



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

TÍTULO:
ANÁLISIS EN LA ATENCIÓN, SEGURIDAD Y CONFIANZA DE
LOS PASAJEROS INTERNACIONALES QUE INGRESAN AL
AEROPUERTO JOSÉ JOAQUÍN DE OLMEDO

AUTORA:
Peralta Huerta Jenniffer Alessandra

**Trabajo de Titulación previo a la Obtención del Título de
Ingeniera comercial**

TUTORA:
Ing. Roche Aguirre María Laura, Mg, PMP.

Guayaquil, Ecuador

2014



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Jennifer Alessandra Peralta Huerta**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**.

TUTORA

Ing. Roche Aguirre María Laura, Mg, PMP.

DIRECTOR DE LA CARRERA

Ing. Vergara Pereira Darío Marcelo, Mgs.

Guayaquil, septiembre del 2014



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Jenniffer Alessandra Peralta Huerta

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **Análisis en la atención, seguridad y confianza de los pasajeros internacionales que ingresan al aeropuerto José Joaquín De Olmedo** previa a la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, septiembre del 2014

AUTORA

Jenniffer Alessandra Peralta Huerta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

AUTORIZACIÓN

Yo, Jenniffer Alessandra Peralta Huerta

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Análisis en la atención, seguridad y confianza de los pasajeros internacionales que ingresan al aeropuerto José Joaquín De Olmedo**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, septiembre del 2014

AUTORA

Jenniffer Alessandra Peralta Huerta

AGRADECIMIENTO

A mi familia con esmero y motivación en todo momento, mi amor eterno a
ellos

A una persona especial que siempre está en mi mente y en mi corazón

A maestros y amigos que me ayudaron en este tema

Jennifer Alessandra Peralta Huerta

DEDICATORIA

A DIOS mi guía y mi camino eterno

A mi familia, Amor de siempre y respaldo

A las personas que de una u otra manera me han respaldado en el presente trabajo de investigación.

Jennifer Alessandra Peralta Huerta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

CALIFICACIÓN

Ing. Roche Aguirre María Laura, Mg, PMP.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

CERTIFICACIÓN	II
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	III
AUTORIZACIÓN	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
CALIFICACIÓN.....	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
ÍNDICE DE GRAFICOS	XIII
RESUMEN.....	XIV
ABSTRACT	XV
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Formulación del problema	4
1.1.2. Sistematización del Problema.....	4
1.2. OBJETIVOS DE INVESTIGACION	5
1.2.1. Objetivo general	5
1.2.2. Objetivos específicos.....	5
1.3. JUSTIFICACION	6
1.4. HIPÓTESIS	7
CAPÍTULO II	8
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1.1. Aeropuerto internacional José Joaquín de Olmedo.....	8
2.1.2. Sistema de la gestión de la calidad.....	11
2.1.3. ¿Qué es la calidad?.....	12
2.1.4. Normas de calidad en los aeropuertos	12

2.1.5.	La Infraestructura De La Calidad	12
2.1.5.	Beneficios de la norma ISO 9001:2000 para la gestión del servicio en el Aeropuerto José Joaquín de Olmedo	13
2.2.	PRINCIPALES PROBLEMAS QUE FATIGAN AL PASAJERO EN TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL.....	14
2.2.1.	Pérdida de maletas	17
2.2.2.	Vuelos atrasados en conexiones	19
2.2.3.	La seguridad en los aeropuertos	20
2.2.4.	Preferencias de los pasajeros internacionales	21
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
3.1.	ENFOQUE METODOLÓGICO.....	23
3.2.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	24
3.3.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.4.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.5.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	26
3.6.	RESULTADO DE LA HIPÓTESIS PLANTEADA	38
	CAPITULO IV.....	40
4.	PROPUESTA.....	40
4.1.	TEMA	40
4.2.	OBJETIVOS	40
4.2.1.	Objetivos específicos de la propuesta	40
4.3.	FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA	41
4.4.	DESCRIPCIÓN.....	41
4.4.1.	Seminario y técnicas a ofrecer	42
4.5.	PRESUPUESTO	51
4.6.	IMPACTO DE LA PROPUESTA.....	52
4.7.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y PROPUESTA DE SEMINARIOS	53
4.8.	INDICADORES DE RESULTADO DE LA CAPACITACIÓN	53
	CONCLUSIONES.....	56
	RECOMENDACIONES	57
	BIBLIOGRAFÍA.....	58
	ANEXOS.....	61
	TABLAS DE ENCUESTA.....	66

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Aeropuerto José Joaquín de Olmedo	9
Ilustración 2 Reestructuración del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.....	10
Ilustración 3 Pasajeros en vuelos internacionales	15
Ilustración 4 Problemas en arribos internacionales.....	16
Ilustración 5 Evacuación de maletas en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo	18
Ilustración 6 Atrasos en los vuelos de conexión	19
Ilustración 7 Seguridad en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo.....	20
Ilustración 8 Lugares de preferencia de los pasajeros internacionales.....	22
Ilustración 9 Cronograma de seminarios en los próximos meses	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Pasajeros internacionales que ingresan al Ecuador	24
Tabla 2 Descripción del seminario psicología en la aptitud del pasajero internacional.....	42
Tabla 3 Análisis psicológico de la aptitud del pasajero internacional.....	45
Tabla 4 Descripción del seminario programa de atención al cliente	45
Tabla 5 Evaluación de Seminario Programa de atención al cliente	48
Tabla 6 Descripción del Seminario de Servicio y Necesidad " La alimentación y bebidos en el aeropuerto José Joaquín de olmedo.....	48
Tabla 7 Evaluación del Seminario Servicio y Necesidad " La alimentación y bebidas en el aeropuerto José Joaquín de olmedo	50
Tabla 8 Análisis de las Evaluaciones Actuales y las sugeridas a bases de capacitación	54
Tabla 9 Edad de los encuestados.....	66
Tabla 10 Sexo de los encuestados	66
Tabla 11 Como califica usted el servicio del aeropuerto José Joaquín de Olmedo	66
Tabla 12 Como calificaría usted la infraestructura del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.....	67
Tabla 13 Atención en los servicios entre el personal que labora en las distintas áreas del aeropuerto José Joaquín de Olmedo	67
Tabla 14 Atención en el área de arribo internacional del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.....	67
Tabla 15 Sala o hall de arribo nacional e internacional del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.....	68
Tabla 16 Seguridad en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo.....	68
Tabla 17 Considera necesario que haya más seguridad en el aeropuerto José Joaquín de olmedo.....	68
Tabla 18 Como considera usted que se les brinden capacitaciones de gestión de calidad a los trabajadores.....	69

Tabla 19 Como evalúa usted el servicio en general del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.....	69
Tabla 20 Como evalúa usted el trabajo de los funcionarios y empleados de distintas áreas del aeropuerto José Joaquín de Olmedo	69
Tabla 21 Tendencia del personal capacitado	70

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Edad de los encuestados	26
Gráfico 2 Sexo de los encuestados	27
Gráfico 3 Como califica usted el servicio del aeropuerto José Joaquín de Olmedo	28
Gráfico 4 Como calificaría usted la infraestructura del aeropuerto José Joaquín de Olmedo	29
Gráfico 5 Atención en los servicios entre el personal que labora en las distintas áreas del aeropuerto José Joaquín de Olmedo	30
Gráfico 6 Atención en el área de arribo internacional del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.....	31
Gráfico 7 Sala o hall de arribo nacional e internacional del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.....	32
Gráfico 8 Seguridad en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo	33
Gráfico 9 Considera necesario que haya más seguridad en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo	34
Gráfico 10 Como considera usted que se les brinden capacitaciones de gestión de calidad a los trabajadores.....	35
Gráfico 11 Como evalúa usted el servicio en general del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.....	36
Gráfico 12 Como evalúa usted el trabajo de los funcionarios y empleados de distintas áreas del aeropuerto José Joaquín de Olmedo	37
Gráfico 13 Impacto en la aceptación de programas de capacitación.....	52
Gráfico 14 Tendencia del personal capacitado	54

RESUMEN

El presente estudio sobre el análisis en la atención, seguridad y confianza de los pasajeros internacionales que ingresan al aeropuerto José Joaquín de Olmedo, que es considerado uno de los mejores aeropuertos de Sudamérica, se presentan en base a una investigación descriptiva y analítica que confirma los casos relacionados directamente con los inconvenientes en la gestión de servicio por parte de las autoridades del aeropuerto y de los negocios en sus alrededores; buscando soluciones a los problemas en cuanto al equipaje, sellos de garantías, seguridad a los pasajeros, acceso a diferentes comercios, adquisición de un transporte seguro, precios exorbitantes, entre otros, siendo necesario el programa de capacitación y control por parte de quienes toman la decisión con un liderazgo de servicio y calidad, entonces se lograra una participación directa y eficiente con los pasajeros de arribo internacional. La hipótesis referente a que si con seminarios al personal de las diferentes áreas del aeropuerto, se lograra satisfacer la comodidad y la confianza de los pasajeros de arribo internacional es real y justa, puesto que su adaptabilidad en temas relacionados con análisis en la psicología del pasajero, cultura del pasajero internacional, entre otros, que se vinculen con la satisfacción e imagen del aeropuerto son variables que influyen en la medición de resultados de la gestión de servicios en la industria. Los programas de capacitación proactivos en las dependencias de servicios, tiendas y comercios del aeropuerto José Joaquín de Olmedo atraerán más afluencia de clientes por las nuevas acciones implementadas.

Palabras claves

Liderazgo Servicio comodidad psicología confianza aeropuerto

ABSTRACT

On the subject that refers to the analysis on the customer service, security and trust of the international passengers who come into the airport Jose Joaquin de Olmedo, which is considered one of the best in South America, they must be presented based on a descriptive and analytical investigation which confirms the directly related cases with the inconveniences in the matter of service on the part of the authorities of the airport and the businesses surrounding it, searching to provide a solution to the problems pertaining luggage, warranty seals, security to the passengers, access to different places of commerce, safe transportation, high prices, etc., being necessary the programs of capacitation and control to those that make the decision of a leading service and quality, this way we can accomplish a direct and efficient participation with the international passengers. The hypothesis which refers to providing seminars to the personal in the different areas of the airport, will satisfy the comfort and trust of the passengers, is real and justified due to de adaptability in terms of analysis of the passengers psychology, international culture, and others, related to the satisfaction and image of the airport. The programs of capacitation proactive in dependence of services, stores and places of commerce in Jose Joaquin De Olmedo Airport, will attract more influence to the clients for the new implemented actions.

Keywords

Leadership Service comfort Psychology confidence airport

INTRODUCCIÓN

Los aeropuertos en el mundo suelen estar dotados de una infraestructura tecnológica y física de tendencia modernas, albergan todo tipo de seguridad en sus instalaciones, además de equipos multimedia en cada área, para garantizar la seguridad y el servicio. En el Ecuador se goza igual de infraestructura y tecnología, recursos importantes para el desarrollo de un servicio adecuado, oportuno y de calidad, sin embargo el recurso humano es uno de los componentes del sistema que se relaciona de manera directa con el servicio a los pasajeros, siendo este un elemento tangible que crea estado de ánimos, actitudes y afectividad directa con el comportamiento y acciones.

La realización de la propuesta se basa en desarrollar un programa de capacitación en atención al cliente adecuado a este segmento de la industria aeronáutica, con el fin de disminuir las inadecuadas formas de dirigirse a la cultura de los pasajeros que labora en arribo internacional de la ciudad de Guayaquil; proponiendo el objetivo de analizar los principales problemas que se suscitan en el personal en lo referente a la calidad de servicio que se ofrece, medir las situaciones adversas y problemáticas que se presentan, evaluar la tendencia y percepción de los programas de capacitación que permitan la profesionalización adecuada del personal que labora en las distintas áreas del aeropuerto con el fin de centrarse en la atención, seguridad y confianza del pasajero internacional.

En base a la implementación de un conjunto de seminarios en temas de atención al turista, seguridad y confianza se lograra disminuir inconvenientes presentados en la gestión del servicio al pasajero, cuyos resultados relevantes son la satisfacción, la comodidad y la confianza de los pasajeros.

El capítulo I, se expone la problemática que se suscita en el aeropuerto con respecto a la gestión del servicio al pasajero de arribo internacional en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo, y se describe la pregunta de la

investigación en base a la creación de los objetivos. En el desarrollo del capítulo se justifica el porqué de la realización del estudio y los axiomas involucrados en cada concepto.

En el capítulo II, se realiza una investigación de campo, en base a las variables que intervienen en el marco teórico, además de las descripciones del área del aeropuerto José Joaquín de Olmedo supeditada en las actividades del personal y demás colaboradores.

En el capítulo III, se muestra el análisis de los resultados de la investigación de campo, las encuestas y los elementos utilizados en base a la población seleccionada para el estudio.

En el capítulo IV, se presenta la propuesta de capacitación que se realizara con el personal del aeropuerto José Joaquín de Olmedo construida conforme a los resultados obtenidos en el estudio.

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La situación problemática que se ha detectado en el aeropuerto de la ciudad de Guayaquil José Joaquín de Olmedo, se ubica en el área de arribo internacional, en la gestión del servicio al pasajero; desde que el pasajero internacional se desembarca del avión, con muchas expectativas de seguir encontrando un servicio cálido y agradable, y con asombro no es lo que tiene en sus planes o porque convergen situaciones de conflictos que suelen ser motivos de discordia, que se generan entre los miembros y colaboradores del aeropuerto, entre ellos y con los pasajeros.

