

CUSE #1

Certificación Universitaria en Servicio,
Hospitalidad y Experiencia del Cliente

Esta Certificación es una iniciativa de formación creada por el Instituto Universitario de Ciencias Empresariales (IUCE) y Cultura GTI S.A. y está diseñada para especializar el talento humano y profesionalizar los estándares de servicio en el sector gastronómico, hotelero, turístico y de producción de eventos. De esta manera, pretende ofrecer más y mejores oportunidades laborales y elevar la experiencia del cliente a niveles internacionales.

Modelo CUSE #1

Este modelo de formación profesional en servicio y experiencia tiene el objetivo de **mejorar el desempeño actual en la tarea y desarrollar el potencial** de cada participante del programa.

Con un enfoque teórico / práctico, esta formación promueve estándares rigurosos, enfoques flexibles y un marco estructurado para **optimizar el rendimiento y la calidad del trabajo** de equipos y colaboradores y **garantizar la excelencia** en la experiencia de los clientes. Esto resulta fundamental para la sostenibilidad y competitividad de todo negocio.



Desarrollo profesional

Desarrollarás las **competencias** para un desempeño apropiado en servicio y experiencia del cliente

Obtendrás los **conocimientos** necesarios para comprender, interpretar e implementar una experiencia satisfactoria para clientes y equipos de trabajo

CUSE#1 es la primera certificación universitaria en servicio y experiencia del cliente de Argentina que te permitirá validar, local e internacionalmente, tus conocimientos, habilidades y competencias al momento de iniciar una búsqueda laboral con mejores horizontes y mayor potencial.

Generarás una **red de relaciones** de suma importancia para tu carrera profesional

Adquirirás las **habilidades prácticas** para la correcta implementación de servicios y para la gestión y producción de eventos y experiencias memorables

Formación

Cuenta con tres categorías de desarrollo y profesionalización con objetivos complementarios que acompañan el crecimiento profesional de participantes y equipos:

C

Camareros / *host*

L

Líderes

G

Gerentes

En esta primera etapa de la certificación, nos enfocaremos en la primera categoría que corresponde a camareros / *host* (C).

Nivel C1

Está enfocado al nivel inicial en servicio y experiencia de cliente.

Aborda de forma práctica y teórica los siguientes contenidos:

- ABC de la experiencia de cliente
- ABC en *hospitality* para hotelería y gastronomía
- Psicología del servicio y autoliderazgo
- ABC de la comunicación con clientes y equipos (*Roll Play*)
- Introducción al ceremonial y protocolo empresarial y de servicios
- Taller práctico 1: preevento, preparación y preproducción (tiempo real)
- Taller práctico 2: evento, coordinación y producción (tiempo real)
- Taller práctico 3: postevento, post-producción, balance y cierre (tiempo real)
- Trabajo final por equipos: producción proyecto X (tiempo real)



Prácticas

Los talleres prácticos y el trabajo final hacen referencia al entrenamiento de conocimientos y habilidades en escenarios reales como restaurantes y hoteles liderados por un equipo profesional que simulan, en tiempo real, la preproducción y producción de experiencias de clientes con estándares de calidad de nivel internacional.

Próximos lanzamientos 2026 para completar la certificación: Categorías L y G

Nivel L1

Enfocado a líderes de equipos y/o procesos o procedimientos

- Modelos de autoliderazgo / modelos de delegación / desempeño / potencial
- Estilos de líder / comunicación / diseño de puesto y rol / *feedback*
- Trabajo en equipo / supervisión / métricas / reconocimientos y rituales
- Gestión de informes / manuales y normas

Nivel G1

Enfocado a jefaturas o gerencias de negocio, franquicias o marcas

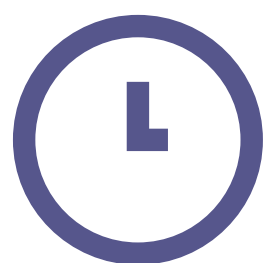
- Gestión de personas / equipos / procesos / resultados
- Gestión de calidad / cambio / compromiso
- Gestión de marca / cuentas / clientes / proveedores
- Indicadores de gestión y cuadro de mando integrado

Metodología de cursado

La formación tiene una duración de cuatro meses y una modalidad híbrida que facilita el cursado. Articula clases presenciales, virtuales y talleres prácticos.

