

## SÍLABO SERVICIO AL CLIENTE EN AVIACIÓN

### ÁREA CURRICULAR: GESTIÓN Y SEGURIDAD AERONÁUTICA

#### I. DATOS GENERALES

1.1	Departamento Académico	: Ingeniería y Arquitectura
1.2	Semestre Académico	: 2019-II
1.3	Código de la asignatura	: 091190E2030
1.4	Ciclo	: VIII
1.5	Créditos	: 03
1.6	Horas semanales totales	: 05
	1.6.1 Horas lectivas (Teoría, Práctica. Laboratorio)	: 03 (T=3, P=0, L=0))
	1.6.2. Horas no lectivas	: 02
1.7	Condición de la asignatura	: Electiva
1.8	Requisito(s)	: 091187E2030 - Factores Humanos en Aviación
1.9	Docente	: María Elena Benavente Villena

#### II. SUMILLA

La asignatura es de naturaleza teórico-práctica e incide en la identificación, análisis y aplicación de indicadores relacionados a la calidad, excelencia, servicio y atención al cliente, enfocado en el ámbito aeronáutico. El curso comprende las siguientes unidades: I. Los servicios, las empresas de servicios, los consumidores, II. Gestión de la calidad de servicios, III. Modelos y certificación de calidad en el servicio. IV. Medición de los costos de calidad en las organizaciones aeronáuticas

#### III. COMPETENCIAS Y SUS COMPONENTES COMPRENDIDOS EN LA ASIGNATURA

##### 3.1 Competencias

- Describe las herramientas para la gestión de la calidad de los servicios.
- Investiga los procesos mejorados de la gestión de la calidad de servicios al cliente en aviación.
- Interpreta las bases de la calidad.

##### 3.2 Componentes

- **Capacidades**
  - Conoce y analiza en forma crítica la calidad de los servicios y la evolución de los servicios y productos.
  - Explica y aplica los instrumentos de medición de la calidad en el sector aeronáutico con la finalidad de mantener competitivas a las organizaciones que crea o de las que forma parte, con liderazgo y ética.
  - Analiza y reconoce los modelos de calidad en el servicio.
- **Contenidos actitudinales**
  - Muestra interés, investiga y argumenta sobre la importancia de la concepción, conceptualización de la teoría del servicio al cliente.
  - Valora la importancia de los instrumentos de medición de la calidad.

#### IV. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

**UNIDAD I : LOS SERVICIOS, LAS EMPRESAS DE SERVICIOS, LOS CONSUMIDORES**

- **CAPACIDAD:** Muestra interés, investiga y argumenta sobre la importancia de la concepción, conceptualización de la teoría del servicio al cliente.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS	
				L	T.I.
1	Introducción al tema de la Calidad. Bases para el concepto de Calidad. Calidad, productividad y competitividad. Escenarios de competencia.	. Comprende las bases del concepto de calidad, productividad y competitividad.	<b>Lectivas (L):</b> Introducción al tema - 1 h Desarrollo del tema - 1 h Ejercicios en aula - 1 h <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> Resolución tareas - 1 h Trabajo Aplicativo - 2 h	3	3
2	El control estadístico de la calidad. La administración de la calidad total (ACT). Control Total de la Calidad (TQM).	. Reconoce el control estadístico de la calidad. . Identifica el Control total de calidad (TQM).	<b>Lectivas (L):</b> . Desarrollo del tema - 1 h . Ejemplos del tema - 1 h . Ejercicios en aula - 1 h <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> . Resolución tareas - 1 h . Trabajo Aplicativo - 2 h	3	3
3	Conceptualización de la calidad. Calidad y mercadotecnia. Principales conceptos. El Servicio. Concepto. Características. Naturaleza. Tipos de servicios y clientes.	. Analiza la calidad y mercadotecnia.	<b>Lectivas (L):</b> . Desarrollo del tema - 1 h . Ejemplos del tema - 1 h . Ejercicios en aula - 1 h <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> . Resolución tareas - 1 h . Trabajo Aplicativo - 2 h	3	3
4	Mercadotecnia de los servicios y calidad en la prestación en turismo.	. Investiga y analiza la mercadotecnia de los servicios de calidad.	<b>Lectivas (L):</b> . Desarrollo del tema - 1 h . Ejemplos del tema - 1 h . Ejercicios en aula - 1 h <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> . Resolución tareas - 1 h . Trabajo Aplicativo - 2 h	3	3

**UNIDAD II: GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS**

- **CAPACIDAD:** Conoce y analiza en forma crítica la calidad de los servicios y la evolución de los servicios y productos.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS	
				L	T.I.
5	Premios a la Calidad: Deming. Malcolm Balridge. Casos. Gestión de la calidad en las organizaciones. Conceptos. Criterios.	. Comprende la gestión de calidad en las organizaciones.	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollo del tema - 1 h</li> <li>· Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>· Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I.):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Resolución tareas - 1 h</li> <li>· Trabajo Aplicativo - 2 h</li> </ul>	3	3
6	Herramientas para la gestión de la calidad de los servicios. El Manual de Calidad. Conceptos básicos. Características.	. Identifica las herramientas para la gestión de la calidad de servicios.	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollo del tema - 1 h</li> <li>· Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>· Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I.):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Resolución tareas - 1 h</li> <li>· Trabajo Aplicativo - 2 h</li> </ul>	3	3
7	Diseño del Manual de Calidad.	. Comprende el diseño del manual de calidad	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollo del tema - 1 h</li> <li>· Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>· Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I.):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Resolución tareas - 1 h</li> <li>· Trabajo Aplicativo - 2 h</li> </ul>	3	3
8	Examen parcial				

