

**SÍLABO  
SERVICIO AL CLIENTE EN AVIACIÓN**

**ÁREA CURRICULAR: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CICLO: VIII**

**SEMESTRE ACADÉMICO: 2017- II**

- I. CÓDIGO DEL CURSO** : 091190E2030
- II. CRÉDITOS** : 03
- III. REQUISITOS** : 091187E2030 - Factores Humanos en Aviación
- IV. CONDICIÓN DEL CURSO** : Electivo de certificación

**V. 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.

**VI. FUENTES DE CONSULTA:**

**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 Adenahuer 159 págs..

**VII. UNIDAD DEL CURSO: LOS SERVICIOS, LAS EMPRESAS DE SERVICIOS, LOS CONSUMIDORES**

**OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:**

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

**PRIMERA SEMANA**

Introducción al tema de la Calidad. Bases para el concepto de Calidad. Calidad, productividad y competitividad. Escenarios de competencia.

**SEGUNDA SEMANA**

El control estadístico de la calidad. La administración de la calidad total (ACT). Control Total de la Calidad (TQM).

**TERCERA SEMANA**

Conceptualización de la calidad. Calidad y mercadotecnia. Principales conceptos. El Servicio. Concepto. Características. Naturaleza. Tipos de servicios y clientes.

#### **CUARTA SEMANA**

Mercadotecnia de los servicios y calidad en la prestación en turismo.

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

#### **OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:**

- Conocer y analiza en forma crítica la calidad de los servicios y la evolución de los servicios y productos.

#### **QUINTA SEMANA**

Premios a la Calidad: Deming. Malcolm Balridge. Casos. Gestión de la calidad en las organizaciones. Conceptos. Criterios.

#### **SEXTA SEMANA**

Herramientas para la gestión de la calidad de los servicios. El Manual de Calidad. Conceptos básicos. Características.

#### **SEPTIMA SEMANA**

Diseño del Manual de Calidad.

#### **OCTAVA SEMANA**

Examen Parcial

#### **NOVENA SEMANA**

Modelos de calidad en el servicio. Conceptualización.

#### **DÉCIMA SEMANA**

Medición de la calidad en el servicio. El Servqual como instrumento de cuantificación.

#### **UNDÉCIMA SEMANA**

El método Servqual. Taller de aplicación. Calidad y competitividad. Otros métodos de medición y evaluación.

#### **DUODÉCIMA SEMANA**

Proceso de Certificación de Calidad. Sellos a la calidad. Conceptualización. Certificaciones a la calidad.

#### **DECIMOTERCERA SEMANA**

Modelos de calidad en el servicio. Taller de aplicación.

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

#### **OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:**

- 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.

#### **DECIMOCUARTA SEMANA**

Costos de la mala calidad. Conceptos. Identificación y medición de los costos de la mala calidad.

#### **DECIMOQUINTA SEMANA**

Costos de la mala calidad, tipos de costos, Las cuatro categorías de los costos de calidad. Costos de la mala calidad. Ejercicios aplicados.

#### DECIMOSEXTA SEMANA

Examen final

#### DECIMA SÉPTIMA SEMANA

Entrega de promedios finales y acta del curso.

### VIII.CONTRIBUCIÓN DEL CURSO AL COMPONENTE PROFESIONAL

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| a) Matemática y Ciencias Básicas | 0 |
| b) Tópicos de Ingeniería         | 0 |
| c) Educación General             | 3 |

### IX. PROCEDIMIENTOS DIDÁCTICOS

- **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.

### X. MEDIOS Y MATERIALES

**Equipos:** Computadora, ecran, proyector de multimedia, parlantes.

**Materiales:** Archivos e Investigaciones diversas del Profesor y Búsqueda por el alumno de Material Bibliográfico en la Universidad, y en Instituciones señalado por el Profesor en el presente Silabo.

### XI. EVALUACIÓN

El promedio final se obtiene del modo siguiente:

$$\begin{aligned}PF &= PE + 0.15 * EP + 0.20 * EF \\PE &= PPR + 0.05 * I1 + 0.05 * I2 + 0.10 * W1 \\PPR &= 0.05 * P1 + 0.10 * P2 + 0.15 * P3 + 0.15 * P4\end{aligned}$$

PF = Promedio Final

PE = Promedio de evaluaciones

EP = Examen Parcial

EF = Examen Final

P1...P4 = Promedio de Prácticas Calificadas

I = Evaluaciones (Informes o Controles)

PPR = Promedio de Prácticas Calificadas

W1 = Trabajo Final

### XII. HORAS, SESIONES, DURACIÓN

a) **Horas de clase:**

Teoría	Práctica	Laboratorio
3	0	0

b) **Sesiones por semana:** Dos sesiones.

c) **Duración:** 3 horas académicas de 45 minutos

### XIII. JEFE DE CURSO

Mag. Maria Elena Benavente

### XIV.FECHA

La Molina, agosto de 2017.