



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**PROYECTO DE TITULACIÓN FINAL**

Previa a la obtención del grado de

**INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE  
SEGURIDAD PARA AEROLÍNEAS CON VUELOS  
INTERNACIONALES EN LAS CIUDAD DE GUAYAQUIL Y LOS  
EFECTOS EN LA IMAGEN CORPORATIVA

**Elaborado por:**

Jessica Carolina Durazno Valarezo

**Director/a del Proyecto de Titulación:**

Ing. Diana Montero, Mgs

Guayaquil, diciembre de 2012



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el estudiante DURAZNO VALAREZO JESSICA CAROLINA como requerimiento parcial para la obtención del título de **INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS.**

Guayaquil, diciembre del año 2012

### DIRECTOR DE TESIS

Ing. Diana Montero Mueses, Mgs

### REVISOR DE CONTENIDO:

Ing. José Medina Crespo, Mgs

### REVISOR METODOLÓGICO:

Ing. Eduardo Guzmán Barquet, MBA

### DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, MBA



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## AUTORIZACIÓN

**Jessica Durazno Valarezo**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación, en la biblioteca de la institución del proyecto de titulación: **“Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 17 diciembre del año 2012

LA AUTORA

(Jessica Carolina Durazno Valarezo)



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

**Jessica Durazno Valarezo**

### DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado **“Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa”**, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, 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 autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Guayaquil, 17 diciembre del año 2012

LA AUTORA

(Jessica Carolina Durazno Valarezo)

## **“Servicio de seguridad al pasajero”**

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la sabiduría otorgada en la realización de este trabajo, definitivamente este trabajo no se habría podido efectuar sin la colaboración de muchas personas que me brindaron su ayuda, entre ellos, mis padres por la motivación, Miss Ing. Diana Montero Mgs, Directora (e) de la carrera MBA María Belén Salazar, al profesor MBA Eduardo Guzmán y a mi prima María José Lemos por el tiempo dedicado como apoyo durante la elaboración del presente trabajo.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres porque creyeron en mí, por su sacrificio a diario y amor que a pesar de la distancia siempre están conmigo, bendiciéndome y apoyándome en cada paso a dar. Va por todos los que forman parte de mi vida fomentándome el deseo de superación y triunfo en la vida.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
JUSTIFICACIÓN.....	9
ANÁLISIS SITUACIONAL.....	11
OBJETIVOS.....	14
MARCO TEÓRICO.....	15
1. Factor humano.....	15
1.1) Manipulación de equipajes.....	15
1.2) Equipaje facturado.....	16
1.3) Modelos y perspectivas para el estudio del factor humano en aviación.....	16
1.4) Multas.....	17
1.5) ¿Cuándo se produce una multa?.....	17
1.6) ¿Qué chequear de un documento para comprobar su autenticidad?.....	19
1.7) Factores humanos en aviación.....	22
2. El Servicio de seguridad para desarrollar fidelidad en los pasajeros. ....	23
2.1) Teorías y modelos sobre la lealtad del cliente.....	23
2.2) Comportamiento del consumidor.....	25
2.3) Seguridad en área internacional.....	26
3. Imagen corporativa y servicio de las aerolíneas. ....	27
3.1) Imagen corporativa para adquirir un servicio.....	27
3.2) Sobre quién se proyecta la Imagen Corporativa.....	28
3.3) Objetivo de proyectar una buena Imagen Corporativa.....	29
4. Actos de interferencia ilícita: Seguridad al pasajero y prevención para la aerolínea. ....	29
4.1) Protección a la aviación civil y/o pasajeros.....	30
5. Servicio de seguridad para una aerolínea.....	31
5.1) Chequeo de Documentos.....	32
5.2) Entrega del equipaje facturado.....	32
5.3) Control en puertas bodegas y accesos a la aeronave.....	33
5.4) Supervisar embarque y desembarque de bodegas.....	34
5.5) Vuelos hacia Estados Unidos.....	34
MARCO CONCEPTUAL.....	35

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

Aerolínea.....	35
Pasajero .....	35
Equipaje de mano.....	35
Imagen corporativa .....	36
Taquilla electrónica .....	36
Control y chequeos de equipajes .....	36
Valija diplomática .....	37
Agente de seguridad.....	37
Mercancía Peligrosa .....	37
Pasajero selectee.....	38
Deportado.....	39
MARCO LEGAL.....	39
1. Aspectos regulatorios.....	39
1.1) Normas internacionales de Aviación Civil.....	39
1.2) Anexo 17: Seguridad: Protección de la Aviación Civil Internacional contra los Actos de Interferencia Ilícita .....	44
1.3) Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil .....	44
1.4) DGAC (Dirección General de Aviación Civil).....	45
1.5) Reglas y normas para chequeo de documentación de viaje.....	45
2. Legislación Nacional de la Seguridad de la Aviación Civil.....	46
2.1) Ley de Aviación Civil .....	46
2.2) Programa de Seguridad de Aeropuerto.....	46
3. Agencias u Organismos encargados de la seguridad del transporte aéreo.....	47
3.1) T.S.A (Transportation Security Administration) .....	47
3.2)C.B.P (Customs and Border Protection) .....	49
4) Convenio de Viena sobre Relaciones Diplomáticas. ....	50
CAPITULO II.....	52
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
Tipo de la investigación .....	52
Técnicas de Investigación:.....	53
Instrumentos de Investigación.....	54
Población, muestra, técnicas de recolección de información .....	54
CAPITULO III.....	55

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

ANÁLISIS Y DESARROLLO DE DATOS.....	55
Técnicas de análisis de datos .....	59
Presentación de los resultados de las preguntas y entrevistas realizadas.....	60
CAPITULO IV.....	71
PROPUESTA.....	71
Diagrama de Gantt.....	72
Generalidades de la Propuesta .....	73
Objetivos de la Propuesta.....	73
Importancia de la Propuesta.....	74
Alcance de la Propuesta.....	77
Efectos en la Imagen corporativa.....	91
Valorización de la Propuesta.....	92
CAPITULO V.....	94
IMPACTO SOCIAL.....	94
IMPACTO CULTURAL.....	95
IMPACTO EMPRESARIAL.....	96
IMPACTO TURÍSTICO.....	97
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	99
BIBLIOGRAFÍA.....	101
Abreviaturas.....	104
ANEXOS.....	105

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1.	Frecuencia de viaje.....	61
Cuadro 2.	Elegir una aerolínea.....	62
Cuadro 3.	Qué espera de una aerolínea.....	63
Cuadro 4.	Errores comunes.....	64
Cuadro 5.	Error humano ante la Imagen.....	65
Cuadro 6.	Servicio de Seguridad.....	66
Cuadro 7.	Quejas.....	67
Cuadro 8.	Qué debe implementarse.....	68
Cuadro 9.	Diagrama de Gantt.....	72
Cuadro 10.	Presupuesto de la Propuesta.....	93

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Norma 311.....	49
Figura 2	Áreas Ventas.....	77
Figura 3	Colaboración entre áreas.....	78
Figura 4	Test Psicológico.....	79
Figura 5	Personal Capacitado.....	80
Figura 6	Capacitaciones.....	81
Figura 7	Información Turística.....	83

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

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.

Por otra parte, las áreas participantes dentro de una aerolínea, están en la obligación de colaborar en conjunto, con el único fin de brindar lo que se ofrece: *Un Servicio de Primer Nivel*, tal como lo exige la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), como máximo ente regulador. El propósito de una aerolínea, no solo se basa en lograr la compra repetitiva de un boleto, sino fidelizar al pasajero, mejorando de esta manera su imagen corporativa a nivel local e internacional.

Sin dejar de lado la labor del personal de seguridad se recalca que, aunque ésta no es reconocida entre los pasajeros, es de gran importancia la función que cumple dentro de la aviación civil, aerolínea o aeropuerto, sobre todo si se trata de vuelos internacionales, donde los estándares son más amplios y exigentes.

***Palabras clave:*** *Aviación Civil, Aerolínea, Pasajero, Servicio de Seguridad.*

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **ABSTRACT**

This project shows the importance of knowing the performance of airlines, different areas and their role in tourism. Knowing the behavior of the passenger, as one of the most important as his experience with a carrier comprising a short time unlike other areas such as a hotel, restaurant, inn, resort, etc.

On the other hand, the participating areas within an airline are obliged to work together for the sole purpose of providing what is offered: A first class service, as required by the International Civil Aviation Organization (ICAO), maximum regulator. The goal of an airline, not only based on achieving the repetitive purchase of a ticket, but passenger loyalty, t improving its corporate image locally and internationally.

Without neglecting the work of security service, is emphasized that, although this is not recognized among the passengers, is of great importance in the role of civil aviation, airline or airport, especially if it comes to international flights where standards are more extensive and demanding.

**Keywords:** Civil Aviation, Airline, Passenger Security Service.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## INTRODUCCIÓN

Los inconvenientes a la hora de viajar, siempre han estado presentes y más cuando son vuelos largos, con escalas o los llamados “*viajes de última hora*”. Cuando se realiza un viaje se espera hacerlo con total satisfacción y tranquilidad, asumiendo que al momento de hacer la compra del boleto, se adquiere un servicio de Calidad total. Es aquí cuando la seguridad aérea y la imagen corporativa de la aerolínea, son calificados por sus clientes.

El servicio de seguridad aérea no es del conocimiento general, pero es de gran importancia, tanto para el pasajero como para la aerolínea misma que influye directamente con el desarrollo de lealtad entre el pasajero y la compañía aérea. De acuerdo a la Escuela Técnica de Aviación Civil (2004) los inicios de la seguridad de aerolíneas radica cuando la piratería aérea se hizo presente en el año de 1931 en Arequipa, Perú, en el cual se dio el primer acto de apoderamiento ilícito de una aeronave, el cual, posteriormente la OACI, denominó “Actos de Interferencia ilícita”.

La OACI, que fue creada en 1944 por la Convención de Chicago, para el estudio de este tipo de problemas y relacionados con la aviación civil internacional; es la que promueve reglamentos y regulaciones únicos en la aeronáutica mundial. (OACI<sup>1</sup>, 2008).

En la actualidad se cree que las restricciones y cuidados de una aerolínea han aumentado por la realidad mundial. Un caso puntual fue el pasado atentado 9 de Septiembre de 2001, donde dos aviones fueron secuestrados para ser impactados en

---

<sup>1</sup> OACI: Organización de Aviación Civil Internacional

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

las torres gemelas del World Trade Center de la ciudad de Nueva York. Esto es lo que lleva a la interrogante, ¿Qué fue lo que en realidad falló? Acaso la responsabilidad la lleva solamente la seguridad de la aerolínea, puesto que permitió el abordaje de pasajeros con utensilios relativamente pequeños que al parecer eran inofensivos pero al momento de unirlos con otros materiales fueron mortales, lo que permitió a los secuestradores de la aeronave se apoderen de ésta, dando como resultado el fatal accidente.

Mientras se menciona la realidad mundial no sólo se habla de los ataques o atentados, también se resalta la inestabilidad económica que atraviesan varios países, que influye en que las personas lleven a cabo innumerables intentos de salida de sus países de origen a como dé lugar, legal o ilegal, todo intento es válido para aquellos; nuevamente es aquí donde la seguridad de una aerolínea interfiere y está en la obligación de, negar el abordaje de pasajeros supuestos cuales posean una identificación falsa, adulterada, supuestos impostores o documentos reales obtenidos de forma ilícita o por el contrario no tengan ningún tipo de documentos que permita identificarlo. (TSA<sup>2</sup>, 2006).

La compañía aérea se ve en el deber de lidiar con un sinnúmero de circunstancias sea con entidades reguladoras, migraciones, etc. Pero no se deja de lado su cliente interno (colaboradores) y los pasajeros, son también escenarios con los cuales debe afrontar realidades.

El pasajero compra el boleto y automáticamente responsabiliza a la aerolínea de cualquier falta de conocimiento por parte de ellos y espera simplemente calidad de vuelo a cambio de la compra de dicho boleto, probablemente eso sea suficiente para el pasajero, viajar placenteramente sin complicación alguna, inoportunamente no es así para la compañía aérea; pero, ¿Cuál es la mayor expectativa de una aerolínea?

---

<sup>2</sup> TSA: Transportation Security Administration: Administración de la seguridad para la transportación.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

La compra frecuente de boletos indica satisfacción del cliente, pero no basta que sólo estén satisfechos ya que no muestra fidelidad, las compañías aéreas esperan del cliente, no sólo la compra de un boleto o el agrado del cliente, sino desarrollar el gusto de elegir una aerolínea específica y que la compra de boletos sea continua y exclusiva con dicha compañía. (Jacoby&Chesnut, 1973) citado en Lealtad aérea (M. Bravo, A. Vásquez-Parraga& J. Zamora, 2004).

Este tipo de situaciones indican que las aerolíneas se ven en una constante lucha tratando de preservar sus clientes, para convertirlos en exclusivos, pero para esto se debe minimizar las quejas por parte de pasajeros y reducir todo tipo de negligencias, sean pérdidas de equipaje, retrasos de vuelos que en casos ocasionan pérdidas de conexiones que corresponden netamente al personal de la compañía aérea resaltando la importancia de que las aerolíneas gocen de personal apto especializado en seguridad para aerolíneas.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El incorrecto proceder en el servicio de seguridad, para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil, ha aumentado las quejas con respecto al “inapropiado servicio de seguridad” afectando a la imagen corporativa de las mismas, cuestionando así el servicio que brindan a sus usuarios; así mismo la desconfianza e insatisfacción de los pasajeros en tomar los vuelos por el pésimo servicio prestado, provoca que las compañías obtengan bajos ingresos económicos al asumir las falencias que tienen las empresas que prestan el servicio de seguridad que prestan este servicio, ya que no cuentan con personal calificado y capacitado, así mismo ofertan un servicio no personalizado. (Kuviajes, 2012)

Por otro lado entran los incesables intentos de actos de interferencia ilícita y prevención de multas migratorias a las compañías aéreas por procedimientos incorrectos o vulneración de procesos de seguridad con respecto a documentos de viaje así como requerimientos especiales en vuelos internacionales con ciertos destinos. Se entiende como acto de interferencia ilícita, a todo hecho o intento de sabotaje de un vuelo burlando la seguridad de la aerolínea y del aeropuerto, los cuales podrían ser, amenaza de bomba, transporte equivocado de mercancías peligrosas, narcotráfico, etc. Teniendo como consecuencia perjuicio a personas y/o bienes de la aviación civil y transporte aéreo. (OACI, 2008).

Así mismo, como un correcto control de documentos de viajes, que compete a las compañías aéreas ayuda a la prevención de multas (migratorias), lo cual asignan las autoridades de migración respectivas de cada país. Se presume responsable de actos de interferencia ilícita, multas migratorias, y sustracción o manipulación de equipajes;

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

al servicio de seguridad de la compañía aérea que carece de métodos apropiados y control de los mismos.

Por lo general, esto se lleva a cabo debido a la poca capacitación al personal o servicio especializado en las compañías de seguridad aérea. Conociendo la ya existencia de compañías de seguridad para aerolíneas, también se señala que algunas compañías aéreas, ya cuentan con personal de servicio al pasajero propio, en el caso de Guayaquil algunas compañías con propio personal de servicio de seguridad son: Tame, Taca, Aerogal, Avianca que ahora Aerogal da sus servicios de seguridad, etc. Por esto una empresa dedicada al Servicio de seguridad al pasajero tiene que ser de alta calidad y competitividad al brindar esta prestación ya que se demuestra poco interés en prestar una asistencia especializada en seguridad aérea, tanto para aerolíneas como para pasajeros.

Por último, pero sin restar importancia a la sustracción y/o manipulación de equipajes, es lo que más afecta a la imagen corporativa ya que ésta es una relación directa entre pasajeros (clientes indirectos) y aerolínea (clientes directos). Por lo tanto, de no hacer algo al respecto, las quejas seguirán aumentando, minimizando los ingresos económicos ya que se inclinarían por otros medios que “aparentemente satisfagan las necesidades requeridas”.

Finalmente, se puede entender que el servicio de seguridad al pasajero, también se liga directamente a un oficio hacia la aerolínea misma, ya que un correcto cumplimiento de procesos, facilita el control de la metodología aplicada lo cual beneficia a la imagen corporativa de la compañía lo que ayuda al crecimiento de la misma y brinda al pasajero la completa satisfacción y seguridad al realizar cada uno de sus viajes.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **Formulación del problema**

¿Qué efectos negativos genera el servicio de seguridad de aerolíneas poco efectivo, en la imagen corporativa de una compañía aérea con vuelos internacionales?

De acuerdo a lo que plantea Kerlinger (1975), considera que el problema de investigación debe expresar una relación entre dos o más variables, formulado claramente y sin ambigüedad, ya que implica una manera clara, concisa y precisa para responder al objeto de estudio.

## **Delimitación del problema**

**Campo:** Seguridad para aerolíneas.

**Área:** Turismo

**Aspecto:** Aerolíneas

**Tema:** Análisis del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos que genera ante la imagen corporativa para establecer la relación Seguridad-Aerolínea-Pasajero.

**Problema:** ¿Existe un incorrecto proceder en el servicio de seguridad, para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil?

**Delimitación espacial:** Guayaquil, Ecuador

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **JUSTIFICACIÓN**

El presente proyecto busca analizar el servicio de seguridad en las aerolíneas con vuelos internacionales, para lograr obtener y brindar un servicio especializado en seguridad aérea, que preste un asistencia de calidad y alta competitividad, buscando mejorar los servicios recibidos hasta el momento por las compañías actuales a las aerolíneas con vuelos internacionales, proponiendo la innovación e implementación de un servicio de seguridad aérea especializado y óptimo, cubriendo de esta manera las necesidades actuales de las aerolíneas y pasajeros para brindar diversos servicios en materia de seguridad, con el fin de obtener la completa satisfacción de los pasajeros creando fidelidad en ellos para beneficiar sus viajes, lo cual afecta directamente a la imagen de una aerolínea.

De aquí, parte la importancia en que las personas tengan el conocimiento adecuado cuando a viajar se refiere; puesto que los aviones son el medio de transporte aparentemente más seguro, los clientes se han encargado de que las aerolíneas incrementen el uso de vuelos para movilizar personas de un lado a otro, aumentando su popularidad y funcionalidad, ya que lo denominan a este fácil, cómodo y rápido. Sin tratar de ahuyentar al público que se sirve de este medio de transporte, la incertidumbre que se percibe es, si las personas que están a cargo de la seguridad del pasajero son conscientes de la importancia de estar altamente capacitado y al tanto de normas y regulaciones establecidas ya que son personas a cargo de personas.

Un estudio, revela que el 42% de quejas de los pasajeros lo ocupan las aerolíneas, por lo tanto este trabajo busca puntualizar los mayores errores cometidos que por factor humano depende en los que una compañía aérea se ve inmersa dando soluciones las cuales beneficien a los pasajeros y a las aerolíneas al mismo tiempo sin despreocupar la seguridad, brindando comodidad y favoreciendo no solo a la

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

compañía aérea sino también al pasajero ya que las normas de seguridad de aviación civil, establecidas fueron creadas pensando en el bienestar de todos los que emergen en la aviación civil (Kuviajes, 2012).

Por esta razón la autora de este propuesta mediante observación propia y directa mediante experiencia laboral en una compañía prestadora de servicio de seguridad para aerolíneas, se plantea establecer cuáles son los aspectos importantes de la seguridad aérea dividiendo así entre aerolíneas y pasajeros, catalogándolos como clientes directos y clientes indirectos respectivamente, desde el punto de vista de una empresa especializada en el servicio de seguridad al pasajero.

Al encontrarse en el mismo nivel de importancia ya que sin pasajeros no hay vuelos, sin vuelos no hay servicio de seguridad al pasajero. Así mismo se proyecta incitar a las aerolíneas tener personal capacitado para que cumpla con ciertos requisitos necesarios para manejar la seguridad de la compañía aérea sin despreocupar la imagen para a su vez, brindar comodidad y gozo al pasajero lo cual podrá manifestar su lealtad hacia determinada aerolínea.

Siendo este tema de relevancia en la actualidad, la tesinante se basa en el conocimiento de falencias que existen en las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil para aportar soluciones con el objetivo de mantener en correcto desarrollo la relación entre: Seguridad – Aerolínea - Pasajero, con el fin de mantener la buena imagen de la organización.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **ANÁLISIS SITUACIONAL**

El presente proyecto cuenta con varios participantes en el tema: El Aeropuerto como lugar de trabajo o desarrollo, Las aerolíneas con vuelos Internacionales, Las Empresas de Servicio de Seguridad para Aerolíneas y finalmente los Clientes o pasajeros que usan este medio de transporte. Por otro lado, para poder realizar el análisis se deben señalar a su vez, las siguientes áreas: Organización administrativa, recursos humanos, evolución de la demanda de servicios aeroportuarios y de aerolíneas, sistemas y equipos de comunicación, navegación (tránsito aéreo), sistemas y equipos de seguridad aeroportuaria e infraestructura aeroportuaria.

Cada una de las áreas, basan sus funciones en manuales de procedimientos propios de cada empresa que a su vez se rigen de unidades organizacionales que tienen funciones específicas establecidas por reglamentos nacionales e internacionales como: Dirección General de Aviación Civil (DGAC) y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

Estas áreas se organizan por jerarquías, donde cada una de estas tiene una dirección o unidad de control a quien reportarse, que se encarga del correcto cumplimiento de sus funciones que son de carácter obligatorio. En general las tareas que se desarrollan llegan a ser de rutina, debido a que están basadas en códigos y normas perfectamente establecidas. No es posible actuar apartándose de las recomendaciones y normas orientadas a la seguridad de vuelo de las aeronaves ya que podría repercutir de forma alguna.

El 2004 fue el año que se registró bajo el nombre de TAGSA al Aeropuerto “José Joaquín de Olmedo” de la Ciudad de Guayaquil, durante los estudios de factibilidad de la creación del nuevo aeropuerto se basaron en un mercado potencial, los vuelos internacionales de los países de la costa del Pacífico entre países o hacia otros

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

continentes, lo que llevó a la determinación que la creación de este aeropuerto sería factible, ya que las futuras instalaciones serían totalmente nuevas y de mejor calidad lo que posteriormente llevaría a colocarse a una mejor categoría dentro del Ranking de Aeropuertos de Sudamérica gracias a su infraestructura. Hoy en día el aeropuerto cuenta con 8 estacionamientos para aviones con vuelos comerciales, 8 para aviones de Carga y 7 para Aviación General; en el aspecto de Seguridad del Aeropuerto, vale mencionar el uso de alrededor de 65 cámaras visibles en las instalaciones del Aeropuerto, lo que permite constante vigilancia las 24 horas del día.

