Corresponde ANEXO II RD11 - 74/2026 Pág. 2 de 2

# Hoja de firmas



Sistema: SUDOCU UNSL  
Firmado por: SUDOCU UNSL  
Fecha: 16/04/2026 11:23:12  
Razon: Cargado por SIU-Documentos



Sistema: SUDOCU UNSL  
Firmado por: SUDOCU UNSL  
Fecha: 16/04/2026 12:50:47  
Razon: Autorizado por Monica del Valle Torrez



Sistema: SUDOCU UNSL  
Firmado por: SUDOCU UNSL  
Fecha: 16/04/2026 13:05:53  
Razon: Autorizado por Agustina Generoso