El riesgo de la desorientación propio del pasajero internacional, suelen traer conflictos directos en las instalaciones del aeropuerto, en donde la cordialidad, el buen servicio y la atención necesaria, podría detener el mal estado del pasajero y las acciones de otra fuente por lo que ocasiona una determinante en el ánimo, por tanto, cuando se trata de gestionar un servicio en este caso de pasajeros, se busca que el trato con el personal del aeropuerto sea constructivo y no destructivo, para que pueda opacar las acciones de ánimo existente. Los problemas que trae consigo el pasajero suelen suscitarse por diversos factores, el largo viaje, estrés y diferencia multicultural, para lo que el personal que labora en área de arribo internacional, tiene la necesidad de anteponer una solución de ánimo ante tales situaciones de potencial conflicto; lo que lleva a priorizar, por lo que orienta al servicio de calidad y el análisis del estado de ánimo del pasajero de arribo internacional del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

El despliegue de las acciones de mejora del servicio que se desarrollan en el terminal de arribo internacional del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, se desconoce y se malinterpreta en el análisis de la gestión del servicio por parte del personal, lo que ocasiona un preámbulo de mal genio, mal acceso

al servicio, resistencia al cambio y una actitud ambigua por parte del pasajero internacional.

La gestión en la atención incurre en la preparación del servidor para atender las represalias u oposiciones intransigente del pasajero internacional y busca la manera adecuada de mejorar su estado de ánimo o su estrés por el viaje realizado. La impresión del servicio muchas veces no se presenta por parte del colaborador, gestionando una política de servicio poco agradable, cuando las técnicas a aplicarse puede ser la de gestionar un buen ánimo y transmitirlo a quienes hacen su arribo en el área internacional.

1.1.1. Formulación del problema

¿Existe una adecuada y completa gestión de servicio administrativo por parte del personal que labora en arribo internacional del aeropuerto José Joaquín de Olmedo de la ciudad de Guayaquil?

1.1.2. Sistematización del Problema

¿El personal que labora en el aeropuerto en las diferentes áreas sabe reconocer las acciones y caracteres de los pasajeros internacionales que arriban al aeropuerto José Joaquín de Olmedo de Guayaquil?

¿Existe un control o evaluación de la calidad de servicio que se ofrece en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo en el área de arribo internacional?

¿Se capacita constantemente a los dependientes que trabajan en las diferentes empresas en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo?

¿Hay valor agregado en la atención al pasajero que realiza el personal dependiente en las diferentes empresas que laboran en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo?

1.2. OBJETIVOS DE INVESTIGACION

1.2.1. Objetivo general

Analizar los principales problemas que se suscitan en el personal que labora en las distintas áreas del aeropuerto José Joaquín de Olmedo en lo referente a la calidad de la gestión del servicio que se ofrece a los pasajeros de arribo internacional.

1.2.2. Objetivos específicos

- Describir las situaciones adversas y problemáticas que se presentan en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo referente a la gestión del servicio y la efectividad de las necesidades en los pasajeros de arribo internacional y la falta de calidad.
- Evaluar las necesidades de los pasajeros internacionales que ingresan al Ecuador, y la tendencia y percepción de los servicios que se le ofrecen basados en la calidad.
- Proponer modelos de profesionalización adecuados en base a un plan sistemático de seminarios relacionados a temas de atención en los servicios entre el personal que labora en las distintas áreas del aeropuerto José Joaquín de Olmedo y el pasajero de arribo internacional.

1.3. JUSTIFICACION

Un personal que logra satisfacer la curiosidad, el buen ánimo de las personas, el interés de servicio y la responsabilidad compartida de una institución es leal servidor y conocedor de caracteres que evalúan una acción única en el servicio, la orientación se detalla en conocer cómo llegar a consolidar una relación fuerte y aceptable, como actuar y como servir, siendo necesario una comunicación directa de actividades vinculadas con la correcta atención al pasajero internacional y la homogeneidad de la atención prestada.

El señor que ofrece los servicios de taxis tiene que mantener valores agregados, para que el pasajero internacional pueda elevar el interés de una adecuada atención y a la vez acceda a una confianza compartida, en donde la parte referente al personal debe reconocer y brindar el respectivo compromiso de servicio antes de cualquier inclusión comercial directa. Esto implica que es importante detallar la calidad de servicio en comparación con la participación de una acción comercial que por ende se va a desarrollar en primera instancia, será el servicio que se ofrece en la primera acción, priorizando la comodidad y el atributo de consolidar la atención antes que el interés de un ingreso o ámbito comercial para con el pasajero internacional.

En muchas ocasiones el turista siente que la consolidación del servicio es netamente comercial, esto es una actitud que deprime la labor de contratación o de uso de un servicio o aplicación de una necesidad, siendo desquebrajada la acción comercial por la falta de interés en el servicio o por brindar confianza.

El caso se presenta muchas veces en el área de migración en donde el personal gubernamental es parte de las acciones de un estrés, o una discusión albergada, en donde el solo hecho de un mal rato o una mala actividad hace que el ánimo desaparezca y las acciones en el aeropuerto

José Joaquín de Olmedo, parezcan que son poco confiables o que el servicio es comercial, generando una actitud de rechazo que debe ser reemplazada por la atención y cordialidad de los dependientes en la empresa.

1.4. HIPÓTESIS

Con seminarios de capacitación sobre gestión de servicio al pasajero, en base a temas de atención, seguridad y confianza, realizados al personal de las diferentes áreas de arribo internacional del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, se logrará satisfacer la comodidad y la confianza de los pasajeros.

Variables de la investigación

Variable independiente

Seminarios en temas de atención al pasajero internacional, seguridad y confianza.

Variable dependiente

Satisfacer la comodidad.

Confianza de los pasajeros.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Aeropuerto internacional José Joaquín de Olmedo

El aeropuerto José Joaquín de Olmedo es la terminal aérea de la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas, fue inaugurado en el año 2007 su nombre se debe al poeta y prócer de Guayaquil José Joaquín de Olmedo quien además fue el primer alcalde de la ciudad, desde su apertura ha recibido muchas condecoraciones y reconocimientos que lo hacen uno sino el mejor aeropuerto de Sudamérica, en más de una ocasión ha sido candidato a mejor aeropuerto del mundo por tamaño por la ACI (Consejo Internacional de Aeropuertos) llegando a obtener el título en el año 2011, asimismo le fue otorgado la distinción de mejor aeropuerto de América en el año 2013.

Según información se manifiesta que **“El aeropuerto José Joaquín de Olmedo de Guayaquil fue declarado como el mejor aeropuerto del mundo en la categoría de las terminales que reciben de dos a cinco millones de viajeros por año” (diario Hoy, 2012)**

La regulación aeroportuaria partir de diciembre del 2012 es de US \$25.43 para los vuelos internacionales y US\$5.08 para los vuelos que se realizan dentro del país. Es considerado uno de los mejores aeropuertos del mundo.

Previo a su renombre la terminal aérea de Guayaquil lleva por nombre a otro prócer de la patria, el libertador Simón Bolívar después de la creación del nuevo aeropuerto José Joaquín de Olmedo, paso a ser el centro de convenciones de la ciudad de Guayaquil, lugar donde se realizan actos conmemorativos, además de la presentación de artistas tanto nacionales e internacionales reconocidos a nivel global.

El aeropuerto José Joaquín de Olmedo está ubicado a 5 kilómetros del centro de Guayaquil, en la Avenida de las Américas, y cuenta con una pista de aterrizaje de 2.790 metros, 9.154 pies y una elevación de 5 metros. Manifiesta que **“Su construcción comenzó en octubre del 2004 por la concesionaria TAGSA aliado con sociedad de la argentina corporación americana. Se inauguró el 27 de julio del 2006”** (Diario Hoy, 2006).

Ilustración 1 Aeropuerto José Joaquín de Olmedo



Foto tomada por Jenniffer Peralta Junio 2014
Fuente: Investigación de campo

La terminal de pasajeros cuenta con una superficie de 52.000 metros cuadrados de construcción aproximadamente y la terminal de carga tiene un área de 14.000 metros cuadrados, convirtiéndose en la más grande del país. Su particularidad de la terminal de pasajeros que optimizan la operación es la división de flujos por niveles:

- La planta baja recibe a los pasajeros y
- la planta alta es solo para partidas.

En la planta alta se cuenta con un área de facturación con 56 mostradores de distribución flexible y un sistema de 8 equipos de uso común, áreas comerciales, gourmet, salas VIP nacional e internacional, así como un duty free y cajeros automáticos.

En la planta baja se cuenta con el hall de arribo nacional e internacional, sala VIP, zona de retiro de equipajes y un gran hall con locales comerciales, gourmet y capilla. Para 2014 se tiene previsto ampliar la terminal hacia el sur para tener capacidad de manejo en las oficinas de embarque, lo que conllevaría la construcción de un segundo puente de acceso.

Además, en este año se ampliaron las mangas, de siete a diez, mientras que para 2016, se plantea construir otra plataforma remota adjunta a la torre de control, que estará destinada para aviones de carga, Según decreto **“Mediante Acuerdo No. 065 del Ministro de Obras Públicas y Comunicaciones, publicado en el Registro Oficial 210 del 23 de noviembre del 2000, se aprobó el Estatuto de la Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil, Decreto Ejecutivo 871”**. (Autoridad Agropecuaria de Guayaquil).

Ilustración 2 Reestructuración del aeropuerto José Joaquín de Olmedo



**Foto tomada por Jenniffer Peralta Junio 2014
Fuente: Investigación de campo**

2.1.2. Sistema de la gestión de la calidad

Un sistema de la gestión de la calidad (SGC) es aquella parte del sistema de una organización enfocada en el logro de los resultados, en relación a los objetivos de calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas.

Los SGC se encuentran basados en normas internacionales de la naturaleza genérica y aplicable a organizaciones de cualquier tipo y tamaño.

Para implementar un sistema de gestión de calidad tanto los niveles directivos y los directores de área, deben ser los primeros involucrados en la filosofía y metodología de la calidad para todos los departamentos. Se parte por identificar los procesos, procedimientos y crear los equipos de mando en técnicas de liderazgo, gestión de motivación, coordinación, comunicación para iniciar el camino de la implementación del sistema de gestión de calidad. Además de comprometerse con todo el equipo trabajo es de gran importancia, asignar a un responsable de calidad que conlleva un esfuerzo colectivo y mantenerlo como un estilo de vida el sistema de calidad.

En el caso que se trabaja en el estudio, le compete al departamento de talento humano tiene que preparar un programa de capacitación en gestión de la calidad enfocada al pasajero, con entrenamientos a todo el personal con la finalidad de brindar un servicio de primera en el aeropuerto.

Según manifiesta en su informe referente a la calidad de servicio: **“El Sistema de gestión de Calidad ISO 9001:2000 del aeropuerto se enfoca como prioridad en el cliente tanto externo como interno, como se puede resolver problemas, donde están involucrados personal que labora comenzando desde la dirección general”** Carrillo (2010).

2.1.3. ¿Qué es la calidad?

El concepto de calidad ha evolucionado en el tiempo y ha derivado en diferentes interpretaciones. Para poder definir lo que es la calidad una de las primeras distinciones que deben plantearse es cuál es el objeto al que se atribuye dicha cualidad: un producto, un proceso o un sistema de gestión. La cualidad es un proceso asociado con el cumplimiento de las necesidades y expectativas, generalmente implícitas u obligatorias, relativas a un objeto esperadas por lo clientes o generadas por partes interesadas.

2.1.4. Normas de calidad en los aeropuertos

La globalización del comercio ha incrementado considerablemente el interés y la necesidad de contar con normas internacionales asociadas a esquemas de evaluación de la conformidad y acreditación que permita el intercambio de bienes y servicios en el mercado cada vez más abiertos a la competencia internacional y en un escenario de desregulación de los servicios públicos.

La infraestructura de la calidad (IC) se basa en cinco componentes principales que interaccionan a nivel país e internacional conformando una base de soporte sólido para el comercio. Dichos componentes son: la normalización, la metrología, los ensayos, la certificación y la acreditación.

2.1.5. La Infraestructura De La Calidad

La infraestructura de la calidad puede ser definida como la totalidad de la red institucional, ya sean agentes públicos o privados, y el marco legal que la regula, responsables de formular, editar e implementar las normas (para el uso común y repetido, dirigidas a lograr el grado óptimo de orden en su contexto dado, tomando en consideración problemas actuales y potenciales),

y dar evidencias de su cumplimiento (mezcla relevante de inspección, ensayos, certificación, metodología y acreditación).

El objetivo de las normas de IC es mejorar la adecuación de los productos, procesos y servicios para los fines deseados, prevenir barreras comerciales y facilitar la cooperación técnica.

2.1.5. Beneficios de la norma ISO 9001:2000 para la gestión del servicio en el Aeropuerto José Joaquín de Olmedo

A continuación se enumeran algunos de los aspectos positivos de la certificación de un SGC de acuerdo a las normas internacionales de calidad:

- Mejora el ordenamiento interno, esto implica que la calidad está destinada en cada una de las acciones que se ejecutan dentro del aeropuerto.
- Mejora el análisis de los procesos a través de un sistema organizado, mediante la interpretación y control del servicio en donde el aeropuerto mantienen latente el interés de vincular acciones optimistas en las calidad de todos los servicios ofrecidos, esto implica que la excelencia es la prioridad en la atención en las distintas empresas dentro del aeropuerto.
- Facilita el planeamiento de todas las actividades. El aeropuerto José Joaquín de Olmedo es un centro de servicio que intensifica un promedio de servicio directo en cada una de las instalaciones en donde el pasajero se ve y siente obligado a utilizar los diferentes insumos ofrecidos en base a una sola oferta.
- Control de productos y servicios en procesos, las actividades de comercio dentro del aeropuerto es fundamental las diferentes variedades de ítems basados en que conste de elementos sólidos, nutritivos, confiables y

libre de impurezas o expiración, en estos sectores del aeropuerto José Joaquín de Olmedo los productos suelen ser de una mayor calidad que los distribuidos en la ciudad o tiendas de barrio.

- Mejora continua, la calidad es una tendencia de mejora continua y de rectificaciones en los procesos, y en este caso en particular, la gestión del servicio al pasajero, si existen inconvenientes es importante contribuir al desarrollo de que las actividades produzcan más en base a la eficiencia y al desarrollo de nuevas tecnologías.

