



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
FACULTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA  
CARRERA DE ADMINISTRACION TURISTICA**

**TITULO:**

**ANALISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL  
CLIENTE QUE BRINDAN LOS OPERADORES  
AEREOS EN EL AEROPUERTO CIUDAD DE  
CATAMAYO, CANTON CATAMAYO, PROVINCIA DE  
LOJA.**

Tesis previa a la obtención  
del Grado de Ingeniero en  
Administración Turística.

**AUTOR:**

**Jimmy Fernando Jiménez Ojeda**

**DIRECTORA DE TESIS:**

**Ing. Maruxi Yadira Loarte Tene Mg. Sc**

**LOJA – ECUADOR**

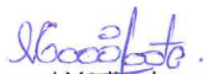
**2019**

Ing. Maruxi Yadira Loarte Tene Mg. Sc. DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

**CERTIFICA:**

Que el presente trabajo de tesis titulado **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDAN LOS OPERADORES AEREO EN EL AEROPUERTO CIUDAD DE CATAMAYO, CANTON CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA**, de la autoría del Señor. **JIMMY FERNANDO JIMENEZ OJEDA**, se ha realizado bajo mi dirección, en forma prolija, tanto en su forma como en su contenido, de conformidad con los requerimientos institucionales y luego de haber sido revisado, autorizando su presentación ante el tribunal respectivo previo a optar por el grado de Ingeniero en Administración Turística.

Loja, junio de 2019



Ing. Maruxi Yadira Loarte Tene Mg. Sc.

**DIRECTORA DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo, JIMMY FERNANDO JIMENEZ OJEDA declaro ser autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus Representantes Legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional Biblioteca Virtual.

**Autor:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

**Firma.**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Jimmy Fernando Jiménez Ojeda', written over a light blue rectangular background.

**C.I.** 1105865453

**Fecha:** Loja, junio de 2019

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR  
PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

Yo, **JIMMY FERNANDO JIMENEZ OJEDA**, declaro ser el autor de la tesis titulada: **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDAN LOS OPERADORES AEREO EN EL AEROPUERTO CIUDAD DE CATAMAYO, CANTON CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA**, como requisito para obtener el grado de: Ingeniero en Administración Turística; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines Académicos, publique la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar en contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior con las cuales la Universidad tenga convenio.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o por la copia de tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, 9 días del mes de julio de dos mil diecinueve. Firma la autora

**Autor:** Jimmy Fernando Jimenez Ojeda

**Firma:** 

**C.I:** 1105865453

**Dirección:** Loja, Miraflores Bajo

**Correo electrónico:** jimmy.jimenez@unl.edu.ec

**Teléfono:** 0996627550

**DATOS COMPLEMENTARIOS:**

Ing. Maruxi Yadira Loarte Tene Mg. Sc. **DIRECTORA DE TESIS**

**TRIBUNAL DE GRADO**

Ing. Rubén Darío Román Aguirre Mg. Sc. **PRESIDENTE DE TRIBUNAL**

Ing. Alex Javier Quito Ramón Mg. Sc. **MIEMBRO DE TRIBUNAL**

Ing. Juan Jefferson Sánchez Ruiz Mg. Sc. **MIEMBRO DE TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

Una vez alcanzada una meta tan importante en mi vida me permito dedicar este logro que con gran sacrificio y agrado realice, especialmente a mis padres, mi hermana y mi novia por brindarme su incondicional apoyo durante este proceso importante de formación académica, a mi familia por su aliento a seguir preparándome siempre, mis amistades y a todas las personas que siempre confiaron en mí y supieron que lograría concluir satisfactoriamente este significativo reto que sin duda es el orgullo de todo estudiante que con ilusión ingresa por primera vez a una aula universitaria, esperando destacar y aportar a su carrera durante su periodo de estudios.

Con especial aprecio dedico este logro a todas aquellas personas que me apoyaron y sin duda a esta prestigiosa universidad por brindarme todas las herramientas para defenderme profesionalmente.

**JIMMY FERNANDO JIMÉNEZ OJEDA**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia principalmente, a mi mamá Lic. Anita Ojeda Herrera, mi papá Ab. José Jiménez Saritama, mi hermana Johanna Jiménez, por brindarme su apoyo en cada uno de los retos académicos que asumí a lo largo de mis años de estudio, a mi familia por su incondicional aliento.

Mención de gratitud especial a la Ing. Maruxi Yadira Loarte Tene Mg. Sc., por su comprensión en la dirección de mi trabajo de tesis. Agradecimiento fraterno a todos los docentes de la Carrera de Administración Turística que me transmitieron sus valiosos conocimientos a través de las clases dictadas y las giras académicas realizadas, que sin duda enriquecen la formación recibida en tan prestigiosa carrera.

Y mi más afectuoso agradecimiento al Ing. Juan Correa Guamán, administrador del Aeropuerto Ciudad de Catamayo y al personal aeroportuario por su cordial apertura y apoyo al permitirme realizar esta investigación de campo en la terminal aérea.

**JIMMY FERNANDO JIMÉNEZ OJEDA**

**1. TITULO:**

**ANALISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDAN  
LOS OPERADORES AEREOS EN EL AEROPUERTO CIUDAD DE  
CATAMAYO, CANTON CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA**

## 2. RESUMEN

El transporte aéreo desde sus inicios apuntó a ser una industria innovadora que guía el progreso económico y el progreso social, por medio de los aeropuertos se conectan personas, países y culturas. Provee acceso a los mercados globales y genera comercio y turismo además de forjar lazos entre países desarrollados y en vías de desarrollo, para que esto sea posible, los operadores aéreos requieren las terminales aéreas para operar.

El Aeropuerto Ciudad de Catamayo se encuentra ubicado en la provincia de Loja, cantón Catamayo, la terminal aérea al ser uno de los medios por el cual cada vez más turistas viajan, es de trascendental importancia para el entorno turístico, ya que también en el aeropuerto se brindan importantes servicios vinculados con el turismo dándole un valor agregado a la experiencia de volar.

En virtud de lo antes mencionado se ha planteado el presente trabajo de investigación, el cual prevé aportar al mejoramiento del servicio al cliente que brindan los operadores aéreos en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo. Se determinaron los siguientes objetivos; General: Analizar la calidad del servicio al cliente que brindan los operadores aéreos en el aeropuerto "Ciudad de Catamayo", cantón Catamayo, provincia de Loja y tres objetivos específicos: Realizar un diagnóstico del servicio al cliente que brindan los operadores aéreos en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo. Evaluar la calidad del servicio al cliente que prestan los operadores aéreos en el "Aeropuerto Ciudad de Catamayo" y finalmente proponer estrategias para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente que brindan los operadores aéreos en el "Aeropuerto Ciudad de Catamayo".

Los métodos utilizados fueron: científico, sintético, analítico, inductivo, deductivo y método descriptivo, por medio de los cuales se procedió con el análisis interno y externo de los componentes que integran el medio aeronáutico, haciendo uso de todos los métodos se obtuvo resultados cuantificables y calificables.

Para complementar la investigación, se utilizó las técnicas de: Observación directa, entrevista, encuesta la cual a través de muestreo y una vez realizada la tabulación arrojó que el 59% del total de encuestados están satisfechos con el servicio al cliente ofrecido en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo.



Una vez analizado el contenido recopilado, a través de una matriz FODA y una matriz de estrategias se procedió a formular varios objetivos estratégicos que en algunos casos se convierten en sugerencias como; el incremento del número de vuelos en medida de lo posible, esto en base a la demanda estacional que existe en periodos del año y puntualmente por la afluencia de pasajeros en fines de semana, así también se gestione la instalación de cajeros automáticos ya que actualmente el aeropuerto carece de ellos.

Mientras que los objetivos estratégicos que se desarrollan a través de una matriz de estrategias son; la implementación de un plan estratégico para atención oportuna de reclamos y sugerencias a través de un manual desarrollado con el fin de especificar los lineamientos y protocolos a seguir para dar contestación oportuna, inmediata y precisa a los usuarios. Se propuso incrementar personal a para atender oportunamente la demanda de pasajeros que estacionalmente se presentan al aeropuerto, el incremento de un oficina de “Rent a car” que facilitaría mucho el transporte hacia la ciudad de Loja para pasajeros transfer y finalmente se propuso unen marcha un programa de difusión para dar a conocer a través de tótems informativos ubicados estratégicamente en salas de arribo, pre embarque e información aeroportuaria, las compensaciones que por derecho merecen los usuarios a quienes no se les cumpla el itinerario de vuelo.

## **ABSTRACT**

Air transport from its inception becomes an innovative tool that guides economic progress and social progress, the medium of airports connecting people, countries and cultures. It provides access to markets.

The Ciudad de Catamayo airport is located in the province of Loja, the canton of Catamayo, the airplane terminal being one of the means by which more and more tourists traveled is a transcendental place in the tourist environment, since also in The airport provides important services linked to tourism giving added value to the experience of flying.

In the present article, the present research work has been proposed, which has provided a better customer service provided by the Ciudad de Catamayo Airport. The following objectives were determined; General Objective: Analyze the quality of customer service provided by air operators at the "Ciudad de Catamayo" airport, the Catamayo canton, the province of Loja and the specific objectives: perform a diagnosis of customer service provided to air operators in the City of Catamayo Airport. Evaluate the quality of customer service provided by air services in the "Ciudad de Catamayo Airport" and propose strategies for improving the quality of service of air operators in the "Ciudad de Catamayo Airport".

The methodology provided was: scientific, synthetic, analytical, inductive, deductive and descriptive method, media methods of the media and internal and external procedures of the components that make up the aeronautical environment, combining all methods harmoniously Quantifiable and qualifiable results were obtained. To complement the research, the observation techniques, the interview, the survey at the time of sampling and once the tabulation was made, 59% of the total respondents were satisfied with the services offered at the Ciudad de Catamayo Airport.

Once the content compiled was analyzed, through a FODA matrix and a strategy matrix, several strategic objectives were formulated, which in some cases became suggestions such as; the increase in the number of flights as far as possible, this based on the seasonal demand that exists in periods of the year and punctually due to the demand on weekends, the installation of ATMs is managed since the airport currently lacks them.

While the strategic objectives that are developed through strategies are; the implementation of a strategic plan for timely attention to complaints and suggestions through a manual developed with the purpose of specifying the guidelines and protocols to be followed in order to give timely, immediate and accurate answers to the users, it was proposed to increase part-time staff or to timely meet the demand of passengers who seasonally present themselves at the airport, the increase of a "Rent a car" office that would greatly facilitate transport to the city of Loja for transfer passengers and finally a broadcast program was launched to give to know through information totems strategically located in arrival rooms, pre-boarding and airport information.

### **3. INTRODUCCION**

La aviación comercial en Latinoamérica ha atravesado un considerable crecimiento durante los últimos diez años con una tasa de crecimiento de 6.2% mientras que la tasa de crecimiento promedio a nivel mundial es de 4.5%, este crecimiento ha traído consigo un mayor nivel de competencia entre las aerolíneas, generando a su vez una necesidad por mejorar. (BancoMundial/Datos, 2018)

La aviación transporta más de 2.200 millones de pasajeros al año y 44 millones de toneladas de carga. El valor total de las mercancías transportadas por aire representa el 35% del comercio internacional. El transporte aéreo es indispensable para el turismo, el cual es un muy importante motor del crecimiento económico, especialmente en economías en desarrollo. Más del 40% del turismo internacional viaja ahora por aire. Globalmente, esa industria genera 32 millones de puestos de trabajo, entre directos, indirectos, inducidos y catalíticos; además, su impacto económico se estima que es equivalente al 7,5% del Producto Interno Bruto Global (PIB). Unas 2.000 aerolíneas en todo el mundo operan una flota de 23.000 aviones, sirviendo 3.750 aeropuertos a través de una red de muchos kilómetros de aero rutas manejadas por alrededor de 160 proveedores de servicios de navegación aérea. (Restrepo, 2016)

Los servicios nacionales e internacionales han evolucionado desde un ambiente controlado, es decir uno en el que los gobiernos dictaban y/o controlaban las condiciones de prestación de los servicios aéreos en temas como acceso al mercado, tarifas, capacidad, etc. a un entorno de competencia abierta. En este último caso se limita a proveer la infraestructura aeronáutica necesaria, a controlar las condiciones de seguridad y a proteger los derechos del consumidor frente a prácticas de competencia desleal. (Mena Ramírez, 2011), controlar los servicios que ofrecen las aerolíneas es de vital importancia ya que supone el buen

servicio y satisfacción al cliente nacional y extranjero ya que es la imagen del país visitado.

Los aeropuertos españoles han experimentado un moderado crecimiento de la productividad (11,8 %) que corresponde a una tasa media anual acumulativa del 0,37 %. La descomposición del Índice Malmquist de productividad en la componente de cambio técnico, que representa el desplazamiento de la frontera de eficiencia para el nivel de output de cada empresa, y el cambio en eficiencia técnica, muestra que el crecimiento global de la productividad para el conjunto de aeropuertos de la muestra, se debe exclusivamente al cambio en eficiencia técnica que experimenta un crecimiento del 23,06 %, el cual corresponde a una tasa anual acumulativa de crecimiento de 0,69 %. Además, este importante crecimiento de la eficiencia técnica global a lo largo del periodo analizado se debe prácticamente en exclusiva al cambio en la eficiencia técnica pura (22,1 %), ya que el crecimiento de la eficiencia de escala es marginal (0,08 %). (Inglada , Coto Millán, & Inglada Pérez, 2017)

Por otro lado, es necesario la mejora continua de las informaciones entre agentes también el tratamiento en relación a la productividad. Los estudios de Hsu et al. (2005) y de Chang y Wang (2010) buscan reivindicar la minimización del tiempo necesario en las operaciones de tierra y en implementar un sistema de monitorización de la carga, con objeto de dinamizar el flujo de información, mejorando la trazabilidad y el seguimiento de mercancías. (Pais Montes, Freire Seoane, & González Laxe, 2017)

Según la investigación de (Pais Montes, Freire Seoane, & González Laxe, 2017), menciona a (Neibergeer, 2008), que los niveles de especialización también son notables, como en los casos de la conurbación Colonia-Bonn (Alemania) y en East Midlands (Gran Bretaña) por sus importantes tráfico intra-europeos. Dicha especialización está bien motivada por los requisitos técnicos y tecnológicos a la hora de albergar y permitir la circulación de grandes aeronaves de carga, de realizar servicios con agilidad y

puntualidad, y cumplir las normas de seguridad en las áreas de carga/descarga.

Como en caso de los aeropuertos de Ecuador y mucho más aun los aeropuertos locales que brindan vuelos domésticos, como es caso del aeropuerto de Catamayo, brinda servicios que al momento de realizar un sistema de satisfacción al cliente no se encuentran totalmente conformes, es por eso es la necesidad de medir el nivel de satisfacción de las personas que hacen uso de los servicios de las aerolíneas que operan en el mismo.

De acuerdo a lo anteriormente anunciado es preciso mencionar que uno de los problemas es principalmente mejorar la calidad de servicio, para hacerlo más óptimo y brindar un servicio de calidad al cliente, mejorando la experiencia de vuelo en el aeropuerto “Ciudad de Catamayo” de la Provincia de Loja y que permita tener una visión clara de sus objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Es evidente que al solo contar con una aerolínea con vuelos frecuentes que brinda por lo general dos vuelos diarios, cause malestar en algunos usuarios. Ocasionalmente también al aeropuerto arriban aeronaves con vuelos chárter por eso es muy útil proponer nuevas estrategias para mejorar calidad de servicio al cliente que allí se brinda, así como, preocuparse por satisfacer a los usuarios y cumplir con las expectativas ya que cada vez son más exigentes.

El fin de la presente investigación es principalmente diagnosticar el estado actual del aeropuerto y de la calidad de servicio al cliente que ofrece, para posteriormente analizar las debilidades y fortalezas del servicio que allí se ofrece y una vez analizados dichos puntos se propondrá estrategias basadas en las necesidades internas y externas previamente analizadas. Esperando así tener un alcance cuantioso en cuanto a mejoras de calidad de servicio que se ofrece en el aeropuerto, canalizar el mecanismo de reclamos y sugerencias para que sean tomados en cuenta de forma más

óptima, sentar un precedente para que se continúe investigando acerca del tema.

El proyecto al ser un análisis busca intervenir positivamente en las decisiones que se tome con respecto al servicio al cliente en actividad aeroportuaria, esperando se tomen en cuenta también las estrategias y sugerencias resultantes de la presente investigación.

Los principales inconvenientes y limitaciones para realizar la presente investigación son de carácter administrativo ya que el gestionar permisos en aeropuerto puede requerir un tiempo prolongado de espera, esperando se cumplan los tiempos prudenciales para acceder a información no confidencial de cualquier índole por parte de las máximas autoridades aéreas del Ecuador, por lo cual debe ser muy bien analizada la gestión que se prevea realizar, esto como medida preventiva.

Analizando las diferentes medidas de satisfacción en los aeropuertos cabe recalcar que la satisfacción de los clientes es primordial ya que es la manera de ir innovando y tomar precauciones, para el mejoramiento continuo de las personas que visitan a nuestro país y mucho más aun prestar las condiciones necesarias a los turistas que desean viajar con mayor comodidad a los diferentes atractivos naturales y culturales que brinda nuestro maravilloso país.

## **4. REVISION DE LITERATURA**

### **4.1 Marco Conceptual**

#### **4.1.1 Marco normativo**

Existen varias entidades internacionales que se encargan de normar y regular la actividad aeroportuaria en el Mundo para determinar el correcto funcionamiento del tráfico aéreo, entre ellas principalmente (La Organización de Aviación Civil Internacional, **OACI** y la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, **ITA**). En el Ecuador actualmente hay entidades que coordinan la operación aérea militar y comercial, entre ellas tenemos la (Fuerza Aérea Ecuatoriana, **FAE** y la Dirección General de Aviación Civil **DGAC**).

##### **4.1.1.1 La Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA)**

La IATA, por sus siglas en inglés se fundó en La Habana, Cuba, el 19 de abril de 1945. Es el principal vehículo para la cooperación entre aerolíneas en la promoción de servicios aéreos seguros, confiables, seguros y económicos, en beneficio de los consumidores del mundo. La industria del transporte aéreo internacional programado es más de 100 veces más grande que en 1945. Pocas industrias pueden igualar el dinamismo de ese crecimiento, que habría sido mucho menos espectacular sin los estándares, prácticas y procedimientos desarrollados dentro de la IATA.

La IATA es la asociación comercial de las aerolíneas del mundo, que representa unas 290 aerolíneas o el 82% del tráfico aéreo total. Apoya a muchas áreas de la actividad de aviación y ayudan a formular políticas de la industria en temas críticos de aviación. Tiene como visión ser la fuerza para la creación de valor e innovación que impulsa una industria de transporte aéreo segura, rentable y segura que conecte y enriquezca de manera sostenible nuestro mundo y cuya misión es representar, liderar y servir a la industria aérea. (IATA, 2018).



IATA otorga un certificado de Seguridad Operacional denominado IOSA, que brinda las directrices para operar en aeropuertos con certificación.

- **Auditoría de Seguridad Operacional (IOSA)**

El programa de Auditoría IOSA es un sistema de evaluación reconocido y aceptado internacionalmente, diseñado para evaluar la gestión operativa y los sistemas de control de una aerolínea. La auditoría IOSA crea un estándar que es comparable en todo el mundo, permitiendo y maximizando el uso conjunto de los informes de auditoría. Esto ha ahorrado a la industria más de 6400 auditorías redundantes y continúa generando grandes ahorros de costos para las aerolíneas participantes de IOSA. (IATA, 2018)

#### **4.1.1.2 Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)**

La OACI es un organismo especializado de la ONU, creado por los Estados en 1944 para ejercer la administración y velar por la aplicación del Convenio sobre Aviación Civil Internacional.

La OACI trabaja junto a los 192 Estados miembros del Convenio y a grupos de la industria para alcanzar un consenso sobre las Normas y métodos recomendados (SARPs) para la aviación civil internacional y sobre políticas que hagan posible que el sector de la aviación civil sea operacionalmente seguro, eficiente, protegido, económicamente sostenible y ambientalmente responsable. Los Estados miembros de la OACI emplean estas SARPs y políticas para garantizar que sus operaciones y normas de aviación civil nacionales se ajusten a las normas mundiales, permitiendo a su vez la operación segura y confiable en la red mundial de aviación de más de 100.000 vuelos diarios en cada región del mundo. (OACI, 2011)

#### **4.1.1.3 Aviación en Ecuador**

En el año de 1928, aprovechando las cláusulas del recientemente firmado Pacto de La Habana en materia de transporte aéreo internacional, el empresario austríaco Peter Paul von Bauer, gerente general de la Sociedad

Colombo-Alemana de Transporte (SCADTA), envió un delegado ante el gobierno del Ecuador para buscar un acuerdo para el transporte de correo aéreo. El vuelo se llevó a cabo en un pequeño hidroavión Junkers F-13, el “Boyacá” de fabricación alemana y estuvo al mando del piloto también alemán, Herbert Boy. El avión salió de la base de Barranquilla al amanecer del día 28 de julio de 1928 para llegar a Cristóbal en la Zona del Canal de Panamá; siguió por Buenaventura, hizo escala en el puerto de Esmeraldas, siendo el primer puerto ecuatoriano, y una escala en la Bahía de Caráquez para tomar gasolina y finalmente acuatizó en el majestuoso río Guayas frente a Guayaquil al atardecer del día 29 de julio de 1928. Este vuelo se convirtió en el primer vuelo comercial en cruzar la línea ecuatorial y fue recibido con todo el realce de acuerdo a esa época. (AeroMundo, 2014)

El Doctor Isidro Ayora, autoriza a los Ministros de Instrucción Pública, Correos y de Guerra, Marina y Aviación para suscribir un contrato de transporte aéreo con el representante de SCADTA, la Sociedad Colombo-Alemana de Transporte Aéreo. Este documento es publicado en el Registro Oficial No. 61 del 22 de diciembre del mismo año. Mediante este contrato, primero en su género, se concede a la citada sociedad colombiana la explotación de un servicio de transporte aéreo a lo largo de la costa ecuatoriana, entre Esmeraldas, Bahía de Caráquez, Manta, La Libertad, Guayaquil y Bolívar. El contrato establece el transporte aéreo de correos, encomiendas, pasajeros, valores y carga. Esta era una gran oportunidad que había sido planeada el austriaco von Bauer que ya había conseguido también la autorización para operar el servicio aéreo desde la Zona del Canal en Panamá a Colombia.

Este no solo era el primer contrato de transporte aéreo en el Ecuador, sino el primer contrato internacional entre dos naciones vecinas. En la que se denominó la Línea del Pacífico, SCADTA podía utilizar cualquier equipo idóneo para operar el servicio autorizado y también para expedir sus propias estampillas de correo aéreo. Además, SCADTA se comprometió a través de su Sección Científica a trabajar en conjunto con el Gobierno

Ecuatoriano para el levantamiento de planos y mapas por medio de la fotografía aérea e inspecciones oculares. Este contrato se convirtió también el primer contrato de transporte aéreo donde un gobierno autorizaba a una compañía de un país extranjero para prestar el servicio aéreo de cabotaje, esto es, servicios de vuelos comerciales domésticos. (AeroMundo, 2014)

El 24 de Julio de 1937 se formó en la ciudad de Guayaquil la Sociedad Ecuatoriana de Transporte Aéreo SEDTA, bajo el liderazgo del ciudadano alemán Fritz Hammer. El Departamento de Estado logró neutralizar las líneas aéreas comerciales en manos de alemanes. Fue así como en Colombia, la SCADTA se convirtió en AVIANCA, con la ayuda de Pan American Airways; el Lloyd Aéreo Boliviano pasó a ser administrada por PANAGRA. El poderoso Sindicato Cóndor del Brasil se convirtió en Servicios Aéreos Cruzeiro do Sul y al mismo tiempo, Pan American Airways fundaba Panair do Brasil, y todas las líneas aéreas pasaron a formar parte del Sistema Pan American Airways, bajo la esfera de influencia del señor Juan Trippe. Al mismo tiempo, el 2 de noviembre de 1940 la Civil Aeronautics Board de los Estados Unidos autorizó nuevamente a PANAGRA para operar servicios domésticos en el Ecuador en paralelo a SEDTA. (AeroMundo, 2014)

#### **4.1.1.4 Aviación Comercial en Ecuador**

Las facilidades para la adquisición de los aviones de transporte sobrantes de guerra y la aceptación por parte del público en general como nueva alternativa de transporte, llevó a desarrollar la industria de la aviación comercial en el Ecuador. TACA de Colombia solicitó a las autoridades aeronáuticas del país su primera ruta internacional a Quito, servicio que se programaría como una extensión de la ruta domestica desde Bogotá a Cali e Ipiales. El vuelo inaugural se llevó a cabo el 5 de noviembre de 1945 cuando el avión Lockheed Lodestar al mando del Capitán Rafael Torres y el copiloto "Chico" Willinger, inició su vuelo.

Para 1948, Avianca fue autorizada por el gobierno ecuatoriano para operar en las rutas domésticas desde Quito a Guayaquil, Manta y Cuenca con aviones Douglas DC-3. Posteriormente se autorizó la operación a Esmeraldas y Loja, dentro del contrato similar al que en su momento habían firmado las autoridades ecuatorianas con la SCADTA y más tarde con PANAGRA. El contrato con Avianca estuvo vigente hasta 1951. (AeroMundo, 2014)

Por el año de 1947 entró en el escenario aeronáutico ecuatoriano la empresa Aerotransporte Ecuatoriano C.A. ATECA, con sede en Guayaquil. Este grupo de siete socios, ciudadanos ecuatorianos llegaron a operar una importante flota de dos aviones DC-3, ocho aviones canadienses Stinson 108 y dos pequeñas aeronaves Piper.