En la actualidad son 9 aerolíneas con vuelos internacionales que operan en dicho aeropuerto de las que se puede mencionar, KLM, IBERIA, LAN, COPA, AVIANCA, AEROGAL, TAME, TACA y AMERICAN AIRLINES. Cada una de estas aerolíneas cuenta con oficinas dentro y fuera del aeropuerto, sin embargo cabe recalcar es que no todas las antes mencionadas poseen oficina de operaciones<sup>3</sup> en Ecuador, sino fuera del país, como es el caso de American Airlines que operaciones, contratos de empresas prestadoras de servicio, etc. se realizan desde Bogotá; KLM, por su parte, es una empresa que sus oficinas en el país solo son para reclamos de equipajes y venta de boletos, otro tipo de procedimientos se efectúan desde Canadá, que es donde queda ubicado el call center. Por otro lado debido a la fusión que se dio entre Aerogal, Taca y Avianca, dado que las dos últimas son internacionales, Aerogal asume operaciones nacionales que incluye servicios prestados; lo que deja a Copa, Lan, e Iberia como Aerolíneas que no cuentan con servicio de seguridad propio.

Con respecto al Servicio de Seguridad contratado por las aerolíneas, se encuentran en proceso de análisis para incorporar y mejorar procedimientos lo que llevaría a un mejor nivel de satisfacción del cliente. A pesar que los procesos están establecidos por manuales, en la práctica se deben incorporar procedimientos que en ocasiones quedan al criterio de la persona que lo aplica, sin apartarse del objetivo principal, “La Seguridad”. En el Ecuador, con lo que el Servicio de Seguridad de una Aerolínea se

---

<sup>3</sup>Operaciones: Tránsito Aéreo, Sistemas de Comunicación, aeronavegabilidad.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

enfrenta día a día en su mayoría es con el Narcotráfico (personas o equipajes), documentos falsos y/o adulterados e impostores; aunque su labor se extienda un poco más supervisando equipajes de salidas y arribos y finalmente revisando los aviones para prevenir posibles atentados.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **OBJETIVOS GENERALES Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

### **Objetivo General**

Evaluar el servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de realizar propuestas concretas para el mejoramiento del servicio de seguridad para aerolíneas.

### **Objetivos Específicos**

- 1) Determinar la forma actual del servicio de seguridad al pasajero para establecer la importancia de la relación Clientes – Aerolínea – Seguridad - Imagen.
- 2) Promover un servicio de seguridad especializado y seguro para aerolíneas y pasajeros para obtener la lealtad del cliente por medio del servicio que puede ofrecer la seguridad de la aerolínea.
- 3) Incitar a las aerolíneas tener personal capacitado que cumpla con ciertos requisitos necesarios en seguridad aérea sin despreocupar la imagen corporativa.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## MARCO TEÓRICO

El marco teórico y conceptual de esta investigación se plantea en torno a 4 situaciones que se relacionan conjuntamente con la seguridad para aerolíneas, los pasajeros y las aerolíneas, con las cuales por medio de su desarrollo se puede analizar los diferentes aspectos que se presentan en el tema a estudiar, las situaciones son las siguientes:

1. El factor humano y su efectiva relación con la manipulación de equipajes y previsión de multas.
2. El servicio de seguridad para desarrollar fidelidad en los pasajeros
3. imagen corporativa y servicio de las aerolíneas.
4. Actos de interferencia ilícita: Seguridad al pasajero y Prevención para la aerolínea.
5. Servicio de seguridad para una aerolínea.

### **1. El factor humano y su efectiva relación con la manipulación de equipajes y previsión de multas.**

#### **1.1) Manipulación de equipajes**

Al momento de viajar, los pasajeros asumen que sus pertenencias llegarán tal cual fueron enviadas ya que algunas compañías aéreas se promocionan de un “servicio confiable”; se cree que el mayor factor para quejas por parte de los pasajeros son las aerolíneas, pero, ¿Por qué la existencia de equipajes facturados, que han sido manipulados, equipajes perdidos, etc.?

Son pocos los pasajeros que tienen el conocimiento real del proceso de chequeo de equipajes después de entregarlos en el counter, si es el caso de una partida de viaje,

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

pero si es el caso del arribo a determinado destino, solo consiste en retirar su equipaje, es aquí el nacimiento de las posibles quejas por parte de los pasajeros, ya sea por pérdida de equipaje, o manipulación de personas ajenas a la maleta.

Un servicio de seguridad efectivo es aquel que logra reducir al mínimo las quejas antes mencionadas, con una excelente capacitación y entrenamiento del correcto proceder al momento de supervisar las demás empresas colaboradoras del aeropuerto (maleteros, estibadores, servicio de limpieza, etc.). Pero éste no solo consiste en supervisar, sino también en proyectar y tener la autoridad necesaria para cumplir normativas, el personal de servicio de seguridad está en la libertad de supervisar, cachear<sup>4</sup>, revisar y reportar a dichos estibadores sea en el caso que presenten conducta sospechosa o no.

### **1.2) Equipaje facturado**

Se denomina equipaje facturado al conjunto de pertenencias maletas, mochilas, carga, etc. Que la aerolínea debe facturar para ser transportada en las bodegas del avión porque no pueden ser transportadas en la cabina por motivos de seguridad de los pasajeros, éstas deben ser declaradas y pesadas correctamente ya que el avión lleva una cantidad establecida para peso y balance de la nave según el destino.

### **1.3) Modelos y perspectivas para el estudio del factor humano en aviación**

De acuerdo a Sánchez (2008), En la aviación, existieron estudios que se basaron en el desarrollo tecnológico que permitió un aumento efectivo al operar una aeronave. Señalando a la tecnología, se menciona también la alta complejidad que conllevó al

---

<sup>4</sup> Cachear: Registrar alguien para descubrir si oculta algún artículo que no le pertenezca, objeto ilegal, arma o droga.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

momento de manejar los equipos que permiten un mejor estudio en lo que respecta la aviación civil.

Debido a la tecnología existente, implementada hoy en día se cuenta con un sin número de artefactos para discernir a la hora de chequear documentos y evitar multas migratorias establecidas por Migración de cada país, respectivamente. Se entiende como multas migratorias al valor asignado y/o llamado de atención a la aerolínea o migración del país procedente del vuelo. (Escuela Técnica de Aviación Civil, 2010).

#### **1.4) Multas**

En la Aviación Civil existen diferentes tipos de Multas, previo a las multas se encuentran los llamados de atención, que pueden ser orales o escritos, siendo los escritos de mayor peso que los orales, se pueden dar por incumplimiento de reglamentos, obviar procedimientos, negligencias migratorias, etc. Consecutivamente se presentan las multas, que son: sumas de dinero impuestas por las autoridades respectivas debido a infracciones que sancionan al infractor; que pueden ser: Mínimas, multas del valor perdido (lo que aparentemente cuesta corregir determinada acción) o un valor agregado al costo total. Se recalca que la suma de multas por parte de entidades gubernamentales hacia una aerolínea podría ocasionar la suspensión temporal de una ruta de vuelo (destino), en caso de ser reincidente, la suspensión permanente de la misma. (ETAC, 2010)

#### **1.5) ¿Cuándo se produce una multa?**

Existen diferentes escenarios que lleven a una multa, las mismas que pueden ser, Multas Migratorias impuesta por migración u organización encargadas de ésta área de los distintos países, Multas impuestas por incumplimiento de Normas internacionales establecidas en los vuelos; Los cuales pueden ser:

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

### ***1.5.1) Embarcar un pasajero impostor***

*Impostores:* Individuo que usa documentos genuinos de terceras personas haciéndose pasar por ellas; este es obtenido de manera ilícita o con propio consentimiento de la persona dueña del documento. (ASC<sup>5</sup>, 2010).

### ***1.5.2) Permitir el abordaje y posterior viaje a un pasajero con documentación falsa sea pasaporte, tarjetas de residencia, visas, etc.***

*Pasaporte:* Documento de viaje que es reconocido internacionalmente y confirma la nacionalidad e identidad del titular.

*Tarjeta de residencia:* Documentación de inmigración oficial del estado de residencia legal en un país. Puede ser temporal o permanente, según el país que la otorgue.

*Visa:* Autorización que se le otorga a un ciudadano extranjero para ingresar a cierto país, ya sea temporalmente mediante una visa no inmigrante o permanentemente mediante una visa de inmigrante.

*Sello Adit:* Es un sello húmedo que notifica que una persona está pronta a recibir otro tipo de documento, puede ser un residente permanente legal que ha permanecido en el extranjero más del tiempo permitido.

Estas son las posibles causas por las cuales se llegue a las multas migratorias, por lo tanto se debe instruir correctamente al personal calificado para que ésta labor se pueda minimizar el margen de error, pudiendo hacer el uso correcto de estos conocimientos.

---

<sup>5</sup> ASC: Active Security Company: Compañía de Seguridad para aerolíneas

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

### ***1.5.3) Embarcar un pasajero de nacionalidad que no aplique TWOV<sup>6</sup> por determinado país***

Cada país crea normas de migración que deben cumplirse a cabalidad, existen países por los cuales algunas aerolíneas y pasajeros hacen tránsito para continuar con su destino final. Ciertos países incluso exigen poseer Visa de tránsito para cruzar por su territorio pero varía según la nacionalidad de la persona, el tipo de documento que éste tenga y el país por el cual se espera hacer tránsito. Aunque la última palabra sobre si el pasajero aplica a un tránsito sin visa, es del oficial de migración que lo entreviste a su arribo. En el caso de ser nativos de países catalogados de alto riesgo, como lo son Afganistán, Irán, Nigeria, Sri Lanka, Etc.(ASC, 2010) no aplican en lo absoluto a TWOV.

### ***1.5.4) Permitir llevar en el equipaje de mano objetos prohibidos a bordo de la cabina***

Dependiendo el destino se amplía el tipo de objetos permitidos llevar en un equipaje de mano, en el caso de vuelo con destino Estados Unidos o que hagan escala en dicho país, la TSA (2006) prohíbe el transporte de líquidos, geles, cremas, aerosoles, pasados de 3 oz. En una bolsa plástica sellable, caso contrario no se puede transportar. Se prohíbe también, objetos contundentes, objetos cortopunsantes, objetos filosos, etc.

## **1.6) ¿Qué chequear de un documento para comprobar su autenticidad?**

Así como la tecnología se pone del lado de las empresas de seguridad para aviación con el propósito de minorar el margen de error, también lo es, para las personas que intentan vulnerar los controles de seguridad. Cada día aumentan los

---

<sup>6</sup> TWOV: Transit Without Visa. (Tránsito sin visa).

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

intentos de viaje con documentos falsos, he aquí el factor humano con ayuda de la tecnología existente. Las autoridades competentes encargadas de la creación de documentos de viaje año a año tratan de mejorar los detalles que lleva un documento para evitar la falsificación, dentro de estas se menciona las siguientes detalladas con su definición o explicación. (www.dialogo-americas.com, 2011).

*Marca de agua:* Todos los pasaportes del mundo tienen marcas de agua, estas marcas se las puede observar claramente a contra luz imposible con luz ultravioleta, es decir que si un pasaporte o documento de viaje se puede ver la marca de agua con la luz ultravioleta, ese documento podría ser adulterado o falso.

*Intaglio:* Son impresiones de tinta en alto relieve, son perceptibles al tacto. Éste es uno de los detalles más fáciles de falsificar, pero al tacto se puede notar la adulteración.

*Sellos Húmedos o Secos:* Son sellos que los ponen las autoridades del gobierno del pasaporte, generalmente van sobre la a foto del portador y deben coincidir en toda su circunferencia.

*Micro-impresión:* Es un texto repetitivo con una fuente muy pequeña y que con dificultad se lee a simple vista. Es necesario usar lupa.

*Costuras de páginas:* Los pasaportes tienen una costura en la mitad del pasaporte, esta costura reacciona a la luz ultravioleta ya que es hecho con tinta fluorescente.

*Tinta fluorescente:* Es una tinta que resalta únicamente con la luz ultravioleta.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

*Numeración de páginas:* En el caso de los pasaportes, como documento de viaje; las páginas vienen numeradas por lo que deben seguir una secuencia.

*Números perforados:* Son perforaciones hechas mediante un proceso de perforación que consiste en puntas de acero que traspasan las hojas del pasaporte. Esta característica es importante porque todas las páginas deben tener el mismo número y los huecos deben coincidir perfectamente.

*Imagen latente:* Es un texto, una imagen o gráfico que dependiendo del ángulo desde donde se vea, se puede leer o apreciar la imagen.

*Corte Sacabocado:* Todos los pasaportes tienen una presentación uniforme, es decir son fabricados con un corte preciso donde las páginas y su cubierta exterior son uniformes. (ASC, 2010)

Gómez (2011) reconoce al factor humano como, un campo que incluye varias disciplinas consagradas al desenvolvimiento del ser humano para así poder reducir el error en las operaciones de la aviación civil y todo lo que ésta encierra.

Vale mencionar que esto se podría lograr capacitando e instruyendo de una manera óptima que no solo integre conocimientos, sino también principios y mejore aptitudes del personal a cargo de seguridad de operaciones aéreas de una aerolínea para el correcto cumplimiento de normas y regulaciones establecidas en la aviación civil.

### ***1.6.1) Instrumentos para chequear documentos***

Hoy en día existe maquinas especializadas para chequear documentos y su autenticidad, con las cuales trabajan instituciones como Embajadas, Consulados, Departamentos de Migración, etc. Pero las aerolíneas no cuentan con dichos aparatos, por lo que se debe recurrir a herramientas básicas pero, que ayudan al momento de

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

revisar un documento. Las herramientas son: Luz Ultravioleta, lupa, entrevista al pasajero.

***1.6.2) Puntos importantes de tomar en cuenta a la hora de chequear documentos de viaje***

- a) Los pasaportes cambian según la nacionalidad del mismo.
- b) Los pasaportes pueden contener una o más extensiones de validez.
- c) Si el pasajero viaja con una visa vigente con el pasaporte caducado y posee un nuevo pasaporte, el pasajero puede viajar.
- d) Al chequear documentos se debe observar datos biográficos correctos, foto, sellos, tinta, etc.
- e) Buscar señales de algún posible borrado o adulteración del documento, al tacto o vista por medio de herramientas de seguridad.
- f) Comprobar las firmas de los documentos.
- g) El dueño del documento debe estar presente durante el chequeo.
- h) Comprobar fechas de vigencia y caducidad del documento.
- i) En caso de tener dudas, consultar con autoridades.

**1.7) Factores humanos en aviación**

La elección de la aviación para la realización de estudios como los relacionados con estrés y fatiga en situaciones donde se requiere una concentración y atención extrema no es casual, teniendo en cuenta que es una de las áreas en las que primero se aplican los avances tecnológicos y la automatización.

En un estudio del factor humano en la aviación (Sánchez, 2008). Cita que:

“Los factores humanos se refieren a "las personas en sus situaciones de vida y de trabajo: a su relación con las máquinas, con los procedimientos y con los

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

ambientes que los rodean, y a sus relaciones con los demás. Sus objetivos pueden apreciarse como la eficacia del sistema, los cuales incluyen seguridad y eficiencia y el bienestar de los individuos. Se considera al ser humano como la parte más valiosa del sistema aeronáutico, pero también la más vulnerable a influencias que afecten negativamente su desempeño".

Se cree que en el área de seguridad de aerolíneas es de gran importancia las aptitudes o defectos humanos en la capacidad de discernir las diferentes gestiones que llevan a la toma diaria de decisiones cruciales y prioritarias en este campo.

## **2. El Servicio de seguridad para desarrollar fidelidad en los pasajeros.**

### **2.1) Teorías y modelos sobre la lealtad del cliente**

En la actualidad incrementa el interés en establecer cuáles son los factores que influyen en la lealtad de un pasajero con una determinada aerolínea, (Dvoskin, 1997) citado en Lealtad en el aire; señala que antes se creía que un cliente fiel, es porque está satisfecho lo cual probablemente fue cierto en determinado tiempo cuando el logro máximo alcanzado era la competitividad que consistía en acabaron con los oponentes logrando acaparar el mercado, ganando incluso los clientes de la competencia. Hoy en día el prestigio y dominio de una empresa consiste en establecer una relación más estrecha con el cliente, y en el caso de las aerolíneas asegurarse que el pasajero elija y prefiera determinada compañía aérea creando un nexo con mayor duración.

En el caso de las aerolíneas se han desgastado en los últimos años en buscar formas y nuevas alternativas para cautivar mayores pasajeros desarrollando programas para premiar la lealtad, con clubes de membrecía, acumulaciones de

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

millas, etc. con tal de gestionar la repetición de compra reteniendo así los clientes frecuentes, o recuperar pasajeros perdidos con un bajo costo que se incluya en los lanzamientos de programas dirigidos a los pasajeros.

En las aerolíneas la necesidad de implantar la fidelidad de un pasajero con la empresa, se coloca como un importante factor, tratando de entender que es lo que lleva al pasajero a preferir o mostrar fidelidad ante una aerolínea. La fidelidad no solo se basa en la actuación de una aerolínea, sino también en la relación directa que hay entre cliente y cliente, puede ser también por simple cuestión de reconocimiento de marca o de manera destacada por excelencia al momento de ofrecer el servicio.

Se destaca que mientras más pasajeros satisfechos se posee es más probable crear relaciones con los pasajeros que permita figurar ante los demás pasajeros de manera positiva, para esto se espera no caer en la limitación de vender boletos, puesto que no asegura fidelidad del pasajero ya que esto se puede dar por precios bajos, promociones, rutas, mercado donde comprar etc. Sino brindar un servicio de seguridad de excelencia, basándose en normativas establecidas para un viaje seguro y cómodo para el deleite de los pasajeros, asegurando así su repetitiva compra de boletos que potencialmente ayuda a establecer esa relación de fidelidad de un pasajero con la aerolínea. (Bravo, Vásquez, & Zamora, J. 2004).

### *2.1.1) ¿Qué es fidelidad de un pasajero?*

Mora, en el 2004 indicó, que la fidelidad de un cliente (pasajero) consiste en poder permanecer en la memoria de un cliente que no solo se basa en relaciones pasajeras, sino en crear un nexo empresa-cliente, que se fundamente en la confianza obtenida por una empresa por un servicio brindado que a su vez el cliente, da un valor y visión a largo plazo. Por esto se cree considerable que la relación debe ser conservada y conquistada continuamente por la empresa, más que por el cliente; aquí es donde se analizan aspectos determinantes en esta relación unilateral.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

También, se puede decir que hay una forma especial en que las personas relacionan las marcas con los servicios, esto se refleja por medio de emociones, sentimientos, beneficios en general, que si es mantenido de forma adecuada, fomenta día a día la intensidad en los clientes para lograr la famosa fidelidad de un consumidor. Mora (2004), dice que existen dos tipos de lealtades, lealtad real, que muestra intensidad en la relación, empresa-cliente, la fidelidad será alta por elección, decisión y preferencia del cliente; y por otro lado la falsa fidelidad que consiste en una relación oportuna, es decir, solamente presente por los beneficios de una compañía y simple transición.

Se considera, de extrema fragilidad la lealtad de un pasajero, por lo tanto, cualquier acción comercial afectará sea de forma positiva o negativa la relación con el cliente, teniendo en cuenta que se debe prestar mucha atención a cualquier tipo de problemas que se presenten, en la relación con el cliente. Asimismo, se puede obtener beneficios además de la lealtad de un pasajero, y es la generación de nuevos potenciales clientes sin costo alguna para la empresa.

### ***2.1.2) ¿Cómo desarrollar la fidelidad de un cliente?***

Existen varios factores que ayudan en el desarrollo de la lealtad de un cliente, como señalan Churchill y Halpern en el 2001, para poder mejorar la fidelidad, el paso número uno es medirla, con datos de referencia, aunque considere que la fidelidad es más un sentimiento, tranquilamente la fidelidad puede adoptarse como una característica subjetiva que se puede valorar al momento de medir la fidelidad.

## **2.2) Comportamiento del consumidor**

Según Blackwell, R. Miniard, P. & Engel, J. (2003). Existen métodos válidos para las empresas que permiten evaluar al consumidor, solo es necesario observar el comportamiento del mismo, llevar un registro en caso de que existan constantes

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

cambios de comportamiento y analizar si existe alguna variable o factor común en los consumidores que se destaque o sea irrelevante antes los datos de una empresa. En las aerolíneas es fácil llevar dicho control, puesto que se manejan con un sistema interno que ayuda al reconocimiento de los pasajeros que son frecuentes y quedan registrados en su base de datos.

En su estudio Blackwell, R. Miniard, P. & Engel, J. (2003). Señalan que: “El comportamiento del consumidor se define como las actividades que las personas efectúan al obtener, consumir y disponer de productos y servicios. Lo que se puede llegar a la conclusión, ¿Por qué la gente compra?” (p.6).

Se planea incorporar la conducta del consumidor en las estrategias de planeación de crecimiento de las empresas. Sin dejar a un lado la competencia, las aerolíneas buscan básicamente cumplir con las expectativas de sus clientes para frenar a su competencia, para esto se debe identificar cuáles son las necesidades de compra de todos los posibles clientes de una compañía aérea.

### **2.3) Seguridad en área internacional**

#### ***a) Principales aspectos de seguridad para el pasajero en el Área Internacional***

La seguridad del pasajero es uno de los principales objetivos en las Aerolíneas y Aviación Civil en general; el Servicio de Seguridad en las Aerolíneas lo que principalmente busca es reducir al mínimo los intentos de sabotaje de un vuelo, por lo cual se gestiona el acatamiento de normas creadas para proteger todo lo que forma parte de la Aviación Civil (aeropuertos, aviones, pasajeros, etc.)

En el área de vuelos Internacionales, los pasajeros son aún más vulnerables ya que los vuelos internacionales son los preferidos de las personas que intentan algo ilícito,

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

como transportación sustancias sicotrópicas, apoderamiento de aeronaves, etc. De manera informal lo que debería conocer cada pasajero son medidas necesarias al momento de viajar, las que son primordialmente:

- i. No aceptar paquetes o maletas de extraños.
- ii. No descuidar sus pertenencias mucho menos sus documentos personales e identificaciones.
- iii. Llegar al aeropuerto con un tiempo estimado de 3 horas antes del vuelo, por cualquier imprevisto.
- iv. Colaborar con los procedimientos rutinarios de chequeos de seguridad.
- v. Comunicar alguna autoridad el comportamiento sospechoso de alguna persona.