- Control sobre proveedores, estos deben de estar garantizados, más aun si están dirigiéndose a usuarios, estos son pasajeros que parten y arriban al aeropuerto José Joaquín de Olmedo, proveniente de diferentes países y que el consumo de productos internacionales despierten el interés y agrado de los pasajeros internacionales.

2.2. PRINCIPALES PROBLEMAS QUE FATIGAN AL PASAJERO EN TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL

El aeropuerto José Joaquín de Olmedo es una dependencia de la ciudad auspiciada por entidades privadas. Municipio de Guayaquil, y fundaciones que buscan ofrecer una gestión de calidad y de control en todas las actividades que se desarrollan, más aun cuando el interés de los propietarios es mantener una rentabilidad constante, la cantidad de pasajeros de vuelos internacionales y nacionales buscan y se sirven de estas instituciones, por lo que el servicio en cuanto a competencia suele ser mejorado constantemente, pero la situación es que dentro del aeropuerto existe un monopolio debido a que esta será administrada en base a una sola línea de orientación, por lo que la necesidad solo ellos la satisfacen sin importar la atención de la misma.

Ilustración 3 Pasajeros en vuelos internacionales



**Foto tomada por Jenniffer Peralta Junio 2014
Fuente: Investigación de campo**

Los vuelos internacionales traen consigo innumerables espacios culturales dentro de cada avión, que señalan infinidad de caracteres, relacionados con las etnias, tradición, religión e ideología, y muchas veces con el estado de ánimo de los servicios ofrecidos o problemas acontecidos desde el inicio de sus acciones para viajar. La variedad de situaciones presentadas se forjan desde la planificación de la agenda de viaje hasta el momento de culminación de esta, en donde la variedad de servicio que reciba el pasajero internacional puede suscitar incidentes entre las cuales denotamos:

- a) Problemas de las maletas de los pasajeros que se abren arbitrariamente.
- b) Falta de sellos de garantías y seguridad.

- c) Inconveniente de acceso a diferentes lugares dentro de las dependencias del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.
- d) Problema en la adquisición de un traslado seguro dentro del aeropuerto.
- e) Excesivo valor de los pasajes de traslado dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.
- f) Viabilidad de acceso a diferentes productos necesarios para su utilización.
- g) Precios exorbitantes y sin control por parte de las autoridades.
- h) Situación de seguridad y garantías a los pasajeros de arribo internacional.

Ilustración 4 Problemas en arribos internacionales



**Foto tomada por Jenniffer Peralta Junio 2014
Fuente: Investigación de campo**

Según la autora manifiesta que:

El transporte aéreo se rige en una de las variables fundamentales del desarrollo turístico. Sin embargo, los límites a su crecimiento y el análisis de sus principales impactos, como el consumo de territorio, la contaminación acústica y la emisión de gases de efecto invernadero, apuntan a soluciones técnicas más sostenibles y vislumbran nuevas estrategias para el sector. (Joana Maria Seguí Pons, 2010)

El servicio de transporte aéreo es el mayor desarrollo reciente y de alta calidad, ya sea por sus diversas características que se realiza en este, ya que es muy ágil pero de un excesivo costo lo cual ocasiona problemas a los pasajeros por las limitaciones en las mercaderías por el tamaño y peso de estos, ya sea por la carga del avión o por las dimensiones de las puertas de las bodegas de las mismas.

2.2.1. Pérdida de maletas

Las pérdidas de maletas es uno de los principales inconvenientes que se presenta en los aeropuertos en el Ecuador y en diferentes partes en donde se presenta que el equipaje se traslada a otros países, o simplemente este es sustraído en el momento de salir el equipaje a la banda, y muchos suelen equivocarse y llevar otro equipaje, acciones que aún no existe control por parte del aeropuerto y el servicio para con el equipaje.

Ilustración 5 Evacuación de maletas en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo



**Foto tomada por Jenniffer Peralta Junio 2014
Fuente: Investigación de campo**

Estas acciones crean una situación totalmente negativa en el carácter del pasajero que a pesar de salir por distracción o esparcimiento se le presentan incomodidades y malestares por el tema del equipaje, es ahí en donde el servicio de calidad de las diferentes empresas en los distintos lugares del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, se va a ver dilatado por los acontecimientos presentados, en ese momento la situación del servidor deberá ser de respaldo y empuje a una mejor situación, sin vincular el comercio o las actividades requeridas de servicio a cambio de dinero.

El Autor en su obra indica:

Un informe la Asociación de Aerolíneas Europeas dice que en los últimos años se pierden unas 16 maletas por cada mil pasajeros que facturan en un vuelo; y eso sin contar con que muchas de las compañías de bajo coste como Ryanair o Easyjet, no dan información sobre lo que ocurre con las suyas, por lo que cabe pensar que las cifras pueden ser mayores que las que nos ofrecen. (Francisco Hidalgo, 2013)

Existen alrededor de 10.000 maletas extraviadas en los aeropuertos de todo el mundo y es ahí donde el problema surge, al momento de entregar los pasajeros las respectivas maletas al mostrador, debemos permanecer atentos a que tenga la etiqueta otorgada, ya que estos poseen 3 letras las cuales describen a que aeropuerto debe ser enviado este. No obstante es una verdadera calamidad volver a recuperarla, ya que deben hacer millones de papeleos y sin embargo el tiempo en el que recuperan las maletas tarda varios días, semanas e incluso meses si este fuese el caso.

2.2.2. Vuelos atrasados en conexiones

La situación de los pasajeros en el tema de las conexiones es un proceso de características varias en problemas de cada pasajero internacional, en donde el tiempo es un espacio de muchos inconveniente, en donde todo está mal y que muchas veces hacen que el arrepentimiento y la desesperación prima en incomodidades y problemas ocasionados por el mal tiempo o por la poca coordinación de vuelos y problemas de falta de avión o viajes retrasados desde el origen, acciones frecuentes que crean inconvenientes en todos los servicios que ofrece el pasajero.

Ilustración 6 Atrasos en los vuelos de conexión



Foto tomada por Jenniffer Peralta Junio 2014
Fuente: Investigación de campo

2.2.3. La seguridad en los aeropuertos

La hegemonía del servicio se unen varias acciones de control y cuidado y una de ella es la seguridad del aeropuerto José Joaquín de Olmedo para con los pasajeros de arribo internacional, muchos turista ingresan al país por primera vez y se encuentra con inconvenientes dentro y fuera del aeropuerto.

Ilustración 7 Seguridad en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo



**Foto tomada por Jenniffer Peralta Junio 2014
Fuente: Investigación de campo**

Referente a la seguridad el autor expresa:

El presente proyecto señala la importancia de conocer el desempeño de las Aerolíneas, sus diferentes áreas y su rol dentro del turismo. Conociendo el comportamiento del pasajero, como uno de los más importantes ya que su experiencia con una aerolínea comprende de un tiempo reducido a diferencia de otras áreas como un hotel, restaurante, hostería, centro turístico, etc. (Durazno Valarezo, 2013)

Es prioridad del servicio de seguridad vigilar y garantizar el cuidado y control de su equipaje dentro de las instalaciones. Muchos inconvenientes de robo y secuestros suelen acontecer dentro y fuera del aeropuerto en donde el servicio a parte del personal de seguridad, es importante instrumentos o herramientas digitales para verificar y evaluar la seguridad, siendo la comunicación una herramienta prioritaria en el servicio de seguridad que ofrece en el aeropuerto.

Se indica:

La seguridad en los vuelos no suele ser una de las preocupaciones del viajero o el turista que ha de tomar un avión para un viaje de negocios o de placer; da por hecho que el transporte aéreo es una de las formas más seguras de viajar y tiene razón, pero para que esto sea así ha de sufrir algunos pequeños inconvenientes que muchas veces le ponen de mal humor o amargan el inicio de unas vacaciones. (Francisco Hidalgo, 2011)

La seguridad en los aeropuertos debe ser primordial y de esta manera otorgar calidad y respaldo a los pasajeros, no obstante existen ciertos inconvenientes que molestan, pero sin embargo es un medio de transporte seguro y de alta calidad.

2.2.4. Preferencias de los pasajeros internacionales

Los principales agentes de viajes realizan variedades de opciones turísticas, entre las preferencias de aerolíneas LAN es una de las principales que oferta servicio de vuelo directo en Sudamérica, conectando a todas las regiones de norte a sur, siendo la calidad complaciente y el precio asequible a una economía de estatus medio y alto. Otra de las preferencia son las ciudades

en el Ecuador, siendo las más visitadas por los turistas jóvenes aquellas que se encuentran en la costa del pacifico, preferentemente playas como Montañita, Puerto López, Atacames, Sua, entre otras, además de un selecto grupo de turistas que visitan la sierra ecuatorianas reflejadas en sus ciudades tradicionales de Quito, Cuenca, Ambato, entre otras.

Ilustración 8 Lugares de preferencia de los pasajeros internacionales



**Foto tomada por Jenniffer Peralta Junio 2014
Fuente: Investigación de campo**

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

De acuerdo a la definición de Gómez (2006), quien señala que la metodología cuantitativa consiste en la técnica que permite al investigador realizar un análisis de los datos encontrados de forma numérica, apoyándose en la estadística. “Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo, y en el uso de las estadísticas para intentar establecer con exactitud patrones en una población”.

La Investigación cuantitativa se puede definir como el análisis de diferentes aspectos que pueden ser fácilmente medibles y cuantificables tales como: consumos, lugares de compra, etc.

Por lo que el método de investigación a utilizar es la cuantitativa, ya que se van a realizar encuestas a las personas que forman parte de la muestra, con el fin de conocer cuáles son los factores que intervienen al momento de elegir una alineadora, la frecuencia de uso, los lugares entre otros puntos de importancia, datos que son más sencillos interpretar obteniendo los resultados de las encuestas.

3.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Encuestas: Se recopilará información a través de la técnica de la encuesta a los pasajeros de arribos internacionales del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

Origen de los turistas que ingresan al Ecuador

Tabla 1 Pasajeros internacionales que ingresan al Ecuador

RK	PAIS	SALIDA ACUM. ENE-DIC
1	COLOMBIA	344.363
2	ESTADOS UNIDOS	250.785
3	PERU	150.805
4	ESPAÑA	65.245
5	ARGENTINA	49.575
6	CHILE	40.945
7	ALEMANIA	28.486
8	CANADA	28.257
9	CUBA	24.606
10	GRAN BRETAÑA	23.479

**Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: (El Telegrafo, 2014)**

Al tomar la suma de todos los pasajeros internacionales que ingresan al Ecuador de los principales países como Colombia, EEUU, Perú, España, Argentina, Chile, entre otras, existe un ingreso de alrededor de 1'006.546 pasajeros de arribo internacional en el año, lo que proporción toma de muestra sugerida por la fórmula de la población de un promedio de 270 pasajeros como muestra directa a realizar.

Investigación bibliográfica

Esta técnica secundaria será utilizada para recopilar información de otras investigaciones que se hayan realizado en los arribos internacionales del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

Selección de la muestra

Para determinar la satisfacción que tienen los pasajeros que vienen de arribos internacionales del aeropuerto José Joaquín de Olmedo. Al realizarse algún tipo de servicio, se realizarán encuestas a todos los clientes internos y externos, para la misma se utilizará la fórmula de la muestra para proporciones, la misma que se expresa de la siguiente manera:

$$n_0 = \left(\frac{z}{\varepsilon} \right)^2 * p * q$$
$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Dónde:

n_0 : Cantidad teórica de elementos de la muestra.

n : Cantidad real de elementos de la muestra a partir de la población asumida o de los estratos asumidos en la población.

N : Número total de elementos que conforman la población, o número de estratos totales de la población.

z : Valor estandarizado en función del grado de confiabilidad de la muestra calculada. Por ejemplo, si consideramos trabajar con un 95 % de confiabilidad la muestra seleccionada, entonces el valor estandarizado a asumir es igual a **1.96** (Para dos colas).

3.3. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad de investigación a utilizar es descriptiva porque tenemos todos los datos relacionados, se analizara en detalle todas las diferentes variables identificadas en el siguiente estudio.

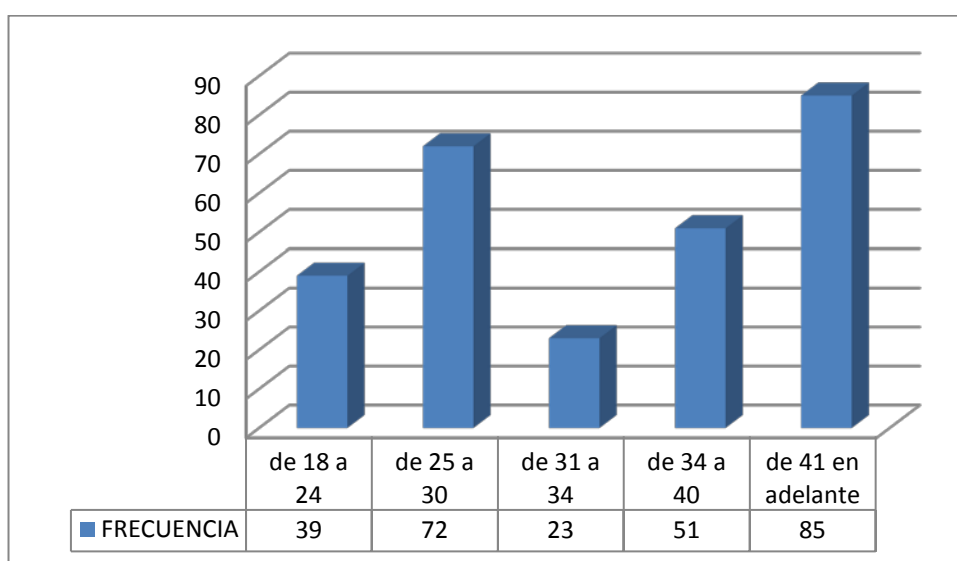
3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En esta investigación se utiliza el método empírico - analítico para dividir los procesos de aprendizaje, es decir, distinguir la preparación, organización, aplicación, actividades, prácticas, entre otras cosas, para lograr un análisis individual, el cual permite identificar las oportunidades de mejora.