La compañía Transportes Aéreos Orientales TAO, fue creada en 1949 para volar entre Quito y Cuenca y las regiones del oriente ecuatoriano para suplir las necesidades de los insipientes campos petroleros y la Provincia de Esmeraldas. En junio de 1958 se constituyó la nueva empresa aérea denominada Línea Internacional Aérea LIA, en donde el Capitán Everett E. Jones contaba con el 20 % de las acciones. Sorpresivamente, LIA fue designada como aerolínea de bandera y también podría explotar los servicios internacionales desde el Ecuador.

El Capitán Luis Ortega Jaramillo presentó como tesis de grado para ascender a Mayor el estudio el estudio para crear una línea aérea militar. El Teniente Coronel Guillermo Freile Posso, Comandante General de la Fuerza Aérea Ecuatoriana autorizó y delegó el proyecto al Alto Mando para organizar una empresa estatal de transporte aéreo, como una entidad del sector público y adscrita a la Fuerza Aérea Ecuatoriana, con autonomía administrativa y financiera. El mismo Coronel Freile Posso, ya como miembro de la Junta Militar de Gobierno apoyo el proyecto y fue así como el 17 de diciembre de 1962 se creó mediante decreto una división de

transporte de la Fuerza Aérea Ecuatoriana, la que se denominó como Transporte Aéreo Militar Ecuatoriano TAME. (AeroMundo, 2014)

#### **4.1.1.5 Aerolínea Tame E.P**

La línea aérea Tame E.P es la principal empresa de transporte aéreo y al ser una empresa pública se rige a normativas estandarizadas, actualmente cuenta con flota aérea selecta y personal capacitado al servicio del usuario. (TAME E.P, 2018)

#### **Certificaciones**

TAME EP línea aérea del Ecuador cuenta con las siguientes certificaciones:

Ah obtenido la renovación de la certificación IOSA entregada por la IATA (International Air Transport Association) hasta marzo del 2019.

La certificación IOSA en IATA certifica a TAME como operadores con un nivel alto de Seguridad Operacional, permitiendo así, las operaciones en los más exigentes aeropuertos del Mundo.

De la misma manera y una vez cumplidos los procesos pertinentes con los organismos auditores, han ratificado por un nuevo período las certificaciones de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional con Bureau Veritas evidenciando así el compromiso con la responsabilidad social empresarial en los ámbitos indicados.

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 ante Bureau Veritas con vigencia hasta noviembre de 2018.

Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2004 ante Bureau Veritas con vigencia hasta noviembre de 2018. Certificado Operador IOSA ante la IATA con vigencia hasta marzo de 2019.

Certificado de Operador Aéreo AOC ante la Dirección General de Aviación Civil del Ecuador con vigencia indefinida. (TAME E.P, 2018)

#### **4.1.1.6 Fuerza Aérea Ecuatoriana (FAE)**

La Fuerza Aérea Ecuatoriana a través de los años no ha dejado de hacer historia, cada una de sus hazañas son motivo de orgullo y satisfacción para quienes tienen el alto honor de pertenecer a sus filas.

Fundada el 27 de octubre de 1920 durante el gobierno del Dr. José Luis Tamayo, realiza el primer decreto sobre la actividad aeronáutica y la primera escuela militar de aviación, dando paso así al nacimiento de la Fuerza Aérea Ecuatoriana. (FAE, 2018)

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

La DGAC tiene como fin ser una institución líder, innovadora, facilitadora y altamente tecnificada que proporcione servicios aeronáuticos y aeroportuarios de calidad para el desarrollo sostenible del transporte aéreo del país. Cuya misión es planificar, regular, controlar y administrar la actividad aeronáutica y aeroportuaria, garantizando la seguridad en las operaciones aéreas minimizando los impactos sobre el medio ambiente. (DAC, Dirección General De Aviación Civil, 2018)

#### **4.1.1.8 Certificación de transporte aéreo comercial Aéreo (AOC)**

Certificado por el que se autoriza a un explotador a realizar determinadas operaciones de transporte aéreo comercial.

Este Reglamento se aplica a las operaciones de transporte aéreo comercial internacional de pasajeros, carga y correo por explotadores de servicios aéreos cuyo AOC () ha sido expedido y es controlado por una AACE (Autoridad de Aviación Civil) (DAC, Dirección General De Aviación Civil, 2018)

#### **4.1.2 Normas de la organización internacional de normalización (ISO)**

- Definiciones

ISO es una organización internacional independiente, no gubernamental, con una membresía de 162 organismos nacionales de normalización .

A través de sus miembros, reúne a expertos para compartir conocimientos y desarrollar estándares internacionales voluntarios, basados en el consenso y relevantes para el mercado, que apoyan la innovación y brindan soluciones a los desafíos globales. Debido a que “Organización Internacional para la Estandarización” tendría diferentes acrónimos en diferentes idiomas (IOS en inglés, OIN en francés para Organización Internacional de Normalización), nuestros fundadores decidieron darle la forma abreviada ISO. ISO se deriva del griego isos, que significa igual. Cualquiera que sea el país, cualquiera que sea el idioma, siempre será ISO. (ISO, 2015)

- Clasificación de las Normas ISO

Un Sistema de Gestión de Calidad o también conocido como SGC, es una herramienta perfecta para aquellas organizaciones que desean que sus productos y servicios cumplan con los máximos estándares de calidad y así lograr y mantener la satisfacción de sus clientes.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad se basan en la familia, actualmente la familia de normas de la serie ISO 9000 está compuesta por:

- ISO 9000 “Sistemas de gestión de la calidad. Principios y vocabulario”: contiene los fundamentos de los SGC, términos y definiciones.

- ISO 9001 “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos”: incluye los requisitos en los que se debe basar y cumplir un Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 9004 “Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad”: comprende las directrices para mejorar el desempeño de una organización y garantizar el éxito sostenido. (ISOTools, Plataforma Tecnológica para la gestión de la experiencia, 2018)
- Norma ISO 9001:2008

El estándar ISO 9001:2008 fue instaurado y será reconocido y puede ser auditado hasta el final del período de transición de tres años para la ISO9001:2015 (para setiembre de 2018). Todas las organizaciones deben hacer la transición para el nuevo estándar dentro del plazo, después de ese período los certificados de la ISO9001:2008 no serán más válidos. (ISO, 2015)

- Norma ISO 9001:2015

La Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó una gran revisión de su norma ISO 9001. Esta norma es reconocida internacionalmente y define los principios para los sistemas de gestión de calidad.

La revisión fue presentada en setiembre de 2015. Incluye una serie de cambios importantes para organizaciones que ya poseen certificación ISO 9001, bien como para aquellas que buscan desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad. La ISO 9001:2015 no exige un manual de calidad. Pero cada organización debe considerar el beneficio que el mismo trae para la organización. (ISO, 2015)



### **4.1.3 Modelo SERVQUAL**

SERVQUAL es un método de calificación y medición de servicios que a través de un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad, realizan y califican con esta herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992. (Sirebrenik, 2003)

El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces.

El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio, a su vez permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes.

El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones. (Nishizawa, 2014)

Ya que es una modelo de encuestar utilizada para acceder a información basada en una serie de lineamientos correctamente estructurados, se permite analizar los puntos de vista de los usuarios y así luego de analizar las respuestas se puede poner en marcha un plan de mejoramiento en gestión de calidad de servicios.

#### **4.1.4 Modelo SERVPERF**

SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERV- Service, PERF- performance) para la medida de la calidad de servicio. Se compone de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes.

El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor quienes, mediante estudios empíricos realizados en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, de Zeithaml, Parasuraman y Berry no es el más adecuado para evaluar la Calidad del Servicio. (AITECO, 2009)

El instrumento Servperf propone una medición que elimina la parte de referencias de expectativas de los clientes, pues es un concepto complejo porque demarca la posibilidad de algo en un futuro y, si bien una medición acerca de servicios es aproximada por su carácter de intangibilidad, sería más intangible haciendo medición de futuros, como lo es la expectativa (posibilidad o esperanza de algo). Para ello se identifican las características de los servicios y por qué son difíciles de medir, se contrastarán los resultados esperados de una auditoría con la ISQC 1 Control de Calidad en las Auditorías.

El Servqual, el cual se aplica a través de dos encuestas compuestas de 22 preguntas cada una, con el fin de medir percepciones y expectativas; el segundo Servperf, no tiene en cuenta el concepto de expectativa, reduciendo la cantidad de preguntas a la mitad, este modelo se considera el adecuado porque maneja la percepción como una aproximación a la satisfacción del cliente. Se abordan estos instrumentos desde las exigencias o requisitos que presentan la ISQC 1 Norma Internacional de Control de Calidad, mostrando que los aspectos claves dentro de la prestación de este tipo de servicios. (Angie Ramirez Carvajal, 2017)

SERVPERF utiliza las mismas categorías para evaluar la calidad del servicio:

- Elementos Tangibles.
- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta.
- Seguridad
- Empatía.

### **Ventajas del SERVPERF**

Son varias las ventajas del modelo. Entre ellas:

En primer lugar, requiere menos tiempo para la administración del cuestionario. Solo se pregunta una vez por cada ítem o característica del servicio.

Las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia.

El trabajo de interpretación y el análisis correspondiente es más fácil de llevar a cabo.

De otro lado, con este modelo no se pierde información. La incorporación de una pregunta sobre satisfacción general con el servicio permite analizar la contribución de los restantes ítem al nivel de satisfacción global alcanzado. (AITECO, 2009)

#### **4.1.5 Escala de Likert**

La Escala de Likert es un sistema de medición que se aplica a las encuestas con el objeto de analizar opiniones o medir posiciones en base a formatos de pregunta que incluyen una variedad de respuestas fijas, normalmente cinco o siete, entre las que el encuestado deberá elegir.

El uso de la Escala de Likert es una opción muy ventajosa porque los resultados se podrán observar de manera gráfica y de forma bastante rápida, lo que ayudará en la agilidad del proceso de toma de decisiones.

A la vista de las respuestas escogidas por el individuo se podrá constatar su afinidad o disconformidad con una serie de cuestiones, ya que las opciones de respuesta siempre estarán planteadas desde el “totalmente de acuerdo” hasta el “totalmente en desacuerdo”

### **Escala de Likert 7 niveles:**

Conocer la variable a medir. Teniendo en cuenta los objetivos que se persiguen con la investigación, en este caso mejorar la cadena de suministros para aumentar su rendimiento.

Elaborar ítems relacionados con la variable que se quiere medir.

Facilitar la escala a unos determinados sujetos que serán quienes juzguen las variables.

Asignar la puntuación a cada ítem.

Asignar la puntuación de cada sujeto encuestado.

Llevar a cabo el análisis de los ítems.

Construir una escala final.

Analizar los datos obtenidos. (Business school, 2019)

#### 4.1.6 Servicio

Según el diccionario de la Real Academia Española define al servicio como la organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada

El servicio en el entorno empresarial es ofrecido por las industrias cuyo producto es intangible (Zemke, 2002)

Berry, Bennet & Brown (1989) definieron al servicio como proceso, realizaciones y lo define en cuatro características:

**Intangibilidad:** Porque no se puede probar, oler, tocar o ver.

**Heterogeneidad:** Los servicios no se pueden estandarizar.

**Inseparabilidad de producción y consumo:** Menciona que por lo general todo servicio se consume cuando este se está realizando. (Deza, 2016)

#### 4.1.7 Servicio de Calidad Turística

El servicio se basa en satisfacer necesidades de otras personas brindando experiencias únicas a través de la atención a los visitantes y turistas que llegan a un nuevo destino, permitiéndoles vivir y conocer experiencias que motiven a regresar o recomendar un lugar turístico u establecimiento turístico en donde fue atendido. (GESTION Y DESARROLO DEL TURISMO REGIONAL, 2002)

#### 4.1.8 Servicio Turístico

Conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicio planteadas por la

composición socioeconómica de una determinada corriente turística. (Ramírez, 2012)

Según Miguel Ángel en su obra "Conceptualización, origen y evolución del turismo"(2002) nos comenta que el servicio o los servicios Turísticos Son aquellos que se ofrecen en forma gratuita al turista por el simple hecho de serlo, y los proporciona tanto el sector público como el sector privado, y en algunos casos en forma conjunta. (Ramírez, 2012)

#### **4.1.9 Características del Servicio**

Hay varios factores y variables a tener en cuenta al momento de brindar un servicio de calidad, con dichas consideraciones específicas se logrará establecer una relación servicial.

- El servicio se produce en el momento en que se ofrece; es instantáneo.
- El servicio no se inspecciona ni se guarda en el almacén. Se entrega donde esté el cliente, por personas que están muy cerca del cliente.
- El servicio no puede demostrarse, ni darse a probar al cliente.
- El servicio es intangible, de tal manera que su valor, depende de la experiencia propia de cada cliente.
- La experiencia del cliente cuando recibe un servicio, es de su exclusiva propiedad; por lo tanto, no es posible venderla o pasarla a otra persona.
- En el servicio, el cliente además de ser juez de calidad, es el más importante multiplicador ya sea positivo o negativo.
- Si no se ofrece con calidad, no se puede recoger, no se puede repetir.
- El nivel de calidad, contrario al de los productos, se mide después de haberlo ofrecido.
- Sucede entre personas; por eso entre más personas intervengan es más difícil que resulte bien.

- Tiene un ciclo de desarrollo formado por los diferentes “actos” de quienes participan en la prestación del servicio e inicia en el primer contacto y termina cuando el cliente regresa. (Zemke, 2002)

#### **4.1.10 Evaluación del servicio**

Para realizar la medición de la calidad del servicio, el modelo con mayor difusión es el denominado Modelo SERVQUAL de Parasaraman, Zeithaml, y Berry (1985,1988) en el que se define la calidad del servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. De esta forma el cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. El cuestionario SERVQUAL se realizó en base a 22 ítems relacionados con los aspectos anteriormente relacionados: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía. (Gutiérrez & Martín, s.f.)

La evaluación de los servicios esta predeterminada de manera específica dependiendo el aérea al que será aplicado, siendo así que para los demás establecimientos prestadores de servicios se aplicara un distinto método de medición de la calidad, el más acertado para el entorno turístico quizá es el SERVQUAL.

#### **4.1.11 Calidad**

Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado.

El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por

satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados. (Ministerio de Fomento, Puertos del estado, 2018)

La calidad viene determinada por lo que el consumidor desea. En este contexto la calidad se define como “lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto o servicio”. En esta relación entre el propósito del producto o servicio y su calidad, la debilidad reside en que diferentes personas o grupos sociales pueden tener diferentes deseos y necesidades y, por tanto, distintos estándares de calidad. (Coello, 2018)

#### **4.1.12 Calidad Turística**

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo “la calidad total es la apuesta más segura para lograr la competitividad. Es decir, las organizaciones turísticas deben garantizar a los clientes que son capaces de responder a sus necesidades, deseos y expectativas, mejor que los competidores. Su objetivo es claro: satisfacer a los clientes en todos los ámbitos, logrando de esta manera beneficios mutuos para visitantes, empresas y residentes.

La calidad del turismo es una amalgama de servicios, instalaciones y organizaciones. Por tanto, puede hacerse desde una perspectiva individual ya sea calidad del entorno, calidad de un hotel, entre otras, o desde una perspectiva general, calidad del transporte, calidad del destino turístico. (GESTION Y DESARROLO DEL TURISMO REGIONAL, 2002)

#### **4.1.13 Cliente**

Un cliente es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago. Quien compra es el comprador y quien consume es el consumidor. Normalmente, cliente, comprador y consumidor son la misma persona. (Coello, 2018)



Según el diccionario de Marketing, de Cultura S.A., "cliente es la persona y organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre y disfrutar personalmente del bien adquirido o comprar para otro, como el caso servicio al cliente de los artículos infantiles. Es la parte de la población más importante de la compañía".

#### **4.1.13.1 Atención al Cliente**

Gaither (1983) consideró el servicio al cliente como todas las actividades que unen a una organización con sus clientes, esto enfatiza en que el servicio al cliente es una conexión entre el cliente o empresa creando un vínculo para la satisfacción de este mismo, pero a su vez buscando optimizar la producción de la empresa. Siendo esta actividad la más principal en la búsqueda del éxito o también en muchos casos el fracaso de estas mismas, pero por antecedentes las empresas que están orientadas hacia el cliente tienen más probabilidad de éxito.

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia de la imagen y la reputación del mismo (Morales & Vargas, 2010)

La atención al cliente es sinónimo de atención ya que a través de ofrecer cumplir con un requerimiento solicitado de la manera adecuada se puede lograr la satisfacción del cliente, garantizando así que el mismo regrese y recomiende el establecimiento en donde fue atendido.

#### **4.1.13.2 Satisfacción al cliente**

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de las empresas exitosas. (Thompson, 2018)

El término satisfacción, etimológicamente proviene del latín, y significa “bastante (satis) hacer (facere)” (Oliver, 1997) citado en (Moliner, 2003); es decir, que está relacionado con un sentimiento de “estar saciado”. Esta procedencia indica que la satisfacción implica un cumplimiento o una superación de los efectos deseados por el cliente. En cambio, para otras fuentes, esta palabra significa “liberación de una incertidumbre”. Sin embargo, los términos “adecuado”, “conformidad”, “placer” o “saciedad” se emplean más habitualmente para referirse al concepto de satisfacción. (Fernández & Ayaviri, 2016)

#### 4.1.13.3 Niveles de satisfacción al cliente

Una vez realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. (Fernández & Ayaviri, 2016)

#### 4.1.13.4 Tipos de clientes

La segmentación y clasificación del cliente se da en base a varios aspectos y variables, principalmente toda empresa cuenta con dos tipos:

- **Clientes Actuales:** Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que le hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente.
- **Clientes Potenciales:** Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el

futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar. (Fernández & Ayaviri, 2016)

A partir de ahí el nivel de clasificación se segmenta aún más, según la frecuencia, el volumen de compra o de consumo, el nivel de satisfacción, influyentes con el medio, entre otros.

#### **4.1.13.5 Medición de Calidad del servicio al cliente**

Para tener una noción clara de las necesidades del cliente es necesario partir de tres nociones básicas de atención al cliente con respecto a la calidad del servicio que espera recibir, y estas son: la percepción, las actitudes y las expectativas.

Parasuraman define a las dimensiones de la calidad de servicio como aquellos atributos o criterios usados por los consumidores para evaluar la calidad de servicio. Estas dimensiones se obtienen mediante la recolección y análisis de las respuestas de varias muestras de individuos respecto a la diferencia entre sus percepciones y expectativas. (Contreras, 2014)

#### **4.1.14 Actividad Aeroportuaria**

Partiendo del concepto que transporte aéreo es una actividad destinada a trasladar personas o bienes muebles mediante la utilización de una aeronave, por vía aérea de un destino a otro, usando un aeropuerto, conforme lo estima la mayoría de la doctrina especializada sobre el particular.

De acuerdo a datos de la OACI, sabemos que actualmente surcan los cielos del mundo simultáneamente 12,000 aeronaves jet, con 15 millones de salidas, y un movimiento de 1.5 mil millones de pasajeros transportados por año y existen más de 1,200 aerolíneas regulares en el planeta. En los primeros 55 años de vida de la OACI, la tasa promedio de crecimiento del transporte aéreo fue de aproximadamente un 11%. (OACI, 2011)

#### **4.1.14.1 Manual de aeropuerto**

El Manual de Aeropuerto contempla las siguientes funciones:

- Contener toda la información pertinente relativa al emplazamiento, instalaciones, servicios, sistemas y equipo, procedimientos operacionales, organización y administración del aeródromo incluyendo el sistema de gestión de la seguridad operacional.
- Demostrar que se ajusta a los Reglamentos Aeronáuticos, o las alternativas de mitigación con el fin de prevenir las afectaciones adversas a la seguridad de operación de las aeronaves.
- Servir de guía de referencia básica para las inspecciones aeronáuticas que deberá realizar la máxima autoridad aeroportuaria en el ámbito de la certificación, y cuya finalidad es la auditoria del cumplimiento de los procesos que el explotador certificado debe desarrollar y ejecutar para el cumplimiento del manual y, en particular, el funcionamiento de su sistema de gestión de seguridad operacional, necesario para el otorgamiento del certificado de aeropuerto.
- Que el aeródromo está adecuado para las operaciones de las aeronaves propuestas. (OACI, 2011)

#### **4.1.14.2 Transporte aéreo**

El transporte aéreo es la actividad destinada a trasladar personas o bienes muebles mediante la utilización de una aeronave, por vía aérea, de una ciudad (o punto) a otra, usando para el efecto un aeródromo o aeropuerto, conforme lo estima la mayoría de la doctrina especializada sobre el particular.

Respecto al concepto del transporte aéreo existen variadas posiciones, que se diferencian sólo en matices, siendo más completa la definición elaborada por el profesor español Tapia Salinas quien señala que el transporte aéreo es la serie o sucesión de actos que tienden al traslado de una persona o cosa por la vía aérea y utilizando una aeronave (Ramírez & H, 2011)

En efecto, el transporte aéreo resulta ser una actividad compleja (actos continuos de diversa índole netamente del campo como también en el área técnica, jurídica, política, administrativa, económica, que tiene una tendencia a seguir creciendo y facilitando la vida de muchos viajeros.

#### **4.1.14.3 Aeronave**

Toda máquina que puede sustentarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra. (DGAC, 2010)

Una aeronave al ser el medio de transporte y el actor principal del medio aeronáutico, debe ser mantenida de manera estrictamente autorizada y con el personal a disposición correspondiente que conozca sobre la aeronave.

#### **4.1.14.4 Aeronavegabilidad**

Aptitud técnica y legal que deberá tener una aeronave para volar en condiciones de operación segura, de tal manera que:

- Cumpla con su Certificado Tipo.
- Que exista la seguridad o integridad física, incluyendo sus partes, componentes y subsistemas, su capacidad de ejecución y sus características de empleo.
- Que la aeronave lleve una operación efectiva en cuanto al uso (corrosión, rotura, pérdida de fluidos, etc.), hasta su próximo mantenimiento.

#### **4.1.14.5 Aerolínea (Operador Aereo)**

Las Líneas aéreas, o aerolíneas, son aquellas organizaciones que se dedican al transporte de pasajeros o carga por avión. (Professional Air, 2018)

Las aerolíneas son aquellos transportistas aéreos que se dedican al traslado de pasajeros o carga, y, en algunos casos, animales, por avión. Las aerolíneas se dedican a transportar pasajeros y carga de forma regular, mientras que también hay otras empresas que transportan a sus clientes o grupos de clientes. (ROEL, 2015)

Evidentemente las Aerolíneas juegan un papel fundamental en el mundo de la aviación ya que son quienes, con su estructura organizacional, brindan el servicio de transporte aéreo a través de toda la flota de aeronaves con las que cuente y disponga para realizar los viajes.

#### **4.1.14.6 Clasificación de aerolíneas**

En general, las aerolíneas se pueden clasificar en diferentes tipos según el tamaño de la red de rutas que operan y sus frecuencias:

**Aerolíneas regionales:** Operan aviones de capacidad media y baja, en rutas cortas o con baja demanda, o con frecuencias altas. Generalmente sólo realizan vuelos domésticos y rara vez internacionales.

**Aerolíneas de red:** Operan una flota amplia con muchos tipos de aviones de muy diversos tamaños, desde pequeños aviones regionales hasta jumbos para vuelos transcontinentales. Se caracterizan por tener una red que combina vuelos de larga distancia con vuelos de media y corta distancia, según el modelo de centros de distribución o hubs. La mayor parte de las aerolíneas de bandera y tradicionales se incluyen en este tipo.

**Aerolíneas de gran escala:** Son aerolíneas que se dedican principalmente a realizar vuelos de larga duración o gran densidad entre los principales aeropuertos internacionales del mundo. Sus flotas se caracterizan por poseer aeronaves de gran capacidad. (ROEL, 2015)

Es un tema complejo clasificar a las aerolíneas en un grupo concreto, ya que según su evolución podrían pertenecer a varios. Muchas aerolíneas de

gran escala o de red otorgan su marca en franquicia a aerolíneas regionales para que cubran su red de vuelos domésticos, especialmente con aviones de menos de 100 plazas de capacidad.

#### **4.1.14.7 Aeródromo**

Área definida de tierra o de agua (que incluye todas sus edificaciones, instalaciones y equipos) destinadas total o parcialmente a la llegada, salida y movimientos de aeronaves en superficie. (DGAC, 2010)

Es toda área delimitada, terrestre o acuática habilitada por la autoridad aeronáutica y destinada a la llegada, salida y maniobra de aeronaves en la superficie. (DAC, Dirección General de Aviación Civil , 2014)

#### **4.1.14.8 Aeropuerto**

Rodríguez Jurado entiende por infraestructura “el conjunto de instalaciones y servicios que desde superficie sirven las necesidades de la actividad aeronáutica, posibilitando la partida y la llegada de aeronaves; controlando y aumentando la seguridad en los vuelos”. (DGAC, 2010)

El jurista argentino Juan Lena Paz, Rodríguez Jurado dice: “es pues, el de infraestructura, un concepto complejo y genérico que no se refiere a una sola cosa u objeto, sino a un conjunto de ellas, que no constituyen en sí el factor primordial o principal de la actividad aeronáutica, sino un medio auxiliar, aunque prácticamente insustituible en la aviación moderna”.