### **3. Imagen corporativa y servicio de las aerolíneas.**

#### **3.1) Imagen corporativa para adquirir un servicio**

En el 2004, en un estudio de la lealtad de un pasajero hacia una aerolínea, Bravo, Vásquez, & Zamora, J. Indican que la imagen corporativa que proyecte una compañía aérea se relaciona directamente con la repetición de compra de boletos, esperando así la fidelidad a la aerolínea, pero, ¿Qué abarca la imagen corporativa?

En su mayoría, la repetición de compra de boletos se debe a la marca e imagen de las aerolíneas, pero no solo se debe basar en la trayectoria sino también en brindar un servicio de excelencia para preservar el adecuado rol que cumple la imagen corporativa de una aerolínea.

Con la globalización, hoy en día las empresas desarrollan y mejoran su imagen corporativa o como el cliente (pasajeros) los identifica visualmente, esto hace que la

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

imagen corporativa de una aerolínea sea un gran aspecto para el pasajero ya que es pilar fundamental entre la relación aerolínea-pasajero.

Se realizan constantes pruebas para saber si el pasajero identifica a determinada empresa entre las demás y por qué la destaca, determinando si es un aspecto positivo o negativo para su imagen, desde el punto de vista de una aerolínea, valorizando aspectos intangibles que reflejan el buen servicio al momento de adquirir un producto o servicio.

Arguello (2005). Determina que la imagen corporativa resulta ser una imagen mental con la cual un cliente relaciona a una empresa, desde el punto de vista interno de la empresa, es el resultado de una ardua dedicación por obtener resultados efectivos. Es importante destacar que las estrategias para lograrlo deben ser centrales y correctamente analizadas para proporcionar el mensaje que se quiere proyectar sin caer en tergiversaciones, que perjudicarían el proceso.

En el caso de las aerolíneas no solo podría ser una imagen mental, sino también un agradable recuerdo de placer, confianza y comodidad al momento de realizar cada uno de sus viajes que llevaría a la fidelidad de ese pasajero con tal recuerdo, para relacionar a la aerolínea con satisfacción y seguridad.

### **3.2) Sobre quién se proyecta la Imagen Corporativa**

- i. Los consumidores potenciales que forman el mercado.
- ii. Los usuarios de los productos de la empresa.
- iii. Los proveedores y distribuidores.
- iv. Los empleados de la empresa.
- v. Las demás empresas.
- vi. Las instituciones de gobierno.
- vii. Los medios de comunicación.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

### **3.3) Objetivo de proyectar una buena Imagen Corporativa**

Para poder transmitir, aumentar y preservar el buen nombre de una empresa, por medio de la obtención de la presencia permanente en la memoria de los clientes y las personas en general, de ese modo se respalda la campaña publicitaria al poder proyectar lo que se dice y así las personas, queden visualmente satisfechas de manera parcial hasta el momento de realizar una compra de producto o servicio, para lograr la satisfacción total. Asimismo, se trabaja con el cliente interno ayudando a fomentar la confianza, desarrollando la identificación con la empresa, esto a su vez incita elevando la moral entre los colaboradores que va ayudar en el comportamiento de los mismos en el día a día que directamente afecta el incremento de ventas y/o servicio de una empresa.

## **4. Actos de interferencia ilícita: Seguridad al pasajero y prevención para la aerolínea.**

Se entiende como acto de interferencia ilícita, a todo hecho o intento de sabotaje de un vuelo burlando la seguridad de la aerolínea y del aeropuerto, los cuales podrían ser, amenaza de bomba, transporte equivocado de mercancías peligrosas, narcotráfico, etc. Teniendo como consecuencia perjuicio a personas y/o bienes de la aviación civil y transporte aéreo. (OACI, 2008).

También se considera parte de un acto o intento a:

- i. Apoderamiento Ilícito de aeronaves en vuelo o tierra;
- ii. Toma de rehenes a bordo de un avión;
- iii. Entrar a la fuerza a bordo de una aeronave, en un aeropuerto o en el recinto de una instalación aeronáutica;
- iv. Comunicación de información falsa que comprometa la seguridad de una aeronave y a sus pasajeros, tripulación en vuelo, o personal en tierra y público en un aeropuerto o en el recinto de una instalación de aviación civil;

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

- v. Introducir a un avión o aeropuerto armas de fuego, artefactos o sustancias peligrosas con fines criminales.

#### **4.1) Protección a la aviación civil y/o pasajeros**

Según la Escuela Técnica de Aviación Civil (2010) Inicialmente se debería conocer qué tipo de amenazas existen para poder reconocer y saber a quienes estamos expuestos.

- a. Criminal profesional
- b. Enfermo mental
- c. Terrorista
- d. Resentido social

Las características de estas personas varían según su procedencia, religión, país de origen, etc. Aunque a la hora del intento de perjudicar vale más el resultado que el origen en sí de quien lo patrocina o planea.

*El criminal profesional:* Son escasos pero existentes que se dedican a la piratería aérea con el interés claramente definido. Planifica, controla y razona perfectamente cada uno de sus actos, no necesariamente se lo relaciona con el uso de armas. En caso de hacerlo, lo hace con armas reales.

*Enfermo mental (psicópata):* Es aquella persona con serios problemas de su personalidad y que puede actuar de manera irracional. El uso de armas, suele ser simulado.

*Terrorista:* Persona totalmente cuerda que suele proporcionar ataques sorpresas de manera planificada con tiempo de asegurar el total

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

desarrollo y cumplimientos de sus expectativas, el origen de sus planes son por religión, fanatismo, inclinación política, etc.

*Resentido social:* Es poco probable de la actuación de este, pero si existe, la motivación de estos puede ser la venganza, despecho, etc. con el fin de conseguir algún tipo de rescate (necesidad monetaria) o para daños a terceros.

Las aerolíneas están en la obligación de prevenir este tipo de delitos para salvaguardar la integridad de todo lo que encierra la aviación civil y los pasajeros; no existe dicha división ya que los pasajeros también son parte de la aviación civil. Para esto se debe trabajar en conjunto para un beneficio común, al momento de realizar chequeos sean de rigor o de rutina, que le pasajero permita y colabore con el correcto proceder de los mismos.

La seguridad de una aerolínea se ve en el deber de cumplir a cabalidad y de manera correcta los procesos de seguridad puntuados para la aviación civil, establecidos en la OACI, Anexo 17. Caso contrario se pondría en riesgo la seguridad teniendo como consecuencia perjuicio a personas y/o bienes de la aviación civil y transporte aéreo. (OACI, 2008) citado en: Manual de seguridad para la protección de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita, Anexo 17. (Escuela Técnica de aviación civil, 2010).

## **5. Servicio de seguridad para una aerolínea.**

### **5.1) Chequeo de Documentos**

El servicio de seguridad para una aerolínea consiste en prevenir todo tipo de intento de sabotaje de un vuelo, prevención de multas a las compañías aéreas, y

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

supervisar el correcto desempeño de las actividades del personal parte de una aerolínea. La seguridad para una aerolínea empieza a desde cuando los pasajeros esperan para facturar y entregar sus equipajes, pasando por un control y chequeo de documentos de viaje para conocer su autenticidad; según el destino y documentos, los pasajeros se clasifican en ciudadanos, residentes y turistas, teniendo así diferentes tipos de documentos de viaje según su clasificación, se estima que el pasajero sea rápidamente entrevistado para garantizar que el pasajero que se presenta para realizar el viaje sea el dueño de los documentos. También se debe cerciorar que si es un viaje largo con varias escalas, el pasajero posea los documentos necesarios para realizar migración en dichas escalas, si así lo amerita y asegurarse que la maleta del pasajero esté taquillada hasta su destino final, previniendo así, multas migratorias hacia la compañía y pérdidas o desvío de equipajes.

## **5.2) Entrega del equipaje facturado**

Consecutivamente, que el equipaje entregado por el pasajero, llamado como equipaje facturado es enviado hasta el patio de equipajes, en el cual se realizan diferentes tipos de chequeos tales como chequeo antinarcóticos por parte del personal de la Policía Nacional, chequeo de rayos X y Tomógrafo que consisten en realizar chequeos a los equipajes, para detectar todo tipo de instrumento prohibido, mercancías peligrosas, fórmulas caseras etc. Estos chequeos son ejecutados por personal del aeropuerto, el papel que despliega la Compañía de Seguridad, es el de, supervisar el correcto cumplimiento de los procedimientos en cada uno de los chequeos, controlar que los equipajes no sean manipulados o abiertos por personal del aeropuerto sin el consentimiento y presencia del dueño de la maleta y finalmente llevar un registro de cada uno de los equipajes para su posterior embarque a las bodegas de los aviones.

Debido al chequeo antinarcóticos de equipajes, en busca de sustancias ilícitas, aleatoriamente algunas maletas son separadas del resto para ser abiertas, por lo que se requiere la presencia del dueño de la maleta, aquí nuevamente interviene el servicio

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

de Seguridad de una aerolínea, ya que el personal de ésta es el encargado de la ubicación de cada pasajero para el respectivo chequeo de su equipaje. Por motivos de seguridad, el personal encargado debe llevar un registro de los datos y destino de los pasajeros seleccionados para la inspección.

### **5.3) Control en puertas bodegas y accesos a la aeronave**

Por otro lado, personal de seguridad se requiere de manera permanente durante la estadía del avión en la plataforma, con el fin de prevenir cualquier acto ilícito, por las demás áreas colaboradoras o empresas prestadoras de servicio, sea personal de mantenimiento de la aerolínea, personal de operaciones, servicio al pasajero, personal de limpieza, etc. El personal de seguridad, denominado agente, se lo requiere en las puertas de acceso al avión y en las bodegas del mismo para evitar la sustracción o colocación de artefactos explosivos, sustancias ilícitas, etc.

Las puertas del avión deben ser cubiertas por mujeres debido al ingreso tanto de hombres como mujeres al avión, en esta posición la persona asignada para dicho puesto, debe cumplir el respectivo cacheo corporal, manual y con el detector de metales para así controlar el ingreso a la aeronave. Las únicas personas que están exentas del chequeo son tripulación en servicio de la aerolínea y Policía antinarcóticos. En el caso de la puerta trasera, se lleva un mayor control ya que por esta puerta entra personal de limpieza, dicho personal está prohibido de llevar consigo reloj, anillos, pulseras, celulares etc. En caso de encontrar personal de limpieza portando alguno de los antes mencionados debe ser comunicado.

También se lleva registro de las personas que entran y salen del avión tomando sus datos, compañía a la que pertenecen, cargo, hora de entrada y salida con la firma respectiva que confirma su salida de la nave.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

#### **5.4) Supervisar embarque y desembarque de bodegas**

El servicio de Seguridad además es el encargado de supervisar las bodegas del avión, en el desembarque de contenedores, pueden ser de equipajes o carga como flores y comida; en el momento del embarque de contenedores para el posterior vuelo, en el caso del transporte de mercancías peligrosas, estas deben ir con la respectiva protección y etiquetas para su fácil identificación. El agente encargado debe controlar durante y después las bodegas del avión que los contenedores no sean manipulados, en caso de ser aviones pequeños las maletas o la carga va al granel; se tiene que contabilizar los equipajes que suben y bajan. Verificando que las maletas tengan taquillas con la fecha del día de vuelo, el número de vuelo y destino hacia dónde va el avión, si éstas no tienen, la maleta no puede ser embarcada.

#### **5.5) Vuelos hacia Estados Unidos**

En caso de ser un vuelo hacia EE.UU, la cabina debe ser chequeada por agentes de seguridad ya que así lo acuerda la TSA, exige como parte del permiso de ingreso a su país, que todo avión con destino a dicho país debe ser chequeada la cabina del avión, baños y cada uno de los asientos previniendo actos de interferencia ilícita; En estos vuelos, los equipajes de mano también son inspeccionados por personal calificado y avalado por la TSA, prohibiendo así llevar líquidos superiores a 3.4 oz en el equipaje de manos, ni objetos corto punzantes, filosos, explosivos, armas, herramientas ni productos químicos.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## MARCO CONCEPTUAL

### **Aerolínea**

Es una organización o compañía de transporte aéreo que se dedica exclusivamente al transporte de pasajeros, de carga o animales mediante el uso de un avión. En lo que respecta al transporte de pasajeros las aerolíneas se podrían clasificar en aerolíneas regionales que son aquellas que operan aviones de capacidad media y baja, generalmente vuelos internos llamados domésticos; Aerolíneas de red, que operan una amplia flota de aviones y por último aerolíneas de gran escala, las cuales realizan vuelos de gran duración y densidad, intercontinentales por ejemplo. (ASC, 2010)

En la ciudad de Guayaquil operan las siguientes compañías aéreas:

AEROGAL  
COPA  
LAN  
TAME

AMERICAN AIRLINES  
IBERIA  
SAEREO

AVIANCA  
KLM  
TACA

### **Pasajero**

Todo persona que se encuentra viajando de un punto hacia otro en algún medio de transporte. Se considera pasajero desde el momento en que una persona accede a ser conducido desde su punto de partida hasta su destino final y deba cancelar un valor por este servicio.

### **Equipaje de mano**

Consumoteca (2010). Llama equipaje de mano al conjunto de pertenencias que está permitido llevar en la cabina del avión considerando dimensiones permitidas (varían según la aerolínea) por las compañías de transporte aéreo. Se permite que el

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

pasajero lleve consigo objetos de peso liviano y poco voluminoso que podría ser usado en el transcurso del vuelo.

### **Imagen corporativa**

La imagen de una empresa se constituye por el total de ideas o conceptos, que la opinión pública tenga de ella, estas ideas se forman a partir de distintos factores como la calidad de sus productos y/o servicio, servicio al cliente, atención al público en general, sus relaciones interpersonales, seriedad, puntualidad, etc. Las ideas se complementan también de elementos visuales como el nombre, color, marca que representen su identidad corporativa. Todo se constituye parte de la imagen, uniformes, presentación, papelería, publicidad; indirectamente generan estímulos visuales cuyo efecto es el envío del mensaje que alguna compañía quiere proyectar para su imagen ante los clientes en general.

### **Taquilla electrónica**

Una taquilla es una especie de etiqueta que se le coloca a los equipajes facturados con datos del dueño de la maleta, número de vuelo, número asignado al pasajero, fecha del vuelo, conexiones del pasajero y destino final. En las taquillas se puede encontrar dicha información, para indicar las conexiones y destino final de la maleta, La OACI, creó un código establecido a nivel mundial, estas son tres letras que sirven para identificar país, ciudad o aeropuerto que llega el pasajero.

### **Control y chequeos de equipajes**

Son procedimientos rutinarios de seguridad contra la prevención de actos ilícitos, los mismos que pueden ser chequeos antinarcóticos por la Policía Nacional, chequeos de aerosoles, geles y líquidos en vuelos con destino a Estados Unidos, Chequeos de rayos X del aeropuerto; que todos estos a su vez suelen ser aleatorios o no aleatorios.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

Personas exentos de chequeos de equipaje; como norma y medida de seguridad, el chequeo de equipajes es parte de los procedimientos implantados en el Manual de la OACI, pero debido a la creación de Convenios, la OACI dice que no debe afectar ni refutar sus procedimientos contra los convenios, en este caso al Convenio de Viena que exenta del chequeo de equipajes a diplomáticos u oficiales de gobierno, etc. (Valija diplomática) con el fin de no perjudicar relaciones colaterales entre naciones.

### **Valija diplomática**

Según el convenio de Viena sobre Relaciones Diplomáticas, firmado en 1961, describe como valija diplomática a todo equipaje de mano o facturado que ha sido asentado bajo el nombre de un diplomático, funcionarios de gobierno en estado activo, etc. Que cuenta con privilegios e inmunidades con el fin de conservar las relaciones entre naciones, se reconoce que tales privilegios e inmunidades se conceden, no por la persona, sino por las naciones a la que las personas pertenecen, garantizando el desempeño eficaz de funciones por misiones diplomáticas en calidad de representantes de los Estados.

### **Agente de seguridad**

Es el personal, calificado y capacitado por la empresa de seguridad, apto para desenvolverse en diferentes puntos de inspección que exige la compañía aérea.

### **Mercancía Peligrosa**

Se llama mercancía peligrosa a todo artículo o sustancia que pueda un riesgo para la salud, la seguridad, la propiedad o el medio ambiente y que figure en la lista de mercancías peligrosas de las instrucciones técnicas, establecidas por la OACI, en el Anexo 18.

*Las cuales también se clasifican en:*

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

1.1Clase: Materias y objetos explosivos

1.2Clase: Gases

1.2.1 Gases inflamables

1.2.2 Gases no inflamables no tóxicos

1.2.3 Gases tóxicos

1.3Clase: Líquidos inflamables

1.4Clase: Materias sólidas inflamables, materias autoreactivas y materias explosivas desensibilizadas sólidas

1.5Clase: Materias que pueden experimentar inflamación espontánea

1.6Clase: Materias que en contacto con el agua desprenden gases inflamables

1.7Clase: Materias comburentes

1.8Clase: Peróxidos orgánicos

1.9Clase: Materias tóxicas

1.10Clase: Materias infecciosas

1.11Clase: Materias radioactivas

1.12Clase: Materias corrosivas

1.13Clase: Materias y objetos que presentan peligros diversos

## **Pasajero Selectee**

Un pasajero Selectee, se llama a cualquier persona que haya sido seleccionada aleatoriamente o de forma causal, en la lista de vigilancia de identificación de la TSA.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **Deportado**

Un deportado es una persona que ha sido expulsada de un país o territorio por cometer algún delito o falta grave en dicho país, incluso existen motivos migratorios que lleven a la expulsión de un país, podría ser falta de documentos, las razones varían dependiendo del territorio donde se cometa el mismo.

## **MARCO LEGAL**

### **1. Aspectos regulatorios**

#### **1.1) Normas internacionales de Aviación Civil**

En el ámbito legal, se puede mencionar que el mayor ente regulador en la Aviación Civil a nivel Internacional, es la OACI; De ahí se basan cada Plan, Ley, o Programa de la aviación según cada Estado, sin irrumpir lo estipulado por la OACI o la IATA, Cada una de estas cumple una función. Para poder operar las Aerolíneas, Empresas de Servicio de Seguridad al pasajero, y demás empresas prestadoras de servicio dentro de la aviación civil; Deben contar con permisos, avalúos y calificaciones por parte de las dos antes mencionadas

Consecutivamente, derivan los permisos a nivel de cada Estado; en la ciudad de Guayaquil cada compañía debe tramitar los siguientes permisos para su habilitación, operación y posterior autorización para ofrecer el servicio y poder laborar en territorio Ecuatoriano. En el caso Empresas prestadoras de servicios en general para las aerolínea los permisos legales que se requieren, se encuentran el expedido por el Ministerio del Interior, el mismo que sirve para poder ofrecer este tipo servicio, además como toda compañía debe estar acreditada por la superintendencia de

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

compañías con el fin de tener registro mercantil para legalizar y que el nombre sea aprobado descartando que ya exista uno similar.

Así mismo, de acuerdo a ley de aviación vigente en el Ecuador, se requiere obtener la habilitación por parte de la Dirección General de Aviación del Ecuador, para ser certificado y poder como compañía aprobada obtener el permiso para operar en los aeropuertos donde se quiera brindar los servicios de seguridad, el mismo que se renueva cada dos años y el que compromete, audita y regula durante el tiempo de servicio. Debido a que el aeropuerto donde se realiza el estudio, es en la Ciudad de Guayaquil, se recalca que toda Compañía de servicios a una Aerolínea debería tomar como base la ciudad de Guayaquil, por lo tanto se debe tramitar el permiso de funcionamiento que lo otorga la Municipalidad de Guayaquil, con la finalidad de poder operar en la ciudad mencionada.

Finalmente, como compañía prestadora de servicios de seguridad, es importante obtener permiso por parte de FF.AA. del Ecuador, ya que de acuerdo a la ley de Seguridad vigente, toda empresa dedicada a la seguridad debe estar registrado por las fuerzas Armadas, así su personal porte o no armas.

### **¿Qué es la OACI y de que se encarga?**

La OACI, en el ente máximo regulador en la aviación civil internacional, sus siglas son ICAO, en inglés las cuales significan International Civil Aviation Organization que traducidas al español son OACI: Organización de Aviación Civil Internacional.

Con el creciente uso como medio de transporte, al avión se convirtió en un transporte público en general, lo que llevó a la creación de una organización que se dedique a la regulación de este medio. Se debía unificar el idioma en la aviación, por tal motivo, 52 delegados de respectivas naciones, se dieron cita en Chicago (Noviembre de 1944) para analizar los posibles problemas en la aviación civil, lo que

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

llevó a la creación de la OACI, para así redactar el Convenio de Chicago, llamado así por la sede donde fue la primera reunión. (TSA, 2010). La OACI señala que: “El objetivo principal es hacer posible el desarrollo y la utilización segura, ordenada y eficiente del transporte aéreo internacional para el servicio de los pueblos del mundo”. (p, 13).

La OACI, cuenta con sede principal permanente en Montreal, Canadá. Con el afán de mantener un idioma general en la aviación, la OACI asigna un código alfanumérico a los aeropuertos, ciudades, países, para poder usarlo en las comunicaciones de control de tráfico aéreo, en los sistemas usados por aerolíneas para el registro y venta de boletos y por último en la creación de rutas internacionales.

Tiempo después del convenio de Chicago, en 1963 se reúnen nuevamente los participantes de esta organización firmado así, en Tokio, el Convenio de Tokio o Convenio del Comandante, en el que se trata acerca de las infracciones cometidos a bordo de los aviones y se acuerda que la máxima autoridad en una aeronave será el Comandante mientras que el avión esté en vuelo, se considera en vuelo desde el momento que la nave enciende los motores hasta que los apaga en su lugar de destino, en él recae la decisión de desembarcar a cualquier pasajero que ponga en peligro la seguridad del avión, personas o bienes.

Posteriormente, en La Haya el 16 de diciembre de 1970, se llega al Convenio para la Represión del apoderamiento Ilícito de aeronaves; teniendo en cuenta la continua lucha contra los actos de interferencia ilícita y a sus responsables, este convenio considera denominar “delito” al acto de todo persona que intente el sabotaje, apoderamiento, etc. de un vuelo, se determinar que una aeronave se encuentra en vuelo desde el momento en el que el avión, cierra sus puertas hasta que las vuelve abrir para el desembarque.

Seguido, en 1971 en Montreal se firma nuevamente un Convenio, llamándolo Convenio de Montreal, por la ciudad donde fue firmado, reconociendo la Represión

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

de Actos Ilícitos contra la seguridad de la Aviación Civil y se sanciona a cualquier responsable de todo acto ilícito que ponga en riesgo las personas, bienes, explotadores aéreos que formen parte de la aviación civil.