En esta investigación se aplican métodos lógicos, también reconocidos como métodos generales, se los aplican debido a que son los usados para los diferentes campos científicos.

3.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Gráfico 1 Edad de los encuestados



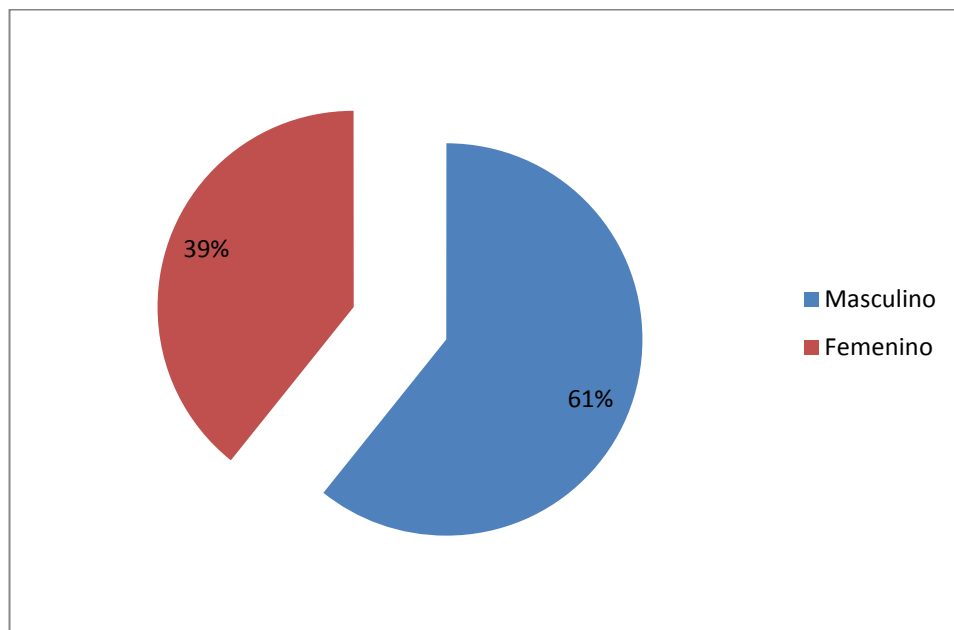
Elaborado por: Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Análisis e interpretación

Los encuestados en su mayoría es decir el 31% tienen un rango de edad que abarca de 41 años en adelante, le sigue el rango de 25 a 30 años que componen el 27% de los encuestados.

Se considera que el personal que labora dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, su edad está relacionada con juventud y madurez, elementos importantes para el desarrollo de un buen servicio dirigido a pasajeros adultos y jóvenes que ingresan por arribo internacional.

Gráfico 2 Sexo de los encuestados



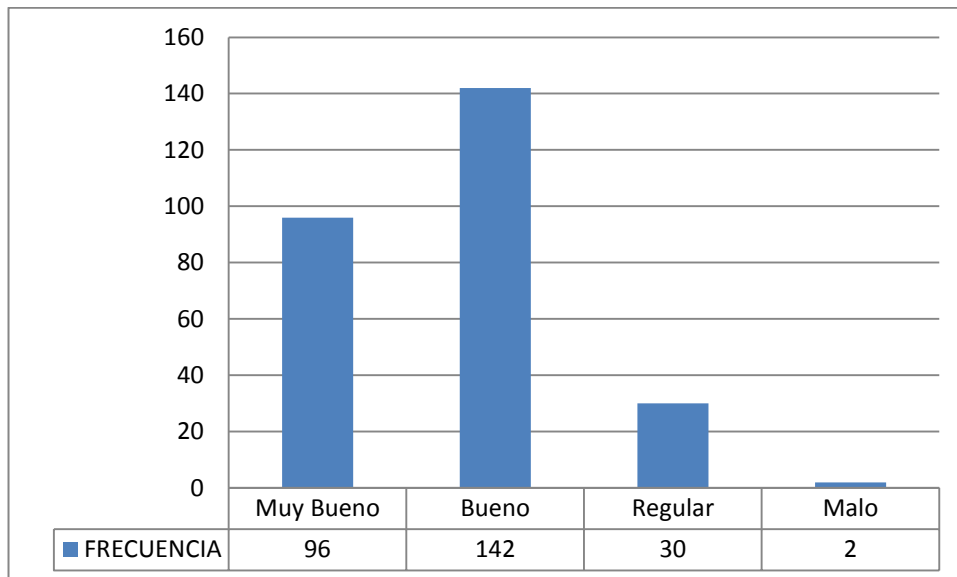
Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Análisis e interpretación

Los datos recogidos de esta investigación de campo indican que de las personas a quienes se les realizó la encuesta el 61% eran de sexo masculino mientras que el otro 39% eran de sexo femenino.

El talento humano involucrado en el servicio y la atención, a los pasajeros internacionales, así también a las acciones de respaldo, carga, ayuda y seguridad, requieren de la presencia y orientación del género masculino e incluso en los servicios adicionales que se ofrecen de manera externa como es el alquiler de vehículos, cambio de moneda, servicio de maletero, taxi entre otros.

Gráfico 3 Como califica usted el servicio del aeropuerto José Joaquín de Olmedo



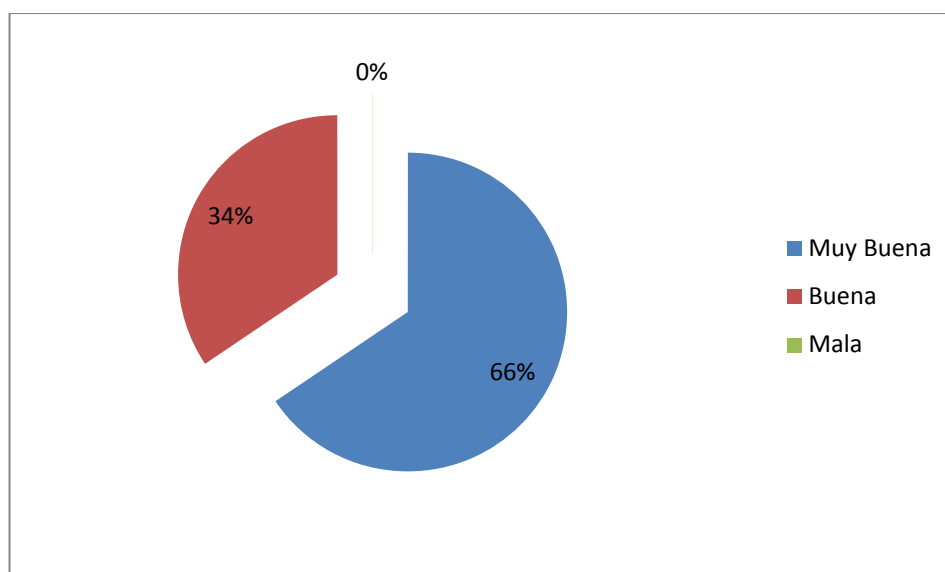
Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Análisis e interpretación

En lo que respecta al servicio que ofrece el aeropuerto José Joaquín de Olmedo, se afirma que un 53% está conforme, un 35% están muy conformes en el servicio y finalmente en un 11% no está del todo conforme.

De manera general se manifiesta que el servicio del aeropuerto José Joaquín de Olmedo es aceptable, sin embargo los regímenes de calidad buscan una tendencia de eficacia superior al 90% por lo que es necesario la vinculación directa en los procesos de mejoramiento en las diversas áreas relacionada a los distintos servicios que se ofrece.

Gráfico 4 Como calificaría usted la infraestructura del aeropuerto José Joaquín de Olmedo



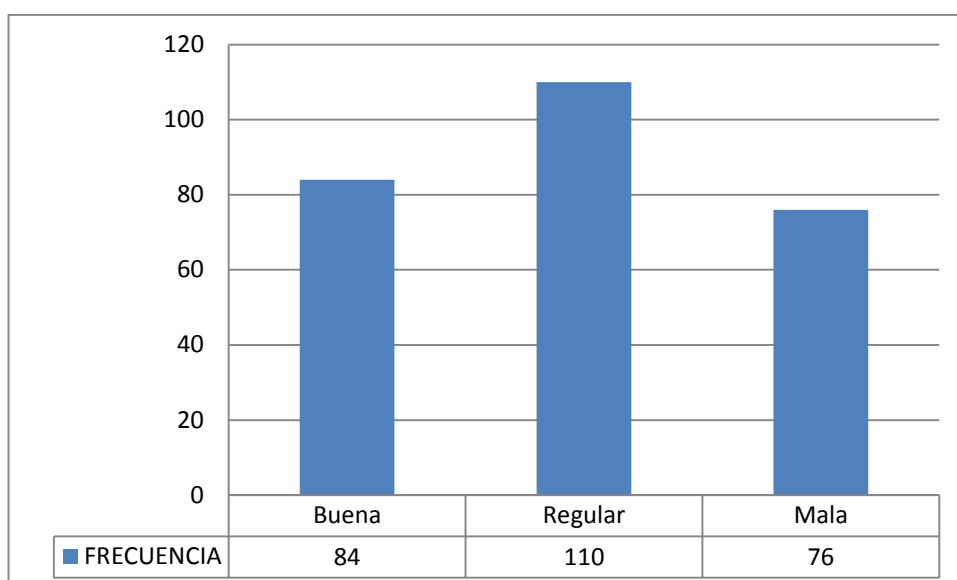
Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Análisis e interpretación

En lo que concierne a la infraestructura del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo, se constata que un determinante 66% la califica de muy buena, mientras que el 34% restante la designa como buena.

Las evaluaciones realizadas sobre cómo se califica la infraestructura son aceptables, es decir que una casa nueva y agradable demanda un servicio exigente, no es posible que una adecuación tecnológica como la que tiene el aeropuerto José Joaquín de Olmedo, carezca de una atención personalizadas y eficiente en cada una de sus dependencias y negocios.

Gráfico 5 Atención en los servicios entre el personal que labora en las distintas áreas del aeropuerto José Joaquín de Olmedo



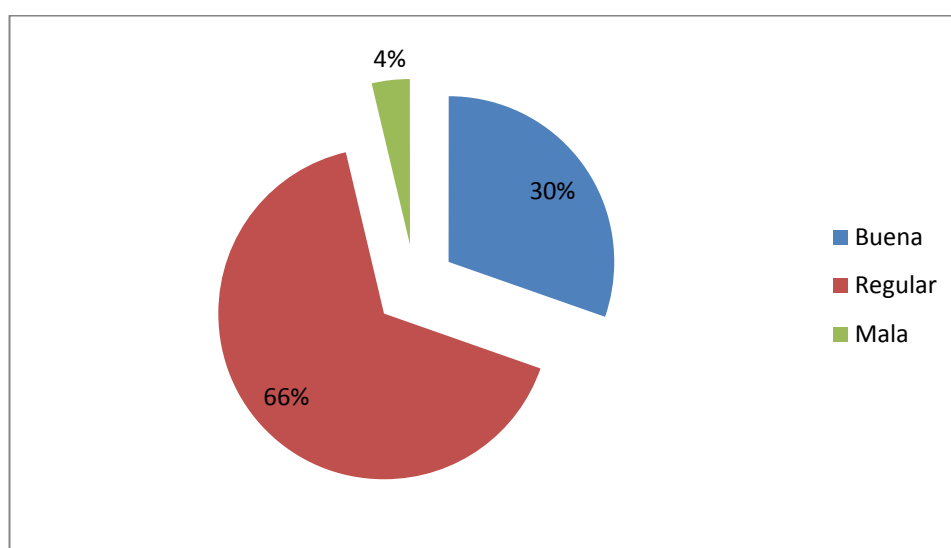
Elaborado por: Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Análisis e interpretación

En lo que concierne a la atención del personal de distintas áreas el 31% lo considera como buena, el 41% lo califico como regular y el otro 28% como mala.

El servicio es calificado con una actitud muy poco favorable, debido a los múltiples problemas que acontecen a los pasajeros de arribo internacional, por lo que el personal de apoyo de las diferentes dependencias, deberían de buscar la forma de cambiar o conocer una mejor forma de servir a los pasajeros en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

Gráfico 6 Atención en el área de arribo internacional del aeropuerto José Joaquín de Olmedo



Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

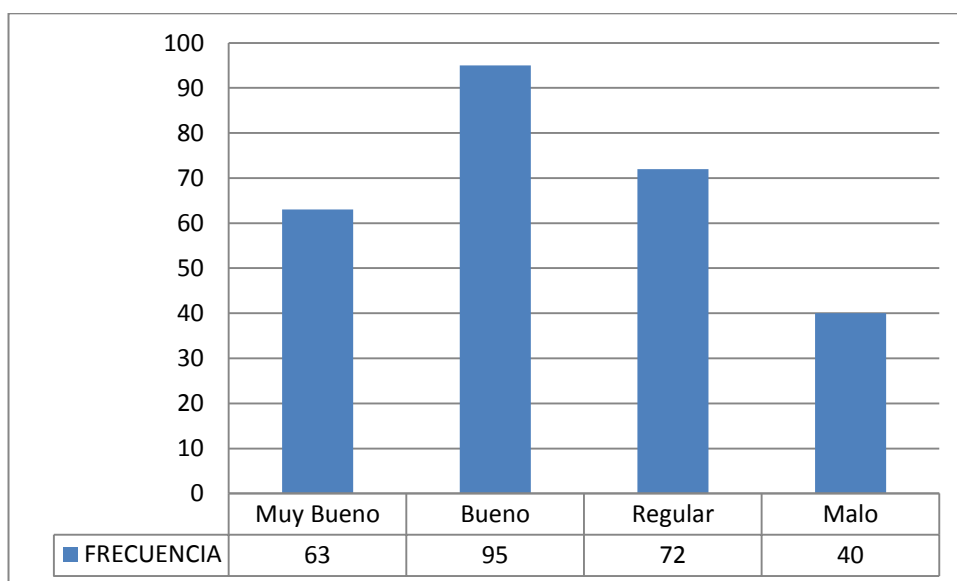
Análisis e interpretación

En el análisis de atención en el área de arribo internacional en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo, el 30% lo considero como buena, el 66% siendo una cantidad alta lo considero como regular y el 4% dijo que era mala.