#### **4.1.14.9 Aeropuerto Nacional**

Todo aeropuerto designado por la Autoridad Aeronáutica como puerto de entrada o salida para el tráfico aéreo de carácter doméstico o nacional, donde se llevan a cabo los trámites de, llegada y partida de aeronaves de pasajeros que se trasladan únicamente a la interna del país. (DGAC, 2010)

#### **4.1.14.10 Aeropuerto Internacional**

Todo aeropuerto designado por la Autoridad Aeronáutica como puerto de entrada o salida para el tráfico aéreo internacional, donde se llevan a cabo los trámites de aduanas, inmigración, sanidad pública, reglamentación veterinaria y fitosanitaria y procedimientos similares. (DGAC, 2010)

#### **4.1.14.11 Infraestructura aeronáutica**

La actividad aeronáutica que normalmente se desenvuelve en el espacio aéreo, requiere de una organización terrestre puesta a su servicio que se denomina infraestructura. Ello en razón de que la navegación aérea se encuentra condicionada por dos factores básicos para su desenvolvimiento: la aeronave y el lugar donde ésta aterriza.

La infraestructura es básicamente el conjunto de instalaciones y servicios ubicados en la superficie terrestre que hacen posible la navegación aérea en razonables condiciones de seguridad, regularidad y eficiencia. Es un mecanismo sumamente complejo en razón de que no se integra con objetos de una única especie, sino que comprende diversos tipos de instalaciones y servicios. (Ramírez & H, 2011)

#### **4.1.15 Calidad de servicio en aeropuerto**

Es por lo general común pensar que el cliente de un aeropuerto son los pasajeros. Sin embargo, esto no es del todo cierto, pues sin lugar a dudas el cliente directo del gestor aeroportuario son las compañías aéreas, quienes pagan las tasas aeroportuarias por hacer uso de la infraestructura y los servicios que el aeropuerto pone a su disposición. Los pasajeros son los clientes de las compañías aéreas y ni siquiera acudirían al aeropuerto si no fuera para recibir un servicio por parte de estas. Es obvio que los pasajeros requieren realizar ciertos trámites relacionados con el vuelo en el aeropuerto, donde reciben una serie de servicios directamente del gestor aeroportuario. Por tanto, los pasajeros son considerados indirectamente



clientes del aeropuerto, teniendo en cuenta cómo ha evolucionado el sector de la infraestructura del transporte aéreo.

Se debe tener muy presente que los principales motivos de satisfacción o insatisfacción de los pasajeros en aeropuerto, están relacionados con el contrato de transporte más que con el servicio que reciben por parte del gestor aeroportuario. (ITAEREA, 2018)

La satisfacción está íntimamente ligada con la percepción del cliente y esta, a su vez, depende de las expectativas que este tuviera previamente a recibir un servicio. La satisfacción es una medida de cómo los productos suministrados y los servicios prestados por una empresa, en nuestro caso, el gestor del aeropuerto, cumplen o superan las expectativas del cliente (pasajero y aerolínea).

Medir la satisfacción de los clientes en aeropuerto permite a los operadores aéreos conocer sus propias fortalezas y debilidades, sobre las cuales podrá trazar las estrategias que le resulten más convenientes para mejorar el grado de satisfacción. La medición de la satisfacción de los clientes se logra principalmente mediante encuestas, examinando el entorno externo al aeropuerto. (ITAEREA, 2018)

El nivel de servicio lo selecciona el Titular o Gestor en la fase de planificación y diseño del aeropuerto, de acuerdo con los estándares del IATA Airport Development Reference Manual. Dichos estándares abarcan cuatro niveles: over-design, optimum, sub-optimum, y under-provided.

Dado que la satisfacción es subjetiva, debemos introducir una medida objetiva de seguimiento y control de la calidad del servicio, lo cual se logra a través de indicadores, que son parámetros que evalúan la eficiencia de los procesos operativos y los servicios asociados a dichos procesos.

Uno de los objetivos esenciales de todo aeropuerto debería ser ofrecer un elevado nivel de calidad del servicio a sus clientes, por lo que la mejora del servicio es el mejor incentivo que se puede establecer. No obstante, es recomendable adoptar un sistema de incentivos basado en bonificaciones y penalizaciones en la prestación de los procesos operativos y sus servicios asociados. (ITAEREA, 2018)

#### **4.1.15.1 Auditorias de aerolíneas SKYTRAX**

La Auditoría de Aerolíneas lleva funcionando los últimos 26 años y constituye el principal programa de mejora de la calidad de los productos y servicios para el sector aéreo internacional.

La Auditoría evalúa el rendimiento de calidad de los productos y servicios en contacto directo con el cliente. El análisis del rendimiento y los servicios de asesoramiento para la mejora de la Calidad proporcionan beneficios reales a las aerolíneas.

La experiencia adquirida y conocimientos especializados permiten a skytrax identificar y asesorar a cada aerolínea con la que trabaja sobre áreas de mejora de calidad potenciales o requeridas, junto con la implementación de procesos de cambio para asegurar que los cambios sucedan. Trabajan para mejorar la calidad mediante el desarrollo de proyectos de mejora transformacional. (Skytrax, 2019)

#### **4.1.16 Alfabeto fonético mundial**

Se utiliza para transmitir por vía oral cualquier tipo de información, pero principalmente cuando se trata números o términos en los que es vital su correcta escritura y entendimiento, a pesar de ambigüedades o dificultades idiomáticas.

Cuadro 1. Alfabeto Fonético Mundial

ALFABETO FONETICO MUNDIAL			
<b>A</b>	Alfa	<b>N</b>	November
<b>B</b>	Bravo	<b>O</b>	Oscar
<b>C</b>	Charlie	<b>P</b>	Papa
<b>D</b>	Delta	<b>Q</b>	Quebec
<b>E</b>	Eco	<b>R</b>	Romeo
<b>F</b>	Foxtrot	<b>S</b>	Sierra
<b>G</b>	Golf	<b>T</b>	Tango
<b>H</b>	Hotel	<b>U</b>	Unión
<b>I</b>	India	<b>V</b>	Victor
<b>J</b>	Juliet	<b>W</b>	Whisky
<b>K</b>	Kilo	<b>X</b>	X-ray
<b>L</b>	Lima	<b>Y</b>	Yankee
<b>M</b>	Mike	<b>Z</b>	Zulu

Fuente: Diccionario Técnico IATA

Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

La Organización de Aviación Civil a nivel mundial establece un glosario de términos aeronáuticos que permitan definir el amplio, extenso y complicado entorno facilitando la comprensión de códigos globales utilizados.

En la presente investigación, este glosario de términos es de gran importancia al momento de comprender la matriz de diagnóstico situacional del aeropuerto Ciudad de Catamayo. Ver anexo 3

#### 4.1.17 Glosario de términos aeronáuticos OACI

Cuadro 2. Glosario de terminos aeronauticos

Fuente: Diccionario Técnico IATA

Abreviatura	Definición	Abreviatura	Definición
<b>A</b>			
<b>A</b>	Ámbar	<b>ADS*</b>	Dirección [Cuando se usa esta abreviatura para pedir una repetición, el signo de interrogación (IMI) precede a la abreviatura; por ejemplo, IMI ADS] (para utilizar en AFS como señal de procedimiento)
<b>AAA</b>	(o AAB, AAC, . . . etc., en orden) Mensaje meteorológico enmendado (designador de tipo de mensaje)	<b>ADS-B†</b>	Vigilancia dependiente automática — radiodifusión
<b>A/A</b>	Aire a aire	<b>ADS-C‡</b>	Vigilancia dependiente automática — contrato
<b>AAD</b>	Desviación respecto a la altitud asignada	<b>ADSU</b>	Dependencia de vigilancia automática
<b>AAIM</b>	Comprobación autónoma de la integridad de la aeronave	<b>ADVS</b>	Servicio de asesoramiento
<b>AAL</b>	Por encima del nivel del aeródromo	<b>ADZ</b>	Avisé
<b>ABI</b>	Información anticipada sobre límite	<b>AES</b>	Estación terrena de aeronave

Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

<b>ABM</b>	Al través	<b>AFIL</b>	Plan de vuelo presentado desde el aire
<b>ABN ABT</b>	Faro de aeródromo Alrededor de	<b>AFIS</b>	Servicio de información de vuelo de aeródromo
<b>ABV . . .</b>	Por encima de . . .	<b>AFM</b>	Sí o conforme o afirmativo o correcto
<b>AC</b>	Alto cumulus	<b>AFS</b>	Servicio fijo aeronáutico
<b>ACARS†</b>	(debe pronunciarse "El-CARS") Sistema de direccionamiento e informe para	<b>AFT . . .</b>	Después de . . . (hora o lugar)
<b>ACAS†</b>	comunicaciones de aeronaves Sistema anticollisión de a bordo	<b>AFTN‡</b>	Red de telecomunicaciones fijas aeronáuticas
<b>ACC‡</b>	Centro de control de área o control de	<b>A/G AGA</b>	Aire a tierra Aeródromos, rutas aéreas y ayudas terrestres
<b>ACCID</b>	Área Notificación de un accidente de	<b>AGL</b>	Sobre el nivel del suelo
	Aviación	<b>AGN AIC</b>	Otra vez Circular de información aeronáutica
<b>ACFT ACK</b>	Aeronave Acuse de recibo	<b>AIDC</b>	Comunicaciones de datos entre instalaciones de
<b>ACL</b>	Emplazamiento para la verificación de	<b>AIP</b>	servicios de tránsito aéreo Publicación de información aeronáutica
<b>CAN</b>	Altímetro Número de clasificación de aeronaves	<b>AIRAC</b>	Reglamentación y control de la información aeronáutica Aeronotificación
<b>ACP</b>	Aceptación (designador de tipo de mensaje)	<b>AIREP†</b>	Información relativa a fenómenos meteorológicos en ruta que puedan afectar la seguridad de las operaciones de aeronaves
<b>ACPT</b>	Acepto o aceptado	<b>AIRMET†</b>	Información relativa a fenómenos meteorológicos en ruta que puedan afectar la seguridad de las operaciones de aeronaves
<b>ACT</b>	Activo o activado o actividad		a baja altura
<b>AD</b>	Aeródromo	<b>AIS</b>	Servicio de información aeronáutica
<b>ADA</b>	Área con servicio de asesoramiento	<b>ALA</b>	Área de amaraje
<b>ADC</b>	Plano de aeródromo	<b>ALERFA†</b>	Fase de alerta
<b>ADDN</b>	Adición o adicional	<b>ALR</b>	Alerta (designador de tipo de mensaje)
<b>ADF‡</b>	Equipo radiogoniométrico automático	<b>ALRS</b>	Servicio de alerta
<b>ADIZ†</b>	(debe pronunciarse "El-DIS") Zona de	<b>ALS</b>	Sistema de iluminación de aproximación
<b>ADJ</b>	Identificación de defensa aérea Adyacente	<b>ALT ALTN</b>	Altitud Alternativa o alternante (luz que cambia de color)
<b>ADO</b>	Oficina de aeródromo (especificúese dependencia)		
<b>ADR</b>	Ruta con servicio de asesoramiento	<b>ALTN AMA</b>	Alternativa (aeródromo de) Altitud mínima de área
<b>B</b>			
<b>B</b>	Azul	<b>BLDG</b>	Edificio
<b>BA</b>	Eficacia del frenado	<b>BOMB</b>	Bombardero
<b>BCFG</b>	Niebla en bancos	<b>BR</b>	Neblina
<b>BCST</b>	Radiodifusión	<b>BRG</b>	Marcación
<b>BDRY</b>	Límite	<b>BRKG</b>	Frenado
<b>C</b>			
<b>C</b>	Central	<b>CH</b>	Canal
<b>CAT</b>	Categoría	<b>CHG</b>	Modificación (designador de tipo de mensaje)
<b>CD</b>	Candela	<b>CIT</b>	Cerca de o sobre, ciudades grandes
<b>CND</b>	Coordinación (designador de tipo de mensaje)	<b>CIV</b>	Civil
<b>CF</b>	Cambie frecuencia a . . .	<b>CK</b>	Verifique
<b>CFM*</b>	Confirme o confírmelo (para utilizar en AFS como señal de procedimiento)	<b>CNL</b>	Cancelación de plan de vuelo (designador de tipo de mensaje)
<b>CPL</b>	Plan de vuelo actualizado (designador de tipo de mensaje)	<b>CRM</b>	Modelo de riesgo de colisión
<b>CWY</b>	Zona libre de obstáculos	<b>CS</b>	Distintivo de llamadas

D			
<b>D</b>	En disminución (tendencia del RVR durante los 10 minutos previos)	<b>DTG</b> <b>DTHR DTRT</b>	Grupo fecha-hora Umbral de pista desplazado Empeora o empeorando
		<b>DTW</b>	Ruedas gemelas en tándem
<b>D . . .</b>	Zona peligrosa (seguida de la identificación)	<b>DU</b>	Polvo
<b>DA</b>	Altitud de decisión	<b>DUC</b>	Nubes densas en altitud
<b>D-ATIS†</b>	(debe pronunciarse "DI-ATIS") Servicio automático de información terminal por enlace de datos	<b>DUPE#</b> <b>DUR</b>	Este es un mensaje duplicado (para utilizar en AFS como señal de procedimiento) Duración
<b>DCD</b>	Duplex de doble canal	<b>D-VOLMET</b>	Enlace de datos VOLMET
<b>DCKG</b>	Atraque	<b>DVOR</b>	VOR Doppler
<b>DCP</b>	Punto de cruce de referencia	<b>DW</b>	Ruedas gemelas
<b>DCPC</b>	Comunicaciones directas controlador-piloto	<b>DZ</b>	Llovizna
<b>DCS DCT</b>	Simplex de doble canal Directo (con relación a los permisos del plan de vuelo y tipo de aproximación)		
E			
<b>EHF</b>	Frecuencia extremadamente alta [30 000 a 300 000 MHz]	<b>E</b>	Este o longitud este
<b>ELBA†</b>	Radiobaliza de emergencia para localización de aeronaves	<b>EAT</b> <b>EB EDA</b>	Hora prevista de aproximación Dirección este Área de elevación diferencial
<b>ELEV</b>	Elevación	<b>EEE#</b>	Error (para utilizar en AFS como señal de procedimiento)
<b>ELR</b>	Radio de acción sumamente grande	<b>EET</b>	Duración prevista
<b>ELT</b>	Transmisor de localización de emergencia	<b>EFC</b>	Prever nueva autorización
<b>EM</b>	Emisión	<b>EFIS†</b>	(debe pronunciarse "I-FIS") sistema electrónico de instrumentos de vuelo
<b>EMBD</b>	Inmersos en una capa (para indicar los)	<b>EGNOST†</b>	(debe pronunciarse "EG-NOS") Servicio europeo de complemento geoestacionario de navegación
F			
<b>F</b>	Fijo(a)	<b>FCT</b>	Coefficiente de razonamiento
<b>FA</b>	Rumbo desde un punto de referencia hasta una altitud	<b>FDPS</b>	Sistema de procesamiento de datos de vuelo
<b>FAC</b>	Instalaciones y servicios	<b>FEB</b>	Febrero
<b>FAF</b>	Punto de referencia de aproximación final	<b>FEW</b>	Algunas nubes
<b>FAL</b>	Facilitación del transporte aéreo internacional	<b>FG</b>	Niebla
<b>FAP</b>	Punto de aproximación final	<b>FIC</b>	Centro de información de vuelo
<b>FAS</b>	Tramo de aproximación final	<b>FIR†</b>	Región de información de vuelo
<b>FATO</b>	Área de aproximación final y de despegue	<b>FIS</b>	Servicio de información de vuelo
<b>FAX</b>	Transmisión facsímil	<b>FISA</b>	Servicio automático de información de vuelo
<b>FBL</b>	Ligera (utilizada para indicar la intensidad de los fenómenos meteorológicos, interferencia o informes sobre estática)	<b>FL</b>	Nivel de vuelo

<b>FC</b>	Tromba (tornado o tromba marina)	<b>FLD</b>	Campo de aviación
<b>FCST</b>	Pronóstico	<b>FLG</b>	Destellos
<b>FLR</b>	Luces de circunstancias	<b>FLT</b>	Vuelo
<b>FLTCK</b>	Verificación de vuelo	<b>FLUC</b>	Fluctuante o fluctuación o fluctuado
<b>FLW</b>	Sigue o siguiendo	<b>FLY</b>	Volar o volando
<b>G</b>			
<b>G</b>	Verde	<b>GEN</b>	General
<b>GA</b>	Continúe pasando su tráfico (para utilizar en AFS como señal de procedimiento)	<b>GEO</b>	Geográfico o verdadero
<b>G/A</b>	Tierra a aire	<b>GES</b>	Estación terrena de tierra
<b>G/A/G</b>	Tierra a aire y aire a tierra	<b>GLD</b>	Planeador
<b>GAGAN</b>	Navegación aumentada por GPS y órbita geoestacionaria	<b>GLS</b>	Sistema de aterrizaje GBAS
<b>GAMET</b>	Pronóstico de área para vuelos a baja altura	<b>GND</b>	Tierra
<b>GARP</b>	Punto de referencia en azimut del GBAS	<b>GNDCK</b>	Verificación en tierra
<b>H</b>			
<b>H</b>	Área de alta presión o centro de alta presión	<b>HF</b>	Espera/en hipódromo hasta una terminación manual
<b>H24</b>	Servicio continuo de día y de noche	<b>HJ</b>	Desde la salida hasta la puesta del sol
<b>HA</b>	Espera/en hipódromo hasta una altitud	<b>HLDG</b>	Esperaa
<b>HAPI</b>	Indicador de trayectoria de aproximación para helicópteros	<b>HM</b>	Espera/en hipódromo hasta una terminación manual
<b>HBN</b>	Faro de peligro	<b>HN</b>	Desde la puesta hasta la salida del sol
<b>HDF</b>	Estación radiogoniométrica de alta frecuencia		
<b>HDG</b>	Rumbo		
<b>HEL</b>	Helicoptero		
<b>HF</b>	Espera/en hipódromo hasta un punto de referencia		
<b>HGT</b>	Altura o altura sobre		
<b>HLDG</b>	Desde la salida hasta la puesta del sol		
<b>I</b>			
<b>IAC</b>	Carta de aproximación por instrumentos	<b>ID</b>	Identificador o identificar
<b>IAF</b>	Punto de referencia de aproximación inicial	<b>IF</b>	Punto de referencia de aproximación intermedia
<b>IAO</b>	Dentro y fuera de las nubes	<b>IFF</b>	Identificación amigo/enemigo
<b>IAP</b>	Procedimiento de aproximación por instrumentos	<b>IGA</b>	Aviación general internacional
<b>IAR</b>	Intersección de rutas aéreas	<b>IM</b>	Radiobaliza interna
<b>IAS</b>	Velocidad indicada	<b>IMPR</b>	MEJORADO
<b>IBN</b>	Faro de identificación		
<b>ICE</b>	Engelamiento		
<b>N</b>			
<b>N</b>	Ninguna tendencia marcada <i>(del RVR durante los 10 minutos previos)</i>	<b>NIL</b>	Nada o no tengo nada que transmitirle a usted
		<b>NE</b>	Nordeste
<b>N</b>	Norte o latitud norte	<b>NGT</b>	Noche
<b>NADP</b>	Procedimiento de salida para atenuación del ruido	<b>NM</b>	Millas marinas
		<b>NNW</b>	Nornoroeste

<b>NASC† NAT</b>	Centro nacional de sistemas AIS Atlántico septentrional		
<b>NAV</b>	Navegación		
<b>NB</b>	Dirección norte		
<b>O</b>			
<b>Obj</b>	object * objeto, cosa, material, objetivo.	<b>OCL</b>	obstacle clearance limit * límite vertical sobre obstáculos
<b>OCP</b>	operating control procedure * procedimiento de control operativo.	<b>OCR</b>	obstacle clearance surface * superficie libre de obstáculos.
<b>off airway area</b>	espacio aéreo navegable fuera de un pasillo aéreo.	<b>off balance</b>	desarreglado, desajustado.
<b>off circuit</b>	fuera de circuito, en vacío (aparato eléctrico).	<b>office holder</b>	funcionario
<b>office block</b>	horas de oficina.	<b>off day</b>	día libre, día franco, día feriado.
<b>P</b>			
<b>PA</b>	personal affairs * asuntos privados.	<b>PACCS</b>	post attack command and control system * sistema de control y mando para después del ataque.
<b>PACE</b>	performance and cost evaluation * evaluación de costes y rendimiento.	<b>pack unit</b>	emisor/receptor portátil.
<b>pack up</b>	equipo	<b>PAT</b>	onnel authorization table * plantilla orgánica (personal)
<b>Y</b>			
<b>Y</b>	bifurcación	<b>yearbook</b>	anuario
<b>Y line</b>	línea coordenada.	<b>yoked</b>	acoplado.
<b>Z</b>			
<b>Z</b>	Greenwich mean time * hora Z, hora media de Greenwich.	<b>zephyr</b>	brisa suave (meteo).
<b>Zeppelin</b>	zeppelin, dirigible rígido.	<b>zero beat</b>	frecuencia homodina, sintonizar, pulsación cero, cero batido, batimiento cero (radio).
<b>zero field</b>	campo nulo.	<b>zero frequency</b>	frecuencia cero.
<b>zero wind</b>	viento nulo.	<b>zonal tinW</b>	hora del huso.

## 4.2 Marco Referencial

### 4.2.1 Datos históricos de la Provincia de Loja

La posición histórica y geográfica de la provincia de Loja y su ciudad capital, por corresponder a la especial calidad de frontera en el Austro de la República del Ecuador, necesita ser estudiada con mayor detenimiento, para que la conciencia nacional forme un cabal concepto de los deberes y derechos recíprocos que gravitan en orden a la defensa de los intereses que afectan al mantenimiento de la soberanía.

En la frontera Sur de nuestra República, la Provincia de Loja demarcó secularmente sus fronteras entre los ríos Jubones, Túmbez, Macará,

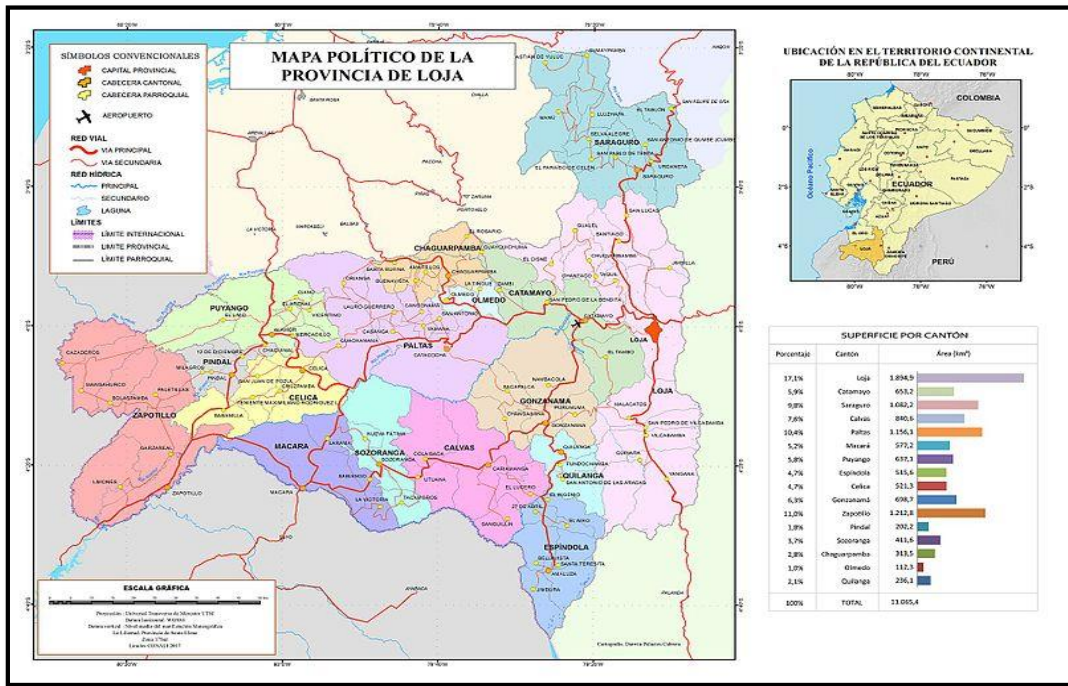
Santiago y Chinchipe. Siguiendo el curso de estos dos últimos ríos, ensanchó los dominios territoriales don Juan de Salinas, y los consolidó con la posesión don Diego Vaca de Vega. Las Gobernaciones de Yaguarzongo y de Mainas representan históricamente la realización asombrosa de su establecimiento, por el contingente de hombres de Loja, y se fundaron Zamora, Valladolid, Loyola, Neiva, Santiago de las Montañas, y Borja a orillas del Marañón.