Mensualmente habrá **dos clases presenciales** que se realizarán en las instalaciones del IUCE y **dos clases virtuales** que se realizarán a través de Zoom.

Los **talleres prácticos** se dictarán en Planta Uno, el multiespacio y mercado gastronómico ubicado en Godoy Cruz.



Todas las clases (presenciales y virtuales) y talleres prácticos se dictarán los miércoles de 15 a 18 h. El programa requiere 80% de presentismo.

Certificación

El Instituto Universitario de Ciencias Empresariales y Cultura GTI, otorgarán la “Certificación Universitaria en Servicio, Hospitalidad y Experiencia del Cliente”

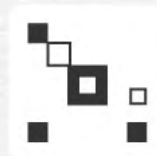


Certificación Universitaria en Servicio, Hospitalidad y Experiencia del Cliente

Nombre y Apellido,

DNI 00.000.000,

ha completado con éxito el nivel C1 - Camarero/a y *Host*.
Con una duración de xx horas, cumpliendo todos los requisitos
académicos exigidos.



12 de junio de 2025

Avalado por

Nombre y Apellido
Cargo

TU
MARCA

TU
MARCA

TU
MARCA

Nombre y Apellido
Cargo

Equipo académico:

Verónica Sánchez (Buenos Aires)

Formada en Gestión Hotelera en la Universidad de Buenos Aires. Profesional en la Industria de la hospitalidad con una sólida experiencia en el segmento de Hoteles de lujo. Ha desarrollado su carrera en reconocidos hoteles como The Vines Resort & Spa of Mendoza, Chozos Wine Resort of Mendoza, Park Tower Buenos Aires – Luxury Collection by Marriott y Sheraton Convention Center. Actualmente es *Housekeeping Manager* de Sofitel Buenos Aires – Recoleta, una de las marcas de lujo de la cadena Accor. Especialista en operaciones, manejo de equipos, atención al huésped y estándares internacionales de servicio, experiencia y calidad.

Juan Pablo Gimenez Melo (California)

Graduado en Psicología por la Universidad de Sonoma (California), especializado en prácticas motivacionales. Colaborando con instituciones como Sonoma State University, San Francisco College y Napa Valley College. Cofundador de Gimenez Melo Company, una empresa dedicada a crear experiencias gastronómicas de Lujo en Napa, San Francisco y Silicon Valley. Creadores de experiencias para las bodegas más reconocidas de Napa Valley y compañías tecnológicas como Google, Meta, 8VC y “Y Combinator”, incubadora de Airbnb, Dropbox y Twitch.

André Faleiros (Canadá)

Formado en Gestión de Recursos Humanos y en Gestión de Proyectos por la Université TÉLUQ. Se ha desempeñado como Gerente de Programa – Dirección de Apoyo a la Difusión y Alcance Internacional – CALQ. Lideró el equipo de reclutamiento de artistas del Cirque du Soleil, empresa líder mundialmente en desarrollo e innovación en shows y experiencias. Hoy encabeza la gestión administrativa del Festival International de Cine “Film sur l’Art” (FIFA). Orador y Formador en BIG Bienestar.

Gina Daza Zapateiro (Colombia)

Máster en Dirección de Recursos Humanos. Graduada de Administración y Dirección de Empresas, Administración y gestión de empresas por la Universidad Jorge Tadeo Lozano de Cartagena, Colombia. Hace más de 15 años que trabaja en Avianca Colombia, desempeñándose como gerente de tripulantes de cabina, jefa de bienestar corporativo y gerente socio de negocio, entre otros. Actualmente es Gerente de Desarrollo Organizacional. Experta en procesos de Cultura, Liderazgo, Diversidad, Desarrollo y Bienestar, trabaja activamente desde hace más de 25 años en beneficio de los colaboradores y el talento humano.

Ivana Contin (Buenos Aires)

Licenciada y Posgraduada en Turismo, MBA con Orientación en Calidad. Trabajó por 12 años en Aerolíneas Argentinas, siendo parte del equipo de *Customer Experience* en alianza con Skyteam. Actualmente se desempeña como *Host* en el Hotel Boutique “Susana Balbo Winemaker’s House” en Chacras de Coria, Mendoza.