Las observaciones y los resultados vertidos, dan lugar a buscar mejoras en la atención, en base a un programa de seminarios vertidos en temas relacionados a cada local o negocio dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, además del detalle multicultural con las que se encuentran a diario

en las instalaciones, es por ello, la necesidad de implementar continuos programas de capacitación que doten de conocimiento y estrategias en el servicio.

Gráfico 7 Sala o hall de arribo nacional e internacional del aeropuerto José Joaquín de Olmedo



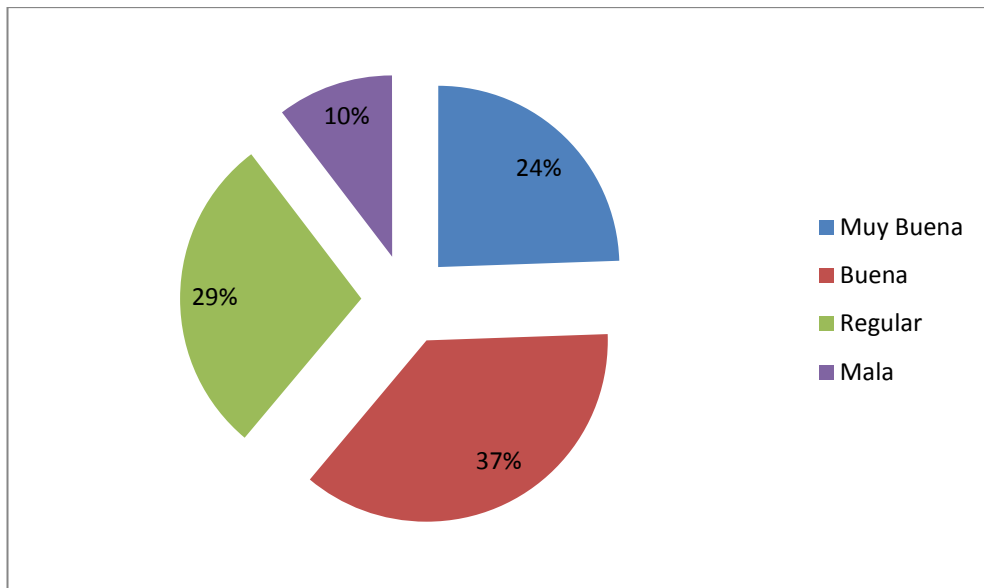
Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Análisis e interpretación

En la sala o también llamada hall de arribo tanto nacional como internacional del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, el 23% dijo que era muy bueno el 35% lo considero que era bueno el otro 27% dijo que era regular y el 15% malo.

La sala de espera o Hall del aeropuerto José Joaquín de Olmedo está dotado de servicios básicos como Internet, restaurantes, cafeterías, artesanías entre otros, dando elegancia y confort a los pasajeros, sin embargo, en lo que a la atención se refiere en dichos locales, existen falencias que opacan la calidad y excelencia al momento de esperar.

Gráfico 8 Seguridad en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo



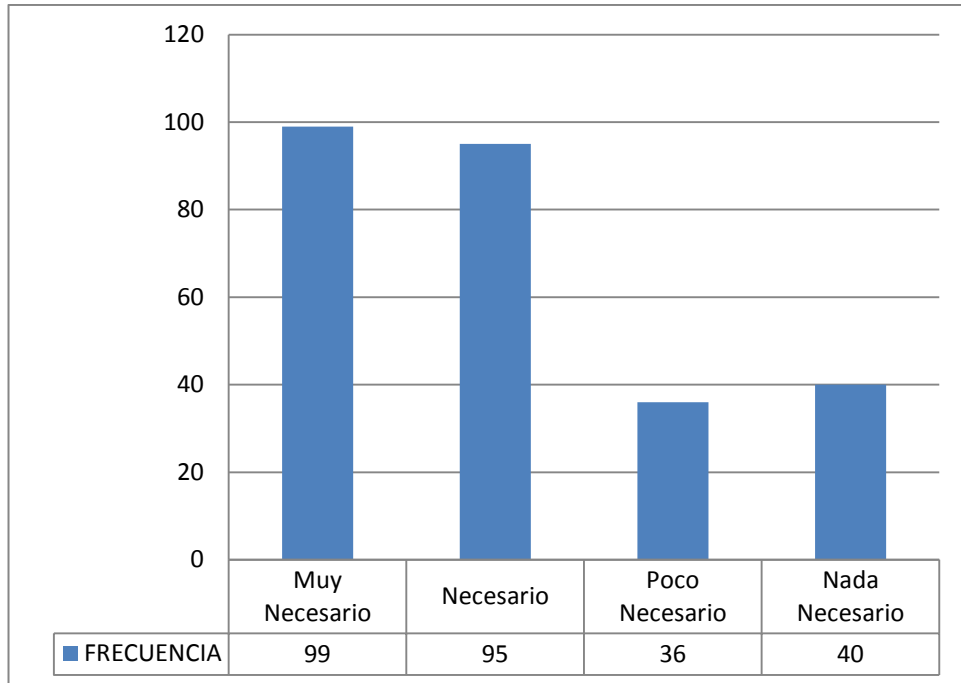
Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Análisis e interpretación

Respecto a la seguridad en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo, se llegó a notar que el 24% dijo que era muy buena, el 37% buena el otro 29% regular y por consiguiente el 10% dijo que era mala.

La delincuencia es un síntoma radical en todos los sectores de la ciudad, y el aeropuerto José Joaquín de Olmedo está involucrado en este inconveniente, en especial en los pasajeros que ingresa de arribo internacional, por lo que el aeropuerto debe absorber estos inconvenientes dotándolos de una tranquilidad y seguridad ante los múltiples hechos acontecidos, este es un problema, en que el pasajero se ve por sí mismo en un país extraño, en donde la atención se basa en garantizar su seguridad.

Gráfico 9 Considera necesario que haya más seguridad en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo



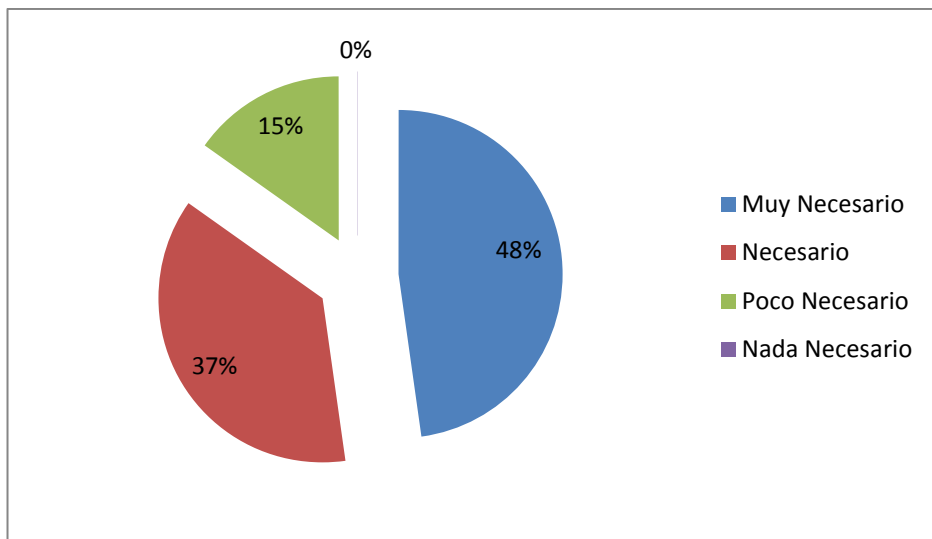
Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Análisis e interpretación

Según a lo que se considera necesario de que haya más seguridad en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo, se llegó a registrar que el 37% es necesario, el 35% dijo que era necesario un 13% que es poco necesario y el 15% sobrante dijo que era nada necesario.

La calidad es un requisito indispensable para que el aeropuerto José Joaquín de Olmedo sea considerado uno de los mejores de Latinoamérica, caso contrario existirán inconvenientes y detalles negativos, donde el pasajero de arribo internacional simplemente no visitaría la ciudad por la inconformidad y riesgo que podría acontecer, por lo que se sugiere ampliarla y sostenerla en todo momento.

Gráfico 10 Como considera usted que se les brinden capacitaciones de gestión de calidad a los trabajadores



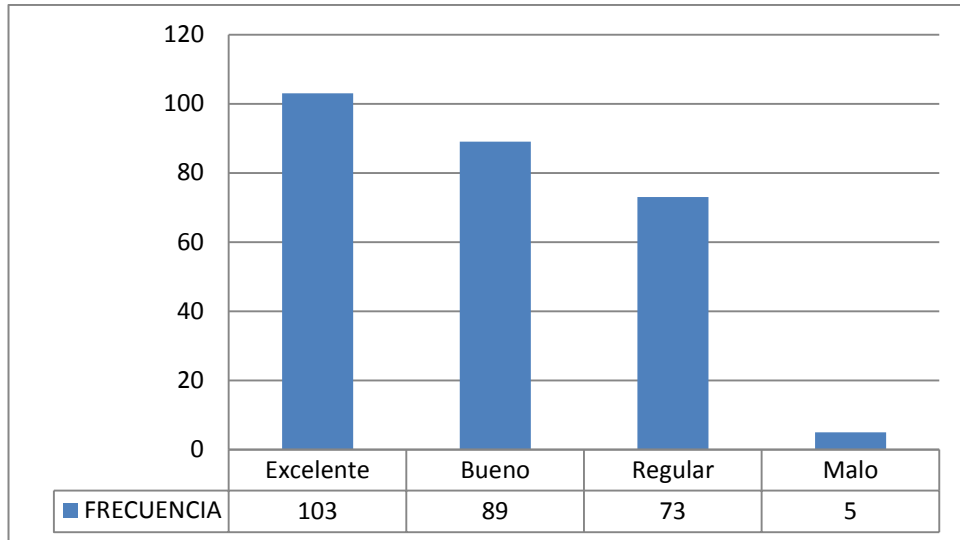
Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Análisis e interpretación

Respecto a la pregunta si consideraban que a los trabajadores se les brinde gestión de calidad hubo un 48% que dijo que es muy necesario el 37% necesario hubo un 15% que dijo que era poco necesario y el 0% que no era nada necesario.

En esta pregunta, en su mayoría de los encuestados, requieren programas y seminarios de capacitación y actualización, para dotarlos de conocimientos bases, en áreas de servicio y atención al pasajero, clientes y ciudadanos, dándole un factor predominante para ampliar la hegemonía de los servicios que se ofrecen.

Gráfico 11 Como evalúa usted el servicio en general del aeropuerto José Joaquín de Olmedo



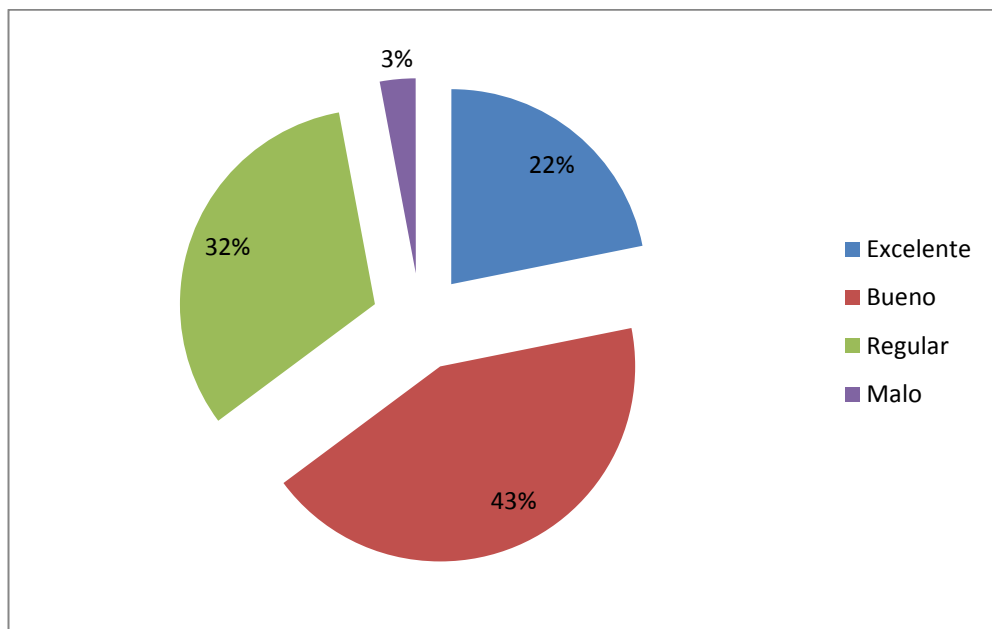
Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Análisis e interpretación

Según como se evalúa el servicio general en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo hubo un 38% que es excelente, el 33% es bueno, el 27% dijo que era regular y por consiguiente el 2% es malo.

La evaluación es buena cuando todos están conformes con el servicio, varía en el momento que existen inconvenientes en un área o sector, siendo este repetitivo para con cada pasajero de arribo internacional, el objetivo es capacitarlo para que la repuesta sea integra y se ofrezca eficiencia y respaldo en los requerimientos sugeridos por los pasajeros.

Gráfico 12 Como evalúa usted el trabajo de los funcionarios y empleados de distintas áreas del aeropuerto José Joaquín de Olmedo



Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Análisis e interpretación

Según el trabajo de los funcionarios y por consiguiente los empleados que laboran en distintas áreas del distinguido aeropuerto José Joaquín de Olmedo hubo un 22% que habló que era excelente, un 43% que era bueno, otro 32% regular y el 3% dijo que era malo.