Juan de Salinas es la figura predominante. Organizó en la ciudad de Loja su famosa expedición, y después de fundar las ciudades mencionadas, excepto Borja, fundación de don Diego Vaca de la Vega, se lanzó con sesenta hombres por el río Santiago; se precipitó en el salto del Pongo, aterrante por el volumen de agua que desciende en el vértigo de su torrente, entre inmensas rocas, y se hunde en el abismo del que sólo podían salir con vida los afortunados. (Municipio de Loja, 2018)



## 4.2.2 Mapa de Ubicación Geográfica.

Figura 1. Mapa de Ubicación Geográfica de la Provincia de Loja

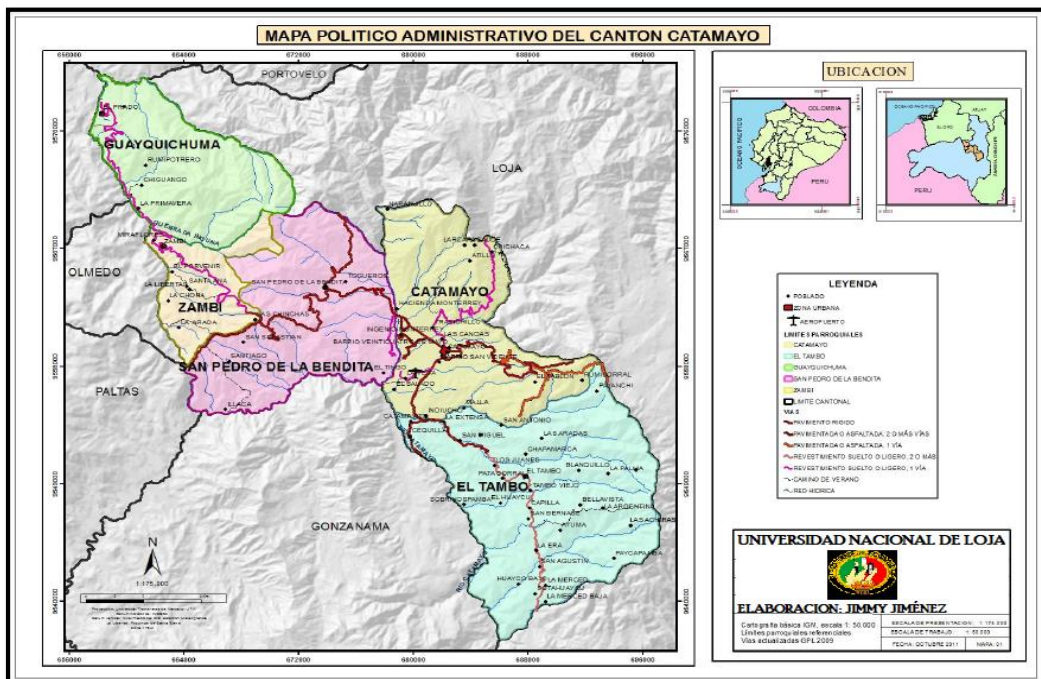


Fuente: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

## 4.2.3 Geografía del Cantón Catamayo

Figura 2. Mapa Geográfico del Cantón Catamayo



Fuente: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

#### 4.2.3.1 Ubicación

Geográficamente el cantón Catamayo se encuentra ubicado en la Zona 7 al sur del Ecuador en la provincia de Loja. Limita al norte y oeste con el cantón Loja, al este con el cantón Paltas y Olmedo y al sur con en cantón Gonzanama.

#### 4.2.3.2 Datos Generales

Cuadro 3. Datos de Población, Altitud, Clima, Precipitación, Extensión

<b>Población</b>	38.638 habitantes
<b>Altitud</b>	1,238 m.s.n.m.
<b>Clima</b>	Seco – cálido
<b>Precipitación</b>	Enero – Mayo
<b>Extensión</b>	649 Km <sup>2</sup>

Fuente: SENPLADES - Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo

Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

#### 4.2.3.3 Clima

El clima es cálido seco en Catamayo y Subtropical húmedo en las parroquias; es muy productivo en recursos agropecuarios.

La temperatura media oscila en verano en los 24.5 °C, que comprende los meses de mayo a noviembre y en invierno alcanza los 23.21 °C, y comprende los meses de diciembre a abril. (GAD Cantón Catamayo, 2013)

#### 4.2.3.4 Límites

Cuadro 4. Límites Geográficos

<b>Norte</b>	Provincia de El Oro y el Cantón Loja
<b>Sur</b>	Cantones de Gonzanamá y Loja
<b>Este</b>	Cantón Loja
<b>Oeste</b>	Cantones Olmedo y Paltas

Fuente: PDYOT Cantón Catamayo, 2013

Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

#### 4.2.4 División Política

El cantón como tal cuenta con una parroquia urbana (Cantón Catamayo), 4 parroquias rurales (El Tambo, Guayquichuma, San Pedro de la Bendita y Zambí) y 47 barrios. (GAD Cantón Catamayo, 2013)

#### 4.2.5 Atractivos Turísticos

El valle de Catamayo se caracteriza por maravillosos paisajes naturales en los que se destaca una flora y fauna exuberantes. Posee los valles más fértiles, de inagotable abundancia agrícola de la Región, los mismos que son bañados por dos ríos, Boquerón y Guayabal.

Cuadro 5. Atractivos Turísticos y manifestaciones culturales

<b>Atractivos Turísticos</b>	El río Boquerón
	El Río Guayabal
	La colina de la Cruz Balneario popular Centro turístico recreacional.
	Cabañas Los Mangos
	Complejo turístico Los Almendros
	Cabañas Las Bugarvillas

Fuente: PDYOT Cantón Catamayo, 2013  
Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

#### 4.2.6 Aeropuerto Ciudad de Catamayo

##### 4.2.6.1 Ubicación del Aeropuerto

El Aeropuerto Ciudad de Catamayo, se encuentra ubicado en la provincia de Loja. Construido durante el gobierno de Camilo Ponce Enríquez en el año 1956 al 1960, fue renovado e inaugurado el 13 de mayo del 2013, la remodelación incluyó la ampliación de la pista de aterrizaje a 1.860 x 30 metros, modernización de las áreas de espera, rampas y accesos para discapacitados, ascensor, sistema de información braille, punto de quejas y reclamos, entre otros. Es operado por Dirección General Aviación Civil DGAC, tiene como principal aerolínea operante a TAME E.P con vuelos regulares y AVIOANDES con vuelos circunstanciales.

#### 4.2.6.2 Mapa de Ubicación del Aeropuerto

Figura 3. Mapa del Aeropuerto Ciudad de Catamayo



Fuente: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda  
 Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

Cuadro 6. Aeropuerto Ciudad de Catamayo

<b>Nombre del Aeropuerto</b>	AEROPUERTO CIUDAD DE CATAMAYO		
<b>País</b>	Ecuador		
<b>Ubicación</b>	Catamayo, Provincia de Loja		
<b>Dirección</b>	Catamayo: Km 1 <sup>1/2</sup> vía a Cariamanga		
<b>Coordenadas Geográficas</b>	3°59'45"S 79°22'19"O		
<b>Código IATA</b>	LOH		
<b>Código OACI</b>	SECA		
<b>Página Web</b>	NIL		
<b>Contacto</b>	Teléfonos: (593) (07)2676032 / (593) (07) 2677310		
<b>Tipo</b>	Aeropuerto CIV		
<b>Administración Aeroportuaria</b>	Dirección de Aviación Civil del Ecuador (DGAC) / Jefatura del Aeropuerto de Catamayo		
<b>Distancias con Aeropuertos Cercanos</b>	<b>Nacionales</b>		<b>Internacionales</b>

Fuente: Repositorio IFIS, DGAC Ecuador

	<b>Aeropuertos</b>	<b>Distancias</b>	<b>Aeropuertos</b>	<b>Distancias</b>		
	Aeropuerto de Santa Rosa	88 Km	Aeropuerto de Tumbes (Perú)	125 Km		
	Aeropuerto de Cuenca	132 Km	Aeropuerto de Piura (Perú)	193 KM		
	Aeropuerto de Guayaquil	212 Km				
<b>Rutas e Itinerarios</b>	Domésticos	<b>Salida de vuelos</b>	<b>Hora</b>	<b>Arribo de vuelos</b>	<b>Hora</b>	<b>Operador Aéreo</b>
		LOH - UIO	07H20	UIO - LOH	06H40	TAME
		LOH - GYE	16H30	GYE - LOH	16H00	TAME
		LOH - UIO	17H00	UIO - LOH	16H20	TAME
	Internacionales	NIL (No Opera)				

**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

## 5. MATERIALES Y MÉTODOS

### 5.1 Métodos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó varios métodos que fueron aplicados de la siguiente manera:

**El método inductivo:** por medio del cual se analizó la calidad del servicio al cliente que brindan los operadores aéreos en el aeropuerto, se identificó a través de un análisis de diagnóstico aplicado mediante una “Ficha de diagnóstico”.

**El método deductivo:** que se enfocó desde particular del aeropuerto hacia lo general, preestableciendo el elemento principal a ser investigado a través de un método de revisión de procesos. Se utilizó un enfoque cuantitativo para así obtener resultados en cifras que permitan hacer viable la investigación de ciertos campos pertenecientes al aeropuerto. Se utilizó primordialmente al concluir la investigación para una vez, con resultados obtenidos, se proceda a interpretar y concluir de manera interpretativa tomando en cuenta los resultados existentes.

**El método científico:** por medio del cual se permitió corroborar datos verídicos que permitan canalizar la información requerida en el momento de analizar indagar en el medio. Siendo así útil para verificar información directamente con la fuente y contrastar datos obtenidos de la investigación de campo.

**El método sintético:** permitió hacer el análisis consecutivo correspondiente a partir de información recopilada previamente identificada. Con ayuda del método se pudieron corroborar datos sobre proyecciones que se tenían previstas, analizando que cambios y que repercusiones trajeron consigo los mismos.

**El método analítico:** fue fundamental ya que a partir de él se procedió a investigar una a una las partes concretas que conforman los procesos aeroportuarios en el aeropuerto. Ya que cada departamento cumple funciones fundamentales y hasta en muchos casos cooperan entre sí para fortalecer la estructura operativa del aeropuerto.

**El método descriptivo:** permitió catalogar los resultados obtenidos, indicando así si se cumple o no y en qué medida, los procesos que se realizan en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo, en la provincia de Loja.

Se procedió a identificar el tipo de servicios ofrecen los operadores aéreos, que son regulados por la entidad máxima de aviación comercial en el país, como lo es Dirección Aviación Civil, DGAC. Los operadores aéreos deben cumplir con los lineamientos, estatutos y normas preestablecidas por la autoridad nominadora, es ahí donde se intervino para analizar las incidencias positivas o negativas del servicio al cliente que brindan dichos operadores aéreos en el aeropuerto.

## **5.2 Materiales de Escrito**

- Papel bond, carpetas, lápices, esferográficos, borrador.
- Bibliográficos: Textos, revistas, folletos.
- Computadora.
- Cámara fotográfica.
- Grabador portátil.

## **5.3 Técnicas**

Para el desarrollo del presente proyecto se utilizó las técnicas de investigación:

Observación directa, a través de la cual se identificó los distintos procesos que se llevan a cabo con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos de los pasajeros.

La entrevista, permitió indagar y a la vez conocer el factor interno del modus operandum de los departamentos del aeropuerto desde el punto de vista administrativo.

La encuesta, se aplicó para conocer el factor externo, quizá el más importante y delicado, se procedió a aplicar a los pasajeros y usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo.

Técnicas útiles y que dan simplicidad al análisis crítico que se realiza en campo aeroportuario, con los principales actores y responsables del correcto funcionamiento de las partes inmersas en el servicio al cliente dentro de la terminal aérea.

#### **5.4 Metodología por objetivos**

El presente proyecto de investigación tiene un enfoque cuantitativo con alcance de tipo descriptivo, el cual, mediante el levantamiento de información del servicio al cliente ofrecido en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo, permitirá efectuar la descripción y explicación objeto de esta investigación, partiendo de los objetivos planteados mediante los cuales se pretende establecer un orden estratégico de acciones realizadas en función de los requerimientos para cada objetivo

Objetivo 1. Realizar un diagnóstico del servicio al cliente que brindan los operadores aéreos en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo. En este primer objetivo se procedió a elaborar una ficha de diagnóstico que contiene campos que fueron llenados con información detallada de las aéreas operativas del aeropuerto, y las cuales detallan; situación estructural, servicios ofrecidos, horarios e itinerarios de vuelo, normativa vigente, instrumento con el cual a través del método sintético y analítico se permitió diagnosticar el estado actual de los servicios ofrecidos en el aeropuerto por parte de los operadores aéreos en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo. El método utilizado fue la entrevista, que aplicada directamente a autoridades pertinentes se obtuvo a detalle información primaria, es entonces que,



partiendo de información propia recopilada se pudo proyectar resultados acordes a la actualidad y el entorno aeroportuario en Catamayo.

Objetivo 2. Evaluar la calidad del servicio al cliente que brindan los operadores aéreos en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo, Cantón Catamayo, Provincia de Loja. Para la evaluación de calidad de servicio al cliente se procedió a partir de un enfoque cuantitativo al realizar un modelo de encuesta el cual posee 28 preguntas con opción a respuesta en un rango de 1 a 5 ítems según la escala de Renis Likert, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

El tamaño de la muestra se calculó en base a valores estadísticos que maneja la administración del Aeropuerto, los cuales arrojaron en los tres últimos años los siguientes valores de turistas que arribaron y salieron desde la terminal aérea. Para realizar el cálculo de tomo el valor del último año con registros oficiales, 7201 viajeros que arribaron y salieron desde el aeropuerto.

Cuadro 7. Número de viajeros que transitaron el Aeropuerto Ciudad de Catamayo

<b>Año</b>	<b>Número de viajeros en vuelos programados TAME EP</b>
2016	7678 Pax
2017	7430 Pax
2018	7201 Pax

Fuente: Administración del Aeropuerto Ciudad de Catamayo  
Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

Se aplicó la siguiente formula tomando en cuenta los siguientes valores para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

El tamaño de la población es 7.201 viajeros que salieron desde el aeropuerto en el 2018. El tamaño de la población es 7.201 viajeros, con un nivel de confianza del 95% equivalente al 1,96 una probabilidad de error del 50%.

Cuadro 8. Tamaño de la población

Parámetro	Valor
N	7.201
Z	1,960
P	50,00%
Q	50,00%
e	8,00%

Fuente: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

El tamaño de la muestra resultante es: 147 usuarios para aplicación de encuestas.

Para realizar la tabulación de resultados se aplicó el método sintético que posteriormente arrojó resultados precisos del entorno externo, resultados que dieron como respuesta un nivel de conformidad medio en cuanto a valoración general de servicio al cliente brindado.

Objetivo 3. Proponer estrategias para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente que brindan los operadores aéreos en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo, Cantón Catamayo, Provincia de Loja. Se procedió aplicando el método deductivo, concluyendo así que a partir de datos cuantificables basados en resultados estadísticos arrojados luego de la evaluación aplicada en el segundo objetivo. Este análisis dio como resultado el planteamiento de propuestas para cada nivel de inconformidad presente, partiendo así de la aplicación de tótems informativos en puntos estratégicos dentro de las instalaciones aeroportuarias, proponiendo un manual de protocolo para servicio al cliente.

Se puede comparar con métodos y mecanismos de auditoría aérea que en la actualidad se aplican en otros aeropuertos que realicen vuelos nacionales, con el único fin de sistematizar métodos que se pueden aplicar a nivel de vuelos domésticos.

Las actividades a realizar se proyectarán a corto plazo para obtener resultados inmediatos o a medida de lo posible que arrojen resultados visibles y medibles máximo a partir del segundo mes de aplicadas nuevas alternativas o mejorando las existentes.

También se propusieron estrategias relevantes que se establezcan como un modelo de diagnóstico y operación fijo una vez supervisado y debidamente aprobados asignados los lineamientos y acciones a poner en marcha, resultando a si un posible mejorado y eficiente modelo se gestión en servicio al cliente. El sistema de control se realizará mediante 12 chequeos anuales equivalentes a uno mensual, recalando así que el objetivo fundamental es reestructurar el modelo de atención a quejas y reclamos aeroportuarias en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo.

## **6. RESULTADOS**

Los resultados obtenidos se obtienen a partir de diagnosticar el estado situacional del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, para realizar dicho proceso se procedió a realizar a través de una ficha de caracterización utilizada por gestores aeroportuarios en distintas terminales aéreas, optimizando así la información requerida, abarcando todas las aéreas del aeropuerto en una tabla que lleva por nombre “Matriz de Diagnostico Situacional Aeroportuario”.

### **6.1 Diagnóstico de estado físico y normativa con matriz elaborada.**

Las instalaciones aeroportuarias del “Aeropuerto Ciudad de Catamayo” se encuentran ubicadas en Ecuador, Provincia de Loja, Cantón Catamayo a la altura del Catamayo: Km 11/2 vía a Cariamanga, sus coordenadas geográficas 3°59'45"S 79°22'19"O , se encuentra elevada a 1237 Metros sobre el nivel del mar y a 31°C, una magnitud de variación de 2° W / 0.14° en aumento, su código IATA es LOH y su código OACI es SECA, códigos requeridos por la autoridad internacional aeroportuaria, actualmente no cuenta con página web oficial, son Instalaciones públicas propias de una terminal aérea que en el Ecuador son administrada por la Dirección General de Aviación Civil dirigido por el Jefe Aeroportuario, Ing. Juan Oswaldo Correa Guamán.

Los Aeropuertos nacionales cercanos al aeródromo son: Aeropuerto de Santa Rosa a 88 kilómetros, Aeropuerto de Cuenca a 132 kilómetros, Aeropuerto de Guayaquil a 212 Kilómetros. Mientras que los aeropuertos internacionales cercanos a Catamayo son: Aeropuerto de Tumbes (Perú) a 125km y el Aeropuerto de Piura (Perú) a 193 kilómetros de distancia.

El aeropuerto Ciudad de Catamayo cumple con brindar vuelos únicamente domésticos desde y hacia dos destinos en el país, Quito y Guayaquil, en horario matutino Loja – Quito (LOH - UIO) a las 07h20 y en horario vespertino Loja – Quito (LOH-UIO) a las 17h00, Loja – Guayaquil (LOH-

GYE) 16h30. Mientras que los horarios de llegada de aeronaves son en Matutino, Quito – Loja (UIO-LOH) a las 06h40. En horario vespertino, Guayaquil – Loja (GYE-LOH) 16h00 y Quito – Loja (OUI - LOH) a las 16h20. El aeropuerto no brinda vuelos internacionales.

Las instalaciones y servicios complementarios que brinda a la interna son: Transporte con taxis en horario 06h30 a 18h30, Servicios Médicos con un área para tratamiento de primeros auxilios y ambulancia en horario de 06h30 a 18h30. Una Autobomba Back UP con capacidad para 3000 galones de agua, y mantiene un nivel de protección CAT 6. Mientras que los servicios complementarios externos que se encuentran cerca a las instalaciones aeroportuarias son: Hoteles, Restaurantes, las oficinas bancarias y de correos, oficina de turismo, servicios médicos como clínicas y hospitales.

Las horas de funcionamiento del aeródromo son HJ (Desde la salida hasta la puesta del sol) ubicados en la zona horaria GTM -5. Administración de Aeródromo de Lunes a viernes en horario de 13h00 a 21h300 con excepción de días feriados. No cuenta con oficinas de aduana e inmigración ya que es un aeropuerto de uso doméstico y no arriban aeronaves con licencia extranjera por ende tampoco está adecuado estructuralmente para recibir vuelos internacionales. No cuenta tampoco con dependencia de sanidad ni sala de AIS – AD que son las oficinas de notificación de servicios de tránsito aéreo. La estación de abastecimiento de combustible funciona en horario HJ (Desde salida hasta puesta de sol) es decir no está habilitada para brindar abastecimiento de combustible durante la noche. En el aeropuerto no están habilitados los permisos para realizar escalas ya que no está certificado como aeropuerto internacional, adicional el aeropuerto cuenta con los filtros de seguridad correspondientes a un aeropuerto de su categoría en horario HJ.

Dentro del aeródromo cuenta con servicios de salvamento y de extinción de incendios, que están prestos siempre para brindar asistencia a los

vuelos durante los despegues y llegadas y funciona en horario HJ, horario de verano, está en categoría 6 en una escala de 1 al 10, en cuanto a asistencia y extinción de incendios, esta categoría básicamente se establece en base al equipamiento con el que cuenta en el aeropuerto la estación, que es 1 striker 3000 (Motobomba) con capacidad para 3000 galones de agua, 420 galones de espuma AFFF (Aqueous Film Forming Foam o formadoras de película acuosa) y 500 libras de P.Q.S (Polvo Químico Seco). En el aeródromo no cuentan con equipo para retirar aeronaves inutilizadas, en caso de requerirlo se coordina con jefatura del aeropuerto y las compañías locales.

La plataforma de aterrizaje, calles de rodaje y puntos o posiciones de verificación se ubican estratégicamente en el aeródromo estas cuentan con una superficie de asfalto y una resistencia de hasta 72000 kilogramos con pavimento flexible 50/F, con una presión admisible baja soportando una presión máxima 1.0 MPa (unidad de presión Pascal), 145 psi (presión por pulgada cuadrada), dicha pista es evaluada a través de un análisis práctico "U".

El departamento de Meteorología MET, funciona dentro del perímetro del aeródromo en un horario de 1030 sunset, 10h30 diarias y no operan fuera de horario, no proporciona datos sobre el pronóstico tendencia, cuenta con cartas METAR, SPECI, MET REPORT, ESPECIAL, SYNOP, AD WRNG (que son carta de regulación meteorológica requeridas al momento de operar), WS WRNG (aviso de cizalladura del viento), la oficina de meteorología está dispuesta a proporcionar información en horario de operación a través del número de contacto, teléfono 593 07 2677140, los informes emitidos por la oficina de meteorología son recibidos por la torre de control del Aeropuerto de Catamayo.

En Cuanto a las características físicas de las pistas cuenta con designadores de numero de pista, la primera designada con "07" y con dimensiones de 1860 x 30m y la segunda.

Las autoridades encargadas de regular y normar la actividad aeroportuaria en dicho aeropuerto son, la Dirección General de Aviación Civil (DGAC). El departamento de meteorología, por la DGAC. Departamento de sanidad, Ministerio de Salud Pública, Dirección General de Salud.

La normativa internacional vigente que rige el aeropuerto es: el Manual sobre reglamentación de transporte aéreo internacional ICAO – OACI, Ley de Navegación Aérea, normado por la Ley de Derechos por el uso de aeródromos/helipuertos (Concejo Nacional de Aviación Civil). Mientras que a nivel nacional la normativa vigente es: Catálogo de procesos de la DAC, Código aeronáutico, Ley de Aviación Civil, Reglamento de permisos para operación de aerolíneas comerciales.

## 6.2 Calidad del servicio al cliente que brindan los operadores aéreos en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo.

### 6.2.1 Resultados de aplicación de encuesta con Escala de Likert

Cuadro 9. Resultados de Aplicación de Encuesta

Nº	PREGUNTAS	NIVELES DE SATISFACCIÓN					TOTAL
		MUY EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	ALGO DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	
5	¿Con que Frecuencia Viaja en Avión?	10%	26%	41%	15%	7%	100%
6	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio brindado por el operador aéreo en el aeropuerto Ciudad de Catamayo?	4%	3%	39%	43%	11%	100%
7	¿Califique su grado de confiabilidad con dicha aerolínea?	9%	14%	37%	26%	14%	100%
8	¿Cuán gratificante le resulta a usted viajar con dicha aerolínea?	4%	12%	37%	35%	12%	100%
9	Al momento de adquirir su tiquete aéreo, ¿En qué grado es usted informado sobre las condiciones y términos, así como los derechos y obligaciones de transporte aéreo?	8%	12%	35%	36%	9%	100%

10	¿Califique si los Servicios ofrecidos por la aerolínea son los prometidos?	5%	11%	33%	37%	14%	100%
11	¿Qué nivel de seguridad se siente al viajar con dicha aerolínea?	2%	17%	27%	40%	14%	100%
12	¿Cómo califica el nivel de preocupación de su aerolínea por conocer su estado de satisfacción antes, durante y después de un vuelo?	13%	28%	29%	22%	8%	100%
13	¿En qué nivel de satisfacción califica al servicio recibido a bordo durante su vuelo?	6%	11%	36%	35%	11%	100%
14	En cuanto a conocimiento de sus funciones ¿Cómo califica al personal que lo asistió antes, durante y después de su vuelo?	1%	10%	31%	46%	12%	100%
15	¿Califique el cumplimiento de sus requerimientos específicos solicitados al momento de comprar su tiquete aéreo?	3%	10%	32%	41%	15%	100%
16	¿Con que frecuencia hay retraso a la hora de partida o llegada en su vuelo?	14%	22%	44%	14%	6%	100%
17	¿Cómo califica las compensaciones que brinda la aerolínea en caso de Retraso o Cancelación de Vuelo?	22%	24%	39%	12%	3%	100%
18	¿Califique su nivel de agrado en cuanto a los horarios de vuelo que dispone la aerolínea en la cual viaja?	15%	24%	39%	19%	3%	100%
19	Califique el grado de cumplimiento del itinerario por parte de su aerolínea	4%	10%	41%	34%	10%	100%
20	¿Califica al aeropuerto como una terminal adecuada con todos los servicios básicos para recibir pasajeros?	4%	10%	22%	39%	25%	100%
21	¿Las instalaciones aeroportuarias complementan el servicio al cliente recibido?	4%	7%	33%	32%	23%	100%
22	¿Cuán satisfecho está con la asistencia brindada durante su arribo a la terminal aérea?	1%	10%	35%	33%	20%	100%
23	¿Cuál es el grado de satisfacción en cuanto a las instalaciones adecuadas para personas con discapacidades físicas, visuales y auditivas?	3%	10%	35%	33%	19%	100%
24	¿Cuán satisfecho está con la atención brindada en Counters del aeropuerto?	4%	11%	33%	31%	21%	100%
25	¿Cuán satisfecho esta con la atención brindada en sala de pre embarque	1%	12%	29%	39%	19%	100%
26	¿Cuán satisfecho está con la atención brindada en los filtros de seguridad?	1%	7%	33%	35%	23%	100%
27	¿Cuán satisfecho está con los procedimientos a los que fue sometido su equipaje ?	2%	18%	29%	33%	18%	100%
28	¿En general cómo califica a las diferentes áreas del aeropuerto en cuanto a servicio al cliente?	2%	10%	29%	41%	18%	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo

**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda



## 6.2.2 Análisis e interpretación de resultados

Para la realización de encuesta y posterior aplicación se estableció la escala de Rensís Likert, la cual detalla los siguientes valores que permiten medir el nivel de satisfacción de los usuarios en escala del 1 al 5:

1 = Muy en desacuerdo

2= Algo en Desacuerdo

3= Ni de Acuerdo ni en desacuerdo

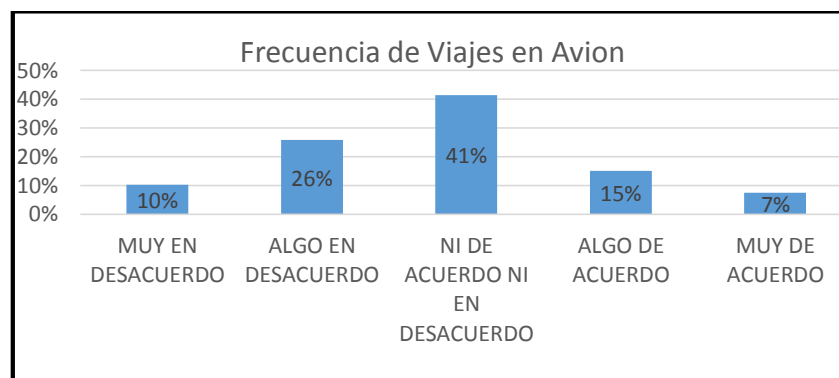
4= Algo de Acuerdo

5= Muy de acuerdo

La encuesta está compuesta por 28 preguntas entre las cuales contempla: grado de Frecuencia, Acuerdo, Importancia y Probabilidad, fue aplicada a 147 (tamaño de la muestra) pasajeros que volaron con los operadores aéreos que brindan su servicio en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo.