Después de 11 años de firmado el Convenio antes mencionado, el 24 de febrero de 1988, como un complemento al Convenio, se crea el “Protocolo de Montreal”, que respalda la sanción y represión de Actos Ilícitos de violencia en todo aeropuerto que preste servicio a la Aviación Civil Internacional, que comprometa el adecuado funcionamiento de dichos aeropuertos.

Los intentos de sabotaje o apoderamientos ilícitos de naves continuaron, por lo que el consejo permanente decretó el Convenio Sobre la marcación de explosivos plásticos con fines de detección, el cual consiste en clasificar todo tipo de explosivo para determinar cantidad, modo de transportación o prohibición rotundo del transporte del mismo. (ETAC, 2010)

En definitiva la OACI plasma las normas y métodos que esta organización recomienda convirtiéndolos en anexos a los Convenios, hasta el momento la OACI cuenta con 18 anexos, los que se menciona a continuación:

Anexo 1 Licencias al personal
Anexo 2 Reglamento del aire
Anexo 3 Servicio meteorológico para la navegación aérea internacional
Anexo 4 Cartas aeronáuticas
Anexo 5 Unidades de medida que se emplearán en las operaciones aéreas y terrestres

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

Anexo 6 Operación de aeronaves
Anexo 7 Marcas de nacionalidad y de matrícula de las aeronaves
Anexo 8 Aeronavegabilidad
Anexo 9 Facilitación
Anexo 10 Telecomunicaciones aeronáuticas
Anexo 11 Servicios de tránsito aéreo
Anexo 12 Búsqueda y salvamento
Anexo 13 Investigación de accidentes e incidentes de aviación
Anexo 14 Aeródromos
Anexo 15 Servicios de información aeronáutica
Anexo 16 Protección del medio ambiente
Anexo 17 Seguridad: Protección de la aviación civil internacional contra los actos de interferencia ilícita.
Anexo 18 Transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea

Siendo el anexo 17, en el que se basan las empresas de seguridad para aerolíneas para asistir a determinada compañía aérea.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

### **1.2) Anexo 17: Seguridad: Protección de la Aviación Civil Internacional contra los Actos de Interferencia Ilícita**

Es uno de los 18 anexos de la OACI, que trata de la Seguridad: Protección de la aviación civil internacional contra los actos de interferencia ilícita que fue adoptado por el consejo el 22 de marzo de 1974, está conformado por enmiendas que constantemente son evaluadas y actualizadas. Su Objetivo consiste en identificar las normas y métodos recomendados con respecto a seguridad aeroportuaria a nivel internacional.

Indica que cada Estado es responsable de crear y aplicar controles de seguridad en los aeropuertos para prevenir todo tipo de actos ilícitos; los cuales deben estar establecidos en Los Programas de Seguridad de la Aviación Civil, para garantizar el bien de todo lo que forma parte de la aviación civil, continuamente debe notificar a la OACI de la ejecución y cumplimiento de las normas, previamente analizando el grado de amenaza para la aviación civil dentro del territorio para conocer el tipo de riesgo que existe en dicho Estado. Cada Estado que sea parte de estos acuerdos, debe, asegurarse que las personas encargadas de la seguridad para prevención de actos ilícitos no tenga ningún tipo de antecedente o limitación (enfermedad mental) que ponga en riesgo o interrumpa con el cumplimiento de las normas establecidas.

### **1.3) Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil**

Cada Estado que forma parte de la OACI, debe acatarse a las normas establecidas por la misma, por lo tanto debe contar con un Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil; Su objetivo es normar, regular y verificar la eficiencia de la aviación civil nacional e internacional de un Estado mediante la creación de leyes y el cumplimiento de las mismas, para reducir al mínimo el riesgo de actos ilícitos a través de reglamentos, métodos y procedimientos establecidos en el Anexo 17 del Convenio sobre Seguridad de Aviación Civil Internacional estipulado en la OACI.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

#### **1.4) DGAC (Dirección General de Aviación Civil)**

Es el ente regulador y que mantiene el control técnico – operativo de la actividad aeronáutica nacional, que ejerce normas y responsabilidades establecidas en la Ley de Aviación Civil. Con el incremento que ha sufrido el transporte aéreo con respecto al desarrollo mundial de la aviación civil, se debe acoplar con la seguridad operacional, seguridad de la aviación, prestación de servicios, tecnología e infraestructura, que son básicos para desarrollar un sistema de aviación civil seguro y de calidad en el Ecuador. En la actualidad el Ing. Fernando Guerrero es el Director General de Aviación Civil Ecuador. (DGAC, 2011)

#### **1.5) Reglas y normas para chequeo de documentación de viaje**

##### *Chequeo de Documentos en aerolíneas:*

- A.** *Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (PNSA)*, en el capítulo N° VII, Literal A, Numeral 1 y 2, indican sobre la responsabilidad de los controles de documentación de viaje para los pasajeros.
- B.** *Regulaciones de la Dirección de Aviación Civil (RDAC)*, estipula que relación en la Parte 121 y 129, capítulo de “Responsabilidad de control de Documentación de viaje”.
- C.** *Anexo número 9/OACI, FACILITACIÓN, Enmienda 17*, es un anexo antes mencionado que refiere a:

“Los explotadores de aeronaves tomaran las precauciones necesarias en el punto de embarque para asegurar que los pasajeros lleven consigo los documentos prescritos por los estados de tránsito y destino, para los fines de control descrito en este capítulo”.

Por lo tanto desprende un aspecto importante:

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

Los Estados deben, por normativa internacional, ir renovando de manera periódica, los sistemas de seguridad en documentación de viaje, lo que implica estar preparado e informado si existe algún tipo de cambio en documentación de los Estados, para poder determinar si el pasajero puede o no viajar ya que el fraude de documentación lo debe combatir tanto la aerolínea, como los Estados.

## **2. Legislación Nacional de la Seguridad de la Aviación Civil**

### **2.1) Ley de Aviación Civil**

La ley de aviación civil está conformada de regulaciones, órdenes, normas y reformas que establece el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil que son necesarias para la Seguridad de la misma, que requiere adoptar estas medidas en beneficio de todos los que son parte de la Aviación Civil. Estas normas deben ser acatadas y adoptadas por el piloto de una aeronave, explotador aéreo, seguridad aeroportuaria, etc. También se encarga de la regulación de tránsito aéreo, formas y derechos de inspección tanto a pasajeros, aviones, como aeropuertos, cumplimiento y funciones de los delegados, con el fin de lograr un correcto cumplimiento de leyes para la seguridad de la aviación civil. Los encargados del cumplimiento de esta ley son la DGAC (Dirección General de Aviación Civil) a nivel nacional y la DAC (Dirección de Aviación Civil), a nivel de ciudad.

### **2.2) Programa de Seguridad de Aeropuerto**

Cada aeropuerto debe contar con un programa de Seguridad aprobado por la DGAC basándose en la Ley de Aviación Civil para poder operar normalmente, el objetivo principal del programa es preparar, aplicar procedimientos y tomar medidas de seguridad según el Programa Nacional de la Aviación Civil; Como acuerda el Anexo 17 de la OACI, cada estado debe asegurarse de la creación de un Programa de

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

Seguridad de Aeropuerto según las necesidades del mismo previo a un estudio del territorio donde se toma como base de aeropuerto y designar una autoridad máxima responsable del cumplimiento del programa. (ETAC, 2010)

### **3. Agencias u Organismos encargados de la seguridad del transporte aéreo**

Existen algunos organismos que han sido creados con la intención de poder tener control sobre formas y medidas de la transportación aérea, cada país se encarga de plantear específicamente cuales son los requisitos estrictos de viaje desde y hacia dicho país, pueden ser obligaciones de vuelo, restricciones migratorias, etc. Éstos países a su vez también se basan en normativas internacionales a las que cada estado participante debe adaptarse sin alterar dichas normas que podrían llegar afectar relaciones diplomáticas entre Estados.

Uno de los países más estrictos, es Estados Unidos que siempre ha contado con regulaciones especiales de control; las cuales se vieron afectadas y vulneradas el 11 de septiembre del 2001, en el pasado atentado de las Torres Gemelas (WTC), fue entonces a partir de esa fecha que comenzaron los estudios para crear organismos especializados en ciertos controles del transporte aéreo de vuelos hacia y desde Estados Unidos, las que posteriormente fueron creadas, tales como TSA (Transportation Security Administration), CBP (Customs and BorderProtection), etc.

#### **3.1) T.S.A (Transportation Security Administration)**

Son las siglas de una agencia del gobierno de EE.UU creado a raíz del atentado 9/11, con el fin de proteger todo tipo de sistema de transporte dentro y hacia la nación, garantizando el comercio y libre circulación de personas. La TSA se hizo

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

cargo de la seguridad en aeropuertos de todo el país, para defender a todos los pasajeros y sus equipajes. Esta agencia está en constantes controles de explosivos, etc. para establecer un estándar de la seguridad en todo medio de transporte, con el uso de la inteligencia para operar el uso de procesos y tecnología. Cuentan con una base de datos sumamente minuciosa y detallada de personas que han entrado o haya hecho tránsito por dicho país, incluso en ocasiones desde el momento en que un pasajero es registrado por alguna aerolínea con destino EE.UU. con el fin de analizar previo al viaje, el listado de pasajeros de un vuelo para seleccionar posibles pasajeros Selectee y verificar datos de documentación. En la actualidad únicamente se permite el abordaje en el equipaje de mano objetos según la norma 311, previamente realizado el chequeo de equipajes de mano por parte de agentes de seguridad de la compañía aérea.

### ***3.1.1) Norma311***

La TSA desde agosto del 2006, es la encargada de la administración, para la transportación seguridad, por lo cual regula e indica medidas de cómo llevar pertenencias en el equipaje de mano y facturado. La cual determinó que los líquidos, aerosoles y geles en cantidades mínimas o limitadas, son seguros para llevar en el bolso de mano a bordo en la cabina del avión, siempre y cuando se respete el límite establecido que es, en una bolsa plástica transparente sellable se puede transportar hasta 3.4 oz o 100ml, en total un cuarto de galón, por pasajero. En caso que supere esas medidas, debe ir al equipaje facturado, en la bodega del avión.

Casos especiales; solo pueden superar las medidas permitidas si son medicamentos con recetas necesarios durante el vuelo o alimentos o bebidas de bebés.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.



Figura N°1 Norma 311  
Fuente: [www.tsa.gov](http://www.tsa.gov)

Dentro de la lista de pasajeros que la TSA obtiene de la aerolínea antes de cada vuelo, se derivan los pasajeros selectee, según el sistema utilizado por TSA, pasajeros los cuales se pide mayor control se debe realizar un chequeo total de documentos de viaje, equipaje de mano, chequeo corporal, chequeo anti-explosivos y a criterio del agente de seguridad, el chequeo del equipaje facturado.

La TSA (2006), requiere de toda aerolínea con vuelos hacia Estados Unidos a solicitar información básica del pasajero como: Nombre completo, fecha de nacimiento y género, desde el momento en que hace la reservación del boleto.

Este procedimiento es necesario para obtener la información del pasajero y comprobar identificación en el caso de seudónimos, impostores, documentos adulterados, etc. Todos los pasajeros están sujetos a estas normativas, caso contrario el pasajero que no permita la información o su identificación no sea comprobada no podrá abordar una aeronave con destino Estados Unidos.

### 3.2)C.B.P (Customs and Border Protection)

*Aduanas y Protección Fronteriza*

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

Uno de los componentes del Departamento de Seguridad Nacional de USA, con la misión de mantener a terroristas y/o armas de fuego, lejos de Estados Unidos; sin dejar a un lado la responsabilidad de asegurar la frontera para agilizar el comercio genuino y viajes internacionales incluyendo la inmigración y las leyes antidrogas. C.B.P, protege a Estados Unidos del tráfico ilegal de personas y narcóticos, inmigración ilegal, terrorismo, etc. Así como la TSA, que es una agencia que pertenece a dicho gobierno; también cuentan con una base de datos de personas desde el momento en que un pasajero es registrado por alguna aerolínea con destino al país antes mencionado por cuestiones migratorias; agentes migratorios pueden negar la entrada a este país por órdenes del C.B.P, basándose en información registrada.

En el caso de un pasajero Deportado, el CBP, es encargado de este procedimiento en conjunto del Departamento de migración de EE.UU.

#### **4) Convenio de Viena sobre Relaciones Diplomáticas.**

Es una convención, que fue elaborada por una conferencia internacional reunida en Viena, en base de un proyecto preparando durante 15 años, por la comisión de Derecho Internacional de las Naciones Unidas, en ésta, se designa diversos tratados firmados en la ciudad de Viena: Teniendo en cuenta los Propósitos y Principios de la Carta de las Naciones Unidas relativos a la igualdad de los Estados, para preservar la paz y la seguridad internacional fomentando las relaciones de amistad entre las naciones, para unificar y codificar el derecho internacional para su desarrollo progresivo.

***El Convenio de Viena está formado, a su vez de capítulos, que son los siguientes:***

- i. Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas de 1961.
- ii. Convención de Viena sobre Relaciones Consulares de 1963.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

- iii. Convención de Viena sobre Responsabilidad Civil por Daños Nucleares de 1963.
- iv. Convención de Viena sobre Señalización Vial de 1968.  
Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados de 1969.
- v. Convención de Viena sobre a Sucesión de Estado en materia de Tratados de 1978.
- vi. Convención de Viena sobre Compraventa Internacional de Mercaderías de 1980.
- vii. Convención de Viena para la Protección de la Capa de Ozono de 1985.
- viii. Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados celebrados entre Estados y Organizaciones Internacionales o entre Organizaciones Internacionales de 1986.
- ix. Convención de Viena contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Sicotrópicas de 1988.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## CAPITULO II

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Se adopta un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo; ya que existen dos participantes en el tema, los cuales la autora los clasifica como **Clientes directos: Las Aerolíneas** y **Clientes Indirectos: Pasajeros**. Por lo tanto, se deben enfocar los dos puntos de vista, el de los pasajeros cuantificando las opiniones de estos, por medio de encuestas y aerolíneas porque intervienen en el desarrollo de la investigación por medio de entrevistas para conocer cuál es el objetivo de las aerolíneas al momento de contratar servicios de seguridad al pasajero; para así poder determinar con mayor exactitud las posibles mejoras que se deben implementar para optimizar su desarrollo.

#### **Tipo de la investigación**

Para este proyecto se realizará una Investigación de Campo y Documental ya que el tema propuesto se basa en normas y regulaciones establecidas, por organizaciones internacionales creadas con éste fin; y se realiza un previo análisis del lugar donde se lleva a cabo. Por otro lado se menciona que el estudio será del tipo de investigación: **Explicativo-descriptivo** porque reconoce, analiza e interpreta el comportamiento de la naturaleza y composición de los procesos para determinar causas de los fenómenos señalando los motivos para luego presentar una interpretación correcta, que a su vez permita probar la relación que existe entre las 2 variables que son:

- a. Efectos de un servicio de seguridad
- b. Imagen corporativa de una aerolínea

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

De acuerdo con Sabino (2005) dice que los estudios de campo, lleva a recabar información de una forma directa a la realidad por medio de datos obtenidos en su lugar real de desarrollo.

### **Técnicas de Investigación:**

Debido al tipo de investigación seleccionada para la realización del proyecto, Documental y De Campo, las técnicas serán detalladas a continuación:

#### ***Documental:***

Bibliográficos: Impresos; Mayores: De Referencia, De Estudio

Iconográficas: Proyectables

Magnéticas: Equipos de computo

#### ***De Campo:***

Entrevistas

Encuestas

Observación: directa, participativa y natural

### **Instrumentos de Investigación**

Se tomará dos tipos de instrumentos: Encuestas a las personas que hacen uso de las aerolíneas y la entrevista a expertos relacionados con el tema en cuestión.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

Al escoger instrumentos de recopilación de datos, sea entrevista o encuesta se llega a la pregunta ¿Cómo determinar si las preguntas están bien formuladas? Según Heinemann (2003) señala que: “existen tipos de preguntas, abiertas o cerradas, Preguntas con respuestas codificadas y sin codificar, Preguntas con las palabras ya fijadas o que permiten el libre planteamiento por parte del entrevistador” (p, 105).

Se puede resumir en que todo depende de la correcta formulación de la pregunta dependiendo que es lo que se quiere llegar a conocer procurando que el entrevistado o encuestado comprenda la pregunta para obtener un correcto dato para posterior análisis.

#### ***Encuesta:***

Las encuestas se las considera un poco más limitadas, en su mayoría se indican las opciones de respuesta o la categoría, por lo regular las encuestas presentan opciones para escoger su posible respuesta. La encuesta, como se aprecia en el Anexo 1; será necesaria para determinar cuáles son los posibles efectos que ocasiona el inadecuado servicio de seguridad al pasajero ante la imagen de una aerolínea y si conlleva a efectos colaterales ya que será proporcionada por los propios usuarios de estas compañías aéreas, incluso se cree la existencia de algunos datos basados en experiencias propias y no solo de lo que espera como cliente de tal aerolínea. Mientras se corrobora información plasmada en el desarrollo del tema, puesto que señala que el 42% de quejas de los pasajeros provienen de la aerolínea. Así mismo la encuesta permitirá fijar potenciales soluciones para los inconvenientes presentados por los pasajeros. Anexo 1.

#### ***Entrevista:***

La entrevista a expertos consiste en obtener mediante preguntas correctamente formuladas información sobre el tema en estudio, Heinemann (2003) dice que la entrevista no solo se basa en la información que verbalmente proporciona el

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

entrevistado, sino también lo que se expresa de forma no verbal o por reacciones a las preguntas hechas. El experto en el tema expone brevemente aspectos importantes en su área de desempeño, tales como: ¿Qué abarca la seguridad de una aerolínea?, también ¿Qué se espera como empresa de transporte aéreo? Y si es que, ¿Todas las áreas de una empresa trabajan en conjunto para un bien común, una buena imagen corporativa?; este tipo de información que brinda la entrevista, colabora en la determinación de la relación que debe existir en una aerolínea en especial entre las áreas de seguridad y marketing & publicidad permitiendo analizar su opinión al momento de valorar los procedimientos realizados hasta el momento por las aerolíneas y empresas prestadoras de servicio de seguridad. Anexo 2.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS Y DESARROLLO DEL ESTUDIO**

#### **Población, muestra, técnicas de recolección de información**

##### *Población y muestra*

Según Ramírez, (2004) la población es un subconjunto del universo, está conformado en atención a un número de variables que se van a estudiar, estas variables se determinan en particular a un grupo de personas, teniendo similares características que lo denotan de otro.

Las poblaciones pueden ser infinitas o finitas, según el tema a analizarse y de quienes se va tomar la información. En este caso la población son las personas que se encuentren en el Aeropuerto José Joaquín de Olmedo de la Ciudad de Guayaquil, con el fin de realizar viajes internacionales, puesto que en su mayoría las personas que se encuentran en el aeropuerto tienen un fin común, viajar, haciendo así uso de alguna aerolínea.

Población trimestral Mayo/Julio 2012: 156.617

Para el estudio de la Propuesta la tesisante obtuvo la información en TAGSA<sup>7</sup>

La muestra es una parte de la población que se selecciona puesto que sus características son mucho más afines, dentro de toda la población, la selección de la muestra debe ser correcta ya que la información que se va a obtener debe ser de calidad para un buen estudio del tema planteado. (Fernández, 2010)

---

<sup>7</sup> TERMINAL AÉREA DE GUAYAQUIL (TAGSA)

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

De esta manera, la muestra para la tesis es:

Pasajeros que hagan uso de las aerolíneas con vuelos internacionales con base en la Ciudad de Guayaquil, que no cuenten con servicio de seguridad propio, las cuales son: LAN, KLM, IBERIA, COPA.

Para poder analizar el comportamiento de los individuos, que hacen uso de las aerolíneas sin servicio de seguridad propio y lo que esperan ellos como consumidores.

### ***Muestreo***

La autora, cataloga, analizando el servicio de una empresa de seguridad a sus clientes como directos e indirectos, siendo estos **Cientes directos:** Las Aerolíneas y **Cientes Indirectos:** Pasajeros, como antes se menciona. Por esto se debe tomar como muestra ambos aspectos:

-Aerolíneas sin servicio de seguridad propio

-Pasajeros que hagan uso de estas aerolíneas

De acuerdo con Casal & Matéu, (2003), el muestreo por conveniencia se basa en elegir técnicas no aleatorias de una muestra con características en común según la población escogida. Debido a esto el lugar donde se tomaría la muestra es el aeropuerto de Guayaquil “José Joaquín de Olmedo” en las horas que estas aerolíneas atiendan vuelos con destinos internacionales y así se realiza la encuesta a los pasajeros que están esperando para realizar su chequeo. Ya que los seleccionados están en lugar y momento que es de relevancia para la investigación y el motivo es el mismo: hacer uso de una aerolínea. Se aspira escoger elementos para estudiar la muestra, sin embargo no son elegidos al azar mediante previos estudios exploratorios. (Bello, s.f.)

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

Muestra por juicio, se fundamenta en lo que un experto en el tema tiene como opinión o conocimiento, sea refiriéndose a tal población en dicha muestra en particular y si responde la pregunta en investigación, así lo menciona Bello, s.f., Por esto se toma como parte de la muestra a las aerolíneas sin servicio de seguridad propio serán la muestra por juicio, dando valor al criterio de jefes de seguridad, autoridades de turismo y representantes del área de marketing & publicidad para conocer cuál es el argumento o la operativa de trabajo de las aerolíneas para brindar un servicio de calidad anteponiendo la seguridad.

## **FORMULACIÓN DE LA MUESTRA**

**Población trimestral Mayo/Julio 2012:** 156.617

**Nivel de Confianza:** 99% ya que los datos son reales y obtenidos de manera directa por parte de las líneas aéreas. (2.96)

**Probabilidad de éxito:** 50%

**Probabilidad de fracaso:** 50%

**Margen de Error:** 1%

**Uso de fórmula:** Finita

$$N = \frac{Z^2 * U * p * q}{e^2}$$

$$e^2 (U-1) + Z^2 * p * q$$

**N=219**

**Se deben realizar 220 encuestas.**

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **Técnicas de análisis de datos**

El tema planteado se enfoca a un estudio mixto porque existen dos participantes en el tema, los cuales la autora previamente los divide: Las Aerolíneas y los Pasajeros. Debido a esto se opta al uso de entrevistas y encuestas respectivamente, para poder obtener información correcta por parte de los dos participantes.