Los resultados de la encuesta manifiestan un estado regular en la atención, sin embargo, existe diferencias que se pueden consolidar con programas de capacitación, que permitan mejorar el conocimiento de servicio en las diferentes áreas, es decir, que al implementar métodos modernos de capacitación, el servicio en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo mejoraría.

3.6. RESULTADO DE LA HIPÓTESIS PLANTEADA

La veracidad en la aplicación de seminarios realizados al personal que labora en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo, a las empresas adjuntas y servicios adicionales de seguridad y transporte en las diferentes áreas y en base a la necesidad de temas de atención al pasajero internacional, confianza y seguridad, las encuestas han dotado de información directa de la necesidad y de la oportunidad de ofrecer nuevas opciones de excelencia en el servicio, para satisfacer la comodidad y la confianza de los pasajeros de arribo internacional. De los encuestados el 31% tienen edades superiores a los 41 años en adelante, con ventaja de que una población joven abarca la atención directa al pasajero de 25 a 30 años. Estas acciones darían un aspecto innovador en la atención que lo diferencia de otros aeropuertos más cuando con la capacitación se observa la conducta optimista de los colaboradores.

En el servicio se ubican profesionales competentes y con experiencia en atención al pasajero internacional, por lo que la idea de capacitarlos es con fines de actualización, esto incluye a todos los dependientes del aeropuerto y empresas relacionadas. Las personas que ofrecen servicio en el aeropuerto y en las empresas relacionadas en el 61% son de sexo masculino, sin embargo en las encuestas manifestadas indican que el 53% está conforme con los servicios, un 35% indican que deben de haber mejoras y que el 11% manifiestan que no hay ningún servicio ni atención.

La hipótesis referente a capacitar al personal para mejoras en la atención es aceptada por todo el personal de planta y colaboradores, En la sala o también llamada hall de arribo tanto nacional como internacional el 23% dijo que era muy bueno, el 35% lo considero que era bueno el otro 27% dijo que era regular y el 15% malo, en relación al servicio en el área.

Las acciones a realizarse en el aeropuerto conlleva a una gestión de cambio de como se ha ido desarrollando el plan de capacitación al personal, en

donde con técnicas eficiente y motivación en el aprendizaje en cada clase dando ejemplos prácticos de cómo se debe dar servicio y se los compara de como se lo está haciendo, es por ello que mediante las encuestas se describe el valor que se le da a cada pregunta para mejorarlas después de los planes de capacitación previsto para todo el personal.

CAPITULO IV

4. PROPUESTA

4.1. TEMA

Realización de “modelos de programas de capacitación” al personal que labora en las distintas áreas de arribo internacional del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

4.2. OBJETIVOS

Proponer programas de capacitación, proactivas al personal que labora en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo y en las dependencias de servicios adicionales de tiendas y comercios, siendo de interés exclusivo el área de arribo internacional.

4.2.1. Objetivos específicos de la propuesta

Describir los principales problemas de atención, para de esa manera forjar las acciones directas en los problemas presentados, además de las posibles soluciones en las dependencias y personal que laboran en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

Aplicar un sistema de control y evaluación medible en las diversas dependencias y personal que labora en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo, siendo de exclusividad todo el personal que mantiene relación con los pasajeros de arribo internacional.

4.3. FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA

La realización de un programa de capacitación para el personal que labora directa e indirectamente en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo, tiene un impacto directo en cada pasajero que ingresa al país, gestionando una variedad de actitudes, en donde cada una de ellas deben de ser limitantes para el buen ánimo y las repercusiones de un servicio alentador e inigualable. La calidad y las políticas de seguridad son uno de los elementos de mayor aceptación en los programas de capacitación, que pueden mejorar las encuestas realizadas y orientar a una mejor ejecución del trabajo.

El establecer un dinamismo proactivo en la atención, descubre las diversas actitudes que impactan al pasajero y estas deben ser directas, confiables y seguras, un pasajero mal atendido ocasiona un clima negativo en las diferentes organizaciones, además degenera las acciones y políticas de servicio y maltrata la imagen del lugar o servicio ofrecido.

4.4. DESCRIPCIÓN

Se realizara una programación directa de seminarios a realizarse en el hotel HOLIDAY INN cuya sala de conferencia abarca un promedio de 300 personas con todos los sistemas de multimedia, en un promedio de todo un día, se puede relacionar seminarios de incentivo al personal y a los dependientes inscritos de las diferentes oficinas de servicio y empresas que laboran dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

4.4.1. Seminario y técnicas a ofrecer

TEMA 1: ANÁLISIS PSICOLÓGICO DE LA APTITUD DEL PASAJERO INTERNACIONAL

Tabla 2 Descripción del seminario psicología en la aptitud del pasajero internacional

TEMA DEL SEMINARIO	Análisis psicológico de la aptitud del pasajero internacional	
PERIODO DE CAPACITACIÓN	8 horas	
HORARIO	Lunes, Miércoles y Viernes 13h00 a 15h00	
HORAS PRESENCIALES	6 horas	
HORAS NO PRESENCIALES	12 horas	
PROFESOR	Master Guillermo Granja	

Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 06/Agosto/2014

DESCRIPCIÓN

El seminario se lo desarrolla en base a la necesidad de incrementar una mejora relativa a los diversos servicios que se ofrecen en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo, además de relacionar las acciones de análisis del pasajero de arribo internacional, incursionando en temas de cómo está el viaje, cuales son los problemas acontecidos y las directrices bases para reconocer el estado de ánimo del pasajero al ingresar al aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

METODOLOGÍA

Se desarrollara las capacitaciones en las instalaciones del hotel HOLIDAY INN, además del uso de una tecnología participativa con conocimiento anagógico en donde la diversión y el aprendizaje serán las principales cuotas en el conocimiento de los colaboradores en el servicio a los visitantes de arribo internacional del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, e incluso el desarrollar nuevas habilidades y técnicas directas de excelencia y prioridades en la atención de cada colaborador.

Se utiliza una metodología basada en dinámicas en el caso presentado y la solución a los inconvenientes y casos presentados dentro de los problemas acontecidos. Al inicio de cada día de seminario se hará un breve repaso de lo tratado anteriormente, ya al final de las mismas procederá a realizarse un resumen y definir los objetivos del tema tratado. Queda terminantemente prohibido hacer uso de teléfonos celulares dentro de los seminarios a realizarse.

PARTICIPACIÓN

La presentación física y psicológica de las dinámicas y su exposición, estarán conformadas por los colaboradores de servicio del aeropuerto, en los puntos del programa académico. Con el uso de una pedagogía descriptiva frente a los participantes y explicativa por parte del conferencista, luego de lo cual desarrollarán casos prácticos de existir conflicto con el pasajero en las instalaciones del aeropuerto.

OBJETIVOS DEL TEMA

Objetivo General

Conocer los principios y conceptos básicos tanto de la Dirección, como del Liderazgo y la participación directa para con los pasajeros. .

Objetivos Específicos

Mejorar las actitudes y aptitudes para dirigir y liderar las acciones para con los pasajeros a través del uso de técnicas de análisis que le permitan facilitar la obtención de una buena aceptación del servicio ofrecido y los resultados deseados, para el bienestar de los caracteres de pasajeros durante su estadía en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

CONTENIDO PROGRAMATICO

- a) Análisis de la psicología del consumidor.
- b) Interpretación de los problemas por parte del pasajero.
- c) Análisis de las esferas situacional de los pasajeros.
- d) Descripción y orientación a seguir en base a la sociedad y materno filial del pasajero.
- e) Actividades y acciones recurrentes.
- f) Un dilema de servicio la alegría.
- g) Ejemplos dinámicos proactivos de atención y servicio al pasajero.

EVALUACIÓN DEL SEMINARIO

Tabla 3 Análisis psicológico de la aptitud del pasajero internacional

Asistencia de los colaboradores y dependientes del aeropuerto	25 %
Participación en dinámicas prácticas y resoluciones de conflictos	50 %
Trabajo final de orientación y ayuda al pasajero	25 %

Elaborado por Jenniffer Peralta

Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 06/Agosto/2014

La evaluación a los colaboradores y dependientes se las realizará en base a un test de evaluación de los conocimientos adquiridos.

TEMA 2: PROGRAMA DE ATENCIÓN AL PASAJERO INTERNACIONAL

Tabla 4 Descripción del seminario programa de atención al cliente

TEMA DEL SEMINARIO	Atención al pasajero internacional
PERIODO DE CAPACITACIÓN	8 horas
HORARIO	Lunes a Jueves 13h00 a 15h00
HORASPRESENCIALES	8 horas
HORASNOPRESENCIALES	20 horas
PROFESOR	Master Cindy Cevallos

Elaborado por Jenniffer Peralta

Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 06/Agosto/2014

DESCRIPCIÓN

El pasajero internacional es el principal eje de la economía de aeropuertos en el mundo, dirigiendo en su mayoría una hegemonía de servicio y de excelencia en la calidad y la atención al cliente, existiendo diferentes forma de dar servicio en el transporte aéreo desde el inicio ingresando a una Web para adquirir un pasaje, hasta el hecho de utilizar promociones directas de vuelo, además de reservaciones de hotel, atención de las aerolíneas, mantenimiento del equipaje, entre otras, todas esta acciones se ejecutan en base al servicio que se ofrecen en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo, por parte del personal de ejecutivos de las diferentes empresas y negocios existentes, en un análisis concreto en base de las directrices en la atención primordial en el servicio .

METODOLOGIA

Se desarrollará las capacitaciones en las instalaciones del hotel HOLIDAY INN en el horario de 13h00 a 15h00 de lunes a jueves con conocimiento andragogía a los colaboradores de servicio y prioridades en la atención en base a dinámicas de los inconvenientes presentados.

Participación

- a) Personal de abastecimiento de las empresas relacionadas.
- b) Maleteros del aeropuerto.
- c) Personal de alimentos y comidas.
- d) Personal de agencias de viajes y alquiler de vehículos.
- e) Personal de atención al cliente de las diversas aerolíneas.
- f) Todos quienes realizan un contacto con el pasajero.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar las formas, actitudes, principios, reglas y esquemas de presentarse a ofrecer un servicio a pasajeros de arribo internacional procedente de diferentes países y que buscan una oportunidad de esparcimiento y distracción al llegar al Ecuador.

Objetivos Específicos

Proponer técnicas y herramientas de vinculación turística, en donde el pasajero posea la opción de ser atendido de manera plácida, gozando de la calidad en el desarrollo de sus actividades dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

CONTENIDO PROGRAMÁTICO PROGRAMA DE ATENCIÓN AL PASAJERO INTERNACIONAL

El contenido del material referente al tema de atención al pasajero internacional:

- a) Pasos secuenciales en la correcta atención al pasajero internacional.
- b) Variedades de pasajeros, descripción y conflictos externo ocasionados.
- c) Pasajero, descripción del origen y actitud.
- d) Clases de pasajeros internacionales en el servicio.
- e) Apalancamiento del servicio en aeropuerto.
- f) Cultura Disney en el personal del aeropuerto.
- g) Dinámicas de atención al pasajero.

EVALUACIÓN DEL SEMINARIO

Tabla 5 Evaluación de Seminario Programa de atención al cliente

Aplicación de problemas y soluciones en la atención al pasajero de arribo internacional	25 %
Practica de los pasos adherentes a una excelente atención al pasajero, costumbre de servicio en todo momento	50 %
Expresiones y acciones de los participante en el servicio ofrecido	25 %

Elaborado por Jenniffer Peralta

Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 06/Agosto/2014

TEMA 3: SERVICIO Y NECESIDAD “LA ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS en el AEROPUERTO JOSÉ JOAQUÍN DE OLMEDO”

Tabla 6 Descripción del Seminario de Servicio y Necesidad " La alimentación y bebidos en el aeropuerto José Joaquín de olmedo

TEMA DE SEMINARIO	Servicio y necesidad “la alimentación y bebidas en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo”
PERIODO DE CAPACITACION	10 horas
HORARIO	Lunes a Viernes
HORAS PRESENCIALES	10 horas
HORAS NO PRESENCIALES.	25 horas
PROFESOR	Master Betty Orrala

Elaborado por Jenniffer Peralta

Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 06/Agosto/2014

DESCRIPCIÓN

El seminario se lo realiza en base al servicio y a la necesidad, es decir que ambos temas se radican en un contexto de autoservicio, vinculando el adquirir un producto rápido y la atención inmediata, la necesidad es el factor determinante en la compra, gestión directa para que el servicio se manifieste, es por ello la importancia de observar la situación del clientes en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo, el límite del tiempo es parte sustancial del servicio, una persona apresurada requiere una atención más eficaz.

METODOLOGIA

Se aplicará métodos y técnica en base a proceso andrológicas del conocimiento, siendo viable un proceso de acciones proactivas dentro de las instalaciones y espacios existente en el mismo aeropuerto José Joaquín de Olmedo, dinamizando los procesos y adaptando al conocimiento de los colaboradores nuevas forma de ser eficiente en la atención a los pasajeros.

Participación

Son los restaurantes, servicios de comida rápida, cafetería, y demás empresas relacionadas al servicio inmediato.

OBJETIVOS

Objetivo General

Definir las acciones y los procesos a realizar en el momento que un pasajero se acerca por la necesidad inmediata de un producto o servicio, siendo de interés del establecimiento brindar las expectativas de excelencia y calidad en el servicio.

Objetivos Específicos

Evaluar las acciones de servicio por parte de los colaboradores para con los pasajeros, siendo un proceso directo e inmediato en base a un cronograma de atención prestada.

CONTENIDO PROGRAMATICO

Procesos de buenas prácticas de manufactura BPM la alimentación, requisito indispensable en localidad y normas ISO.

Estrategias básicas de servicio inmediato para pasajeros importantes.

El ojo y las palabras, viendo y sirviendo, Proceso únicos en los servicio rápidos.