En las encuestas se plantearon las siguientes preguntas dando como resultado:

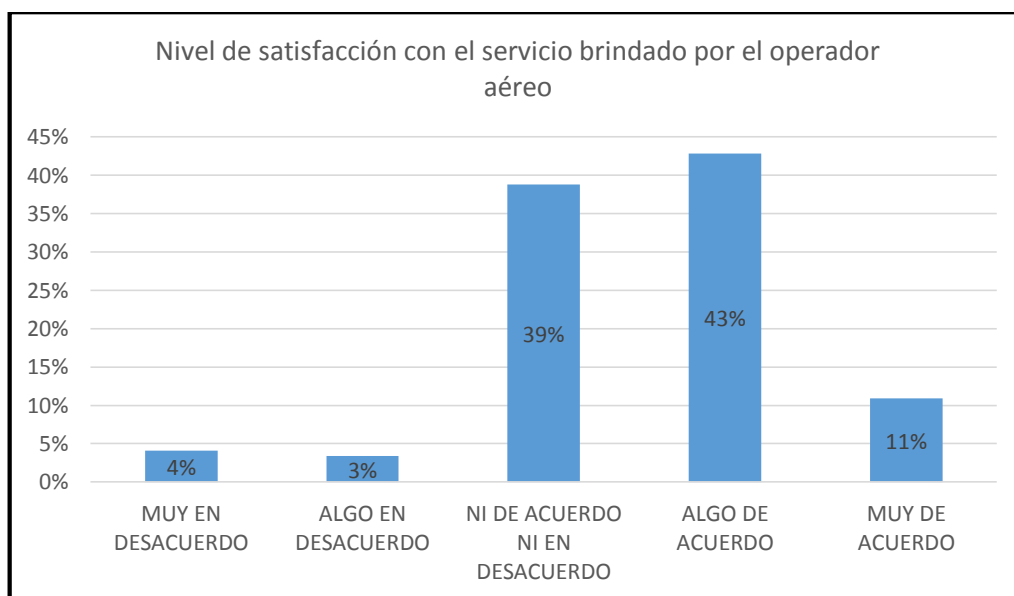
Figura 4. Frecuencia de viajes realizados en avión por los usuarios.



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019  
**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

De los 147 encuestados, el 7% (11 usuarios) viaja con mucha frecuencia, el 10% (15 usuarios) en cambio viaja con muy poca frecuencia, el 15% (22 usuarios) viaja con frecuencia media alta, el 26% (38 usuarios) viaja con una frecuencia media baja mientras tanto el 41% (61 usuarios) viaja con una frecuencia media dando el total de 100% de encuestados. Es así que de 147 respuestas solo el 7% (11 usuarios) se movilizan vía aérea con mucha frecuencia siendo el valor más bajo y el 41% (61 usuarios) viajan con regularidad media siendo así el resultado más alto y por ende hay más usuarios que viajan regularmente por vía aérea.

Figura 5. Nivel de Satisfacción con el servicio brindado por el operador aéreo

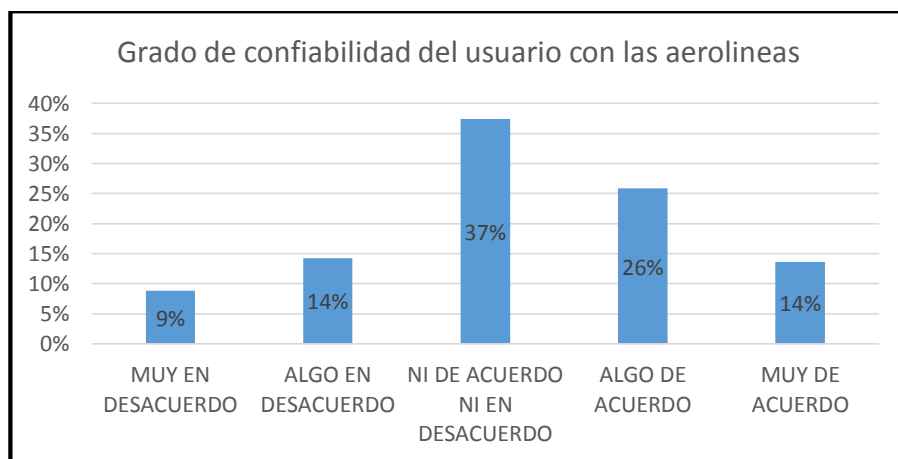


**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019  
**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

Ttenemos que de 147 encuestados apenas el 3% (5 usuarios) están algo en desacuerdo con el servicio recibido, seguido del 4% (6 usuarios) que están muy en desacuerdo, el 11% (16 usuarios) están muy de acuerdo, el 39% (57 usuarios) no está ni en acuerdo ni en desacuerdo mantiene una opinión neutra, y la mayoría de respuestas coinciden con el 43% (63 usuarios) algo de acuerdo con el servicio recibido, siendo así el 100% de respuestas arrojadas. En conclusión, del total de encuestados el 3% (5 usuarios) están algo en desacuerdo, siendo el nivel más bajo de

respuestas, mientras que el 43% (63 viajeros) están algo de acuerdo con el servicio brindado por los operadores aéreos que operan en el Aeropuerto ciudad de Catamayo, es decir que hay más usuarios conformes con el servicio brindado por el operador aéreo.

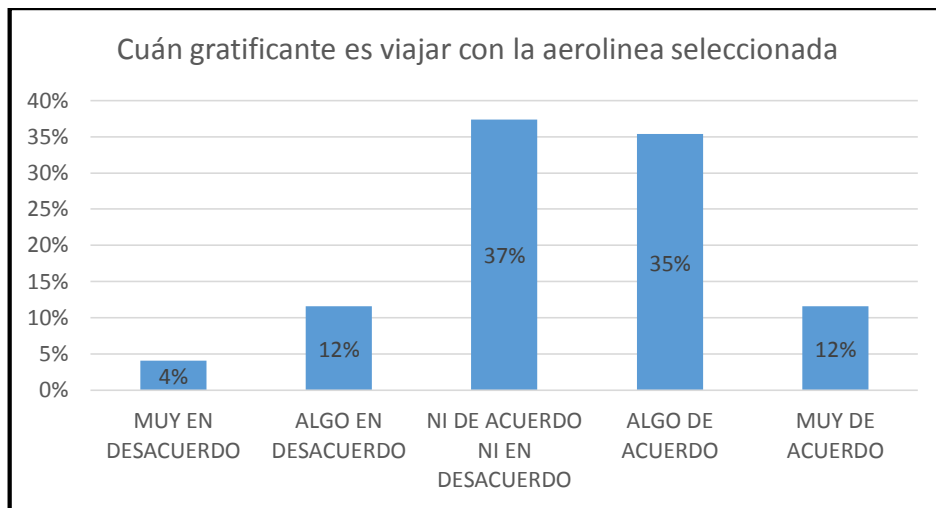
Figura 6. Grado de Confiabilidad del usuario con las aerolíneas



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019  
**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

Podemos ver que el 9% (13 usuarios) tienen un nivel de confianza muy bajo, el 14% (20 usuarios) tienen un grado medio bajo de confianza igualado al 14% (20 usuarios) que en cambio tiene mucha confianza de volar con dichas aerolíneas, el 26% (38 usuarios) tienen un nivel de confianza medio alto, mientras que el 37% (55 usuarios) tienen un grado de confiabilidad medio. Dando como resultado que el 3% (21 viajeros) tienen el nivel de confianza más bajo al viajar con dichas aerolíneas, mientras tanto que el 37% (55 viajeros) se mantienen neutrales al viajar, sin confiar ni desconfiar demasiado de las líneas aéreas con las que viajan, en conclusión, hay más confianza que desconfianza para viajar con las líneas aéreas que operan en el aeropuerto.

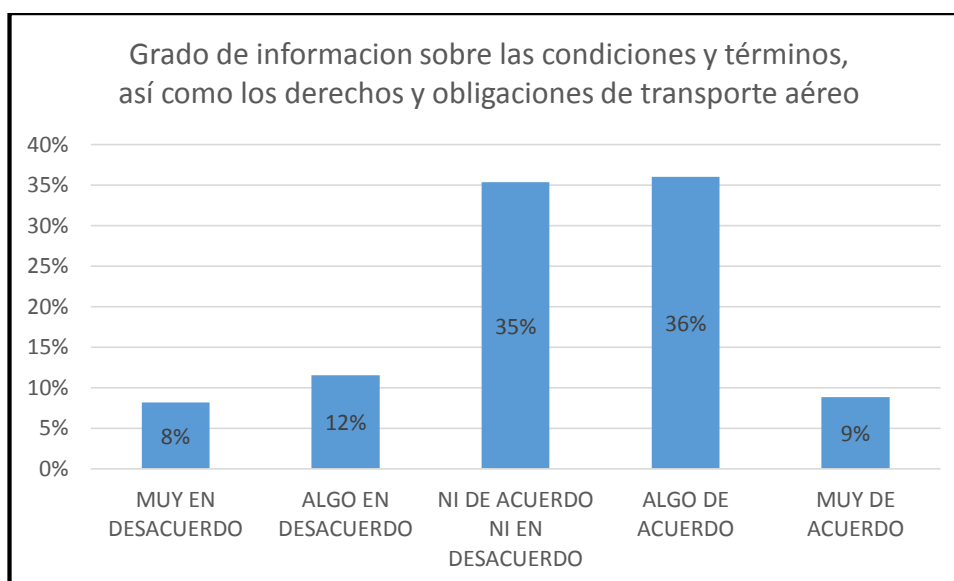
Figura 7. Cuan gratificante es para el usuario viajar con la aerolínea seleccionada.



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019  
**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

Tenemos a continuación que de 147 respuestas el 4% para (6 usuarios) muy poco gratificante la aerolínea escogida con respecto a su viaje, el 12% (17 usuarios) tienen un nivel medio bajo de agrado, igualado al 12% (17 usuarios) que tienen un alto nivel de agrado, el 35% (52 usuarios) tiene un nivel medio alto de agrado y un 37% (55 usuarios) no tienen ni grandes ni pocas sensaciones gratificantes sobre el viaje. Siendo así que solo el 4% (6 viajeros) tienen muy bajas sensaciones gratas con su viaje, este es el valor más bajo, por otro lado, el 37% (55 viajeros) se mantienen neutrales al no expresar tener grandes ni pocas sensaciones gratas resultando así este como el valor más alto de respuestas a esta pregunta en las encuestas. En conclusión, tenemos que si hay pasajeros gratos con la aerolínea que esperan satisfacer una necesidad al volar con la misma.

Figura 8. Grado de información sobre las condiciones y términos, así como los derechos y obligaciones de transporte aéreo.

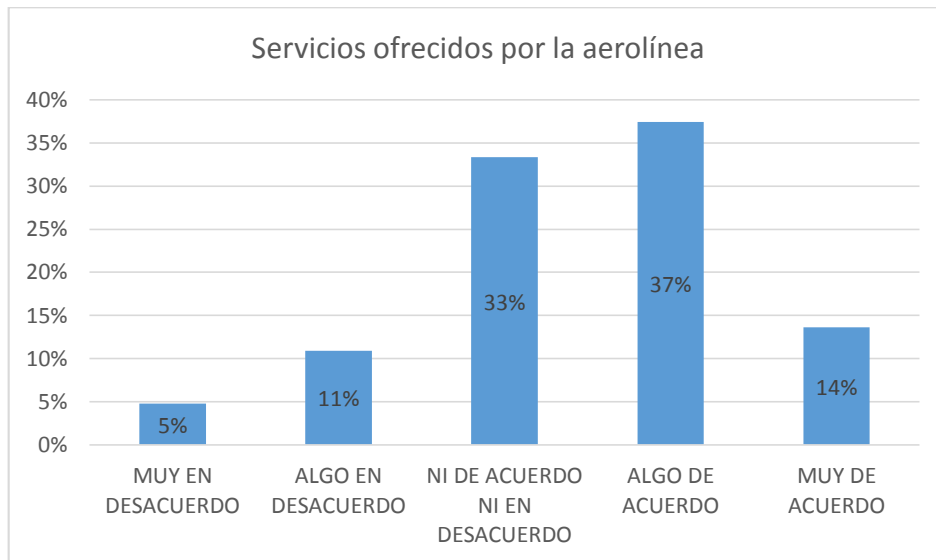


**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019

**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

Tenemos a continuación que de 147 encuestados un 8% (12 usuarios) no ha recibido información de este tipo, el 9% (13 usuarios) en cambio afirman ser informados oportunamente, el 12% (17 usuarios) están algo en desacuerdo con este planteamiento, el 35% (52 usuarios) no está ni en acuerdo ni en desacuerdo con las medidas informativas tomadas y el 36% (53 usuarios) está algo de acuerdo con la información recibida. Siendo así que del 100% de las encuestas realizadas a 147 usuarios tenemos que el 8% (12 viajeros) están inconformes y muy en desacuerdo sobre el nivel de información recibida por parte del operador aéreo, mientras que el 36% (53 viajeros) está algo en acuerdo con la información brindada en cuanto a términos, condiciones, derechos y obligaciones de transporte aéreo. Hay más pasajeros conformes con la información brindada al realizar la compra de su tiquete aéreo.

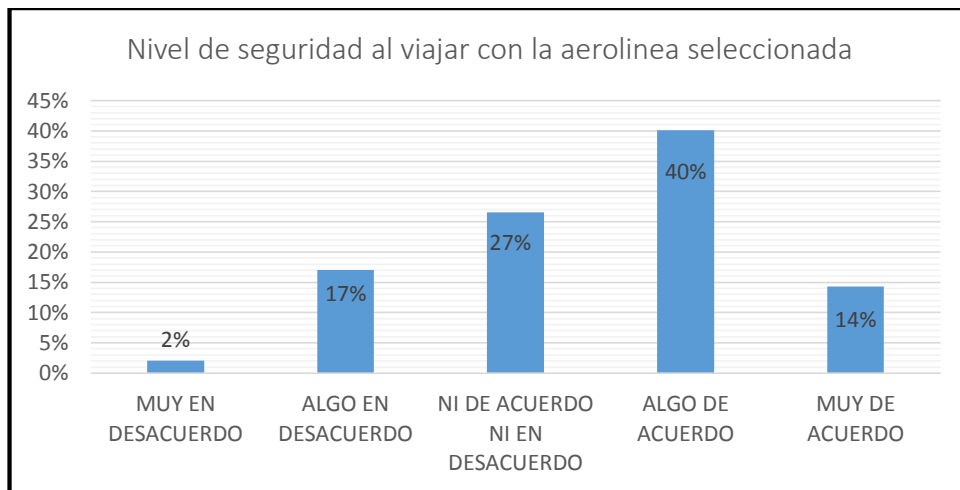
Figura 9. Grado del cumplimiento de servicios ofrecidos por la aerolínea



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019  
**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

De 147 encuestados el 5% (7 usuarios) están muy en desacuerdo en cuanto a los servicios ofrecidos, seguido del 11% (16 usuarios) quienes están algo en desacuerdo, el 14% (20 usuarios) en cambio está muy de acuerdo, el 33% (49 usuarios) no está ni en acuerdo ni en desacuerdo, se mantienen en un resultado neutral mientras que el 37% (55 usuarios) está algo en acuerdo con los servicios ofrecidos que se cumplieron. Es entonces que el 5% (7 usuarios) están muy en desacuerdo con los servicios ofrecidos por las líneas aéreas ya que no se les cumplió con los ofertado, siendo el resultado más bajo y el 37% (55 usuarios) están algo de acuerdo con los servicios recibidos, siendo este el nivel más alto y por ende hay más usuarios algo en acuerdo que en desacuerdo. Entonces son más los usuarios que están conformes con los servicios ofrecidos y posteriormente recibidos.

Figura 10. Nivel de seguridad que los usuarios sienten al viajar con la aerolínea seleccionada.

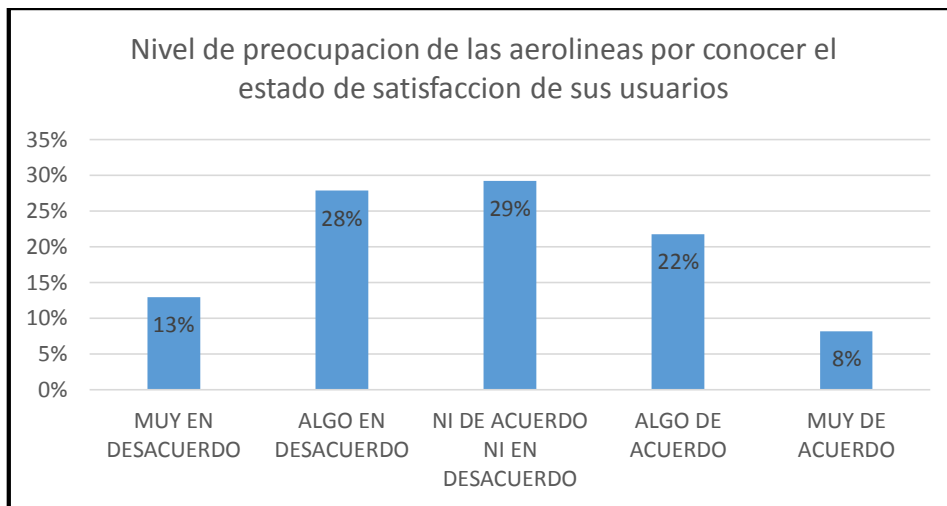


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019

Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

Tenemos que de 147 encuestados el 2% (3 usuarios) no se sienten nada seguros al viajar con dicha aerolínea, el 14% (21 usuarios) se sienten muy seguros, el 17% (25 usuarios) sienten un nivel de seguridad medio bajo, el 27% (39 usuarios) no se sienten ni seguros ni inseguros, y el 40% (59 usuarios) sienten un grado de seguridad medio alto. Es así que, del total de encuestados, tenemos que solo el 2% (3 usuarios) no se siente nada seguro al viajar con el operador aéreo en el que viaja, siendo el rango más bajo de calificación, mientras tanto que el 40% (59 usuarios) siente un grado de seguridad medio alto con los servicios brindados por parte del operador aéreo, por ende, hay un grado de seguridad alto entre los usuarios de dicha aerolínea.

Figura 11. El nivel de preocupación de las aerolíneas por conocer el estado de satisfacción de sus usuarios

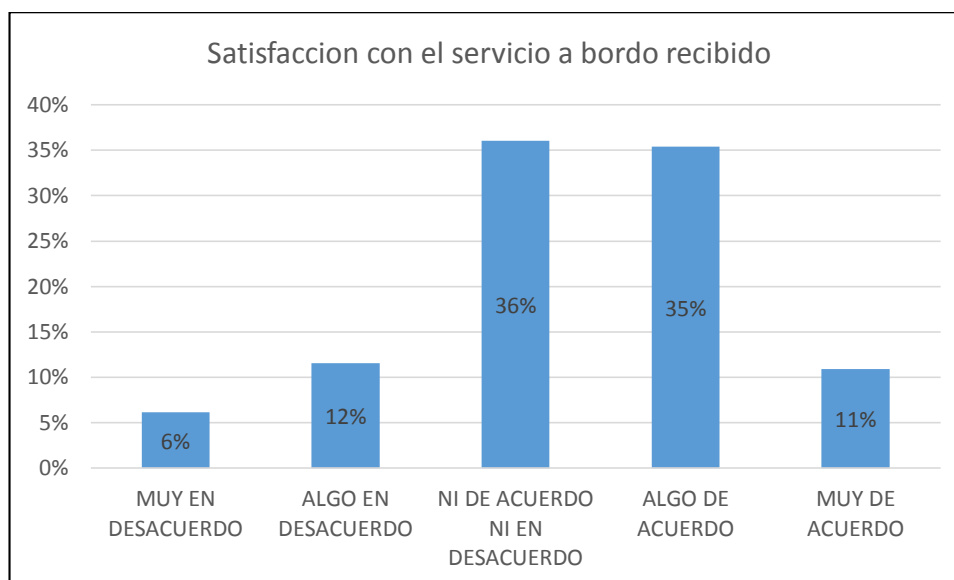


**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019  
**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

De los 147 encuestados el 8% (12 usuarios) están muy de acuerdo con el nivel de preocupación de su operador aéreo con sus pasajeros, el 13% (19 usuarios) están muy en desacuerdo, el 22% (32 usuarios) están algo en acuerdo, el 28% (41 usuarios) están algo en desacuerdo y el 28% (43 usuarios) no están ni en acuerdo ni en desacuerdo con el nivel de preocupación de su operador aéreo. Es así que apenas el 8% (12 usuarios) están muy de acuerdo con las medidas tomadas por el operador aéreo para saber el grado de satisfacción del pasajero, por otro lado el 28% (43 usuarios) no están ni en acuerdo ni en desacuerdo con el grado de satisfacción, pero al ser el porcentaje mayor que el de los que están muy de acuerdo, hay cierta insatisfacción con la forma en que los operadores aéreos miden y dan seguimiento al estado de satisfacción del usuario.



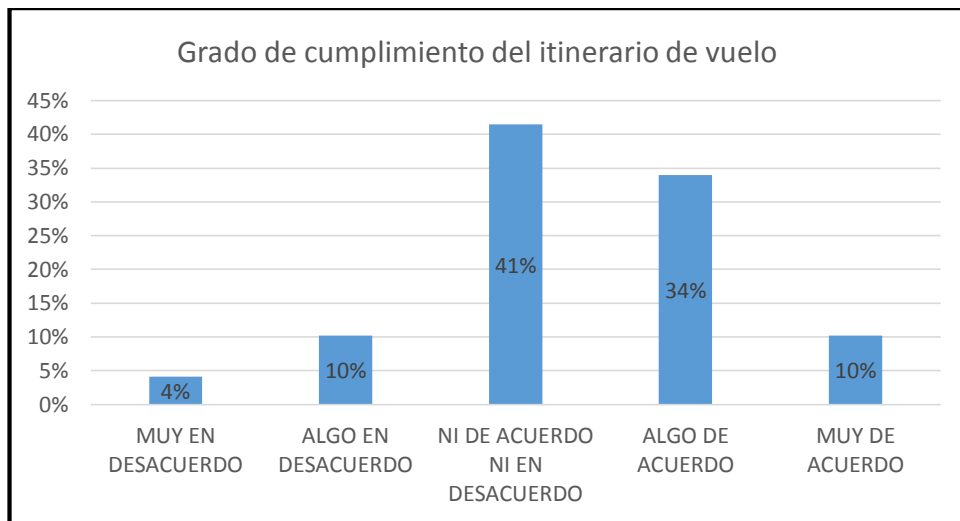
Figura 12. Nivel de satisfacción con el servicio recibido a bordo



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019  
**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

De los 147 encuestados, tenemos que el 6% (9 usuarios) están muy en desacuerdo con el servicio brindado a bordo por la aerolínea, el 11% (17 usuarios) están muy de acuerdo, el 12% (14 usuarios) están algo en desacuerdo, el 35% (52 usuarios) están algo en acuerdo mientras que el 36% (53 usuarios) no están ni en acuerdo ni en desacuerdo. Siendo así que el solamente el 6% (9 usuarios) están muy en desacuerdo con el servicio brindado a bordo y el 36% (53 usuarios) se mantiene en un nivel medio de conformidad, entonces el servicio recibido a bordo no es el mejor ya que no hay una respuesta positiva con respecto al tema.

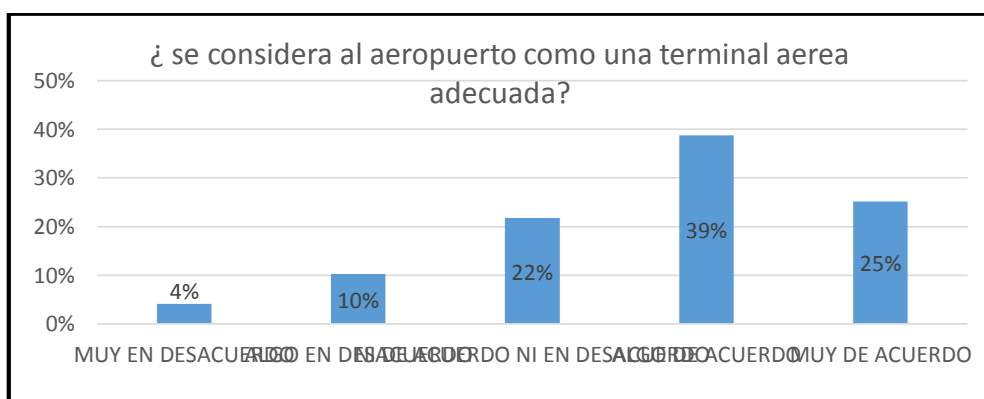
Figura 13. Grado de cumplimiento del itinerario de vuelo por parte de la aerolínea



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019  
**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

De 147 encuestados: el 4% (6 usuarios) están muy en desacuerdo con el cumplimiento del itinerario de vuelo, siendo este el valor más bajo y el 41% (61 usuarios) no están ni en acuerdo ni en desacuerdo con el cumplimiento del itinerario es decir están conformes, este es el valor más alto de respuestas. Entonces hay más usuarios aéreos conformes con la forma en la que se están cumpliendo los itinerarios de vuelo, a diferencia de los pocos usuarios que están disconformes o muy en desacuerdo.