Las encuestas por su parte se cuantifican del resultado de la muestra encuestada para poder determinar qué es lo que los pasajeros perciben de la compañía aérea como tal y del servicio que presta para poder determinar la prestación actual al pasajero, para reconocer las falencias en el mismo. Para poder tabular los datos se usará Excel y posteriormente los gráficos.

Una vez tabulados los datos de las encuestas, se presume, permitirá diferenciar un pasajero improvisado a un pasajero frecuente y que es lo que lo lleva hacer uso de la línea aérea, determinando la moda para posteriormente llegar a conclusiones para la investigación. También se prevé fijar por medio de gráficos cuál es el error más común que un pasajero ha experimentado al momento de realizar un viaje para poder puntualizar cuál es la falla y como se puede corregir la misma, esperando clasificar los datos para establecer si la falla pertenece, a la seguridad, a la aerolínea o al pasajero. Finalmente por medio de las preguntas cerradas en las encuestas, se podrá conocer si existe alguna correlación entre Seguridad-Aerolínea-Pasajero, destacando variables para propuestas futuras.

Por otro lado, se tiene la entrevista a expertos, que es una técnica que indaga para conseguir todo tipo de información. Para un adecuado análisis de los datos cualitativos, entrevistas, se debe razonar las respuestas proporcionadas por los entrevistados para determinar causas-efectos y poder prevenir alguna consecuencia, logrando puntualizar la importancia de sus criterios, que permitirá efectuar los objetivos planteados; Con esta información se procede a transcribir la entrevista en Word, ya que las entrevistas, se espera realizarlas con videocámara.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **Presentación de los resultados de las preguntas y entrevistas realizadas**

### *Encuestas*

Las encuestas tienen como propósito recoger información de una parte de la población que cuenta con características afines referentes al tema en investigación, la muestra no es seleccionada al azar, se determina por medio de un estudio de la población que señala rasgos importantes para la investigación.

La autora realizó encuestas en el aeropuerto "José Joaquín de Olmedo" de la Ciudad de Guayaquil, en el área pública de vuelos internacionales del mismo ya que el estudio realizado es para conocer el Servicio de Seguridad brindado para aerolíneas sin personal de Seguridad propio; como se señala en la muestra las cuales son: KLM, IBERIA, LAN, COPA.

La tabulación permitió diferenciar las necesidades, exigencias y falencias, con las que cuenta el servicio de las Aerolíneas en la actualidad, lo que permitirá determinar de manera oportuna las conclusiones de la investigación.

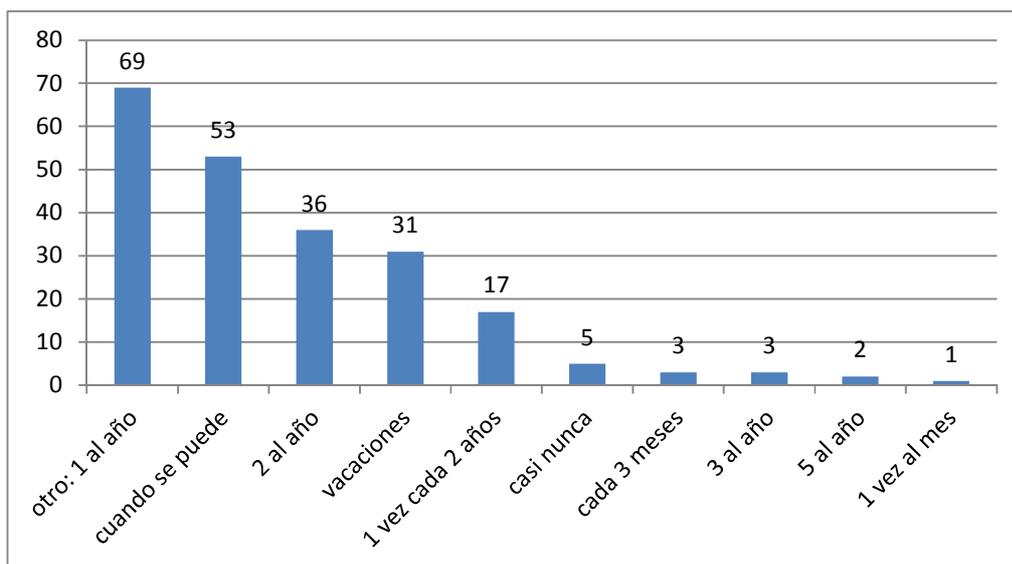
A continuación, se presentan los gráficos con su respectiva interpretación o análisis para cada interrogante, se analizó las necesidades con las que los pasajeros cuentan en cada uno de sus viajes.

Los gráficos fueron hechos con diferentes tipos, tales como, torta con tajadas porcentuales de las respuestas para poder tener una visualización más exacta de los resultados buscados en la investigación, barras que permiten comparar valores, etc. A continuación el análisis:

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

**Pregunta 1** ¿Con que frecuencia usted viaja?

**CUADRO: 1  
FRECUENCIA DE VIAJE**



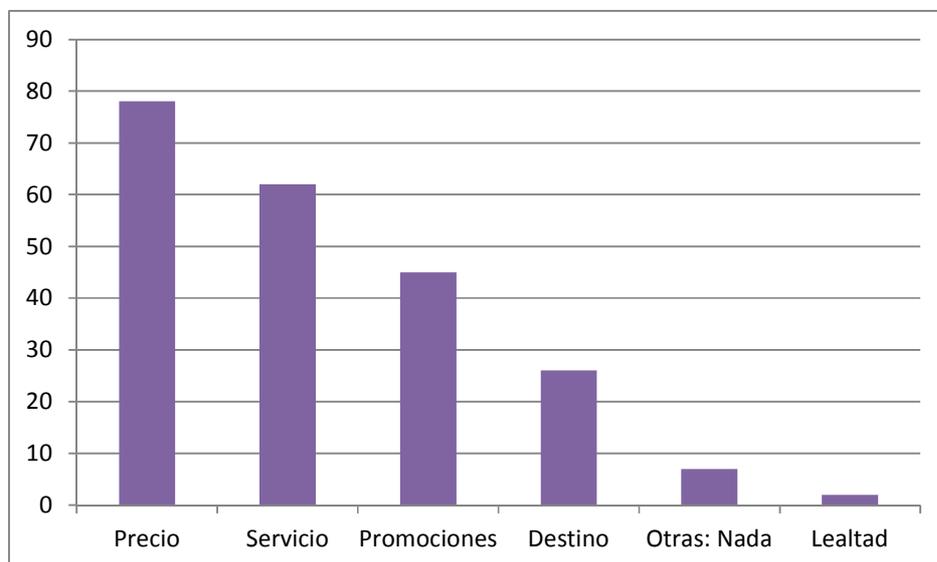
Elaborado por: Jessica Durazno

Se puede notar fácilmente que la mayoría de las personas encuestadas realizan sus viajes una vez al año, dentro de los motivos encontramos turismo, visitas a familiares, negocios, etc. Lo que permite que el pasajero denote mejoras implementadas en un servicio.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

**Pregunta 2.-** ¿Qué lo lleva a elegir una aerolínea?

**CUADRO: 2  
ELEGIR UNA AEROLÍNEA**



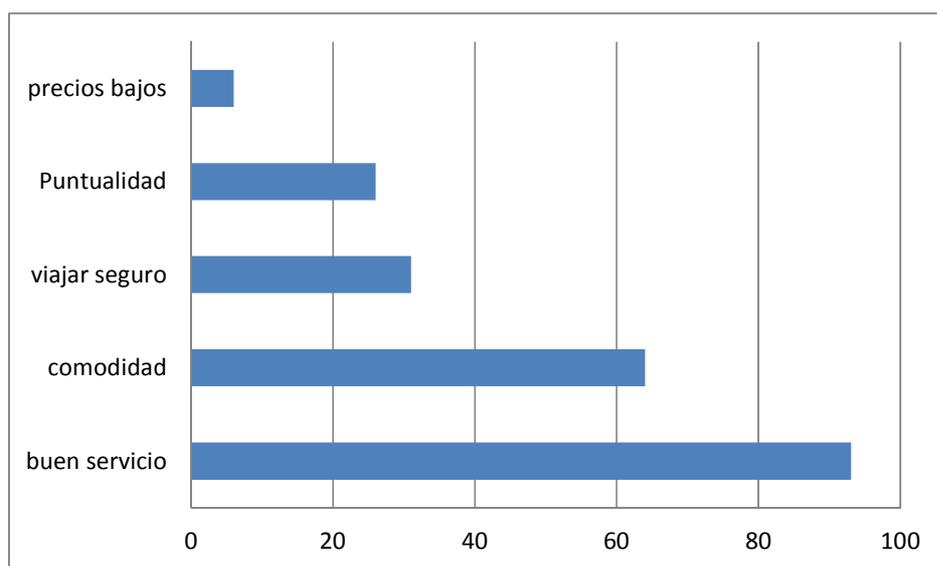
Elaborado por: Jessica Durazno

Como se aprecia en el gráfico, lo que lleva a un pasajero a la compra de un boleto, o elegir una aerolínea en su mayoría es el precio y servicio con una variación de 16% entre las dos. De esta forma ayuda a reconocer que la lealtad que las compañías pretenden crear en los pasajeros, se la pasa por alto.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

**Pregunta 3.-** Como pasajero, ¿Qué es lo que espera de una aerolínea?

**CUADRO: 3**  
**QUÉ ESPERA DE UNA AEROLÍNEA**



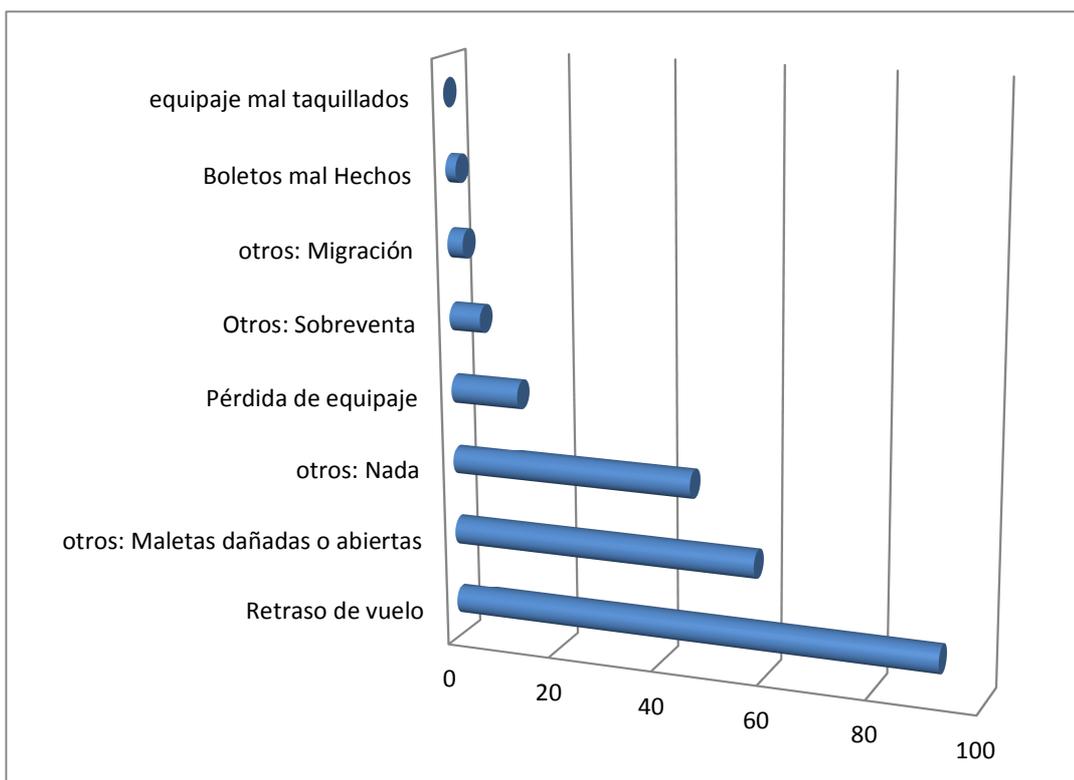
Elaborado por: Jessica Durazno

Debido a que la presente interrogante, es una pregunta abierta se procede a puntualizar las respuestas dadas por los pasajeros, el más mencionado y deseado sin duda es “Buen servicio” que para algunos pasajeros encierra puntualidad, seguridad y confort. A pesar de ser una pregunta abierta, los pasajeros concuerdan en su mayoría que lo que más esperan de una aerolínea, es un buen servicio y todo lo que esto comprende.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

**Pregunta 4.-** ¿Cuáles son los errores más comunes que haya experimentado al momento de usar una aerolínea?

**CUADRO: 4**  
**ERRORES MÁS COMUNES**



Elaborado por: Jessica Durazno

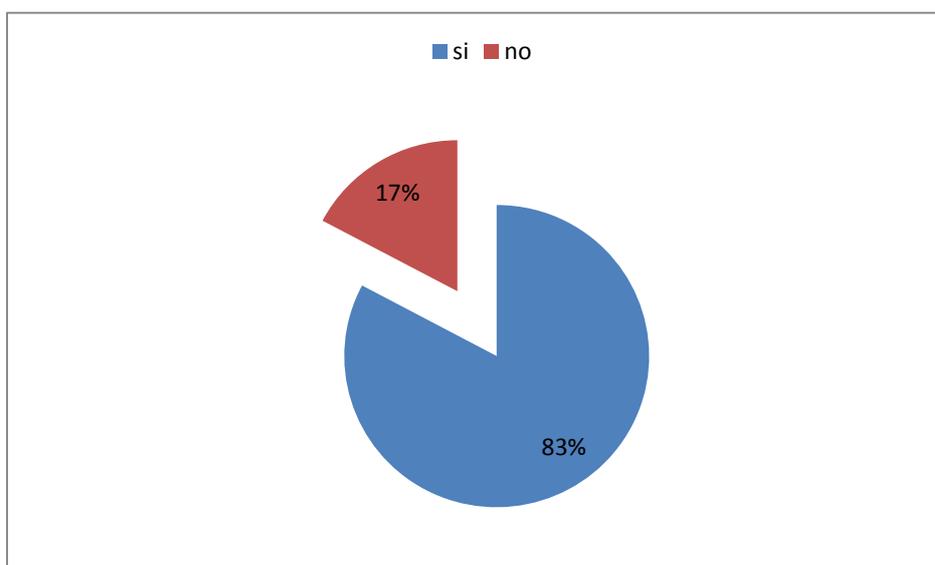
Se puede revelar que uno de los errores más comunes con un total de 92 personas, es el retraso de vuelo, precedido por equipajes dañados o abiertos, lo que permite que las aerolíneas tengan conocimiento de que existe este tipo de inconveniente.

Como la autora antes señala, los retrasos de vuelos pueden darse por dos situaciones, cambios climáticos, que exonera de una forma a la aerolínea y por factores humanos que se observa los pasajeros no están dispuestos aceptar.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

**Pregunta 5.-** ¿Cree usted que una equivocación humana en la prestación de servicio al pasajero, afecte directamente a la imagen de una aerolínea?

**CUADRO: 5**  
**ERROR HUMANO ANTE LA IMAGEN CORPORATIVA**



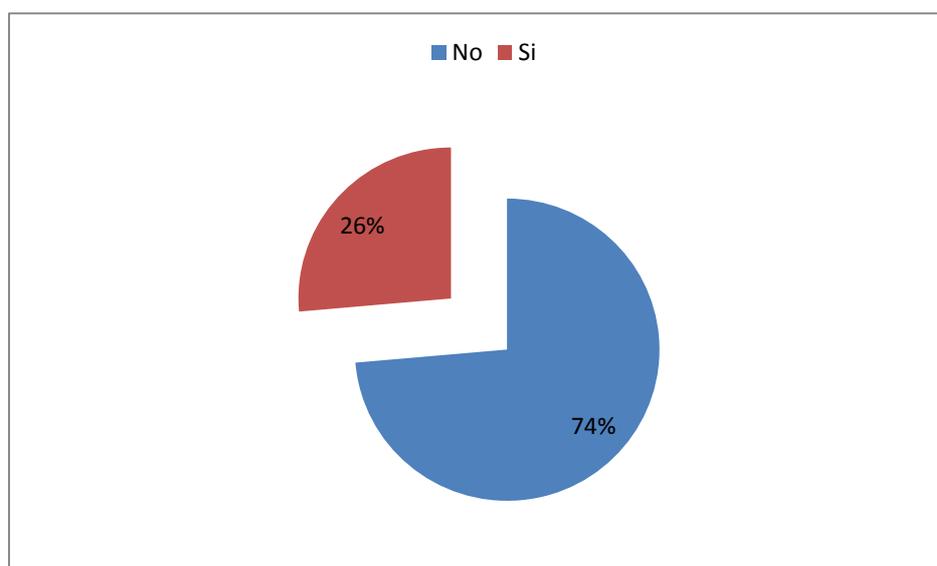
Elaborado por: Jessica Durazno

Un 83% de los encuestados contestó que lamentablemente un error, si afecta la imagen de una aerolínea, aceptando que al ser humanos se tiende a cometer errores, lo que desafortunadamente limita dicha aceptación, es el hecho que un error podría ser fatal u ocasionar el rechazo de una determinada aerolínea por parte de los consumidores. Con un mínimo porcentaje de 17% los pasajeros, comprenden los errores humanos y están dispuestos a tolerarlos.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

**Pregunta 6.-** ¿Conoce usted si las aerolíneas poseen personal de seguridad propio?

**CUADRO: 6**  
**CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE SEGURIDAD**



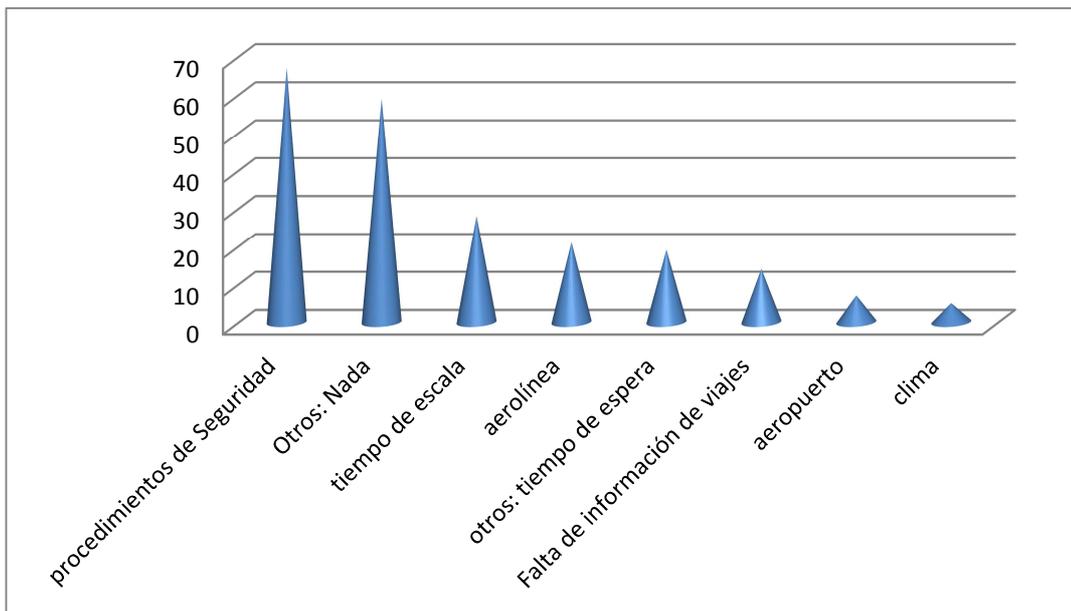
Elaborado por: Jessica Durazno

Por medio de esta pregunta se puede conocer que la mayoría de pasajeros asumen que existe un servicio de seguridad, pero que no poseen la suficiente información del papel que desempeña el mismo, ni como solicitar el servicio. Por otra parte se acepta que existe un servicio de seguridad de la aerolínea ya que según las encuestas señala que el 26% tiene conocimiento del mismo.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

**Pregunta 7.-** ¿Cuándo realiza un viaje de que se queja con frecuencia?

**CUADRO: 7**  
**QUEJAS FRECUENTES**



Elaborado por: Jessica Durazno

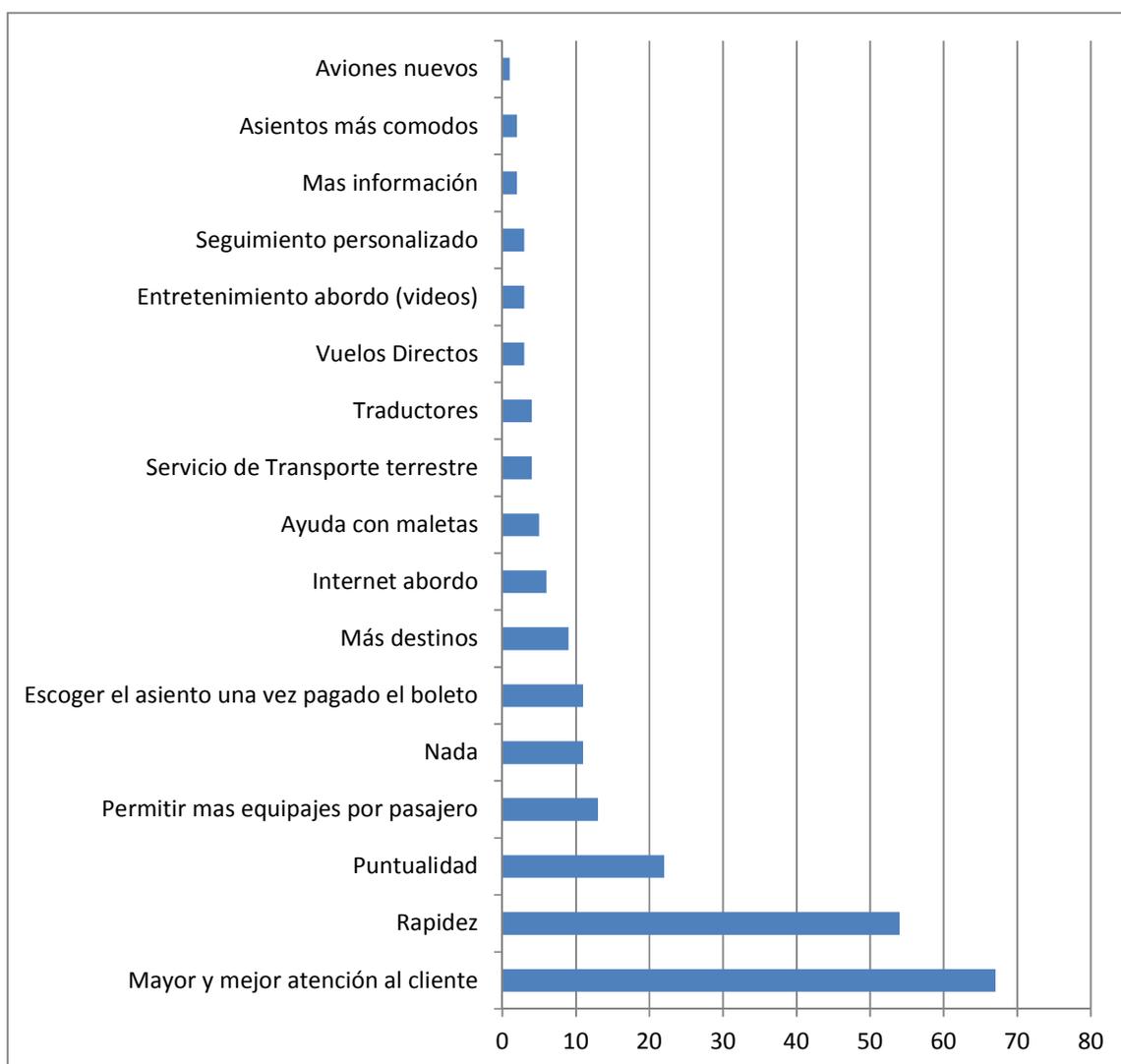
Como antes se menciona, existe un porcentaje de pasajeros que durante viajes realizados, sus quejas se inclinan hacia las aerolíneas, asentando lo que durante el desarrollo de la investigación se señala. También de esta forma relacionando con la pregunta cuatro realizada, en la misma encuesta se indica que parte de las quejas de los pasajeros se deben a los retrasos de vuelo o tiempos de espera.