Juan Marque

MBA Master en Administración de Empresas de la Universidad Francisco de Vitoria de Madrid. Cuenta con estudios en Bienestar Corporativo, Liderazgo, Diversidad e Inclusión en IAE *Business School* y Harvard University. Cofundador de Cultura GTI S.A., liderando proyectos de cultura organizacional y talento humano para empresas como: Folck Producciones, Las Palapas, Planta Uno, Charco Andino, Barro Cocina, Grupo Punta Cana, Laboratorio MEGALABS, Avianca Colombia y Europa y Toyota del Pilar. TEDx *Speaker* 2025.

Germán Martín

Licenciado en Relaciones Institucionales con formación en Relaciones Públicas. Técnico Universitario en Ceremonial. Diplomado en Ceremonial Social y Empresarial, Neurociencias para el Liderazgo y en Gestión y Desarrollo del Bienestar Organizacional.

Hace más de 10 años que desempeña tareas relacionadas a la comunicación institucional, la generación de alianzas y organización de eventos institucionales como congresos, seminarios y conferencias internacionales. Actualmente se desempeña como Coordinador de Desarrollo y Vinculación del Instituto Universitario de Ciencias Empresariales y como profesor de grado.

Osvaldo Avaca

Licenciado en Relaciones Internacionales, especializado en el idioma y la cultura china.

Ha trabajado como *Manager* de Relaciones Internacionales de Ricky Videla y participó en algunas de las experiencias más destacadas de Mendoza, como la experiencia Mastercard, Whirlpool, Ford, entre otras marcas reconocidas. Actualmente se desempeña en el área de hospitalidad en Las Palapas. Apasionado de los idiomas y de la hospitalidad, el servicio al cliente y los vínculos culturales como herramientas de conexión internacional.

María José Gitto

Licenciada en Odontología, y con varias especializaciones en la materia, María José también es una fanática del servicio, la calidad y la experiencia de cliente. Con estudios en negocios y gastronomía realizados en España y Chile, actualmente se desempeña como Encargada de Servicio y Líder de Experiencia de Cliente de Las Palapas.

Su labor se centra en la coordinación, capacitación y atención al público, con el propósito de generar experiencias memorables fundamentadas en la empatía, el aprendizaje compartido, el respeto mutuo y una organización operativa impecable.

Pilar Sayavedra

Fotógrafa profesional, VJ, Diseñadora Audiovisual y experta en producción de eventos y experiencias de lujo. Colaboró y organizó algunos de los eventos más importantes de Argentina como Lollapalooza, Creamfields Buenos Aires y Pepsi Music.

Actualmente se desempeña como Relacionista Pública del grupo Las Palapas. Anteriormente se desempeñó como *Housekeeping Manager Leader* de Charco Andino del mismo grupo.

Paola Fancy

Licenciada en Administración de Empresas, Pastelera profesional.
Forma parte del mundo de la gastronomía desde hace 15 años, abriendo pastelerías en hoteles y restaurantes de lujo. Liderando equipos y emprendiendo proyectos en Mendoza. España y Alemania. Especialista en Franquicias, auditoria, servicio, calidad y mejora continua.

Roxana Santi

Licenciada en Comunicación Social, orientada hacia la experiencia del cliente (CX). Posgraduada, especializada en la gestión de clínicas y hospitales, con gran experiencia en liderazgo y trabajo en equipo. Su experiencia profesional se desplegó en SanCor Salud, Grupo de Medicina Privada, donde trabajó como Responsable Administrativa del Centro de Atención y Experiencia del Cliente de una de las sucursales más importantes del país. Actualmente se encuentra participando en el Consejo Profesional de Comunicación Social de Mendoza.

CUSE #1

Certificación Universitaria en Servicio,
Hospitalidad y Experiencia del Cliente

#CulturaGTI.

iUCE Instituto
Universitario de
Ciencias
Empresariales



WhatsApp: + 54 9 2614314565 | Correo: informes@i-uce.edu.ar

Sede Ciudad: Av. José Vicente Zapata 189, Mendoza

Sede Guaymallén: Vicente Zapata 125, Mendoza