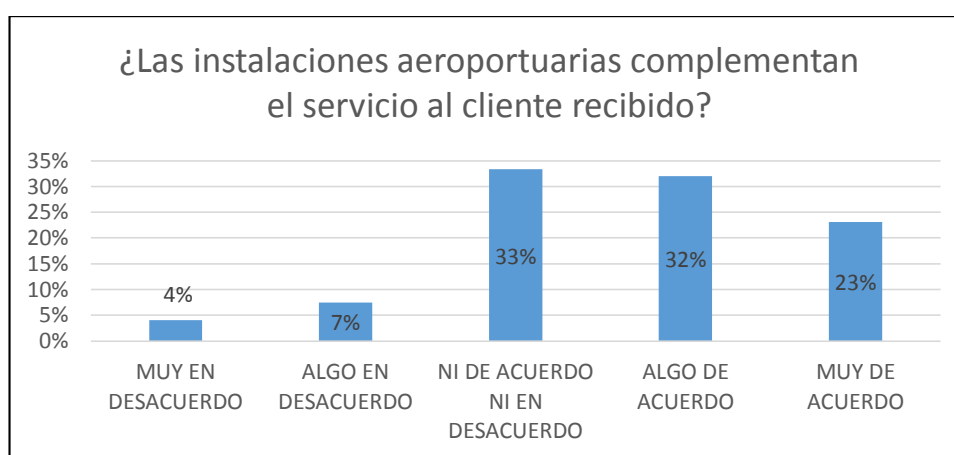
Figura 14. El aeropuerto ciudad de catamayo, una terminal adecuada para recibir pasajeros



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019  
**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

De 147 encuestados, el 4% (6 usuarios) están muy en desacuerdo con las instalaciones aeroportuarias y no las considera adecuadas para recibir pasajeros, siendo el valor más bajo y el 39% (57 usuarios) consideran al aeropuerto como una terminal adecuada para recibir pasajeros, siendo este el valor más alto. En conclusión, hay más pasajero conformes y califican al aeropuerto como una terminal aérea óptima para recibir pasajeros.

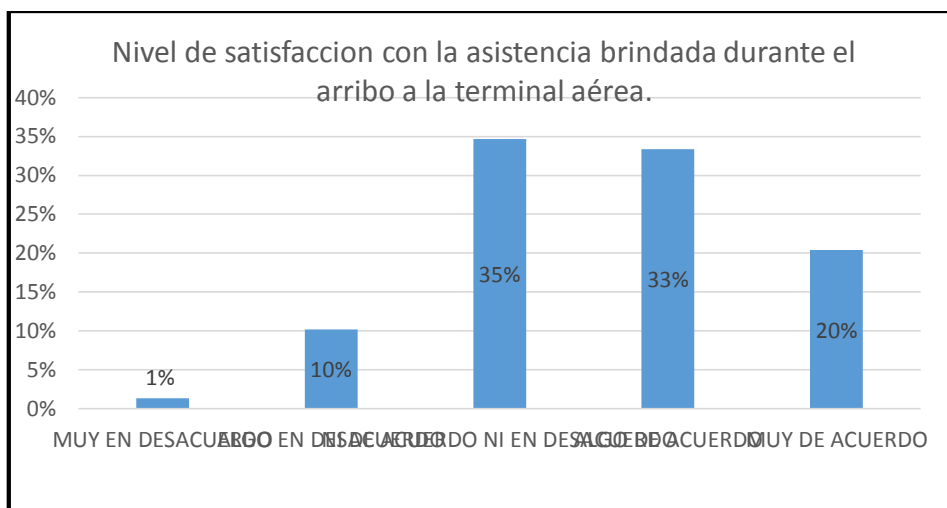
Figura 15. Las instalaciones aeroportuarias complementan el servicio al cliente recibido



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019  
**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

De 147 encuestados: el 3% (6 usuarios) están muy en desacuerdo en como las instalaciones aeroportuarias se complementan con el servicio al cliente, siendo el valor más bajo y en cambio el 33% (49 usuarios) no están ni en acuerdo ni en desacuerdo, siendo el valor más alto. En conclusión, son más los usuarios que están satisfechos e la manera en que las instalaciones aeroportuarias y el servicio al cliente se complementan.

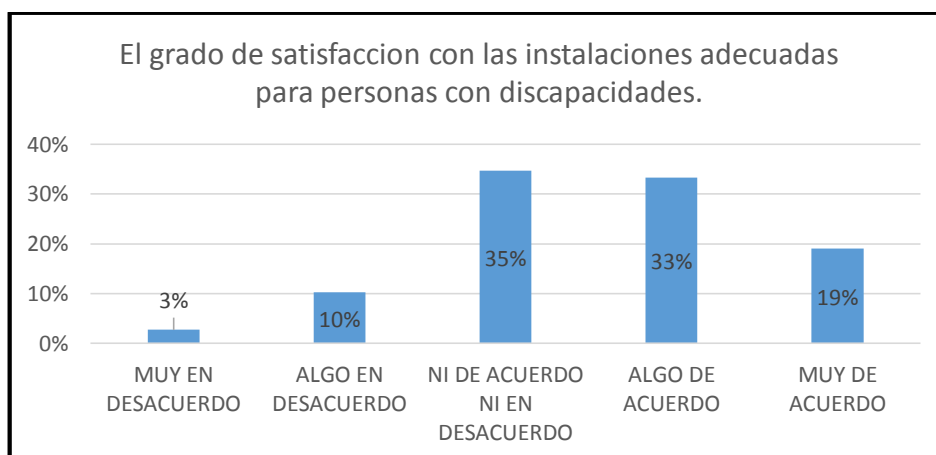
Figura 16. Nivel de satisfacción con la asistencia brindada durante el arribo a la terminal aérea.



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019  
**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

De 147 encuestados: el 1% (2 usuarios) no está conforme con la asistencia brindada a los pasajeros en el momento de su arribo a la terminal aérea, siendo el valor más bajo, mientras tanto que el 35% (51 usuarios) no están ni conformes ni desconformes con la asistencia brindada, siendo este el valor más alto. Es así que hay más usuarios conformes con nivel de agrado positivo al momento de su arribo al aeropuerto, esto en comparación con el bajo porcentaje de usuarios no conformes.

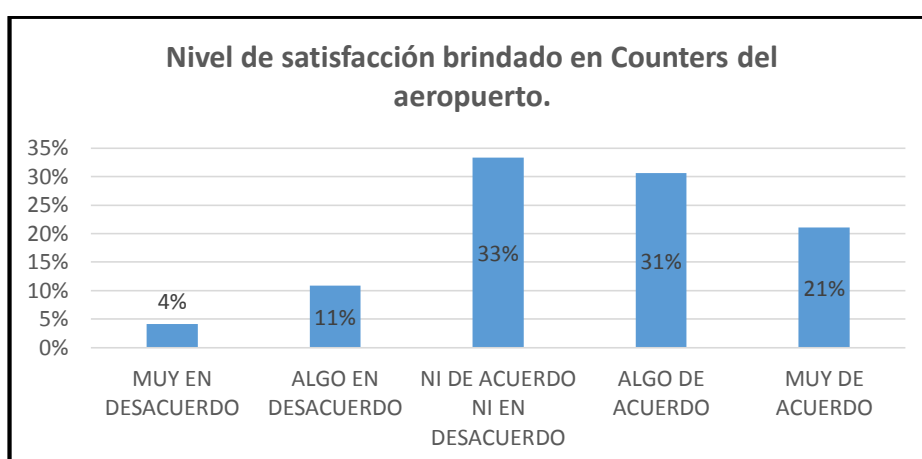
Figura 17. El grado de satisfacción con las instalaciones adecuadas para personas con discapacidades.



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019  
**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

De 147 encuestados, el 3% (4 usuarios) están muy en desacuerdo con las instalaciones adecuadas para personas con discapacidades físicas y visuales, siendo este el valor más bajo, en tanto que el 35% (41 usuarios) no están ni en acuerdo ni en desacuerdo con la adecuación de las instalaciones, siendo este el valor más alto. En conclusión, hay más usuarios conformes que inconformes con las adecuaciones realizadas para personas con discapacidad.

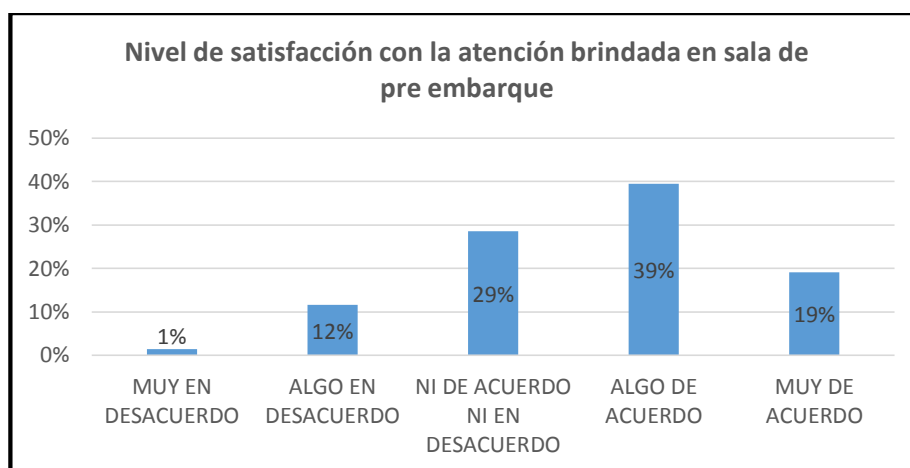
Figura 18. Nivel de satisfacción brindado en counters del aeropuerto



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019  
**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

De 147 encuestados, el 4% (6 usuarios) están muy en desacuerdo con la atención a la cliente recibida en counters del aeropuerto, siendo este el valor más bajo, mientras que el 33% (49 usuarios) no están ni conformes ni desconformes con la atención brindada, siendo este el valor más alto. Es así que hay más usuarios satisfechos con la atención brindada en counters del aeropuerto y están conformes con la atención brindada.

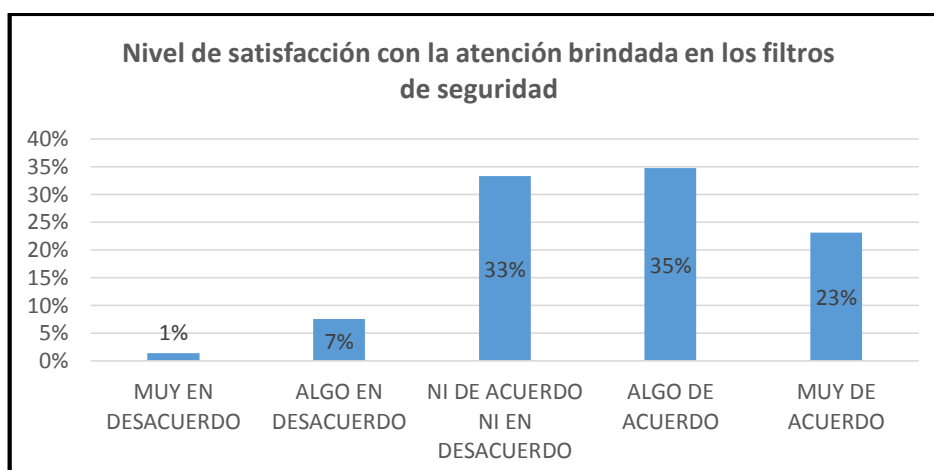
Figura 19. Nivel de satisfacción con la atención brindada en sala de pre embarque



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019  
**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

De 147 encuestados, el 1% (2 usuarios) están muy en desacuerdo con la atención brindada en sala de pre embarque, siendo el valor más bajo, mientras tanto que el 39% están algo en acuerdo con la atención brindada, siendo este el valor más alto. Es así que hay más usuarios satisfechos que insatisfechos, con la atención recibida en sala de pre embarque en el aeropuerto Ciudad de Catamayo.

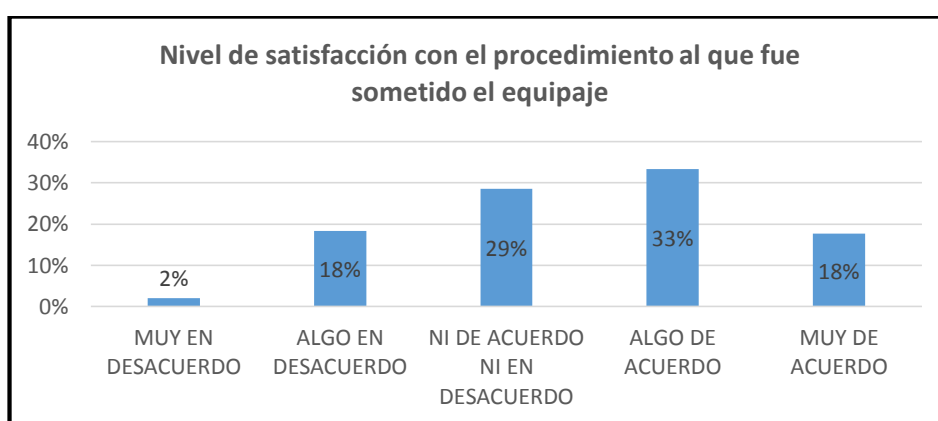
Figura 20. Nivel de satisfacción con la atención brindada en los filtros de seguridad



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019  
**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

De 147 encuestados, el 1% (2 usuarios), están muy insatisfechos con la atención brindada en los filtros de seguridad, siendo el valor más bajo, en tanto que el 35% (51 usuarios) están algo satisfechos con la atención brindada en filtros de seguridad, siendo este el valor más alto. De esta manera tenemos que hay más usuarios que están satisfechos con la atención brindada en filtros de seguridad, en comparación con los usuarios insatisfechos.

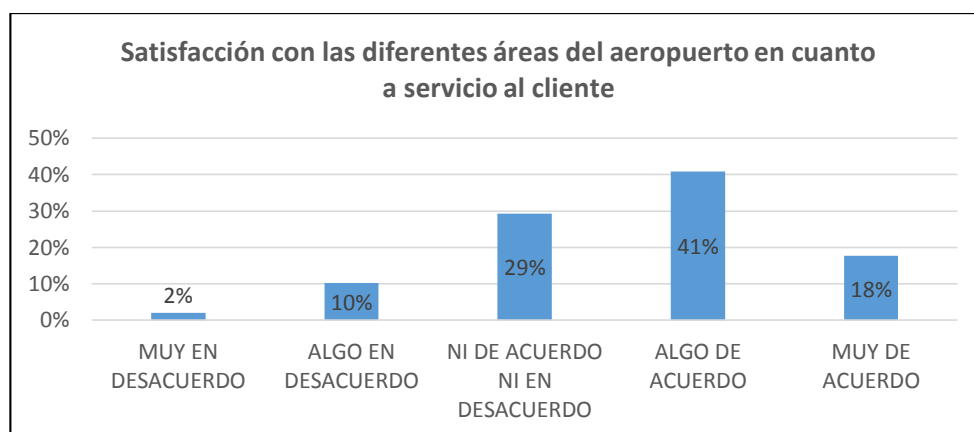
Figura 21. Nivel de satisfacción con el procedimiento al cual fue sometido el equipaje



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019  
**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

DE 147 encuestados, el 2% (3 usuarios) están muy insatisfechos con los procedimientos a los que fue sometido su equipaje, siendo este el valor más bajo, en tanto que el 33% (49 usuarios) está algo satisfecho con dicho procedimiento, siendo este el valor más alto. Entonces hay más usuarios conformes con el procedimiento al que su equipaje es sometido, en comparación con aquellos usuarios que se muestran inconformes.

Figura 22. Satisfacción con las diferentes áreas del aeropuerto en cuanto a servicio al cliente



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019  
**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

De 147 encuestados, el 2% (3 usuarios) están muy en desacuerdo con la atención a la cliente brindada a nivel general en el aeropuerto, siendo este el valor más bajo, mientras que el 41% (49 usuarios) están algo en acuerdo con la atención brindada en el aeropuerto, siendo este el valor más alto. Es así que hay más usuarios conformes que inconformes con la atención a la cliente brindada en el aeropuerto Ciudad de Catamayo.

### **Análisis General**

En datos generales más del 40% de usuarios que transitan el Aeropuerto Ciudad de Catamayo son viajeros frecuentes el otro 60% lo realizan ocasionalmente, en cuanto a la satisfacción recibida de viajar con la principal aerolínea que cubre la ruta de vuelos comerciales domésticos Quito – Loja, Guayaquil – Loja y viceversa, solo el 4% están muy satisfechos con los servicios ya recibidos por el operador aéreo, de la misma manera solo el 4% de usuarios está completamente satisfecho con el servicio recibido dejando en claro que hay que trabajar de manera inmediata en fortalecer el punto del servicio al cliente que presta el operador aéreo TAME. Los servicios recibidos específicamente en aeropuerto por parte de los operadores dejó como resultado el 49% de usuarios satisfechos.



## 6.2.3 Análisis FODA

### 6.2.3.1 Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Cuadro 10. Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p><b>F1:</b> El aeródromo cuenta con instalaciones remodeladas.</p> <p><b>F2:</b> Es una terminal aérea segura</p> <p><b>F3:</b> Actualmente las instalaciones cuentan con adecuaciones para personas con discapacidades físicas y visuales.</p> <p><b>F4:</b> El aeródromo está relativamente cerca de la ciudad de Catamayo, y a 46 km de la Ciudad de Loja Capital de la Provincia donde se encuentra la población demandante del servicio.</p> <p><b>F5:</b> Disponibilidad permanente de transporte de taxis durante los horarios de vuelo.</p> <p><b>F6:</b> Cuenta con departamento de meteorología</p> <p><b>F7:</b> Cuenta con estación de abastecimiento de combustible.</p> <p><b>F8:</b> Dispone de la infraestructura física para incrementar la demanda de vuelos.</p> <p><b>F9:</b> Cuenta con una estación interactiva que quejas y reclamos en sala de reembarque.</p> <p><b>F10:</b> Atención al cliente bilingüe</p>	<p><b>D1:</b> El aeropuerto solo cuenta con un operador aéreo con vuelos regulares hacia y desde Quito y Guayaquil,</p> <p><b>D2:</b> El operador aéreo que cubre el vuelo chárter solo realiza vuelos hacia y desde el Aeropuerto de Quito.</p> <p><b>D3:</b> No se cubre la totalidad de la demanda de vuelos en fines de semana.</p> <p><b>D4:</b> Solamente opera vuelos domésticos.</p> <p><b>D5:</b> La oficina de información aeroportuaria no cuenta permanentemente con personal para atención al cliente.</p> <p><b>D6:</b> No hay atención permanente en counters, para emisión de tiquetes aéreos.</p> <p><b>D7:</b> Torre de control solo transmite información en español</p> <p><b>D8:</b> No hay oficinas de alquiler de vehículos en el aeropuerto.</p> <p><b>D9:</b> Carece de cajeros automáticos en las instalaciones del aeropuerto.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p><b>O1:</b> Los viajeros o visitantes prefieren viajar por vía aérea, por la rapidez al movilizarse y la comodidad en el viaje.</p> <p><b>O2:</b> El porcentaje de usuarios conformes es mayor a los que no están conformes con el servicio brindado por los operadores aéreos.</p> <p><b>O3:</b> Los operadores aéreos que vuelan en el aeropuerto Ciudad de Catamayo son confiables en el servicio que prestan.</p> <p><b>O4:</b> El porcentaje de expectativa positiva de los pasajeros nuevos en el servicio que recibirán es alta.</p> <p><b>O5:</b> Cuentan con infraestructura adecuada para personas con discapacidad</p>	<p><b>A1:</b> Las compensaciones brindadas muchas veces en caso de retraso y cancelación de vuelos, no cumplen las expectativas del usuario aéreo.</p> <p><b>A2:</b> Cambios en la preferencia de la utilización por parte de los demandantes de servicio internacionales de otros aeropuertos.</p> <p><b>A3:</b> Otros aeropuertos cercanos cubren demanda de servicio de fines de semana.</p> <p><b>A4:</b> Cancelación de vuelos de forma intempestiva.</p> <p><b>A5:</b> Demanda agresiva de pasajeros estacionalmente.</p>

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019

**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

### 6.2.3.2 Matriz de estrategias

Cuadro 11. Matriz de Estrategias

	<b>FORTALEZAS</b> <b>F1:</b> El aeródromo cuenta con instalaciones remodeladas. <b>F2:</b> Es una terminal aérea segura <b>F3:</b> Actualmente las instalaciones cuentan con adecuaciones para personas con discapacidades físicas y visuales. <b>F4:</b> El aeródromo está relativamente cerca de la ciudad de Catamayo, y a 46 km de la Ciudad de Loja Capital de la Provincia donde se encuentra la población demandante del servicio. <b>F5:</b> Disponibilidad permanente de transporte de taxis durante los horarios de vuelo. <b>F6:</b> Cuenta con departamento de meteorología <b>F7:</b> Cuenta con estación de abastecimiento de combustible. <b>F8:</b> Dispone de la infraestructura física para incrementar la demanda de vuelos. <b>F9:</b> Cuenta con una estación interactiva que quejas y reclamos en sala de reembarque. <b>F10:</b> Atención al cliente bilingüe	<b>DEBILIDADES</b> <b>D1:</b> El aeropuerto solo cuenta con un operador aéreo con vuelos regulares hacia y desde Quito y Guayaquil, <b>D2:</b> El operador aéreo que cubre el vuelo chárter solo realiza vuelos hacia y desde el Aeropuerto de Quito. <b>D3:</b> No se cubre la totalidad de la demanda de vuelos en fines de semana. <b>D4:</b> Solamente opera vuelos domésticos. <b>D5:</b> La oficina de información aeroportuaria no cuenta permanentemente con personal para atención al cliente. <b>D6:</b> No hay atención permanente en counters, para emisión de tiquetes aéreos. <b>D7:</b> Torre de control solo transmite información en español <b>D8:</b> No hay oficinas de alquiler de vehículos en el aeropuerto. <b>D9:</b> Carece de cajeros automáticos en las instalaciones del aeropuerto.
<b>OPORTUNIDADES</b> <b>O1:</b> Los viajeros o visitantes prefieren viajar por vía aérea, por la rapidez al movilizarse y la comodidad en el viaje. <b>O2:</b> El porcentaje de usuarios conformes es mayor a los que no están conformes con el servicio brindado por los operadores aéreos. <b>O3:</b> Los operadores aéreos que vuelan en el aeropuerto Ciudad de Catamayo son confiables en el servicio que prestan. <b>O4:</b> El porcentaje de expectativa positiva de los pasajeros nuevos en el servicio que recibirán es alta. <b>O5:</b> Cuentan con infraestructura adecuada para personas con discapacidad. <b>O6:</b> Raramente hay retraso y cancelación de vuelos	<b>FO ATACAR</b> <b>F1, F4, F6, O1, O2, O3, O5,</b> Incremento del número de vuelos, de acuerdo a la demanda. <b>F8, O4 O6</b> Implementación de un plan estratégico para atención oportuna de quejas y reclamos de la estación interactiva, en el cual, mediante informes emitidos mensualmente, se darán a conocer las sugerencias y reclamos ya sean por: infraestructura, talento humano, itinerarios de vuelo, observaciones al operador aéreo y cualquier tipo de inconveniente que el usuario quiera dar a conocer.	<b>DO MOVILIZAR</b> <b>D1, D2, D3, D4, O1, O4, O5</b> Sugerir el incremento de operadores que brindan el servicio aéreo en el aeropuerto Ciudad de Catamayo. <b>D5, D6, O4, O5</b> Proponer el incremento de personal a tiempo parcial para atención al cliente de acuerdo a necesidades y demanda de clientes en el aeropuerto. <b>D8, O1, O2, O4, O5,</b> Implementar la oficina de alquiler de vehículos en el aeropuerto para los clientes (Transfer)
<b>AMENAZAS</b> <b>A1:</b> Las compensaciones brindadas muchas veces en caso de retraso y cancelación de vuelos, no cumplen las expectativas del usuario aéreo. <b>A2:</b> Cambios en la preferencia de la utilización por parte de los demandantes de servicio internacionales de otros aeropuertos. <b>A3:</b> Otros aeropuertos cercanos cubren demanda de servicio de fines de semana. <b>A4:</b> Cancelación de vuelos de forma intempestiva. <b>A5:</b> Demanda agresiva de pasajeros estacionalmente. <b>A6:</b> Instrumentos, manuales y protocolos de vuelo se encuentran en idioma original (Ingles)	<b>FA DEFENDER</b> <b>F8, A1, A2, A4,</b> Dar a conocer a los usuarios del aeropuerto las compensaciones que los operadores aéreos deben cumplir ya sea por retraso o cancelación de vuelos, acorde a la normativa vigente de DGAC. <b>F2, F3, A5</b> Sugerir a la administración aeroportuaria, se gestione un incremento de vuelos en épocas de mayor demanda de pasajeros (El mes de noviembre por el motivo del Festival de Artes Vivas Loja).	<b>DA REFORZAR</b> <b>D3, A2, A3, A5,</b> Incrementar itinerario de vuelos en fines de semana. <b>D7, A6</b> Reforzar las capacitaciones la personal del aeropuerto, que tiene contacto directo con instrumentos, manuales y protocolos de vuelo <b>D9, A5</b> Proponer el incremento de Cajeros automáticos en las instalaciones del aeropuerto, para beneficio de los usuarios.