El proceso de evaluación a realizarse en el personal de los diferentes restaurantes o servicio de comidas y bebidas dentro del aeropuerto se lo realiza acorde al siguiente cuadro:

Evaluación del proceso de capacitación

Tabla 7 Evaluación del Seminario Servicio y Necesidad " La alimentación y bebidas en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo

Asistencia de los colaboradores de restaurantes y centro de alimentación y bebidas	25 %
Dinámicas objetivas y prácticas en alimentación y bebidas	50 %
Adaptabilidad y ejercicios proactivos de servicio de comida y bebidas	25 %

Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 06/Agosto/2014

4.5. PRESUPUESTO

La realización de la presente propuesta abarca un presupuesto estimado de 9950, durante un trimestre, esto implica un seguimiento constante como gestión del aeropuerto para validar el interés y la obtención de recurso para su financiamiento, detallando el presupuesto en la tabla siguiente.

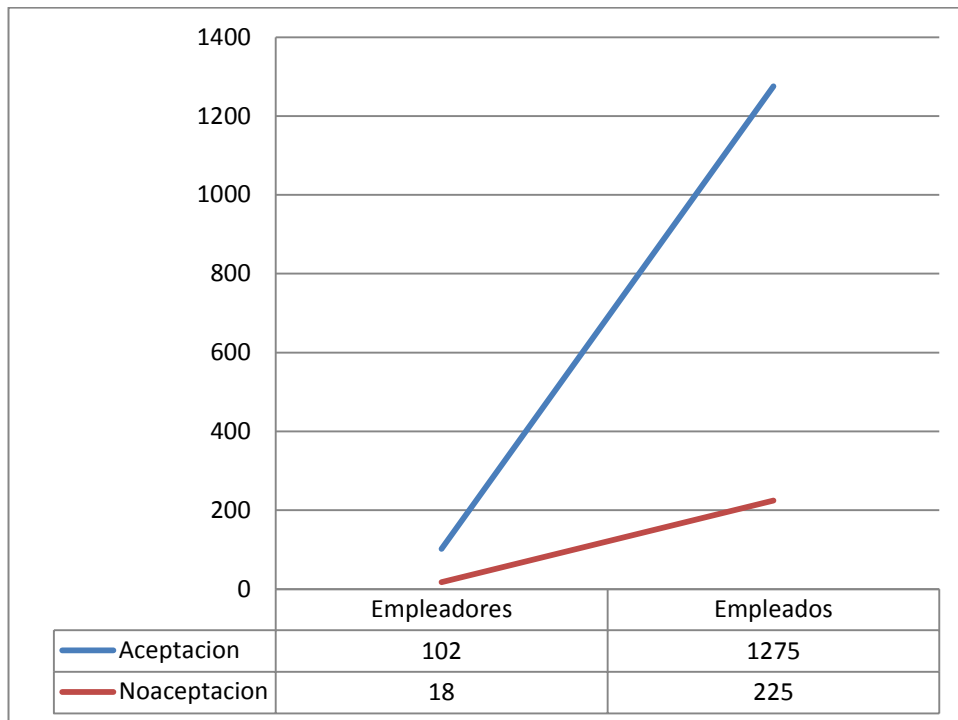
Presupuesto de seminario de Capacitación		
Hotel Holiday Inn Salón de conferencia	1200	3600
Propuesta de planificación de seminario		3500
TEMA 1: ANÁLISIS PSICOLÓGICO DE LA APTITUD DEL PASAJERO INTERNACIONAL 8 horas	1500	
TEMA 2: PROGRAMA DE ATENCIÓN AL TURISTA 8 horas	1200	
TEMA 3: SERVICIO Y NECESIDAD “LA ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS en el AEROPUERTO” 10 horas	800	
Servicio de Catering	800	2400
Certificados y diplomas	150	450
Total		9950

Realizado por Jenniffer Peralta Fecha: Agosto 12/2014

4.6. IMPACTO DE LA PROPUESTA

El impacto se lo mide en base a la tendencia de acción de cada empleador y empleado dentro del aeropuerto asumiendo la responsabilidad por capacitación en las diferentes áreas descrita en la propuesta, además de un interés relativo por continuar en diversos horarios, gestionando acciones que contribuyen al aprendizaje en temas relacionados al buen servicio y a la calidad que cada empleado y empleador, es importante el desglose de competencias adquiridas para garantía de los pasajeros en el arribo internacional.

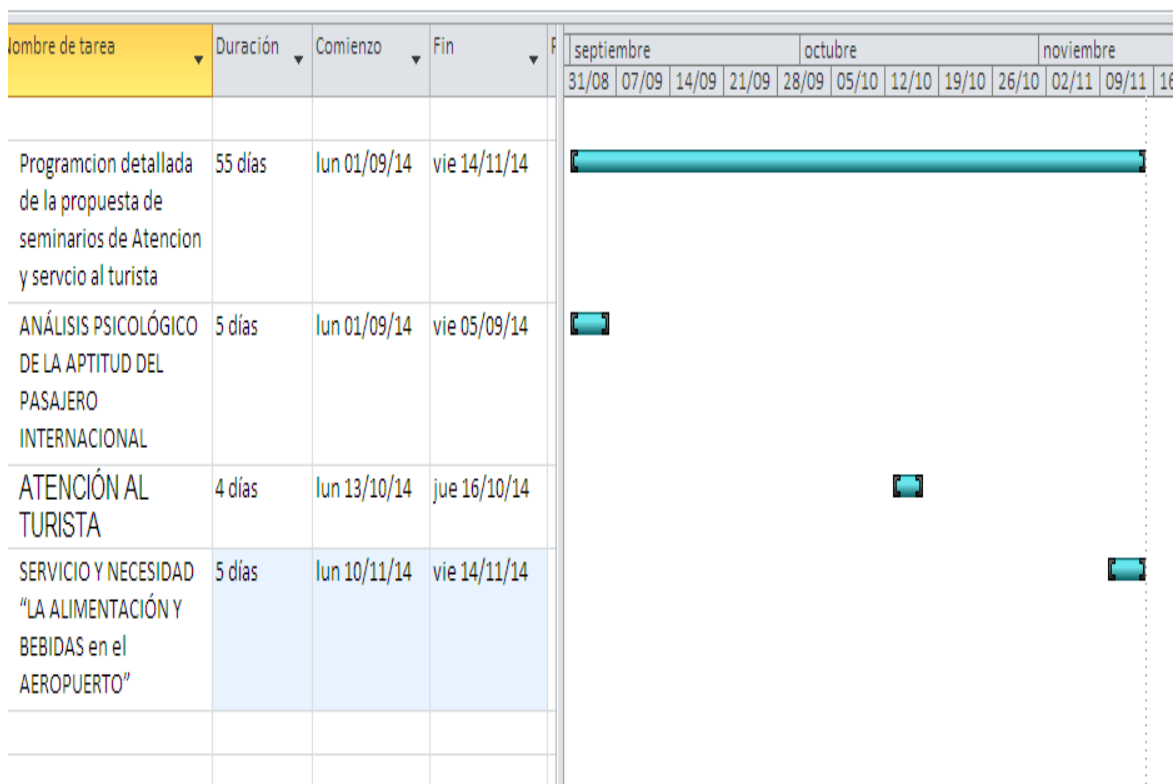
Gráfico 13 Impacto en la aceptación de programas de capacitación



**Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuestas realizadas**

4.7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y PROPUESTA DE SEMINARIOS

Ilustración 9 Cronograma de seminarios en los próximos meses



Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Investigación de campo

4.8. INDICADORES DE RESULTADO DE LA CAPACITACIÓN

La medición de los procesos de capacitación se realizarán en base a un antes y un después en donde en cada tema tratado se describirá el desarrollo de las actividades del empleado del aeropuerto y de cómo este responde a los estímulos de la capacitación. En la tabla siguiente se hace un análisis de los principales temas y de las evaluaciones aplicadas al desarrollo de competencias.

Tabla 8 Análisis de las Evaluaciones Actuales y las sugeridas a bases de capacitación

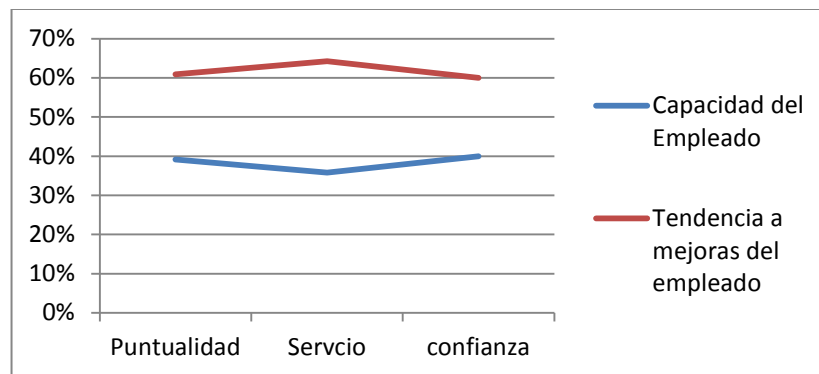
	Evaluación actual			Evaluación sugerida		
	Asistencia	Dinámica	Adaptabilidad	Asistencia	Dinámica	Adaptabilidad
Tema 1 PSICOLÓGICO DE LA APTITUD DEL PASAJERO INTERNACIONAL	0,18	0,29	0,16	0,23	0,46	0,23
Tema 2 ATENCIÓN AL PASAJERO INTERNACIONAL	0,12	0,24	0,16	0,24	0,48	0,23
Tema 3 SERVICIO Y NECESIDAD “LA ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS	0,15	0,25	0,14	0,23	0,46	0,23
Suma total de tendencias	0,45	0,78	0,46	0,7	1,4	0,69
Promedio de tendencias	0,15	0,26	0,1533	0,2333	0,4667	0,23

Elaborado por Jenniffer Peralta

Fuente: Evaluaciones de programas de capacitación

Los resultados de la investigación y a la vez tendencias de cómo mejorarían sus capacidades los colaboradores del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, están abalizados por actitudes relacionadas a la puntualidad, servicio y confianza, reflejadas en el siguiente gráfico.

Gráfico 14 Tendencia del personal capacitado



Elaborado por Jenniffer Peralta

Fuente: Análisis de las evaluaciones actuales y las sugeridas a bases de capacitación

La curva se relaciona en la capacidad del empleado, que se estima en un 40% promedio en las distintas aptitudes observadas, luego del sistema de programas de capacitación se vuelve a evaluar, y su desarrollo incrementa a un 60% promedio según la tendencia, creándose en el individuo un desarrollo profesional óptimo y necesario para su correcto desenvolvimiento con los pasajeros de arribo internacional.

CONCLUSIONES

Referente a los programas de capacitación realizados al personal del aeropuerto José Joaquín de Olmedo se constata que la mayor parte de los colaboradores desconocen formas y técnicas de trato, surgiendo una escena de limitante en la atención al pasajero de arribo internacional del aeropuerto José Joaquín de Olmedo de Guayaquil.

Se concluye que no existe un control o una adecuada evaluación de la calidad de servicio que se ofrece en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo en el área de arribo internacional, por lo que es necesaria la orientación de proceso para dotar de una adecuada planificación estratégica a las dependencias y autoridades que aplican el control del servicio.

La capacitación constante a los dependientes que trabajan en las diferentes empresas en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo y personal tienen que estar basada en acciones de capacitación multimedia modernas y con todos los elementos necesarios para el aprendizaje en base a la práctica y tendencia de desarrollo de actitudes físicas, verbales y psicológicas.

Es necesario que exista un valor agregado en la atención al pasajero por parte del personal dependiente en las diferentes empresas, y en el aeropuerto que despierte el ánimo, elimine el estrés, y cree la confianza, tan solo así se podrá detallar que existe interés en el trabajo y el ofrecimiento de una cultura adecuada en el desarrollo de las actividades.

RECOMENDACIONES

Dentro de la capacitación a realizarse se sugiere que uno de los temas de mayor interés sea el relacionado al aprendizaje de formas y técnicas de comunicación efectiva, con el fin de dotar de acciones y procesos admisibles para con el pasajero internacional que arriban al aeropuerto José Joaquín de Olmedo de Guayaquil.

Se recomienda que las autoridades del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, empresas involucradas, forjen estrategias para la evaluación y control del personal de apoyo, cajeras, meseros, maleteros, entre otros para que sean evaluados y supervisados continuamente y denoten el común denominador de sus acciones de desarrollo y que se mantengan al mismo grado de eficiencia, es por ello necesario el control y evaluación permanente.

Existe la necesidad de incorporar una empresa de equipajes para el momento de que el pasajero tenga vuelo de conexión y desee salir de las instalaciones porque cuenta con tiempo para trasladarse a los diferentes centros turísticos de la ciudad, sus equipajes se mantengan guardados y seguros.

Es necesario que los programas de capacitación al personal este dotada de la experticia de un profesional en el área, además del uso de instrumentos de tecnología avanzada, para que el conocimiento sea transmitido en forma clara, precisa y ordenada para que no exista inconveniente en la aplicación al servicio al cliente.