Los procedimientos de Seguridad, sin lugar a duda, desagradan en su mayoría a los pasajeros; puesto que Ecuador es un país base de algunas aerolíneas y escala para otras, se realizan múltiples procedimientos de seguridad.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

**Pregunta 8.-** ¿Qué servicio cree usted que las aerolíneas deben implementar?

**CUADRO: 8**  
**SERVICIO PARA INCORPORAR**



Elaborado por: Jessica Durazno

Esta pregunta fue hecha con el fin de conocer cuáles son las necesidades que los pasajeros tienen con respecto al servicio que una aerolínea brinda. Se determinó que

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

sea una pregunta abierta, ya que las necesidades de los pasajeros pueden variar según el destino, tipo de viaje, etc.

Se aprecia en el gráfico, que la impuntualidad y el trato al cliente, son aspectos que deben tratarse en el día a día, en las líneas aéreas ya que son factores sumamente importantes a la hora de vender una imagen hacia un cliente.

### *Entrevistas*

Las entrevistas colaboran para sustentar la viabilidad del presente proyecto ya que se obtiene información directa de personas que forman parte del campo de estudio, que puede servir para reforzar la investigación y a su vez ayuda a detectar si existe algún procedimiento incorrecto en la actualidad.

La tesinante se entrevistó con el señor Julio Abad, Jefe de Operaciones de la Compañía Active Security Company, que es la encargada de proveer el Servicio de Seguridad a la Aerolínea LAN Ecuador; la entrevista se realizó en el Aeropuerto José Joaquín de Olmedo de la Ciudad de Guayaquil. Las preguntas son entregadas por escrito previa la entrevista, posteriormente se procede dicha entrevista. Cinco preguntas fueron creadas de las cuales la primera fue: tal como se puede observar en el anexo N°3.

Estas preguntas pautadas precisamente para destacar el Servicio de Seguridad y conocer si existe relación con las demás áreas que existen en un aeropuerto y aerolínea. El entrevistado permitió alimentar el conocimiento del tesinante con relación a las funciones y alcance de la Seguridad de una Aerolínea.

No existe evidencia de video o grabaciones, ya que por cuestiones de seguridad no fue permitido.

Por último, para finalizar las entrevistas, se entrevistó a una autoridad de Turismo, el cual se eligió al Señor Renato Cevallos Coordinador Nacional del Programa de

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

Capacitación Turística del Ecuador, para conocer su pensamiento y criterio imparcial como cliente de una aerolínea y a su vez autoridad de Turismo, si existe conformidad con el servicio y que es lo que se exige con respecto a Calidad, dentro del Turismo.

Las preguntas son enviadas vía mail y contestadas de igual manera. Se establecieron siete preguntas, las cuales se puede apreciar en el anexo N°4.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## CAPÍTULO IV

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa

La autora luego de haber analizado la situación actual por la que atraviesan distintas empresas que prestan el servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil, considera importante desarrollar una propuesta para la capacitación del personal encargado de dichas actividades; a continuación un detalle del esquema a seguir:

- 1. Se contacta a la empresa que brinda el servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil;** el primero contacto se lo realiza por medio de telemarketing o mails dirigidos a una base de datos especializados.
- 2. Análisis general de la empresa que adquiere los servicios de consultoría;** luego de concretar la primera reunión con las empresas que ofrecen el servicio de seguridad, se plantea el análisis y diagnóstico técnico de la misma.
- 3. Se entrega un diagnóstico técnico de las diferentes áreas involucradas a la gerencia general de la empresa contratante;** este diagnóstico técnico comprende datos reales cuantificados que reflejan el déficit del servicio de la compañía.
- 4. Se planifican las estrategias a usarse en la capacitación del personal involucrado y el desarrollo de los temas en la carga horaria que se considere necesaria;** Este

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

punto es analizado con el departamento administrativo y financiero de la empresa contratante.

5. **Se hace una evaluación general del personal capacitado y se entrega un informe técnico a la gerencia;** En esta etapa del proceso de capacitación la compañía contratante podrá tomar decisiones en cuanto a la continuidad del personal, basados en los resultados de la evaluación, optimizando de esta forma su talento humano.
6. **Se programa evaluaciones periódicas del personal, para medir estándares de calidad total;** esta herramienta permite al cliente, materializar y cuantificar la inversión realizada en su personal.

## Diagrama de Gantt

CUADRO: 9  
Diagrama de Gantt

	1 Mes				2 Mes				3 Mes				4 Mes				5 Mes				9 Mes	12 Mes
	Semana				Semana				Semana				Semana				Semana					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Se contacta a la empresa	■	■																			
2	Análisis General			■	■	■	■															
3	Se entrega diagnostico						■															
4	Planificación de estrategias							■	■	■	■											
5	Evaluación General de personal											■	■									
6	Capacitaciones													■	■	■						
7	Evaluación Post-Capacitación															■	■					
8	Evaluaciones periódicas																			■	■	■

Elaborado por: Jessica Durazno

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **Generalidades de la Propuesta**

Se considera a los aviones uno de los medios de transporte más utilizados de los últimos años, por lo que ha hecho que las aerolíneas no sean un tema desconocido, lo que si en ocasiones resulta desconocido ante el público, son las diferentes áreas que colaboran para una placentero vuelo del cliente, donde también se involucran otras empresas que prestan servicios las cuales son parte de este proceso.

## **Objetivos**

### ***General***

- Evaluar el servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil, determinando la forma actual del servicio en cuestión, para detallar sus falencias y poder plantear estrategias correctas promoviendo un servicio de Seguridad especializado para la aviación civil.

### ***Específicos***

- Detectar las fallas en el momento del análisis y evaluación de la empresa que brinda un servicio de seguridad para aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil.
- Desarrollar un plan de capacitación para el personal que labora en la empresa evaluada, detallando los cambios a realizar para lograr un servicio de calidad.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **Importancia de la Propuesta**

### ***Reducción de Multas***

Con el incremento de rutas en vuelos internacionales, aumentan las exigencias y restricciones de los países, las cuales si no son cumplidas a cabalidad ocasionan sanciones que perjudican directamente a las aerolíneas.

Para poder conservar los destinos o rutas de vuelo, es necesario el cumplimiento de dichas regulaciones, para lo cual es de vital importancia instruir continuamente al personal para poder detectar lo que podría ocasionar una multa a la aerolínea que lleva desde el permitir el abordaje de objetos prohibidos, hasta el vuelo de un avión no inspeccionado. Se considera mínima este tipo de fallas, pero no deja de ser importante ya que estas fallas se manifiestan en su mayoría por el factor humano.

La reducción de multas, es más un trabajo del cliente interno, para beneficio de la Línea Aérea, ya que como antes se menciona podría perjudicar las rutas de vuelos o destinos. Este aspecto es netamente desarrollado por el Servicio de Seguridad de la aerolínea

### ***Mejorar la Imagen de la Aerolínea***

Basándose en los resultados obtenidos por medio de las encuestas, como señala la pregunta número 5, se llega a establecer que en su mayoría un error humano afectaría directamente la imagen de una Línea Aérea que por consiguiente llevaría a los consumidores a limitar y en ocasiones a desertar del uso de una aerolínea, puesto que el cliente o pasajero exige total satisfacción y calidad en cada uno de sus viajes.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

Al mencionar que un error humano afectaría la imagen de una aerolínea se puede interpretar de distintas maneras ya que existen diferentes aspectos a estudio; según los encuestados la necesidad mayor, que llega convertirse en exigencia, es el, preparar mejor a las personas que llevan el uniforme de una aerolínea, mejorar el estándar de servicio al cliente puesto que como todo consumidor de un servicio, requiere de calidad.

El 83% de pasajeros asegura que un error humano afectaría de manera total y directa la imagen corporativa de una aerolínea, aseverando que incluso se podría llegar a excluir a dicha Línea Aérea por tal error dentro de sus opciones de viaje. Se conoce que las aerolíneas invierten sumas de dinero en la imagen y promoción de las mismas, por lo cual se debe procurar mantener relación de lo que se ofrece y lo que en realidad se vende.

Otra forma de mejorar la imagen proyectada hacia un cliente es tomar en cuenta las quejas proporcionadas por los mismos, ya que son de fuente directa y real, se cree que un pasajero calma la angustia o molesta provocada durante un viaje cuando se gestiona proactivamente dicha queja presentada por el pasajero, lo que permite un próximo viaje y satisfacción del cliente.

### ***Para un Servicio Puntual***

Trabajar de una manera con la cual se vincule la seguridad del pasajero para minimizar el posible tiempo de retraso de un vuelo, con excepción de los retrasos de vuelos provocados por cambios climáticos.

Existen aspectos que los pasajeros exigen y esperan de una aerolínea, un buen servicio y servicio puntual, que se correlacionan más que cualquier otro, si se goza de un buen servicio, es debido al buen trato y puntualidad; si los pasajeros realizan sus

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

vuelos a tiempo minimizaría cualquier otro aspecto calificado por el cliente y viceversa.

La puntualidad es uno de los aspectos más importantes en los viajes, no interesa si el viaje es de negocios, turismo, etc. Siempre se tiene por necesidad llegar a tiempo, aparte del buen servicio, la puntualidad se convierte en una de las mejores virtudes en las aerolíneas, que incluso lleva a relegar al costo de boleto ante las personas. La puntualidad es calificada a diario por los pasajeros, antes, durante y después del vuelo.

El tema de la puntualidad beneficia a todo el entorno de la aviación civil, ya que si existe puntualidad rara vez podrían existir problemas con los vuelos, abordajes, despegues y arribos de aviones, que también afecta al aeropuerto en cuestión y al aeropuerto de destino porque existen horarios establecidos y programados sujetos a la puntualidad debido al tráfico aéreo.

### ***Ventas***

Esta persona, que es el primer contacto del cliente con la empresa, jugará un papel importante ya que dependerá la venta del boleto, pasajero satisfecho y posible cliente frecuente, por lo tanto, el correcto desenvolvimiento e información proporcionada al pasajero, será crucial, en la relación del pasajero con la línea aérea. Dado que es el primer contacto, personal de ventas, deberá estar en la obligación de poner en conocimiento lo necesario para el viaje del pasajero.

El personal de ventas, deben asegurarse de que el pasajero comprenda la intención de que llegue con el tiempo mínimo requerido y que a su vez entre a la sala de embarque inmediatamente, luego del chequeo y facturación de equipajes, para realizar los chequeos de seguridad pertinentes que son requeridos en cada viaje y que estos no ocasionen retrasos o pérdidas de vuelo, el tiempo solicitado está plenamente estudiado y por lo tanto establecido por lo cual tanto los pasajeros y los colaboradores

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

de una empresa están comprometidos con el cumplimiento del mismo. El afán del personal de una aerolínea comprende en contar con el tiempo necesario para realizar correctamente su trabajo.



Imagen 2. Área Ventas

Fuente: [www.apumanque.cl/tiendas\\_ficha](http://www.apumanque.cl/tiendas_ficha)

## **Alcance de la Propuesta**

### ***Establecer la colaboración entre áreas participantes***

Para poder atender un vuelo principalmente se requiere de servicio al pasajero, servicio de seguridad, operaciones de vuelo, tripulación y mantenimiento que son los encargados de permitir el despegue de un avión. Se pretende establecer correlación entre estas áreas puesto que existe un bien común “Brindar un servicio de calidad y puntual al pasajero”; al momento de obtener esta concientización de colaboración continua entre las partes participantes se logra el servicio anhelado.

En las capacitaciones al personal previas al trabajo, se debe incluir atención al cliente interno, que no es menos importante que el cliente externo, para poder alcanzar la integración total y no sectorizada. Sondar aleatoriamente las relaciones

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

personales y laborales de los colaboradores para asegurarse que todo marche en armonía para gozar de un buen ambiente laboral, lo cual beneficia a todos.

Se debe trabajar en conjunto, teniendo en cuenta que se posee un afán común, ya que si el pasajero recibe un buen trato en la facturación de equipajes, posterior espera de su vuelo en el aeropuerto y durante el vuelo hacia su destino éste, es tratado de manera hostil o poco conveniente según el criterio del consumidor, no sirve de nada el trabajo antes realizado, debido a que la imagen es una sola y se tiende a relacionar con el uso del uniforme.

Existe otra posibilidad para lograr la colaboración entre áreas, la cual es: Que las Aerolíneas absorban el personal de seguridad contratado por medio de una tercera empresa, ya que existiría unificación de uniformes y el compartir una misma ideología que es establecido por cada empresa Aérea.



Imagen 3. Colaboración entre Áreas  
Fuente: [www.insulargalapagos.blogia.com](http://www.insulargalapagos.blogia.com)

### *Selección del personal*

Antes a las capacitaciones, también se cree necesario una correcta selección del personal próximo a trabajar en las distintas plazas de una Empresa Aérea, para esto se precisa corroborar si las pruebas que se realizan en la actualidad para pertenecer a dichas empresas, son correctas e idóneas para conocer todo tipo de antecedentes del

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

personal a seleccionarse. Debido a esto, a continuación se desglosa levemente lo que cada área de contacto con el cliente debe conocer y estar apto respectivamente:

*Ventas:* Personal altamente competitivo, capaz de persuadir a una persona para realizar la compra de un boleto sin dejar de ser atento y servicial con el futuro pasajero.

*Servicio al pasajero:* Grupo de personas eficientes, encargados de facturación de equipajes, con alta capacidad de escuchar, atender y resolver posibles problemas de los clientes en un tiempo limitado conservando la calma.

*Seguridad:* Personas asertivas con las preguntas a realizarse por motivos de seguridad, capaces de discernir entre casos del diario vivir y posibles amenazas, aptos para trabajar bajo presión continua reconociendo los distintos procesos de seguridad por lo que un pasajero debe someterse previo a un viaje.

*Tripulación:* Colaboradores atentos a las necesidades de los clientes durante un vuelo, excelente disposición de servicio, competentes para lidiar con diversas situaciones y pasajeros de forma paciente.

Con la presente necesidad de estas aptitudes y actitudes, se plantea la realización de pruebas psicológicas, pruebas de interrelación con personas, vínculos sociales, antecedentes de trabajos anteriores, facultades de relacionarse con el público y habilidad de manejo del estrese laboral o trabajo bajo presión, etc.



Imagen 4. Test psicológico  
Fuente: [psipolicial.blogspot.com](http://psipolicial.blogspot.com)

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

### *Capacitaciones al personal*

Una vez capacitado el personal para atender al cliente interno y demás áreas se podrá obtener el objetivo deseado, un buen ambiente laboral que a su vez, proporcionará armonía entre sus colaboradores. Pero no basta contar con armonía, sino vender ese ambiente hacia los pasajeros para provocar confianza en ellos.



Imagen 5. Personal Capacitado

Fuente: [www.sinflash.com](http://www.sinflash.com)

Las capacitaciones al personal van de la mano con la imagen de una empresa lo que lleva al cliente decidir la compra de servicios o boletos, los pasajeros exigen calidez de servicio no solo durante los vuelos, sino antes y después por medio del talento humano de las empresas aéreas como antes se menciona. Estas capacitaciones deberán hacer comprender al personal, la diferencia entre lo que un cliente exige y lo que un cliente merece, desarrollando la capacidad de encontrar formas de enviar el mensaje correcto al pasajero.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.



Imagen 6. Capacitaciones al personal  
Fuente: [www.tierradelfuego.org.ar](http://www.tierradelfuego.org.ar)

Basándose en las exigencias y necesidades que los pasajeros plasmaron en las encuestas, se reconoce como uno de los principales aspectos el “Mejorar el trato al cliente” y “Mayor Agilidad”, que se llega a la conclusión de que un pasajero debe ser tratado de igual sin diferenciar la clase en la que vuela, el origen del pasajero, el tiempo de llegada, etc. Un pasajero no está dispuesto a tolerar demostraciones de enojo, impuntualidad e ineficiencia, por parte del personal de una aerolínea, antes, durante y después de su viaje. Por lo que se espera que de manera eficiente se gestione algún inconveniente, si fuera el caso que se presente.

### ***Datos de Capacitación***

Como antes se menciona la necesidad de capacitar al personal positivamente para ser parte de una aerolínea; es preciso que las mismas sean dictadas en 4 horas diarias por diez días, que corresponde al tiempo que normalmente duran los entrenamientos previos a la incorporación a una empresa con fecha de inicio desde el momento en que es aceptado/a como parte de la compañía aérea.

Se escoge como segmento principal, especialmente a las áreas que están en contacto directo con el pasajero, es decir: Servicio al pasajero, Servicio de Seguridad, Ventas y Tripulación ya que el pasajero exige excelencia en la atención al cliente; de

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

forma secundaria pero no menos importante el resto de áreas de la Aerolínea para trabajar en la cooperación y correlación entre colaboradores.

Estas charlas o capacitaciones, tienen la finalidad de fortalecer los principios y aptitudes que el personal calificado y seleccionado previamente, debería poseer. Las capacitaciones no solo se basan en trato a personas en general o futuros clientes como visión en determinada empresa, sino también en los procedimientos y normas exigidos por la OACI e IATA para los diferentes componentes de la Aviación Civil.

### *Nuevos métodos de control*

Para evitar la fatiga de múltiples revisiones, se debe procurar realizar varios chequeos al mismo tiempo, de esta manera, si el servicio de seguridad debe hacer chequeos parte de su rutina ya sea equipaje, documentos, etc., esto se deben realizar cuando servicio al pasajero procede a realizar el check-in, facturación de equipajes o Upgrade<sup>8</sup> en la sala de embarque. Algo que también resulta tedioso para los pasajeros, es el chequeo corporal; para minimizar lo molesto de este chequeo, Servicio de Seguridad debe dotarse de equipos de última tecnología para prevenir actos de interferencia ilícita, sin causar molestia alguna al pasajero.

Otra manera de innovar métodos de control, será trabajar junto con migración y operaciones de Tagsa, por medio del uso de las cámaras de Seguridad del Aeropuerto para observar alguna actitud sospechosa en los pasajeros antes de su chequeo y posterior ingreso a la sala de embarque. Por otro lado para reducir el listado de pasajeros, que se consideran posibles amenazas, se prevé realizar un análisis de vuelo horas antes del inicio del chequeo de pasajeros de dicho vuelo. Este análisis lo debe efectuar personal encargado de la seguridad de una aerolínea, tomando en cuenta aspectos como, fecha y forma de compra del boleto, origen y destino del pasajero,

---

<sup>8</sup>Upgrade: Ascenso de categoría, que se puede utilizar en el transporte aéreo para pasar de la clase turista a business. Se puede conseguir el up grade utilizando millas.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

tiempo de estadía, etc. Sin dejar a un lado el análisis personal, cuando un pasajero se presenta para su vuelo.

### *Información necesaria al turista*

Brindar información, no solo de viaje, sino también del lugar de destino o punto de partida debido a que existe información perceptible, de observación e intangible de esta manera el pasajero gozará de tranquilidad en cada uno de sus viajes.

La disponibilidad de información es de vital importancia, basándose en las encuestas realizadas, se conoce que los pasajeros no les basta con “Mejorar el servicio” ya que no habría manera de mejorarlo sino se otorga la información necesaria para los diferentes viajes; a pesar de que la mayoría de pasajeros realizan sus viajes previamente planificados, siempre hay alguna información por confirmar, o falta de la misma, por lo tanto, el turista quiere estar informado; desea tener un mapa o direcciones claras de los lugares a visitarse, al mismo tiempo necesita saber a dónde recurrir en caso de emergencia.