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, 2019

Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

### **6.2.3.3 Estrategias para el mejoramiento del servicio al cliente en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo.**

**F8, O4 O6:** Implementación de un plan estratégico para atención oportuna de quejas y reclamos de la estación interactiva, en el cual, mediante un manual e informes emitidos mensualmente, se darán a conocer las sugerencias y reclamos ya sean por: infraestructura, talento humano, itinerarios de vuelo, observaciones al operador aéreo y cualquier tipo de inconveniente que el usuario quiera dar a conocer.

**D5, D6, O4, O5:** Proponer al departamento de Administración Aeroportuaria el incremento de personal a tiempo parcial para atención al cliente de acuerdo a necesidades y demanda de clientes en el aeropuerto, a través de un periodo de postulación para aspirantes.

**D8, O1, O2, O4, O5:** Implementar la oficina de alquiler de vehículos en el aeropuerto para los clientes (Transfer), dado que cuenta con infraestructura.

**F8, A1, A2, A4:** Dar a conocer a los usuarios del aeropuerto las compensaciones que los operadores aéreos deben cumplir ya sea por retraso o cancelación de vuelos, acorde a la normativa vigente de DGAC.

## 6.2.4 Adecuación de un plan estratégico para atención oportuna de quejas y reclamos de la estación interactiva.

Cuadro 12. Plan estratégico para atención oportuna de quejas y reclamos de la estación interactiva.

<b>Estrategia Sugerida</b>	Implementación de un plan estratégico para atención oportuna de quejas y reclamos de la estación interactiva, en el cual, mediante informes emitidos mensualmente, se darán a conocer las sugerencias y reclamos ya sean por: infraestructura, talento humano, itinerarios de vuelo, observaciones al operador aéreo y cualquier tipo de inconveniente que el usuario quiera dar a conocer.
<b>Características</b>	Se llevará a cabo mediante la adaptación de un manual de protocolo para manejo de reclamos y sugerencias al cual llevará por nombre: "Manual de protocolo para atención a quejas y reclamos en aeropuerto" <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevará tres capítulos.</li> <li>• El manual se presentará en digital e impreso a administración aeroportuaria.</li> <li>• Contendrá lineamientos y protocolos de atención y asistencia a reclamos y sugerencias de los usuarios.</li> <li>• Será impreso en un formato A4 con medidas 297x210 mm. Ver anexo 6</li> </ul>
<b>Política</b>	Mantener altos estándares de calidad en los servicios aeroportuarios prestados por los operadores aéreos y manejar un sistema protocolar para solución de reclamos y sugerencias.
<b>Valores</b>	Probidad, responsabilidad, integridad, vocación de servicio, trabajo en equipo, adaptación al cambio, predictibilidad, orientación al cliente, innovación.
<b>Indicadores</b>	Se cuenta con un manual de "15 páginas, que es una adaptación de un manual ya existente y que brindara asistencia con un anexo que es el modelo de ficha de informe mensual de quejas y reclamos.
<b>Metas</b>	Al primer año de haber aplicado el manual y las respectivas fichas de informes, se habrán obtenido 12 informes mensuales y un anual.

Fuente: Matriz de Estrategias

Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

El presente manual, será puesto a disposición de la autoridad pertinente en administración aeroportuaria, operadores aéreos, empresas de actividades conexas, personal aeronáutico y servirá como guía protocolaria para resolver de manera oportuna los reclamos y sugerencias de los usuarios.

El cual contendrá varios lineamientos como indicaciones para atención personalizada, atención preferencial, atención en situaciones difíciles y el protocolo de respuesta a peticiones realizadas en estación interactiva de quejas y reclamos.

Figura 23. Portada de manual de protocolo



Fuente: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda  
Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

## 6.2.5 Coordinar el incremento de personal para auxiliares de información en aeropuerto.

Cuadro 13. Perfil del aspirante a auxiliar de información en aeropuerto.

<b>Estrategia Sugerida</b>	Coordinar el incremento de personal para auxiliares de información en aeropuerto de acuerdo a necesidades y demanda de clientes en la terminal aérea.
<b>Características</b>	<p>En coordinación con el departamento de recursos humanos del aeropuerto se define un perfil necesario para este puesto y es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener habilidad en el trato con los clientes y sentirse cómodo al tratar con el público en general.</li> <li>• Tener la capacidad de mantener la calma bajo presión.</li> <li>• Poseer una voz clara y confianza en ti mismo para hacerte oír, por ejemplo, si te estás dirigiendo a un grupo de personas.</li> <li>• Tener habilidad para tratar con clientes difíciles o angustiados.</li> <li>• Mostrar interés por la aviación o por viajar.</li> <li>• Hablar otras lenguas además del español.</li> </ul> <p>Para el periodo de postulación se realizarán 2 publicaciones diarias en las plataformas digitales que administra el aeropuerto, durante los 10 días, resultando un total de 20 publicaciones en total.</p>
<b>Política</b>	Reestructuración de personal posterior contratación de acuerdo a los lineamientos de la Ley Orgánica de Contratación pública acciones conjuntas de acuerdo a establecidas y estatutos de DGAC.
<b>Valores</b>	Compromiso social, responsabilidad laboral, inclusión social.
<b>Indicadores</b>	En medida de lo posible se sumaran dos personas a tiempo parcial para que cumplan los horarios rotativos en la mañana y tarde, con cuatro horas laborables por día cada uno.
<b>Metas</b>	Una vez culminado el presente proyecto y al luego de 10 días en periodo de postulaciones, se habrá integrado dos personas con el personal aeroportuario, tres meses a prueba para posterior contratación de planta.

Fuente: Matriz FODA del proyecto

Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

Para realizar la postulación se realiza un llamamiento a través de las páginas web oficiales del aeropuerto Ciudad de Catamayo, mismo que se dará a conocer con los siguientes anuncios publicitarios:

Figura 24. Modelo de anuncio a publicar I



PERIODO DE  
POSTULACION  
PARA AUXILIAR DE  
INFORMACION DE  
AEROPUERTO

DEL 1 AL 10 DE MARZO 2019

Si tu pasión es el servicio y lo  
combinas con tu vocación en el  
medio aeroportuario, es tu  
oportunidad.

ADMINISTRACION DEL  
AEROPUERTO CIUDAD DE  
CATAMAYO

Fuente: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda  
Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

Figura 25. Modelo de anuncio a publicar II



Fuente: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda  
 Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

**6.2.6 Coordinar el incremento de una oficina de alquiler de vehículos en el aeropuerto, para los clientes (Transfer).**

*Cuadro 14. Cuadro de contenido para implementación de una oficina de alquiler de vehículos transfer*

<b>Estrategia Sugerida</b>	Coordinar el incremento de una oficina de alquiler de vehículos en el aeropuerto, para los clientes (Transfer)
<b>Características</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En las instalaciones del aeropuerto, hay disponibilidad para ubicar una oficina para alquiler de vehículos o transfer.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estipular mediante contrato con Administración del Aeropuerto Ciudad de Catamayo, las cláusulas, así como costos por arrendamiento mensual y condiciones de uso.</li> <li>• Hay una oficina disponible de 10 m<sup>2</sup>.</li> </ul>
<b>Política</b>	Incremento de servicios a través de reactivación de los espacios designados para arrendamiento, de acuerdo a la ley orgánica de contratación pública, Ley de inquilinato y el reglamento para arrendamiento de bienes y espacios bajo la dirección de la DGAC.
<b>Valores</b>	Integridad, Cumplimiento de todos los compromisos con los usuarios y empleados, Altos estándares inquebrantables de honestidad, confianza, profesionalismo y ética, Comunicación abierta y comprensible
<b>Indicadores</b>	Una oficina ubicada en la planta baja de las instalaciones internas del Aeropuerto Ciudad de Catamayo.
<b>Metas</b>	Una vez concluido el proyecto y al cabo de dos meses, se habrá instalado una oficina de renta a car que complemente los servicios existentes en el aeropuerto.

**Fuente:** Matriz FODA del proyecto

**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

Una vez definido el espacio físico por posterior ubicación de la oficina de alquiler de vehículos o transfer se define la ubicación y estará situada frente a los counters de aerolíneas en la planta baja de

Figura 26. Ubicación de Oficina de Rent a Car



Fuente: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda  
Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

Principalmente la ubicación de una oficina de rent a car de cualquiera de los concesionarios que prestan el servicio a nivel nacional, va a ser un factor determinante al momento de analizar los servicios complementarios que presta el aeropuerto a sus usuarios, que ven positivamente a la posibilidad de poder realizar transfer de vehículos en el aeropuerto.

La ubicación sería en la primera planta de las instalaciones aeroportuarias, junto a la tienda de artesanías “Ecuadorian Handicrafts”, frente a los counters de asistencia de los operadores aéreos, ya que es ahí se encuentra un espacio de 6 m<sup>2</sup> a disposición y que con la respectiva gestión se puede rentar mediante un contrato de arrendamiento interno.

**6.2.7 Dar a conocer a los usuarios del aeropuerto, las compensaciones que los operadores aéreos deben cumplir en caso de retraso o cancelación de vuelos.**

Cuadro 15. Tabla de contenido sobre compensaciones a los usuarios del aeropuerto

<p><b>Estrategia Sugerida</b></p>	<p>Dar a conocer a los usuarios del aeropuerto las compensaciones que los operadores aéreos deben cumplir ya sea por retraso o cancelación de vuelos, acorde a la normativa vigente de DGAC.</p>
<p><b>Características</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los operadores aéreos son quienes deben encargarse de dar a conocer el sistema de compensación a los usuarios en caso de cancelación o retraso de vuelos, ya que así lo determina el máximo organismo regulador del transporte aéreo en el Ecuador.</li> <li>• Se dará a conocer a través de tótems informativos de 2m x 1m.</li> </ul>

Fuente: Matriz de estrategias del proyecto  
 Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

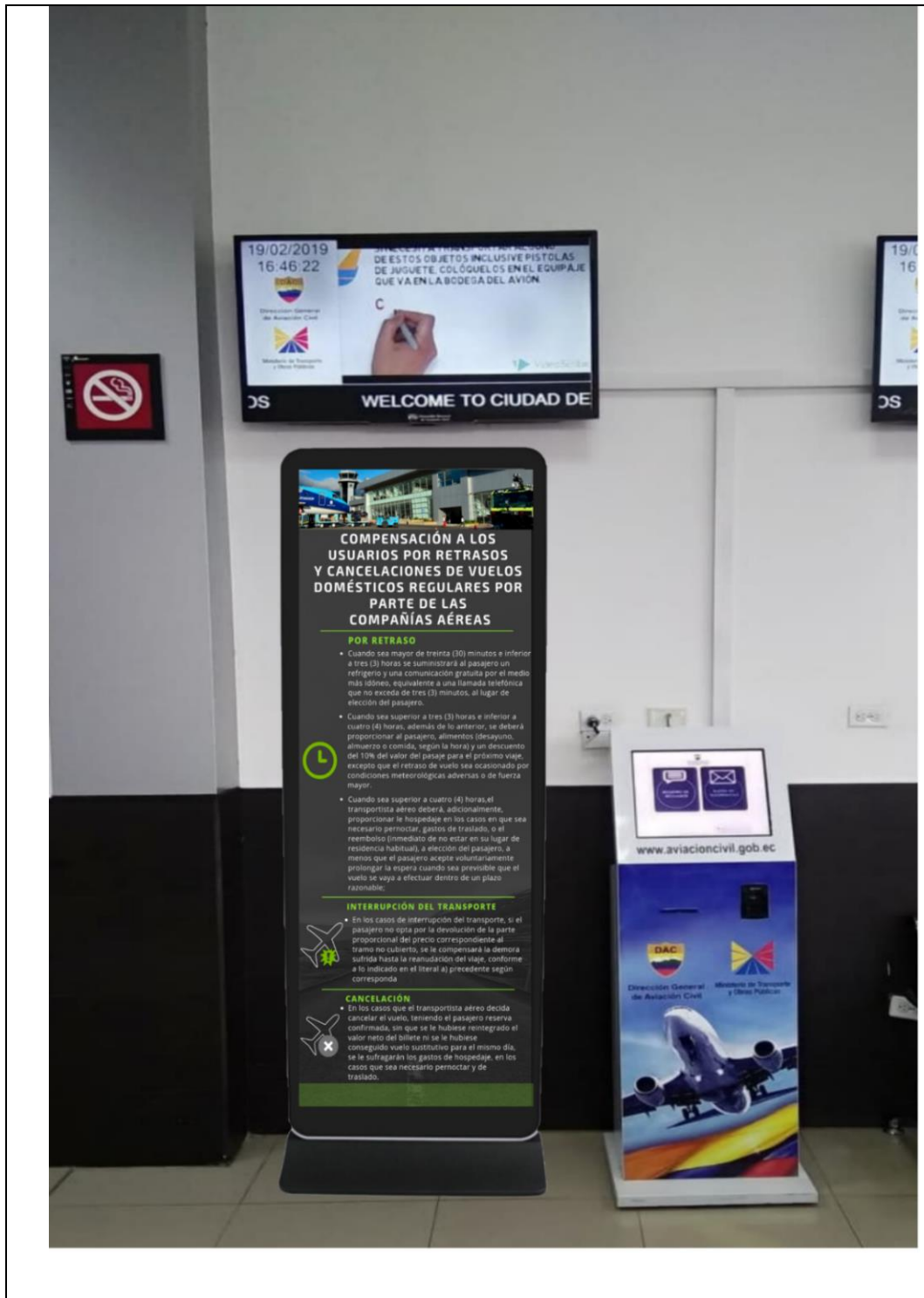
<b>Política</b>	Estatuto de Compensación a los Usuarios por Retrasos y Cancelaciones de Vuelos Domésticos Regulares por parte de las Compañías Aéreas
<b>Valores</b>	Responsabilidad laboral, credibilidad institucional, cumplimiento de funciones, comunicación clara.
<b>Indicadores</b>	Cinco tótems informativos que contienen, directrices detallada sobre las compensaciones que deben cumplir los operadores aéreos en caso de inconvenientes con el vuelo.  Cada tótem contendrá, información por ambos lados o se compondrá de dos partes.
<b>Metas</b>	Una vez culminado el proyecto y al cabo de 2 meses se ubicaran dos tótems en sala de pre embarque, dos en la sala de arribos y otro en el hall principal del aeropuerto junto a la estación informativa.

Los operadores aéreos responden al servicio con sus usuarios, basados en normativas que vigentes emitidas por la entidad reguladora (DGAC), que, en caso de incumplimiento de vuelos, cancelación de los mismos ya sea de forma fortuita o no programada, establece los protocolos a realizar si se presentan estos casos.

Se colocará tótems informativos sobre los derechos que el pasajero tiene y las compensaciones en caso de retraso y cancelación de vuelos.

Figura 27. Sala de Pre embarque (Estación Interactiva de Reclamos y Sugerencias)

Sala de Pre embarque (Estación Interactiva de Reclamos y Sugerencias)
---

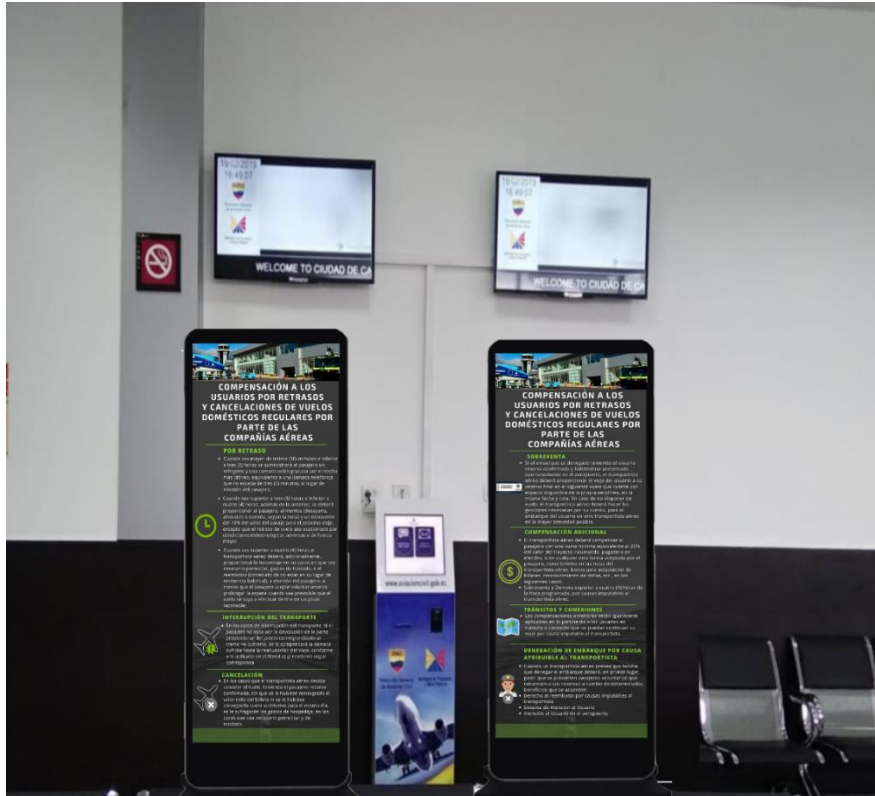


Fuente: Matriz de estrategias del proyecto  
 Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

**Figura 28. Sala de Pre Embarque (Estación interactiva de servicios)**

Fuente: Fuente: Matriz de estrategias del proyecto  
 Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

Sala de Pre embarque (Estación Interactiva de Reclamos y Sugerencias)



Sala de Pre embarque (Salidas)



Figura 29. Centro de información Aeroportuaria del Aeropuerto Ciudad de Catamayo

## Centro de Información Aeroportuaria



Fuente: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda  
Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

La funcionalidad de los tótems informativos es dar a conocer visualmente a los usuarios que transitan las instalaciones del aeropuerto, las compensaciones que, por reglamento nacional reguladas por la Dirección General de Aviación Civil, se deben cumplir en caso de anomalía en vuelos y el operador aéreo sea el responsable. El usuario aéreo estará más al tanto de los derechos que por ley le corresponden si su experiencia de vuelo es alterada por anomalías e inmediatamente podrán realizar el respectivo reclamo en estación interactiva que cumple dicha función.

### **6.2.8 Ficha de Control de quejas, reclamos, actuaciones y servicios aeroportuarios.**

Para realizar el control de los reclamos y sugerencias se llevará a cabo mediante fichas cuyo fin es clasificar y canalizar los reclamos y sugerencias de los usuarios que hacen uso de las instalaciones, hasta el departamento Administrativo en donde por medio de la presente ficha se podrá manejar y canalizar de manera óptima y oportuna a dicho trámite interno.

La ficha contiene los siguientes elementos:

- Membrete con nombre del Aeropuerto.
- Número de Registro
- Fecha
- Concepto
- Entidad
- Fecha de remisión
- Estado
- Nombre de usuario
- Actuación
- Seguimiento
- **Firma:** Autoridad Reguladora
- **Firma:** Encargado de levantamiento de ficha.



Cuadro 16. Ficha de informe para reclamos y actuaciones a servicios aeroportuarios

<b>INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, ACTUACIONES Y SERVICIOS AEROPORTUARIOS</b>								
<b>AEROPUERTO CIUDAD DE CATAMAYO</b>					<b>MES</b>	<u>ENERO</u>	<b>AÑO</b>	<u>2019</u>
<b>Registro No.</b>	<b>FECHA</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>ENTIDAD</b>	<b>F.REMISION DGAC</b>	<b>ESTADO</b>	<b>NOMBRE USUARIO</b>	<b>ACTUACION</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>
					Nomenclatura: Respondida al emisor = RQ Pendiente Respuesta = PR			
<b>001</b>	01/01/2019	RETRASO DE VUELO N° xxx en la ruta xxx	Aerolinea xxx	01/01/2019	PR	Xxxxx	Se remite queja a xxx xxxx jefe de operaciones de la erolina xxxx en Loja	Pendiente
<b>002</b>								
<b>003</b>								
<b>004</b>								
<b>Firma:</b> Autoridad Reguladora <b>Firma:</b> Encargado de levantamiento de ficha.								

Fuente: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda  
 Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

## 6.2.9 Presupuesto Requerido para puesta en marcha de estrategias.

Cuadro 17. Presupuesto Requerido para puesta en marcha de estrategias

<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
<b>6</b>	Tótems Informativos	\$ 100	\$ 600,00
<b>2000</b>	Volantes informativos (Trípticos) Con información de Compensaciones.	\$ 0,15	\$ 300,00
<b>15</b>	Manual de Protocolo para atención a quejas y reclamos en aeropuerto	\$ 10.00	\$ 150,00
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>			<b>\$ 1.050,00</b>

Fuente: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

La puesta en marcha de las estrategias planteadas requiere un presupuesto definido, que no es elevado, está alrededor de **\$1.050** mil cincuenta dólares y servirá para la adquisición del material a ser implementado.

Las estrategias planteadas en caso de ser requeridas en el momento oportuno tendrán que ser ejecutadas y financiadas por la administración aeroportuaria previo análisis de prioridades estableciendo el rango de importancia de cada una de ellas, estableciendo los plazos de ejecución necesarios.

## 7. DISCUSIÓN

En el análisis de los resultados del diagnóstico de la calidad de servicio al cliente que brindan los operadores aéreos en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo, se pudo plantear los siguientes resultados obtenidos:

El estado físico de la infraestructura y servicios que brinda el aeropuerto se encuentran en condiciones muy buenas de acuerdo a la ficha de diagnóstico, una vez analizado y comprobado cada aérea y departamento del aeropuerto se puede deducir que generalmente es un aeropuerto con capacidad suficiente para recibir y realizar vuelos domésticos ya que cuenta con un amplio espacio en pista y en hangares para movilizar varias aeronaves, es un aeropuerto incluyente se pudo apreciar que cuenta con accesos especiales para personas con discapacidades físicas y visuales ya que cuenta con información braille, lo cual se corresponde con los reglamentos de operatividad aérea monitoreados por la Dirección General de Aviación Civil del Ecuador. (Zemke, 2002)

La encuesta permitió conocer el factor externo que rodea en la terminal aérea y al servicio aeroportuario con relación a los pasajeros, de 147 usuarios, resultó que la mayoría de ellos el 59% están satisfechos en con la atención al cliente brindado por los operadores aéreos que operan en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo. La encuesta es una adaptación del método SERVPERF aplicada con una escala de Renis Likert que permite calificar en un rango del 1 al 5 de acuerdo a los niveles de satisfacción, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, tomando en cuenta únicamente la percepción con los servicios recibidos, omitiendo totalmente las expectativas que el usuario tenga para obtener información lo más cercana a la realidad posible.

La Dirección General de Aviación Civil del Ecuador es clara en los boletines que emite ya deja ver claramente las normas establecidas en caso de que los operadores aéreos incumplan con sus pasajeros, haciéndolos

responsables directos en caso de retraso y cancelación de vuelos que no sean de motivo climatológico. (DGAC, 2010)

Es de amplia consideración que los usuarios en el aeropuerto muchas veces no conocen el sistema de compensación por retraso o cancelación de vuelos y a pesar de que en el aeropuerto se cuenta con estaciones interactivas de quejas o reclamos, no se lleva a cabo con la formalidad necesaria, basada en el reglamento emitido en un boletín por la Dirección General de Aviación Civil del Ecuador, en la cual contempla el sistema de compensaciones a los pasajeros perjudicados por dicha situación, que en muchas ocasiones es fortuita y no depende netamente del operador aéreo, pero debe ser asumida la responsabilidad de informar el motivo y situación del estado de vuelo y por qué no se cumple determinado itinerario.

La reducción de vuelos es entendible debido a los déficit presupuestario que TAME E.P atravesaba en dicho momento y que obligo a la forzosa reducción de vuelos en esta ruta, sin embargo y a pesar que la situación financiera del operador aéreo no se recupera, los vuelos programados hasta el Aeropuerto Ciudad de Catamayo son estables y se mantiene una regularidad de 90%, mientras que el 10% restante son vuelos que han sido cancelados por situaciones fortuitas mecánicas o climáticas ya que la geografía de Catamayo durante los meses de julio y agosto generalmente atraviesa el azote de fuerte corrientes de viento que no favorece el arribo normal de aeronaves, obligando así a tomar otra trayectoria de aterrizaje y solamente se pueden realizar por la pista 07 y los despegues por la pista 25, lo que vuelve su operación aún más compleja, que junto con el clima y montañas es todo un desafío para los pilotos, quienes están altamente capacitados para aterrizar aquí.

Pese a que el aeropuerto no tiene categoría internacional, podría potencialmente recibir vuelos inter-fronterizos, por ello cuenta con un espacio para migración. En este aeropuerto operan únicamente los vuelos regulares de Tame EP, más algunos vuelos chárter de Avioandes.

Con respecto a la atención al cliente en aeropuerto ya sea counters, sala de embarque y en la aeronave misma se debe identificar la figura del cliente del aeropuerto, tener muy presente que los principales motivos de satisfacción o insatisfacción de los pasajeros están relacionados con el contrato de transporte más que con el servicio que reciben por parte del gestor aeroportuario.

ITAérea menciona que la satisfacción está íntimamente ligada con la percepción del cliente y esta, a su vez, depende de las expectativas que este tuviera previamente a recibir un servicio. La satisfacción es una medida de cómo los productos suministrados y los servicios prestados por una empresa, en nuestro caso, el gestor del aeropuerto, cumplen o superan las expectativas del pasajero y aerolínea. Por tanto, cada cliente tendrá su propio grado de satisfacción ante el mismo producto o servicio recibido.

Medir la satisfacción de sus clientes permite a una empresa conocer sus propias fortalezas y debilidades, sobre las cuales podrá trazar las estrategias que le resulten más convenientes para lograr mejorar el grado de satisfacción, lo cual redundará en la propia empresa. La medición de la satisfacción de los clientes se logra principalmente mediante encuestas.