El servicio de atención de todo el aeropuerto debe de incurrir en una cultura altamente dosificada de un ánimo fraterno, acogida alegre y entretenida, simulando pautas importantes dentro de lo que se conoce como la cultura Disney y la cultura google en todas sus dependencias.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta. (2009). *El buen vivir. Una vía para el desarrollo*. Santiago de Chile: Editorial Universidad Bolivariana, Santiago, 2009.
- Alonso, R. (2008). *Dirección, Administración y Comercialización, Marketing Integrado*, . NY: Construyendo el futuro. .
- Autoridad Agropecuaria de Guayaquil. (s.f.). <http://www.aag.org.ec>. Obtenido de <http://www.aag.org.ec/content.php?id=31>
- Baudelaire, V. (12 de febrero de 2012). www.laplegariadeunpagano.com. Recuperado el 4 de Julio de 2014, de <http://www.laplegariadeunpagano.com/2012/02/aeropuerto-de-guayaquil-jose-joaquin-de-olmedo-elegido-mejor-del-mundo.html>
- Butelo, C. (2007). Los sistemas de gestión electrónica de la documentación y la teoría del ciclo vital de los documentos en las organizaciones. *SCIRE Organización del Conocimiento*, 2.
- Carrillo, G. (2010). *diseño de sistema de gestion de calidad* . Carcelen Quito: Universidad tecnica Particular de Loja.
- CUEVAS, C. (2001). *Enfoque gerencial y de gestión*. Bogota: Prentice Hall.
- Diario Hoy. (27 de Julio de 2006). <http://www.hoy.com.ec>. Recuperado el 3 de Julio de 2014, de El nuevo aeropuerto José Joaquín de Olmedo se entrega hoy: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/el-nuevo-aeropuerto-jose-joaquin-de-olmedo-se-entrega-hoy-241025.html>
- Druker, P. (2001). *EL desarrollo de la estrategia Organizacional USA Ediciones Mc Graw Hill 2001 Edicion 2da*. New York.
- Durazno Valarezo, J. C. (2013). *Propuesta para mejorar la calidad de servicio de seguridad para aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa*. Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/123456789/303>.
- El Telegrafo. (3 de Enero de 2014). Ecuador se proyecta como destino turistico internadcional para le 2014. *Diario el Telegrafo*.
- Enciclopedia Universal Britannica. (2010). *Gestion y decisiones*. editores.
- Francisco Hidalgo. (2011). *El turista y el filtro de seguridad del aeropuerto*. canada: <http://suite101.net/>.

- Francisco Hidalgo. (2013). *Qué hacer ante la pérdida del equipaje en los aeropuertos*.
- Guayaquil, A. a. (18 de agosto de 2000). <http://www.aag.org.ec>. Recuperado el 3 de julio de 2014, de <http://www.aag.org.ec/content.php?id=6>
- Hoy. (19 de febrero de 2012). www.hoy.com.ec. Recuperado el 4 de julio de 2014, de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/terminal-la-mejor-de-todas-535399.html>
- Hoy, d. (18 de Julio de 2012). *El puerto de guayaquil es el noveno mas importante de America Latina*. Recuperado el 3 de julio de 2014, de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/aeropuerto-jose-joaquin-de-olmedo-fue-declarado-como-el-mejor-del-mundo-556078.html>
- Hoy, D. (19 de febrero de 2012). <http://www.hoy.com.ec>. Recuperado el 4 de Julio de 2014, de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/terminal-la-mejor-de-todas-535399.html>
- <http://www.aeropuertodelmundo.com.ar>. (5 de julio de 2014). <http://www.aeropuertodelmundo.com.ar>. Obtenido de <http://www.aeropuertodelmundo.com.ar/americanadelsur/ecuador/aeropuertos/guayaquil.php#sthash.4GyWthwU.dpuf>
- INEC, I. N. (2011). *Informa de la poblacion del Guayas*. Guayaquil: Inec.
- JARDILIER, D. (2009). Seguridad Industrial . En C. R. Cavasca, *Un enfoque integral a la seguridad* (pág. 11). Mexico: LIMUSA Noriega consultores.
- Joana Maria Seguí Pons, M. R. (2010). *MOVILIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN EL TRANSPORTE AÉREO*. España: Instituto de Geografía.
- Kotler, F. (2005). *LA comercializacion y el mercado de demanda*. MExico: Mc GRaw Hill.
- MIES, M. d. (2012). *Los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano*. Quito Ecuador: Ediciones MIES.
- olmedo, a. J. (s.f.). <http://www.tagsa.aero>. Recuperado el 2014 de julio de 3, de <http://www.tagsa.aero/datosjjo.html>
- Ponton, L. G. (2009). *Control a la gestion admnistrativa economica y financiera*. Cali: Editores Panamericanos Libres.

Rosee, J. (2007). *LA gestion empresarial, Un Reto*. Buenos Aires: Editorial Cientifica.

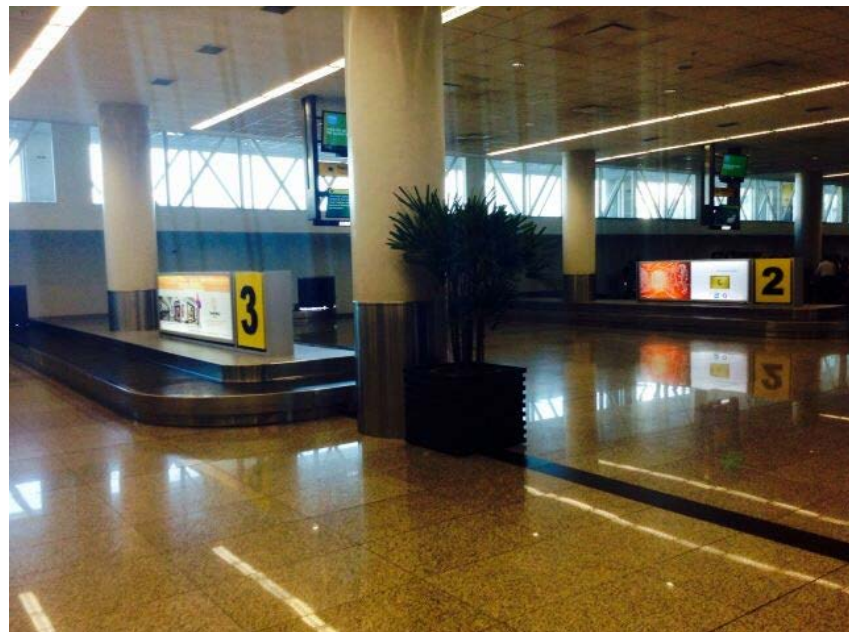
Toca, T. C. (2011). Desarrollo y calidad de la sociedad: compromiso del Estado y del mercado. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 619.

Universo, D. E. (3 de julio de 2014). <http://www.eluniverso.com>. Recuperado el 3 de julio de 2014, de <http://www.eluniverso.com/noticias/2014/07/01/nota/3177136/jaime-nebot-anuncia-obras-fiestas-julianas>

Vivanco, K. (2009). *El desarrollo de las Ventas en base al credito*.

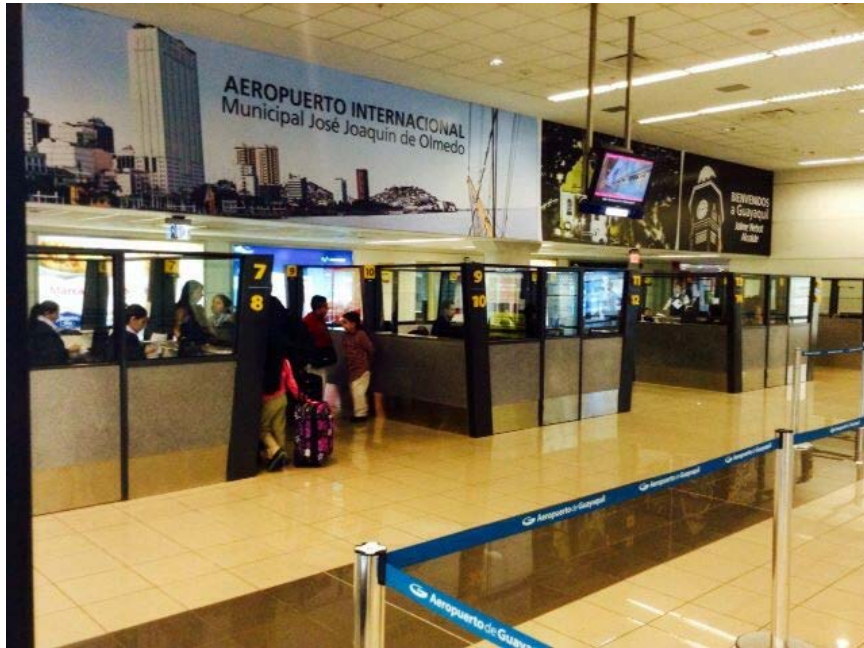
ANEXOS

Área banda de equipajes



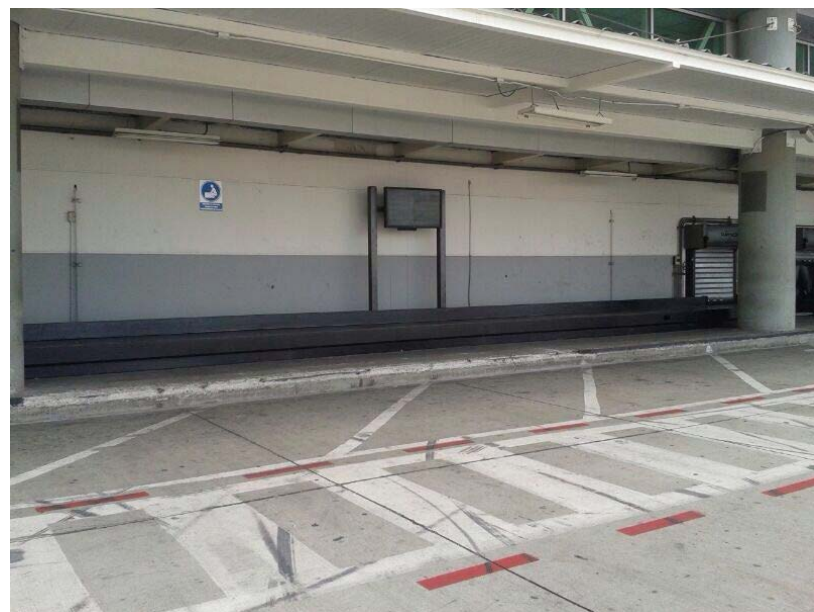
El aeropuerto José Joaquín de Olmedo cuenta en sus instalaciones con un sistema de transportadores de banda utilizados para que los pasajeros retiren sus respectivos equipajes.

Área de counters de control migratorio



Esta área cuenta con 20 counters en donde se realizan los respectivos ingresos al país, en este caso el ingreso a la ciudad de Guayaquil y se verifica mediante un sistema informático de la policía nacional, la información de cada pasajero que ingresa o sale del país y se garantiza los datos físicos con los del sistema.

Área de banda de equipaje desde la plataforma del aeropuerto



El personal que labora en las distintas aerolíneas como estibadores, son los encargados de colocar los equipajes, desde las bodegas de las aeronaves a estas áreas, para que el pasajero pueda recibir sus equipajes en el interior de las instalaciones del aeropuerto.

Pista de rodaje y terminal frontal del aeropuerto



Es donde las aeronaves hacen su recorrido para ingresar a las mangas del aeropuerto José Joaquín de Olmedo y realizar el respectivo desembarque o embarque de pasajeros.

Área de arribo internacional



Esta es el área más emotiva de todas las instalaciones del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, ya que es donde se espera la llegada de familiares y amigos, o los respectivos pasajeros internacionales que llegan a la aventura de recorrer todo nuestro país.

Entrevistas



Es donde el dialogo con los pasajeros de arribo internacional que palpan más detalladamente como fue brindada por parte del personal del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, la atención, seguridad y confianza hacia ellos.

TABLAS DE ENCUESTA

Tabla 9 Edad de los encuestados

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
de 18 a 24	39	14%
de 25 a 30	72	27%
de 31 a 34	23	9%
de 34 a 40	51	19%
de 41 en adelante	85	31%
TOTAL	270	100%

Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Tabla 10 Sexo de los encuestados

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	164	61%
Femenino	106	39%
TOTAL	270	100%

Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Tabla 11 Como califica usted el servicio del aeropuerto José Joaquín de Olmedo

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	96	36%
Bueno	142	53%
Regular	30	11%
Malo	2	1%
TOTAL	270	100%

Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Tabla 12 Como calificaría usted la infraestructura del aeropuerto José Joaquín de Olmedo

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	177	66%
Buena	93	34%
Mala	0	0%
TOTAL	270	100%

Elaborado por: Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Tabla 13 Atención en los servicios entre el personal que labora en las distintas áreas del aeropuerto José Joaquín de Olmedo

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	84	31%
Regular	110	41%
Mala	76	28%
TOTAL	270	100%

Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Tabla 14 Atención en el área de arribo internacional del aeropuerto José Joaquín de Olmedo

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	82	30%
Regular	178	66%
Mala	10	4%
TOTAL	270	100%

Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Tabla 15 Sala o hall de arribo nacional e internacional del aeropuerto José Joaquín de Olmedo

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	63	23%
Bueno	95	35%
Regular	72	27%
Malo	40	15%
TOTAL	270	100%

Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Tabla 16 Seguridad en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	66	24%
Buena	99	37%
Regular	77	29%
Mala	28	10%
TOTAL	270	100%

Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Tabla 17 Considera necesario que haya más seguridad en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Necesario	99	37%
Necesario	95	35%
Poco Necesario	36	13%
Nada Necesario	40	15%
TOTAL	270	100%

Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Tabla 18 Como considera usted que se les brinden capacitaciones de gestión de calidad a los trabajadores

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Necesario	129	48%
Necesario	100	37%
Poco Necesario	41	15%
Nada Necesario	0	0%
TOTAL	270	100%

Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Tabla 19 Como evalúa usted el servicio en general del aeropuerto José Joaquín de Olmedo

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	103	38%
Bueno	89	33%
Regular	73	27%
Malo	5	2%
TOTAL	270	100%

Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Tabla 20 Como evalúa usted el trabajo de los funcionarios y empleados de distintas áreas del aeropuerto José Joaquín de Olmedo

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	59	22%
Bueno	116	43%
Regular	87	32%
Malo	8	3%
TOTAL	270	100%

Elaborado por Jenniffer Peralta
Fuente: Encuesta del estudio Fecha: 05/julio/2014

Tabla 21 Tendencia del personal capacitado

	Puntualidad	Servicio	Confianza
Capacidad del Empleado	39%	36%	40%
Tendencia a mejoras del empleado	61%	64%	60%

Elaborado por Jenniffer Peralta

Fuente: Análisis de las Evaluaciones Actuales y las sugeridas a bases de capacitación