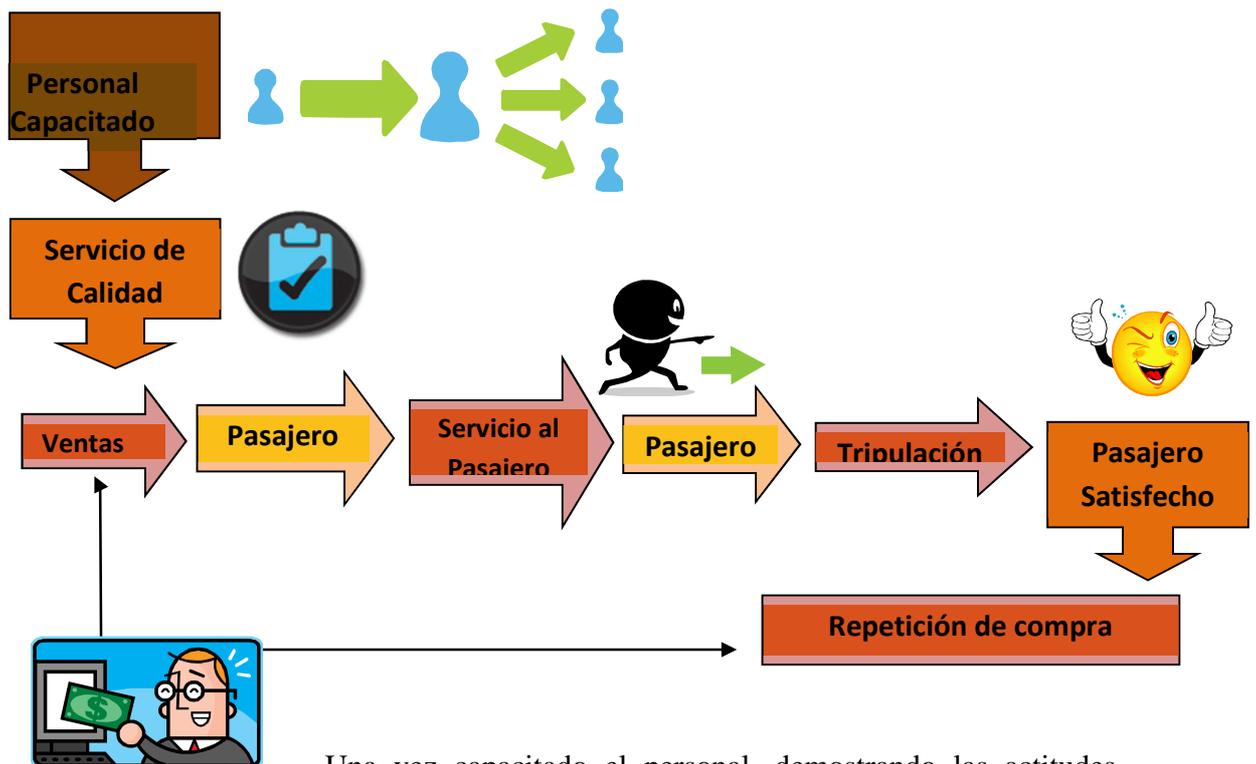
Imagen 7. Información Turística  
Fuente: [iturmanta.blogspot.com](http://iturmanta.blogspot.com)

Es fundamental que el turista reciba tal información en un idioma dominado por ellos, o que comprenda la información proporcionada; en este aspecto no sólo nos referimos a sistemas de señalética, sino también a que el personal de la Línea Aérea, que esté en contacto con el turista debe poder comunicarse con el mismo.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

*A continuación esquemas de la propuesta:*

*Esquema principal: Relación pasajero-aerolínea*



Una vez capacitado el personal, demostrando las actitudes necesarias y de prestación que se debe tener ante el cliente procurando preservar la buena Imagen de la Aerolínea, se podrá vender un Servicio de Calidad, comenzando por el primer contacto que es el área de Ventas de boletos, desde ese punto el pasajero ya va formando un criterio referente a dicha empresa.

En cuanto la información adquirida en las capacitaciones se vea reflejada en el trato hacia el cliente, éste irá creando expectativas hasta el día del viaje, lo que incrementa la responsabilidad de los colaboradores de atención al pasajero y personal de Seguridad, que se encuentran en la obligación de proporcionar al turista todos los

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

datos necesarios para la realización del viaje, en caso de chequeos de seguridad, explicaciones del caso.

Posteriormente se encuentra Tripulación, personas encargadas de ofrecer calidad del servicio durante el vuelo; un error en cualquiera de estas áreas podría causar disgusto contra la Línea Aérea lo que provocaría el poco o negación de uso de la misma. Caso contrario, el deleite del pasajero, lo que lleva a la repetición de contra y futura relación Aerolínea-Pasajero.

### ***Esquema Interno: Correlación entre áreas***

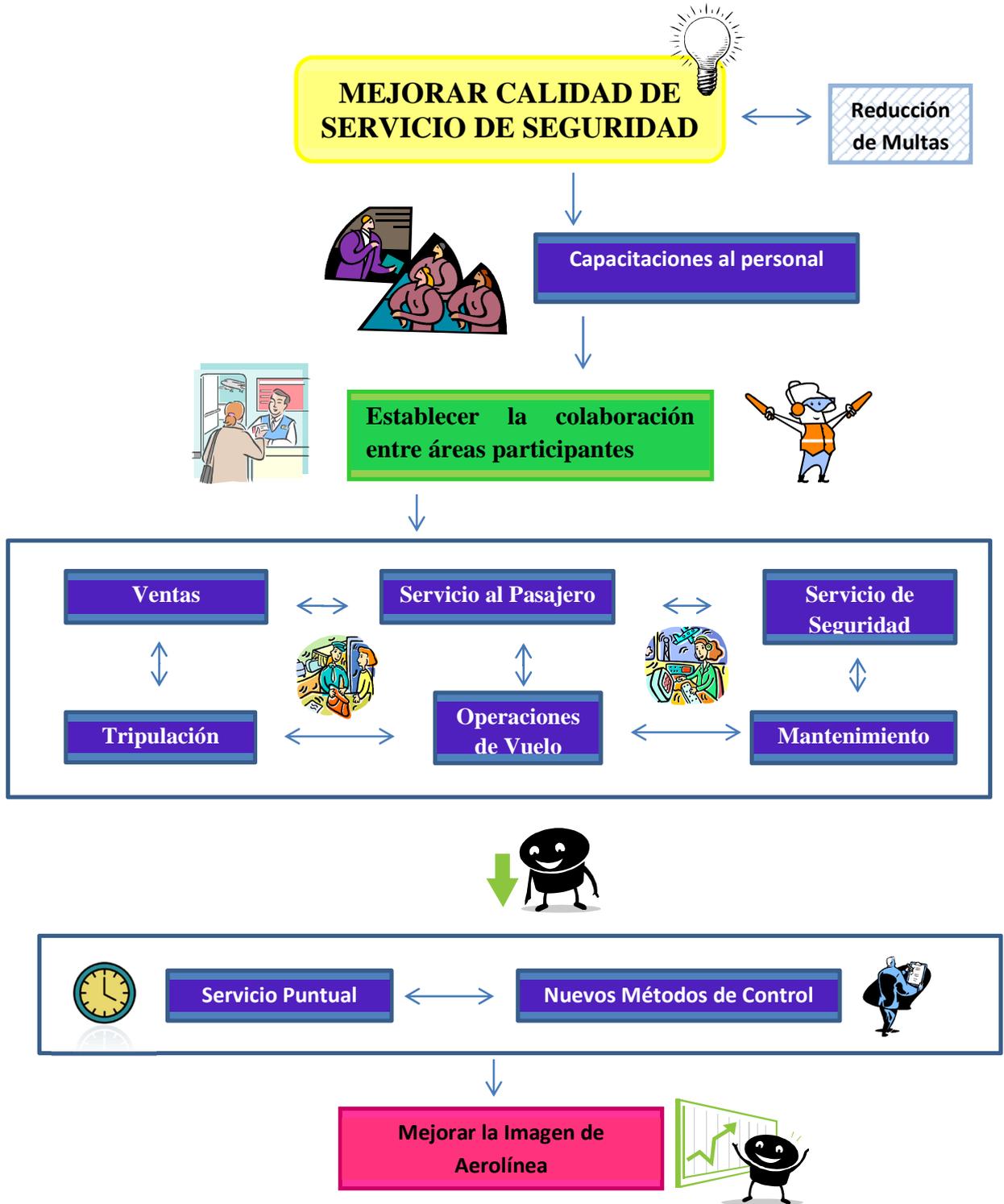
La meta principal de toda Aerolínea es dar un Servicio de Calidad, incluso este llega ser el objetivo diario de todo el personal de la misma.

Con respecto a las capacitaciones, no solo se basa en dar hacia los pasajeros un buen servicio, además se presenta la necesidad de establecer relación entre las diferentes áreas con las que cuenta una aerolínea, la correlación de áreas es un punto clave en la atención de un vuelo, ya que juegan con la imagen de la línea aérea al llevar puestos los uniformes. Servicio al pasajero, ventas, tripulación, seguridad, mantenimiento, operaciones de vuelo, etc. son unas de las divisiones participantes en el viaje de un pasajero lo cual una vez ya capacitados para dar "Calidad de Servicio", se podrá establecer la colaboración entre áreas para cooperar a su vez a minimizar los riesgos de Multas hacia la aerolínea.

Al momento de conseguir que los participantes se involucren entre sí, por consiguiente se podrá obtener colaboración continua entre los miembros que forman parte de la empresa aérea que a su vez estandariza los procedimientos a tomar durante la ejecución de un vuelo que reducirá el tiempo de espera, destacando así la puntualidad del servicio lo cual beneficia a la Buena Imagen de la empresa en cuestión.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

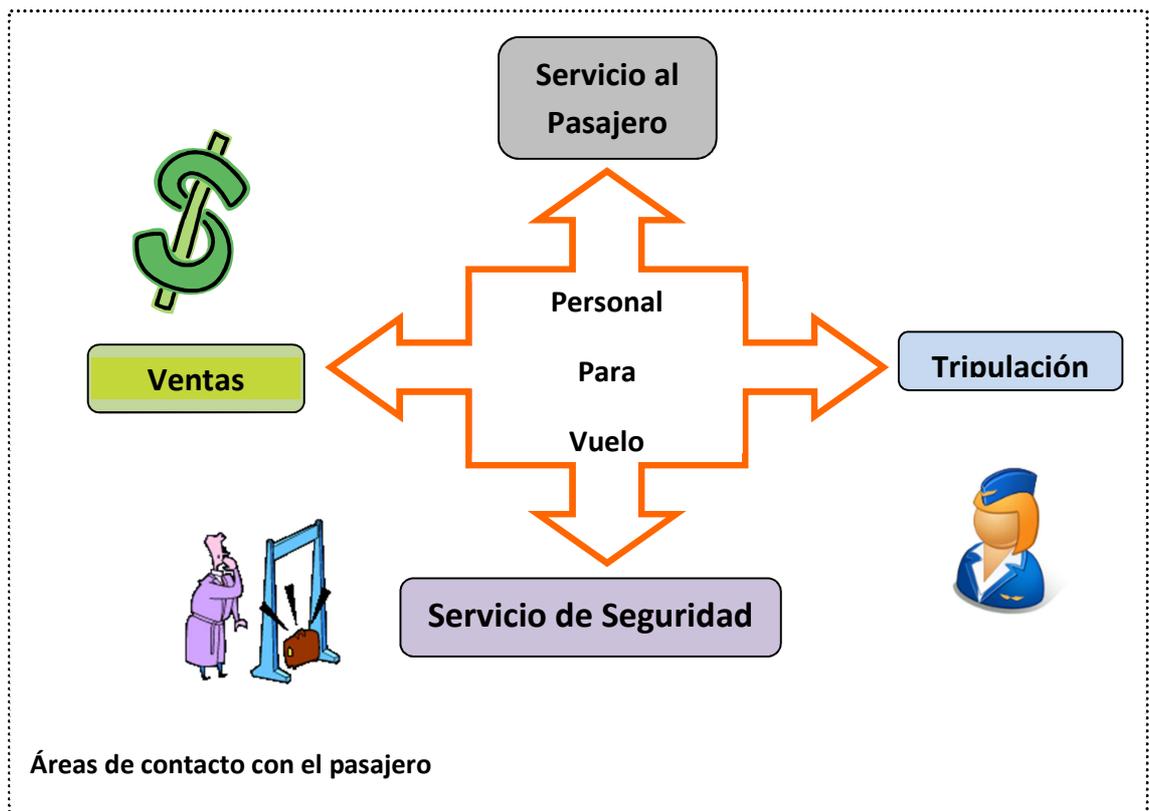
*Esquema interno entre áreas:*



Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

***Esquema externo con relación al pasajero:***

A pesar que existen algunas áreas participantes en la planificación de un vuelo, las que se encuentran en contacto directo con el pasajero, apenas son 4 tales como: Ventas, Servicio al Pasajero, Servicio de Seguridad y Tripulación. Éstas, son las mayores encargadas de atención al cliente y de preservar la Imagen de la Aerolínea ante el pasajero, cada una cumpliendo sus funciones respectivas sin olvidar el trabajo en conjunto para alcanzar el objetivo en común, "Servicio de Calidad".



Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones en determinado lugar. (Centrosur, 2012).

### ***Ventas:***

- a) Recibe al futuro cliente en las oficinas comerciales, brindando servicio de excelencia.
- b) Personal de ventas debe tener completo conocimiento de los diferentes destinos que posee la Aerolínea en la que labora.
- c) Asesorar a los clientes en sus viajes, destino, ofertas, promociones, escalas, etc.
- d) Tomar datos del cliente, necesarios para su registro.
- e) Colocar los datos en el sistema de uso de la aerolínea.

### ***Servicio al pasajero:***

- i. Recibir, dar la bienvenida, chequear y registrar en el de vuelo a los pasajeros que se presenten para realizar un viaje.
- ii. Asignar asientos según la reservación del pasajero.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

- iii. Receptar las maletas de clientes para su posterior facturación, (peso). En caso de que se exceda en el peso, el personal está en la obligación de señalarle al pasajero las opciones, que son: Retirar peso, pagar por el exceso de peso,
- iv. Imprimir boletos y futuras conexiones de los pasajeros.
- v. Acompañar a los menores de edad hasta la hora de vuelo y entregarlos a personal de tripulación encargada de viaje el viaje.
- vi. Guiar al pasajero y proporcionar información necesaria del viaje.
- vii. Embarcar al pasajero a la hora estimada.

***Seguridad:***

- i. Presentarse ante el pasajero que se encuentra esperando para registrarse en el vuelo y facturar equipaje, como personal encargado de la seguridad de la aerolínea, siendo esto, parte del protocolo.
- ii. Solicitar los documentos de viaje de los pasajeros presentes, y corroborar según el destino, la validez de los mismos.
- iii. Comprobar autenticidad de los documentos proporcionados. En caso de dudas comunicarse con el inmediato superior.
- iv. Llevar registro de las maletas de los pasajeros.
- v. Realizar chequea corporal a toda persona que ingrese a la aeronave, con excepción de tripulación asignada para el viaje, para llevar registro con horas de entradas y salidas
- vi. Supervisar el proceso de ascenso del equipaje a las bodegas del avión.
- vii. Revisar los aviones con vuelos hacia Estados Unidos en arribo y llegada.
- viii. Inspeccionar equipajes de mano en vuelos hacia Estados Unidos.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

***Tripulación:***

- a. Los Tripulantes de Cabina son los encargados de recibir y atender a los pasajeros clientes a bordo de los aviones, proporcionándoles calidez durante todo el vuelo.
- b. Trabajar de manera impecable basándose en el correcto cumplimiento de estándares y procedimientos de cada una de las aerolíneas.
- c. Suministrar a los pasajeros alimentación y bebidas requeridas.
- d. Proporcionar las indicaciones de seguridad para aplicarse durante un vuelo.
- e. Ayudar a los clientes con la ubicación de asientos.
- f. Facilitar levemente en las necesidades de los pasajeros dentro de la capacidad de la aerolínea.
- g. Reportar al superior encargado o Comandante a del vuelo, en caso de alguna situación de emergencia.

Aquí se detalla los pasos básicos a cumplir por parte del personal que mantiene contacto directo con el pasajero de la Línea Aérea, se destaca que estos pasos pueden variar según la situación que se afronta y la empresa en cuestión.

Cabe recalcar que todos estos procedimientos deben ser aplicados por el personal colaborador de una Empresa Aérea con vocación de servicio sin dejar de ser cortés, servicial y atento basándose en las regulaciones internas propias de la Compañía relacionadas con normas internacionales aplicables para todo lo que forma parte de la aviación civil y poder suplir las necesidades de los consumidores para un beneficio mutuo, lo que ayuda a la imagen de la compañía.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **Efectos en la Imagen Corporativa**

### **a) Credibilidad de la aerolínea:**

Al mejorar el servicio de seguridad, la aerolínea es reconocida entre sus clientes internos y externos como un ente de calidad total aumentando de esta manera la credibilidad de la aerolínea a nivel local e internacional.

### **b) Crecimiento en venta de boletos:**

Este efecto boomerang a nivel financiero, reflejado en el aumento de ventas luego de una inversión en capacitar a su talento humano, ya que se fortalece la relación entre pasajero y aerolínea.

### **c) Fidelidad en los pasajeros:**

Un cliente satisfecho se multiplica geométricamente, y al fortalecer la relación entre pasajero y aerolínea la fidelidad se transmite en buenos comentarios y buenas referencias.

### **d) Estabilidad laboral:**

La inversión en capacitación de personal, resulta un tema muy engorroso para las empresas, sin embargo visto desde el punto de vista de Recursos Humanos, un personal capacitado se convierte en recursos optimizados, con gente comprometida con la misma visión y los mismos objetivos de la empresa a la cual pertenecen. La estabilidad de los colaboradores refleja estabilidad financiera y crecimiento sostenido de toda empresa.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **Valorización de la propuesta**

La autora de esta tesis luego de haber analizado los diferentes tópicos desarrollados en los capítulos anteriores, llegó a la conclusión de que para mejorar el servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil, es de vital importancia una capacitación para el personal involucrado, comprendida en mínimo una carga de 40 horas académicas en el transcurso de 20 días laborales.

Antes de determinar los temas a impartir en dicha capacitación de servicio de seguridad para aerolíneas, se habrá hecho un diagnóstico técnico, previo a la autorización de la gerencia de la empresa en cuestión, es allí cuando se ponen a consideración entre otros temas, los siguientes:

- Procedimientos de Seguridad
- Servicio al Cliente
- Calidad Total
- Relaciones Humanas
- Relaciones Públicas
- Contingencias

Para complementar el servicio ofrecido en esta propuesta, se pacta con la empresa capacitada una evaluación periódica del personal, para medir estándares de calidad de seguridad total, los cuales quedan como registro tanto para el cliente como para los capacitadores; quedando un historial interno que garantiza el servicio que se ofrece a otras empresas relacionadas con la seguridad para aerolíneas a nivel local.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

### **Análisis de los costos para la realización de la propuesta**

Para poder llevar a cabo el estudio de esta propuesta, el tesinante incurrió en el valor de \$ 1360 como se lo detalla en el cuadro N. 10, el mismo que se encuentra desglosado por \$600 cancelados a la persona que realizó la investigación, adicionalmente \$300 dólares por conceptos de viáticos y movilización mientras se realizaba el estudio de esta propuesta. Además de los gastos mencionados, \$136 en consumo de celular, aparte de \$109 por útiles y materiales utilizados por la tesinante.

CUADRO: 10

Presupuesto de Propuesta

DESCRIPCIÓN	VALOR	CANT/VECES	SUBTOTAL
<b>PROFESIONAL</b>			
Encargada de Proyecto	800,00	1	\$ 800,00
<b>Total</b>			\$ 800,00
<b>MOVILIZACIÓN</b>			
Transporte (por mes)	65,00	4	\$ 260,00
Viáticos	40,00	1	\$ 40,00
<b>Total</b>			\$ 300,00
<b>OTROS</b>			
Plan Celular	34,00	4	\$ 136,00
<b>Total otros</b>			\$ 136,00
<b>MATERIALES /TESIS</b>			
Papelería	3,90	3	\$ 11,70
Copias	0,02	400	\$ 8,00
Anillado	10,00	1	\$ 10,00
Cartuchos B/N y color	20,00	4	\$ 80,00
<b>Total</b>			\$ 109,70
<b>SUBTOTAL</b>			\$ 1.345,70
Imprevistos			100
Utilidad (10%)			\$ 134,57
<b>Costo Total/Análisis</b>			<b>1580,27</b>
			<b>469,30 (-)Inv. Inicial</b>
			<b>1110,97 Ganancia</b>

Elaborado por: Jessica Durazno

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## CAPITULO V

### IMPACTO SOCIAL

Las aerolíneas son empresas dedicadas al transporte de personas o turismo en masas, que a su vez es de gran importancia en el turismo ya que, la demanda de uso ha incrementado en los últimos años. Los impactos sociales alcanzados en la actualidad que se han generado por diferentes medidas tomadas ante las problemáticas que determinada sociedad presenta, son: Viajes seguros, pasajeros satisfechos, destinos explotados, creación de rutas de vuelos, etc.

***Viajes Seguros:*** Día a día las entidades encargadas de la seguridad de la Aviación Civil van actualizando, renovando normas y métodos para un viaje seguro, con el propósito de cuidar a las turistas, y demás integrantes de la aviación civil.

***Pasajeros satisfechos:*** Se han realizado programas para la captación de pasajeros, pero ¿Cómo lograr esto, sino se sabe si los pasajeros están satisfechos? –Pues las diferentes áreas participantes del turismo, constantemente pretenden involucrarse con el pasajero para así poder conocer si está satisfecho o no. De esta manera, su objetivo principal, es contar con un pasajero satisfecho que por ende favorece a la sociedad en general.

***Destinos explotados:*** Debido a la facilitación de las aerolíneas, existen destinos turísticos que han visto afectados sus ingresos, aumentándolos provocando beneficios mutuos. Se llega incluso a tomar un “Vuelo Chárter” que no es más que el alquiler de aviones para un destino en particular; para llegar a determinado destino.

***Creación de rutas de vuelos:*** Conforme incrementa la demanda en el uso de las aerolíneas como medio de transporte, también nace la necesidad de llegar a

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

nuevos sitios pro nuevas rutas con el fin de acortar el tiempo de vuelo para así ganar ventaja ante la competencia.

El fin es que todas y cada una de las acciones tomadas promuevan la integración de personas, sociedades, comunidades, culturas, etc. Para el desarrollo equitativo de las mismas de manera responsable.

El turismo de masas se ha mostrado impulsivo con la sociedad propia de un país, pero no de manera única, también existen otro tipo de factores presentes. Para evitar un uso no sostenible de los recursos del turismo siendo perjudicial; se ve en la obligación de buscar un desarrollo llevadero de la actividad turística, sin provocar alteraciones de los beneficios establecidos.

## **IMPACTO CULTURAL**

Como punto de partida se señala las diferentes ocasiones en las se ha dicho que el Turismo conlleva a la interrelación entre varias culturas ocasionando aspectos positivos que benefician al país donde se lleven a cabo. Pero no todo es aceptado de igual forma, ya que existen sociedades que desaprueban esta relación de culturas clasificándolo como negativo para la sociedad, tradiciones y cultura de un país anfitrión.

Es oportuno indicar que Ecuador se lo toma como parada para conexiones de vuelos hacia otros destinos y debido a los cambios positivos que está atravesando en el sector turístico resulta interesante para los extranjeros; lo que da como consecuencia diferentes culturas a diario a nivel de aeropuertos y aerolíneas, que revela la necesidad de interrelacionarse con dichas culturas para lograr la satisfacción en los viajes de los pasajeros.