**UNIDAD III: MODELOS Y CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO.**

**CAPACIDAD:** Analiza y reconoce los modelos de calidad en el servicio.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS	
				L	T.I.
9	Modelos de calidad en el servicio. Conceptualización.	Reconoce los modelos de calidad en el servicio.	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del tema - 1 h</li> <li>Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I.):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución tareas - 1 h</li> <li>Trabajo Aplicativo - 2 h</li> </ul>	3	3
10	Medición de la calidad en el servicio. El Servqual como instrumento de cuantificación.	Comprende la medición de la calidad en el servicio.	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del tema - 1 h</li> <li>Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I.):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución tareas - 1 h</li> <li>Trabajo Aplicativo - 2 h</li> </ul>	3	3
11	El método Servqual. Taller de aplicación. Calidad y competitividad. Otros métodos de medición y evaluación.	Comprende y explica el método de Servqual	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del tema - 1 h</li> <li>Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I.):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución tareas - 1 h</li> <li>Trabajo Aplicativo - 2 h</li> </ul>	3	3
12	Proceso de Certificación de Calidad. Sellos a la calidad. Conceptualización. Certificaciones a la calidad.	Identifica y analiza el proceso de certificación de calidad.	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del tema - 1 h</li> <li>Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I.):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución tareas - 1 h</li> <li>Trabajo Aplicativo - 2 h</li> </ul>	3	3

**UNIDAD IV: : MEDICIÓN DE LOS COSTOS DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES AERONÁUTICAS**

**CAPACIDAD:** Explica, aplica y valora los instrumentos de medición de la calidad en el sector aeronáutico con la finalidad de mantener competitivas a las organizaciones que crea o de las que forma parte, con liderazgo y ética.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS	
				L	T.I.
13	Modelos de calidad en el servicio. Taller de aplicación.	. Analiza los modelos de calidad en el servicio.	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollo del tema - 1 h</li> <li>· Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>· Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Resolución tareas - 1 h</li> <li>· Trabajo Aplicativo - 2 h</li> </ul>	3	3
14	Costos de la mala calidad. Conceptos. Identificación y medición de los costos de la mala calidad	. Analiza las consecuencias de la mala calidad.	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollo del tema - 1 h</li> <li>· Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>· Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Resolución tareas - 1 h</li> <li>· Trabajo Aplicativo – 2 h</li> </ul>	3	3
15	Costos de la mala calidad, tipos de costos, Las cuatro categorías de los costos de calidad. Costos de la mala calidad. Ejercicios aplicados.	. Identifica las categorías de los costos de calidad.	<b>Lectivas (L):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollo del tema - 1 h</li> <li>· Ejemplos del tema - 1 h</li> <li>· Ejercicios en aula - 1 h</li> </ul> <b>Trabajo Independiente (T.I):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Resolución tareas - 1 h</li> <li>· Trabajo Aplicativo - 2 h</li> </ul>	3	3
16	Examen final				
17	Entrega de promedios finales y acta del curso.				

## **V. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS**

- Método Expositivo – Interactivo. Disertación docente, exposición del estudiante, trabajo de investigación.
- Método de Discusión Guiada. Conducción del grupo para abordar situaciones y llegar a conclusiones y recomendaciones.
- Método de Demostración – Ejecución. Se utiliza para ejecutar, demostrar, practicar y retroalimentar lo expuesto.

## **VI. RECURSOS DIDÁCTICOS**

- Equipos: Micrófono, multimedia, écran.
- Materiales: Texto base, separatas, revistas especializadas, textos complementarios, direcciones electrónicas, pizarra, tiza.

## **VII. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE**

El promedio final de la asignatura se obtiene mediante la fórmula siguiente:

$$PF = 0.30*PE+0.30*EP+0.40*EF$$

$$PE = (P1+P2+P3+P4)/4$$

PF = Promedio Final

PE = Promedio de evaluaciones

EP = Examen Parcial

EF = Examen Final

P1...P4 = Evaluaciones periódicas

## **VIII. FUENTES DE CONSULTA**

### **7.1 Bibliográficas**

- ISHIKAWA, Kaoru ¿Qué es el Control Total de la Calidad, La modalidad Japonesa, Colombia, Editorial Norma, 2006, 195 págs.
- LABOUCHEIX, Vincent. Tratado de la Calidad Total, Tomo I, México, Limusa Noriega Editores, 2010. 377 págs.
- LABOUCHEIX, Vincent. Tratado de la Calidad Total, Tomo II, México, Limusa Noriega Editores, 2010. 313 págs. JURAN, J.M. Juran y el Liderazgo para la Calidad, Manual para ejecutivos, Madrid, 2005 Ediciones Díaz Santos, 363 pags, LARREA, Pedro Calidad de Servicio, del Marketing a la Estrategia, Madrid, 2006, Ediciones Díaz Santos, 274 pags,
- SALAZAR GOZÁLES, Marco. Calidad total, Lima, 2009, CINSEYT, Fundación Conrad Adenauer 159 págs..
-