De acuerdo a la situación antes mencionada, se ve necesaria la proporción de información adecuada al pasajero para que tenga conocimiento de los diferentes

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

procesos de seguridad que son adoptados por las Líneas Aéreas previo a sus vuelos como parte del plan de brindar un Servicio de Calidad; por lo que se debe tomar en cuenta la participación de culturas con respecto a la Seguridad en Aerolíneas.

Debido a que Ecuador es un país pluricultural, es decir cuenta con muchas culturas, se llega a la conclusión que se puede incitar, promover y aplicar el turismo sin perder identidad de cada una de las culturas del país adaptándose a las necesidades presentadas por el turista.

## **IMPACTO EMPRESARIAL**

El presente estudio demuestra cómo perjudica la terciarización en las compañías aéreas, ya que afecta los diferentes ideales con los que cada compañía cuenta. Lo cual no debería ser visto como un ahorro de la empresa, más bien como un desgaste en tratar de asimilar ideales entre empresas colaboradoras. Este aspecto va más allá de que el personal no recibe beneficios de la aerolínea, aunque desempeñe igual o mayor esfuerzo que su personal propio, también abarca el desconocimiento ante el pasajero de sus funciones.

El internet, nuevas tecnologías y constantes evoluciones en los medios de comunicación, hacen generar mayores expectativas en los impactos sociales y empresariales pero esto se ha dado a lo largo de los años, permitiendo al tiempo interceder en todos los campos. La popularización de los ordenadores personales, La introducción de los sistemas de información, el creciente uso del internet, la integración de dispositivos móviles, son algunas de las facilidades con las que en la actualidad cuenta una empresa como tal que ayuda, beneficia su crecimiento y desarrollo día a día.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

Las aerolíneas no solo contribuyen al desarrollo de la sociedad y/o turismo, a su vez reflejan el desempeño de personas a diario con el fin de promover viajes seguros creando ética de servicio favoreciendo la imagen de la misma, aumentando el valor operativo y agregado ofrecido hacia los consumidores del servicio generando a su vez confianza de compra. Dicha afinidad se evidencia por medio del estudio realizado hacia los pasajeros, para calificar el servicio.

Alrededor del 32% de pasajeros encuestados al realizar el presente estudio, señalan que Mejorar atención al cliente, es necesario para lograr la repetición de comprar, posterior lealtad. En cuanto a la imagen de la marca y su reputación, la ética se ha convertido en factor de diferenciación de marca que construye lealtad y confianza en el consumidor, factores que se ven reflejados en incrementos de ventas, protección frente a la competencia y variaciones en el precio según destino.

## **IMPACTO TURÍSTICO**

Se dice que en el pasado debido al poco desarrollo del turismo, las personas olvidaban un evento negativo presentado en sus viajes, hoy en día no es recomendable provocar tal evento, debido a la competencia que existe en el medio.

La seguridad no siempre es tranquilidad, pérdida de privacidad, protección, estar advertido o procurar que no suceda nada, la seguridad es una herramienta para facilitar que los negocios pueden demostrar transparencia en sus gestiones ofreciendo Calidad de Servicio que también es utilizada como ventaja competitiva frente a los demás productos de turismo.

La Calidad de servicio es perceptible, por lo tanto el pasajero o turista observará durante todo el desarrollo de su viaje, el comportamiento de las personas, turistas en general y empleados de aeropuertos o líneas aéreas, por eso se estima que al contar con un personal capaz de relacionarse unos con otros sin importar las áreas a las que

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

pertenezcan, será percibido de manera positiva ante el turista; por otro lado, al momento de renovar métodos de control en la seguridad de aerolíneas se trata de reducir estaciones de chequeos a su vez, minimizar la cantidad de personas con las que el turista tiene contacto, para que así preservar la privacidad del mismo.

De esta manera, los procedimientos adoptados serán notablemente apreciados por los servidores de líneas aéreas y aeropuertos, lo que es totalmente beneficioso para los mismos, ya que finalmente el Servicio de Seguridad podrá ser evaluado y adoptado por los visitantes, convirtiéndose en un aspecto positivo tanto para la Aviación Civil como para el Turismo en el país.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Las personas y la necesidad de viajar grandes distancias en corto tiempo permiten que las aerolíneas sean tan ineludibles hoy en día. Los servicios de estas Compañías no se limitan por sociedades ni factores específicos, es de importancia mundial. A su vez, mientras exista dicha necesidad, la demanda aumenta por consiguiente la competencia, pero lo que hace diferente una aerolínea de otra, son las exigencias hechas y concedidas de cada pasajero.

### **Conclusiones**

Se llega a la conclusión que, a pesar de que las exigencias de los pasajeros no tienen fin, se deben tomar en cuenta puesto que, solo de esa manera se podrá obtener beneficio futuro de las mismas. Se conoce que las Líneas Aéreas cuentan con una sólida imagen en la memoria del consumidor provocadas por el uso repetitivo o campañas publicitarias de manera estratégica a lo largo de los años, pero sin duda, tan solo se precisa de un mal proceder hacia el cliente, para que este recuerdo sea desplazado por uno nuevo.

Del análisis del comportamiento de los pasajeros y sus exigencias, se puede notar las falencias con las que se cuenta, ya que en su mayoría las personas reiteran la necesidad de que las Aerolíneas tengan un mejor trato y servicio al cliente; el mejoramiento continuo es parte fundamental en las Empresas de Servicio, sea interno o global, mediante el estudio se recalca que no solo es necesario nueva infraestructura o tecnología, sino también talento humano altamente capacitado que se adapte a trabajar bajo presión.

Hoy en día se puede decir que dentro de la Aviación Civil, todo es una cadena por lo que se debe trabajar en conjunto, el aeropuerto necesita pasajeros, los pasajeros

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

usan las aerolíneas, las aerolíneas proveen un servicio hacia los pasajeros que se desarrolla por medio del personal de la aerolínea y que su campo de trabajo, es el aeropuerto. En base a esa revelación y con la finalidad de obtener una eficiente dirección dentro de los mismos se ha puntualizado objetivos con el fin de aplicarlos.

## **Recomendaciones**

Para lograr una satisfacción total del Pasajero, Aerolínea y Empresa de Seguridad, se debe trabajar en conjunto, puesto que el pasajero se limita a comprar y calificar el servicio de la aerolínea, se recomienda comenzar a trabajar al cliente interno, realizando saneamientos para romper barreras que diferencien entre áreas con el fin de unificar la ideología para obtener el propósito anhelado, “Brindar un servicio de Calidad al pasajero”. De esta manera, el buen ambiente laboral se verá reflejado en la forma de atender al cliente, ya que el lenguaje corporal es muy explícito y los pasajeros rechazan todo tipo de mala atención sin importar algún detalle.

Para continuar manteniendo los pasajeros con los que se cuenta, sea por precio del boleto o fidelidad, se aconseja, dentro de la capacidad de la Empresa Aérea invertir tiempo en solucionar algunas de las necesidades presentadas por los pasajeros para mayor seguridad, confort y calidad de servicio durante sus viajes. Es básico continuar día a día mejorando y así poco a poco poder incursionar en nuevos mercados para incrementar su productividad y así crear competitividad.

Adicionalmente, reconocer la labor de las personas de seguridad y comprender que el Servicio de Seguridad es necesario y de gran importancia dentro de la Aviación Civil por lo que se deben reducir al mínimo los errores provocados por ésta área usando sus capacidades sin desviarse de los reglamentos establecidos, asumiendo adecuadamente el papel que se desempeña.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Active Security Company. (2010). *Manual de formación para agentes de seguridad aeroportuaria*. Guayaquil: ASC.
- Bello, L. (s.f). *Muestreo en estudios descriptivos*; Universidad de Antioquía: Colombia.
- Bitácora de sobrecargos (2011). *Bitácora de sobrecargos: Actos de Interferencia ilícita*. [Lectura en línea]. Recuperado de:  
<http://bitacoradesobrecargo.wordpress.com/2011/07/09/bitacora-de-sobrecargos-actos-de-interferencia-ilicita/>
- Blackwell, R., Miniard, P. & Engel, J. (Trad.)(2003). *Comportamiento del consumidor*. [Versión de Internacional Thompson]. México: Editorial color S.A de C.V.
- Bravo, A. Vásquez-Parraga. & Zamora, J. (2004). *Lealtad en el aire: Factores reales y ficticios de la formación de la lealtad del pasajero de líneas aéreas*. [Tesis doctoral, Universidad de Tulca]. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v14n2/v14n2a01.pdf>
- Casal, J., Mateu, E. (2003). *Tipos de muestreo*; Universidad Autónoma de Barcelona: Barcelona.
- Customs & border protection. *Organization: Border security, 2011*. Washington, DC: U.S.  
Recuperado de: <http://www.cbp.gov/>
- Churchill, F y Halpern, S. (2001). *Cómo desarrollar la lealtad del cliente*. [Lectura en línea]  
Recuperado de:  
[http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812B62D40E012B6E417E0770C2/como\\_desarrolla\\_la\\_lealdad\\_del\\_cliente.pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812B62D40E012B6E417E0770C2/como_desarrolla_la_lealdad_del_cliente.pdf)

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

- Consumoteca. (2012, agosto 20) *Equipaje de mano*. [Lectura en línea] Recuperado de: <http://www.consumoteca.com/transporte/aereo/equipaje-de-mano>
- Convención de Viena (s.f). *Convenio de Viena sobre Relaciones Diplomáticas*. [Lectura en línea]. Recuperado de: <http://www.oas.org/legal/spanish/documentos/convencionvienna.htm>
- Escuela Técnica de Aviación Civil (2010). *Actos de interferencia ilícita: de quienes nos tenemos que proteger*. Ecuador.
- Fernández, P. (2010). *Determinación del tamaño muestral*. [Lectura en línea]. Recuperado de: <http://www.fisterra.com/mbe/investiga/9muestras/9muestras2.asp>
- Ferrer, G. (2005). *Investigación comercial*; Universidad Rey Juan Carlos; Madrid.
- Gómez, R. (2011). *El vuelo; Manual de formación para pilotos*. Buenos Aires: Tecnibook Ediciones.
- Heinemann, K. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las Ciencias del Deporte*. Barcelona: Paidotribo.
- Kuviajes. (2012, Julio 16). *Las aerolíneas ocasionan el 42% de las reclamaciones de los viajeros*. [Lectura en línea] Recuperado de: [http://www.kuviajes.com/2012/07/16/las-aerolneas-ocasionan-el-42-de-las-reclamaciones-de-los-viajeros/?utm\\_source=rss&utm\\_medium=rss&utm\\_campaign=las-aerolneas-ocasionan-el-42-de-las-reclamaciones-de-los-viajeros](http://www.kuviajes.com/2012/07/16/las-aerolneas-ocasionan-el-42-de-las-reclamaciones-de-los-viajeros/?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=las-aerolneas-ocasionan-el-42-de-las-reclamaciones-de-los-viajeros)
- OACI (2008). *Manual de seguridad para la protección de la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita: Anexo 17, Seguridad aeroportuaria*. OACI; Canadá.
- Ramírez, T. (2004). *Cómo realizar proyecto de investigación*; Caracas: Contexto editores.
- Ramírez, T. Vargas, G & Mora, O. (2012). *El rol de la semiótica en la imagen corporativa de las Empresas almacenes éxito, davivienda s.a. y bancolombia*. (Tesis de titulación). Recuperado de: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/10882/871/4/RamirezTatiana2012.pdf>
- Sabino, C. (2005). *El proceso de la investigación*. Caracas: Panapo.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación*. México DF: McGraw Hill.

Sánchez, L. (2008). Medicina aeroespacial y factores humanos en aviación. La importancia de una aproximación transdisciplinaria a la salud. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Colombia]. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/med/v16n2/v16n2a14.pdf>

Transportation Security Administration. *About TSA: Travelers information, 2006*. Washington, DC: U.S. Recuperado de <http://www.tsa.gov/traveler-information>

TAGSA: *Estadísticas de pasajeros de salidas, arribos y tránsito del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, 2012*. Guayaquil. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/med/v16n2/v16n2a14.pdf>

Vanegas, C. (2004). *La lealtad del cliente* [Lectura en línea]. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/canales2/marketing/1/lealclimora.htm>

www.definicionabc.com (s.f.) *Definiciones generales* [Lectura en línea] recuperado de: <http://www.definicionabc.com/general/pasajero.php>

www.dialogo-americas.com, (2011). *Poner un fin al fraude con pasaportes*. [Lectura en línea] Recuperado de: [http://www.dialogo-americas.com/es/articulos/rmisa/features/regional\\_panorama/2012/01/01/feature-pr-12](http://www.dialogo-americas.com/es/articulos/rmisa/features/regional_panorama/2012/01/01/feature-pr-12)

www.pixelmec.com (2012, agosto 20). *Equipaje permitido* [Lectura en línea] Recuperado de: <http://www.pixelmec.com/vuelos-baratos/peso-equipaje-permitido.htm>

Xinxoska (2010). *Técnicas de análisis de datos*[Lectura en línea]. Recuperado de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Tecnicas-De-Analisis-De-Datos/1189861.html>

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## ABREVIATURAS

**CBP:** *Customs and Border Protection*; es un organismo de la Dirección de seguridad Nacional de Estados Unidos, con la misión prioritaria de mantener a terroristas y sus armas fuera de los EE.UU. También tiene la responsabilidad de asegurar y facilitar el comercio y los viajes, mientras que la aplicación de cientos de regulaciones de EE.UU., incluida la inmigración y las leyes de drogas. (CBP, 2004).

**DGAC:** Dirección General de Aviación Civil

**FF.AA:** Fuerzas Armadas

**IATA:** International Air Transportation Association, (Asociación del Transporte Aéreo Internacional).

**OACI:** ICAO (OACI) International Civil Aviation Organization, (Organización de la Aviación Civil Internacional).

**OW:** One Way (viaje unavía)

**TSA:** Transportation Security Administration (Administración de la seguridad para la Transportación)

**TWOV:** *Transit Without Visa*; Tránsito sin visa.

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

# ANEXOS

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## ANEXO1



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO**

### PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

#### ENCUESTA

La presente encuesta es para desarrollar una investigación del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos que se generan; por lo que se solicita su colaboración. Gracias.

País de Origen: \_\_\_\_\_

País de destino: \_\_\_\_\_

Tipo de viajero:

Turista

Negocios

Residente

Otros: \_\_\_\_\_

1.- ¿Con que frecuencia usted viaja?

1 vez al mes

3 veces al año

2 veces al año

otras: \_\_\_\_\_

2.- ¿Qué lo lleva a elegir una aerolínea?

Precio

Lealtad

Destino

Servicio

Promociones

Otras: \_\_\_\_\_

3.- Como pasajero, ¿Qué es lo que espera de una aerolínea?

---

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

4.- ¿Cuáles son los errores más comunes que haya experimentado al momento de usar una aerolínea?

Pérdida de equipaje

Boletos mal hechos

Retrasos de vuelo

Equipajes mal taquillados

Otros: \_\_\_\_\_

5.- ¿Cree usted que una equivocación humana en la prestación de servicio al pasajero, afecte directamente a la imagen de una aerolínea?

Sí

No

6.- ¿Conoce usted si las aerolíneas poseen personal de seguridad propio?

Sí

No

7.- ¿Cuándo realiza un viaje de que se queja con frecuencia?

Aerolínea

Clima

Aeropuerto

Procedimientos de Seguridad

Tiempo de escala

Falta de información de viajes

Otros: \_\_\_\_\_

8.- ¿Qué servicio cree usted que las aerolíneas deben implementar?

---

---

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## ANEXO 2

ENTREVISTA PARA JEFES O ENCARGADOS DEL ÁREA DE SEGURIDAD DE UNA AEROLÍNEA Y AUTORIDAD DE TURISMO.

**Coordinador Nacional del Programa de capacitación Turística, como autoridad de turismo y usuario de aerolíneas, de opinión.**

- 1) ¿Qué aspecto es el más importante a la hora de realizar un viaje y que lo lleva al uso repetitivo de una aerolínea?
- 2) ¿Cree usted que las aerolíneas son parte importante del turismo?
- 3) ¿Qué servicio según su opinión, hace falta en una aerolínea?
- 4) ¿Cómo cree usted que las aerolíneas deben fomentar la fidelidad en los pasajeros?
- 5) ¿Cuándo realiza un viaje de que se queja con frecuencia?
- 6) ¿Cree usted que una equivocación humana en la prestación de servicio al pasajero, afecte directamente a la imagen de una aerolínea?
- 7) ¿Qué conoce usted del servicio de seguridad de las aerolíneas?

### **Jefes de seguridad.**

- 1) ¿Que aspecto es el más importante en seguridad para una aerolínea?
- 2) En que consiste la seguridad aérea, ¿Es seguridad para la aerolínea o para los pasajeros?
- 3) ¿El área de seguridad es responsable de la imagen corporativa de una aerolínea?
- 4) ¿En que consisten las multas a las aerolíneas?
- 5) ¿Hasta que punto el factor humano es responsable de la seguridad de una aerolínea?

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

### **ANEXO 3**

Entrevista realizada al Sr. Julio Abad, Jefe de Operaciones Seguridad LAN Ecuador.

**1 ¿Qué aspecto es el más importante en Seguridad para una aerolínea?**

*Proteger todo lo que forma parte de la aviación civil, aviones, pasajeros, aeropuerto, etc*

**2 ¿En qué consiste la seguridad aérea, ¿Es seguridad para la aerolínea o para los pasajeros?**

*Para todo, al uno mencionar Aviación Civil encierra todo, pasajeros, aeronaves, infraestructura. El servicio de seguridad se lo brinda a la Compañía Aérea, por ende también nos encargamos de los pasajeros.*

**3 ¿El área de seguridad es responsable de la imagen corporativa de una aerolínea?**

*Todas las áreas tienen la responsabilidad de velar por la Imagen Corporativa, ya que cada subsistema es parte de la organización. El área de seguridad es responsable de proteger la imagen, bienes, información y políticas internas que posea la compañía, a través de la aplicación de procedimientos y procesos de seguridad que se aplican en la operación.*

*Si la pregunta se refiere a si es el único ente responsable de la imagen, la contestación que cumple el rol de ente de control ya que el área de marketing y comunicación son también subsistemas que cuidan la imagen.*

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

#### **4 ¿En qué consisten las multas a las aerolíneas?**

*Las multas son una medida coercitiva al incumplimiento de las normas migratorias de un determinado País que exige a ciertos países una documentación de viaje. Por otra parte la DGAC, a partir de este año como organismo de control interno aplica multas a las aerolíneas que incumplen los itinerarios y según las certificaciones que posea una compañía puede ser sancionadas no económicamente pero si en No conformidades u observaciones de incumplimiento.*

***DGAC:** Multas por incumplir itinerario.*

***TSA:** Multa por no cumplir las inspecciones para un vuelo seguro.*

***IATA:** Sanciona con No conformidades y Observaciones por no cumplir los procedimientos y estándares de servicio.*

#### **5 ¿Hasta qué punto el factor humano es responsable de la seguridad de una aerolínea?**

*El Factor Humano en la aviación ecuatoriana, todavía es un tema reciente de estudio ya que en los aeropuertos del País y de acuerdo a las estadísticas existentes, en el Ecuador no hay registro de accidentes. Sin embargo, el factor humano es implementado por la OACI a nivel mundial, ya que son personas las que ocupan y realizan actividades en el aeropuerto y asumen los roles en sus respectivos cargos. Ej.:*

*1. Tripulación: No pueden laborar más de*

*2. Un Operador de RX: No puede operar más de 30 minutos.*

*3. Un agente aeropuerto: No puede exceder de 8 horas, ya que produce fatiga y cansancio.*

*4. Un personal de counter: No puede llegar con influencias de alcohol ni de drogas.*

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

*Para eso el personal es previamente entrenado, ya que existen muchos factores dentro de la Seguridad de una aerolínea. Salvo en el caso de factores externos, como cambios climáticos, etc.*

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

## ANEXO 4

**1. ¿Qué aspecto es el más importante a la hora de realizar un viaje y que lo lleva al uso repetitivo de una aerolínea?**

*El servicio de calidad a bordo, principalmente por parte de las azafatas o personal asignado, así como el capitán.*

**2. ¿Cree usted que las aerolíneas son parte importante del turismo?**

*Si, especialmente porque facilitan el traslado de pasajeros en distancias que no son tan cercanas y exigen una cantidad de horas e inclusive días para el arribo. Es decir ahorra el tiempo de recorrido.*

**3. ¿Qué servicio según su opinión, hace falta en una aerolínea?**

*Opciones de entretenimiento a bordo ya sean electrónicos o físicos (esto incluye juegos, dinámicas, rompecabezas, entre otros)*

**4. ¿Cómo cree usted que las aerolíneas deben fomentar la fidelidad en los pasajeros?**

*Ofreciendo seguimiento post viaje, enviando correos electrónicos o realizando llamadas personalizadas. Ofertando descuentos u opciones de nuevas rutas o viajes en temporadas altas y bajas.*

**5. ¿Cuándo realiza un viaje de que se queja con frecuencia?**

*- Retrasos en los vuelos*

*- Limitadas opciones de entretenimiento a bordo*

*- Ciertas azafatas o personal no es muy cordial o amable, no sonríen ni tampoco demuestran calidez y buena actitud (a través de su lenguaje gestual).*

Propuesta para garantizar la calidad del servicio de seguridad para las aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de Guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.

**6. ¿Cree usted que una equivocación humana en la prestación de servicio al pasajero, afecte directamente a la imagen de una aerolínea?**

*Por supuesto, ya que el personal que atiende al cliente es quien da la cara directa al pasajero y es el representante directo de la aerolínea; por tanto un error puede afectar significativamente la imagen de la empresa.*

**7. ¿Qué conoce usted del servicio de seguridad de las aerolíneas?**

*Sobre el uso del oxígeno, cinturón de seguridad, puertas de evacuación, chalecos salvavidas y botes inflables. Considero que faltarían otros temas posibles como en caso de incendios, primeros auxilios y estrellamientos.*

From: rgcevallos@turismo.gob.ec  
To: jessikita1047@hotmail.com  
Subject: RE: Pregunta sr Renato Cevallos  
Date: Mon, 29 sept 2012 18:03:47 -0500

**Renato Cevallos B.**

COORDINADOR NACIONAL DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA  
MINISTERIO DE TURISMO

- Av. 06 de diciembre N59-161 entre Manuel Zambrano y Santa Lucía

- Telf.: + (593 2) 3999 333 - Ext 1006.

www.turismo.gob.ec

Quito - Ecuador