## **8. CONCLUSIONES**

- El aeropuerto cuenta con instalaciones en las condiciones estructurales óptimas y personal operativo adecuado para recibir a los pasajeros que se movilizan a través de dicha terminal aérea.
- El Aeropuerto Ciudad de Catamayo recibe mensualmente un total de 68 vuelos regulares, de los cuales 60 son desde Quito y 8 desde Guayaquil, llegando a tener hasta 3 vuelos diarios.
- Los operadores aéreos están cumpliendo en un 90% con los itinerarios de vuelo establecidos y programados.
- El conocido “Efecto Tame” redujo de 19 a 14 vuelos semanales desde Quito y de 6 a 2 vuelos semanales desde Guayaquil, por ende y en consecuencia se redujo en un 20 % aproximadamente el número de vuelos y a su vez afectó la demanda de pasajeros que viajan con dicha aerolínea.
- A pesar de que el aeropuerto no tiene categoría internacional, podría potencialmente recibir vuelos inter-fronterizos, por ello cuenta con oficinas de migración que no operan continuamente por dicha razón.
- La demanda de pasajeros es estacional, es decir en temporada alta que son los meses de noviembre y diciembre, donde más demanda de pasajeros se registra.
- Al contar con itinerarios de vuelo programados en horas específicas del día, no cuentan con personal asignado a cubrir los puntos de atención al cliente durante las horas que no hay vuelos programados.
- Los usuarios no conocen con exactitud el programa de compensaciones que deben ofrecer los operadores aéreos en caso de incumplimiento y cancelación de vuelo, bajo la responsabilidad neta del operador, cabe recalcar que condiciones meteorológicas no comprometen a la aerolínea a compensar con lo establecido por DGAC, ya que son situaciones fortuitas.

- Cada aeropuerto posee un sistema para contrato de locales comerciales que debe ser cumplido a cabalidad en caso que se requiera la implementación de tiendas u oficinas dentro del régimen de las instalaciones aeroportuarias.
- El privilegio de ser un aeropuerto inclusivo es una ventaja cuantiosa ya que actualmente todos los aeropuertos deben brindar un servicio estandarizado e igualitario a todos los usuarios (Con discapacidad física, visual o auditiva).

## **9. RECOMENDACIONES**

### **A administración aeroportuaria,**

- Sugerir el Incremento del número de vuelos, de acuerdo a la demanda existente actual en el aeropuerto.
- Sugerir se gestione un incremento de vuelos en épocas de mayor demanda de pasajeros (El mes de noviembre por el motivo del Festival de Artes Vivas Loja y el mes de diciembre). Ya que la demanda de vuelos en esta ruta aumenta.
- Sugerir la apertura permanente de la oficina de aduana en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo, ya que facilitaría la gestión de documentos en caso de que los usuarios lo requieran, evitando así que los mismos se movilicen hasta aduanas fronterizas para realizar la gestión que requiera sin la necesidad de trasladarse hasta dichas oficinas.
- Reforzar las capacitaciones al personal del aeropuerto, que cumple las funciones de auxiliar de información, así como en counters, ya que son quienes tienen el contacto directo con los usuarios.
- Se gestionará la implementación de cajeros automáticos en las instalaciones del aeropuerto, ya que es un servicio complementario que aportaría un plus importante al resto de servicios que ahí se ofrecen.
- Sugerir se fortalezca y refuerce el servicio de asistencia a usuarios con discapacidad en el aeropuerto, para brindarles así también una experiencia de vuelo confortable.
- Cumplir a cabalidad con el sistema de compensación a pasajeros por retraso o cancelación de vuelos, ya que está normado por la Dirección General de Aviación Civil y el usuario está en su derecho facultativo de presentar reclamos respectivos en caso de incumplimiento.



**Al departamento de dirección de Avioandes,**

- Sugerir la consolidación de la empresa aérea en el aeropuerto Ciudad de Catamayo, estableciendo itinerarios de vuelo permanentes.
- Dar a conocer de manera concreta a los usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo sobre el servicio aéreo que brindan en dicha terminal aérea.

**Al departamento de dirección, de TAME E.P,**

- Sugerir el incremento de vuelos al itinerario de vuelos para los fines de semana, específicamente en las rutas LOH - GYE (Loja - Guayaquil) y GYE - LOH (Guayaquil - Loja), ya que los segmentos de usuarios lo requieren.
- Sugerir la puesta en marcha de acciones con respecto a las encuestas internas que realizan a sus usuarios, para mejorar aspectos sobre la atención a la cliente brindada.

10. ANEXOS

10.1 ANEXO N° 1: Anteproyecto de Tesis



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACION TURISTICA**

**TEMA:**

**ANALISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDAN  
LOS OPERADORES AEREOS EN EL AEROPUERTO CIUDAD DE  
CATAMAYO, CANTON CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA**

**AUTOR:**

Anteproyecto de tesis previo a la  
obtención del Grado de Ingeniero  
en Administración Turística

**Jimmy Fernando Jiménez Ojeda**

**1859**  
**LOJA – ECUADOR**  
**2018**

## **1. TEMA**

ANALISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDAN  
LOS OPERADORES AEREOS EN EL AEROPUERTO CIUDAD DE  
CATAMAYO, CANTON CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA

## 2. PROBLEMÁTICA

El turismo es una actividad multisectorial y multidisciplinaria en la que participan diferentes áreas productivas como la agricultura, construcción, fabricación de sectores públicos y privados para proporcionar los bienes y los servicios utilizados por los turistas. Este sector no tiene determinado con claridad la existencia de un producto tangible, sino que lo conforman un conjunto de servicios que no son los mismos en los diferentes países. Esto no es fruto de la casualidad, cada nación trata de diseñar su destino y producto turístico con peculiaridades, destacando a los atractivos para que los hagan únicos, uno de los ejes fundamentales de la llegada de turistas y el medio por el cual los destinos, especialmente lejanos entre sí, se conectan son los aeropuertos o terminales aéreas cuyo fin principal es conectar destinos a través de un medio de transporte ágil, rápido pero aun no accesible para todo tipo de viajeros ya que demanda un costo que no todos están dispuestos a pagar.

La actividad turística en el Ecuador se encuentra en un momento crucial, la Declaratoria de los Cielos abiertos por parte del Gobierno Central es un incentivo importante para la industria turística y el transporte aéreo nacional e internacional, ya que permitirá mejorar la conectividad del país con el resto del mundo.

Un crecimiento ha mostrado el sector del turismo en Ecuador en cuanto a la cantidad de turistas que han ingresado. Respecto al año anterior, la cifra incrementó en un 14%. Incrementaron también las divisas que llegaron al país por este concepto, en un 14,8%. Y el turismo nacional también aumentó en un 35% en comparación con 2017. (MINTUR, Ministerio de Turismo, 2018)

En la provincia de Loja el turismo ha tenido múltiples incidencias especialmente en fechas y temporadas establecida, como es el mes de agosto con la llegada de la imagen de la Virgen del Cisne, en septiembre

la Feria Fronteriza Simón Bolívar, en el mes de noviembre la edición del mes de las Artes Vivas, que independientemente de cada fecha acarrea consigo un número elevado e importante de turistas y visitantes. En este sentido no solo ha impactado al sector económico, sino que además influye fuertemente en sectores como el cultural, social; permitiendo como anfitriones mejorar nuestra calidad de vida, generando con ello un significativo desarrollo en todos los ámbitos de nuestra sociedad.

Dentro de la provincia de Loja, se ubica Catamayo que se caracteriza por maravillosos paisajes naturales en los que se destaca una flora y fauna exuberantes. Posee los valles más fértiles, de inagotable abundancia agrícola de la Región, los mismos que son bañados por dos ríos, Boquerón y Guayabal. Catamayo además de contar con múltiples atractivos turísticos, cuenta con un aeropuerto que brinda sus servicios no solo a la ciudad de Loja, sino a toda la provincia, ya que cuenta con vuelos diarios a la capital del Ecuador y vuelos chárter en días y horarios específicos.

De acuerdo a lo anteriormente anunciado es preciso mencionar que uno de los problemas es principalmente mejorar la calidad de servicio para hacerlo más óptimo y brindar un servicio al cliente, de calidad en el aeropuerto "Ciudad de Catamayo" de la Provincia de Loja, que permita tener una visión clara de sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, es evidente el malestar de varios usuarios al solo contar con una aerolínea que brinda por lo general dos vuelos diarios, ocasionalmente también al aeropuerto arriban aeronaves con vuelos chárter es por eso que será muy útil identificar el factor principal y si este es la calidad de servicio, proponer estrategias que sean útiles y favorables para el aeropuerto y los operadores aéreos.

### **3. JUSTIFICACION**

El presente trabajo de investigación pretende analizar y proponer un adecuado sistema de gestión de calidad para el Aeropuerto “Ciudad de Catamayo” ya que actualmente no cuenta con uno y por ese motivo siguiendo los lineamientos y normativas de las normas SEVQUAL e ISO, reglamentos de entidades normativas como la DGAC (Dirección General de Aviación Civil) bajo la “Normativa de Funcionamiento de Aeropuertos en el Ecuador”, Estatutos de gestión aeroportuaria de la IATA (Organización Internacional de transporte Aéreo) y lineamientos de la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) que servirán de guía para el planteamiento de un Sistema de Gestión de Calidad brindando así una visión más clara de las funciones que desempeña cada área del aeropuerto pero sustentadas en la respectiva normativa, para ello se empleará el método inductivo para a partir de ahí analizar las normativas vigentes a nivel mundial, nacional y local.

El principal sector beneficiado de este proyecto será la ciudadanía que al contar con un aeropuerto en óptimas condiciones y que cumpla con las funciones correspondientes en cuanto a servicio ya que de esta manera podrá mostrar una imagen distinta y con una estructura organizacional adecuada, contrarrestando cierto déficit que hayan sido claramente palpables y a su vez motivo por el cual los pasajeros hayan optado por no transportarse vía aérea.

El sector turístico, se verá beneficiado positivamente ya que con un sistema de calidad que cumpla con procesos estandarizados, el aeropuerto tendrá un auge e influenciará a que turistas que visitan la provincia de Loja y arriben por vía aérea, se lleven una grata impresión primeramente del terminal aéreo al que arribaron y posteriormente puedan recomendar viajar con la aerolínea que cubre los vuelos Quito-Loja. Esperando con esto un mayor arribo de turistas a la Provincia de Loja, directamente beneficiando

al sector, comercial, de hospedaje, de restaurantes y atractivos turísticos en general.

Económicamente en el comercio, sectores empresariales turísticos, transportistas, entre otros se trata de beneficiar directa e indirectamente a todos los sectores dentro del área de referencia esperando un aumento de ingresos por concepto de gasto turístico en la provincia de Loja.

El presente anteproyecto permite afianzar los conocimientos y aprendizajes a lo largo de la permanencia en la carrera, además de permitir a través de la tesis de grado plasmar la visión y misión de la carrera en determinar propuestas innovadoras que contribuyan al desarrollo de la oferta turística a la vez que servirá como aporte académico y constituye en un requisito para la obtención del título de pregrado en la carrera de Ingeniera en Administración Turística de la Universidad Nacional de Loja.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. Objetivo General**

Analizar la calidad del servicio al cliente que brindan los operadores aéreos en el aeropuerto “Ciudad de Catamayo”, cantón Catamayo, provincia de Loja.

### **4.2. Objetivos Específicos**

- 4.2.1.** Realizar un diagnóstico del servicio al cliente que brindan los operadores aéreos en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo.
- 4.2.2.** Evaluar la calidad del servicio al cliente que prestan los operadores aéreos en el “Aeropuerto Ciudad de Catamayo”.
- 4.2.3.** Proponer estrategias para el mejoramiento de la calidad de servicio de los operadores aéreos en el “Aeropuerto Ciudad de Catamayo”.

## **5. MARCO TEORICO**

### **5.1. Marco Conceptual**

#### **5.1.1. Marco normativo**

- 5.1.1.1. Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA)
- 5.1.1.2. Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)
- 5.1.1.3. Fuerza Aérea Ecuatoriana (FAE)
- 5.1.1.4. Dirección General de Aviación Civil (DAG)
- 5.1.1.5. Certificación de transporte Aéreo Comercial (AOC)
- 5.1.1.6. Manual de Aeropuerto
- 5.1.1.7. Manual de Operaciones en Aeropuerto
- 5.1.1.8. Normativa de la Organización Internacional de Normalización (ISO)
- 5.1.1.9. Modelo SERVQUAL

#### **5.1.2. Servicio de Calidad Turística**

- 5.1.1.1. Servicio
- 5.1.1.2. Servicio Turístico
- 5.1.1.3. Características del servicio



- 5.1.1.4. Evaluación del servicio
- 5.1.1.5. Calidad
- 5.1.1.6. Calidad Turística
- 5.1.1.7. Atención al Cliente
- 5.1.1.8. Cliente
- 5.1.1.9. Satisfacción al cliente
- 5.1.1.10. Niveles de satisfacción al cliente
- 5.1.1.11. Tipos de clientes

### **5.1.3 Áreas del Aeropuerto**

- 5.1.4.1 Dirección general
- 5.1.4.2 Jefatura
- 5.1.4.3 Operaciones
- 5.1.4.4 Torre de Control
- 5.1.4.5 Meteorología
- 5.1.4.6 Comunicaciones
- 5.1.4.7 Seguridad aeroportuaria
- 5.1.4.8 Servicio medico
- 5.1.4.9 Servicio de incendios

## **5.2. MARCO REFERENCIAL**

- 5.2.1. Datos históricos de la Provincia de Loja
- 5.2.2. Mapa de Ubicación Geográfica de la Provincia de Loja.
- 5.2.3. Mapa de Ubicación Geográfica del cantón Catamayo
- 5.2.4. Antecedentes Geográficos del Cantón Catamayo
  - 5.2.4.1. Ubicación
  - 5.2.4.2. Clima
  - 5.2.4.3. Límites
  - 5.2.4.4. División Política del Cantón.
- 5.2.5. Atractivos Turísticos
  - 5.2.1.1 Atractivos Naturales
  - 5.2.1.2 Manifestaciones Culturales
- 5.2.2 Tame E.P
- 5.2.3 Avioandes S.A

## 6. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizará el método analítico en donde se analizará cada una de las áreas del Aeropuerto separado es decir primeramente definir que se va a investigar del tema, se utilizara también el método inductivo que se enfocan desde lo particular hacia lo general a través de procesos todo ello se lo realizara con un enfoque cuantitativo para así obtener resultados precisos y cuantificables.

Para realizar un diagnóstico de las áreas que forman parte del Aeropuerto Ciudad de Catamayo de la Provincia de Loja, se debe tener conocimiento del área de estudio.

El aeropuerto “Ciudad de Catamayo” cuyo código IATA: LOH, y código OACI: SECA, se encuentra ubicado en el cantón de Catamayo, provincia de Loja, recibe dos vuelos diarios en horario matutino y vespertino. Fue Construido durante el gobierno de Camilo Ponce Enríquez fue renovado e inaugurado el 13 de mayo del 2013, la remodelación incluyó la ampliación de la pista de aterrizaje a 2.050, modernización de las áreas de espera, rampas y accesos para discapacitados, entre otros beneficios. Operado por Dirección Aviación Civil, tiene como principal aerolínea a TAME, pero recibe ocasionalmente vuelos chárter de la escuela de aviación Avioandes S.A.

Para cumplir con el primer objetivo se procederá a llenar la ficha que permita diagnosticar el estado actual de los servicios de las áreas del aeropuerto para tener claro que es lo que se va a investigar

Para evaluar la calidad del servicio al cliente que ofrecen los operadores aéreos en el “Aeropuerto Ciudad de Catamayo” de la Provincia de Loja.

Se procederá con la evaluación de calidad de servicio al cliente se procederá a realizar actividades con la cual se realizara el cálculo de la muestra partiendo del número de habitantes actuales del cantón Catamayo,

posteriormente se realizará el diseño de encuesta a aplicar para finalmente proceder a aplicarla al número de habitantes que arroja la muestra, una vez obtenidas las encuestas se tabulará las encuestas para obtener datos precisos, que serán analizados a través del método Cualitativo y cuantitativo.

Al Proponer estrategias para el mejoramiento de la calidad de servicio que prestan los operadores aéreos en el “Aeropuerto Ciudad de Catamayo” de la Provincia de Loja, se deberá analizar en base a los objetivos antes mencionados, y en base a las necesidades desde el punto de vista de los servicios que ofrece el aeropuerto y a partir de ahí proponer estrategias direccionadas a brindar un mejor servicio. Para ello se puede comparar con metodologías sistemáticas de atención y servicio en otros aeropuertos que realicen vuelos nacionales, y diagnosticar posibles métodos que se pueden aplicar al “Aeropuerto Ciudad de Catamayo”.

Las actividades a realizar se proyectarán a corto plazo para obtener resultados inmediatos o a medida de lo posible que arrojen resultados visibles y medibles máximo a partir del segundo mes de aplicadas nuevas alternativas o mejorando las existentes, para diagnosticar el proceso de gestión en servicio.

También se pretende proponer estrategias que perduren y se establezcan como un modelo de gestión fijo una vez probado y debidamente asignados los lineamientos y acciones a poner en marcha, resultando a si un posible mejorado y eficiente modelo de gestión en servicio al cliente.

El sistema de control se podrá realizar mediante diagnósticos mensuales o trimestrales siempre dependiendo del número de turistas que arriben al aeropuerto independientemente cual sea el fin de la visita o arribo al aeropuerto para así tener un mecanismo de control, asignando tiempos determinados para diagnosticar el sistema de gestión.

## 7. CROGRAMA

Cuadro 1. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	MES 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realizar un diagnóstico de la calidad de servicio al cliente que brindan los operadores aéreos en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo, Provincia de Loja.	x																							
Visita a las instalaciones del aeropuerto	x																							
Recopilación de información (A través de encuestas y entrevistas)		x	x																					
Procesamiento de información recopilada en encuestas				x																				
Revisión de avance y previa corrección del proyecto					x																			
Evaluar la calidad del servicio al cliente que ofrecen los operadores aéreos en el "Aeropuerto Ciudad de Catamayo", Provincia de Loja.							x	x																
Realizar auditoria basado en normas de calidad									x	x														
Analizar componentes de auditoria											x	x												
Proponer estrategias para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente que ofrecen los operadores aéreos del "Aeropuerto Ciudad de Catamayo", Provincia de Loja.													x	x										
Evaluar las normas de calidad propuestas															x	x								
Presentación del borrador de tesis																	x	x						
Corrección borrador de tesis																			x	x				
Disertación de Tesis de grado																					x	x		

Fuente: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

## 8. PRESUPUESTO

*Cuadro 2. Presupuesto*  
**PRESUPUESTO**

<b>PRESUPUESTO</b>			
<b>RECURSOS</b>			<b>Gastos</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
Tesisista			
Directora de Tesis			
Director Administrativo del Aeropuerto			
<b>RECURSOS MATERIALES</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Características</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
3	Papel Bond (Resmas)	\$5.00	\$15.00
4	Anillados	\$5.00	\$20.00
500	Copias	\$0.2	\$100.00
1000	Impresiones	\$0.3	\$300.00
3	Empastado	\$8.00	\$32.00
5	Internet (Mensual)	\$20.00	\$100.00
4	Material bibliográfico	\$10.00	\$40.00
15	Transporte	\$5.00	\$75.00
30	Alimentación	\$3.00	\$90.00

<b>RECURSOS TÉCNICOS</b>			
2	Proyector	\$20.00	\$80.00
1	Computadora	\$0	\$0
1	Gps	\$30.00	\$80.00
1	Grabadora	\$30.00	\$60.00
1	Cámara Fotográfica	\$0	\$0
Otros Imprevistos 5%			\$53.28
<b>TOTAL</b>			<b>\$1,505.70</b>

Fuente: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda  
 Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

## 9. BIBLIOGRAFIA

AeroMundo. (Septiembre de 2014). *Aeromundo Magazine*. Obtenido de <https://www.aeromundomagazine.com/2014/09/29/historia-de-la-aviacion-comercial-en-el-ecuador/>

AITECO. (2009). *Aiteco.com*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>

Alegsa. (2011). *Alegsa.com*. Obtenido de <http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema.php>

Angie Ramirez Carvajal. (2017). *SINAPSIS*. Obtenido de <file:///C:/Users/JIMMY/Downloads/Dialnet-ServqualOServperf-6172070.pdf>

BancoMundial/Datos. (2018). *Banco Mundial.org*. Obtenido de <https://datos.bancomundial.org/indicador/is.air.pogr>

Business school. (2019). *La Escala de Likert y su aplicacion*. Obtenido de [https://retos-operaciones-logistica.eae.es/la-escala-de-likert-y-la-planificacion/#Escala\\_de\\_Likert7\\_niveles](https://retos-operaciones-logistica.eae.es/la-escala-de-likert-y-la-planificacion/#Escala_de_Likert7_niveles)

Coello, A. A. (2018). *Facultad de Ciencias de la Documentación*. Obtenido de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>

Comité ACI, 3. (2005). *American Concrete Institute*. Obtenido de [www.inti.gob.ar/cirsoc/pdf/publicom/ACI\\_318-05\\_Espanhol.pdf](http://www.inti.gob.ar/cirsoc/pdf/publicom/ACI_318-05_Espanhol.pdf)

Contreras, C. E. (2014). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *REMARK*.

- DAC. (2014). *Dirección General de Aviación Civil* . Obtenido de [http://www.aviacioncivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/39REGLAMENTO\\_PARA\\_FUNCIONAMIENTO\\_DE\\_AEROPUERTOS\\_EN\\_ECUADOR.pdf](http://www.aviacioncivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/39REGLAMENTO_PARA_FUNCIONAMIENTO_DE_AEROPUERTOS_EN_ECUADOR.pdf)
- DAC. (2018). *Dirección General De Aviación Civil*. Obtenido de <http://www.aviacioncivil.gob.ec/>
- Deza, A. S. (Octubre de 2016). *UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO*.
- DGAC. (2010). *AviacionCivil.gob*. Obtenido de <http://www.aviacioncivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/1.-RDAC-Parte-00123-Mar-10.pdf>
- DGAC. (2014). *aviacioncivil.gob.ec*. Obtenido de [http://www.aviacioncivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/39REGLAMENTO\\_PARA\\_FUNCIONAMIENTO\\_DE\\_AEROPUERTOS\\_EN\\_ECUADOR.pdf](http://www.aviacioncivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/39REGLAMENTO_PARA_FUNCIONAMIENTO_DE_AEROPUERTOS_EN_ECUADOR.pdf)
- FAE. (2018). *Fuerza Aerea Ecuatoriana*. Obtenido de <https://www.fuerzaaereaecuadoriana.mil.ec/hitos/>
- Fernández, G. M., & Ayaviri, V. D. (2016). *Measuring Customer Satisfaction in Nonprofit Development Organizations*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Frydman. (2000). Obtenido de <https://www.uv.mx/personal/iesquivel/files/2011/07/MARCO-CONCEPTUAL-02.pdf>



GAD Cantòn Catamayo. (marzo de 2013). *Gobierno de Catamayo Comunicacion Municipal*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/gobiernodecatamayo/pdyot-catamayo-20122014>

GESTION Y DESARROLO DEL TURISMO REGIONAL. (2002). *CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURISTICOS*.

Gutiérrez, C. L., & Martín, F. F. (s.f.). *Biblioteca Virtual EUMED*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/clg-ffm/11c.htm>

IATA. (2018). *International Air Transport Association*. Obtenido de <https://www.iata.org/about/Pages/history.aspx>

Illanes, I. A. (2017). *El Nivel de Servicio en aeropuertos. Análisis del aeropuerto*. Sevilla.

INEC. (2003). *Ecuador en cifras*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>

Inglada , V., Coto Millán, P., & Inglada Pérez, L. (2017). Evaluación de la productividad y eficiencia en los aeropuertos españoles después dela liberalización del transporte aéreo. *uned*, 14. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/17686-41878-1-PB.pdf>

ISO. (2015). *Organización Internacional de Normalización*. Obtenido de <https://www.iso.org/about-us.html>

ISO, 9. (2013). *ISO 9001 Calidad*. Obtenido de <http://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad->

ISOTools. (03 de 2017). *ISOTools*. Obtenido de <https://www.isotools.cl/importancia-del-enfoque-basado-en-procesos-en-iso-90012015/>

ISOTools. (2018). *Plataforma Tecnológica para la gestión de la experiencia*. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/calidad/>

ITAEREA. (2018). *ITAEREA.ES*. Obtenido de <https://www.itaerea.es/atencion-al-cliente-aeropuertos>

IVA0, r. (2011). Obtenido de <https://ivaomx.wordpress.com/>

Lamb, M. D. (2002). *Acacia.org.mx*. Obtenido de <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/M12P15-1.pdf>

Larenas, N. (marzo de 2019). *NLrenas.com*. Obtenido de <https://www.nlarenas.com/2019/03/aeropuerto-ciudad-de-catamayo-en-loja/?unapproved=2286&moderation-hash=69268d8fb569abcaf490aecf9e0da2c2#comment-2286>

Loaiza. (2010). Obtenido de [www.transporteaereo.es](http://www.transporteaereo.es)

Mena Ramírez, M. (2011). Los servicios aeroportuarios y su necesaria integración con el transporte aéreo. Marco jurídico. *Revista Latino Americana de Derecho Aeronáutico*, 18. Obtenido de <http://www.rlada.com/articulos.php?idarticulo=47720>

Ministerio de Fomento, Puertos del estado. (2018). *Ministerio de fomento.es*. Obtenido de [http://www.apmarin.com/download/691\\_cal1.pdf](http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf)


MINTUR. (2013). *Ministerio de turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/terminal-del-aeropuerto-de-catamayo>

- MINTUR. (2018). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Coordinación general de estadística e investigación del MINTUR: <https://www.turismo.gob.ec/ecuador-experimenta-en-el-primer-trimestre-de-2018>
- Morales, J. E., & Vargas, J. E. (2010). *CONDUCTITLAN - Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.* Obtenido de [http://www.direcciondepersonal.com/servicio\\_al\\_cliente.pdf](http://www.direcciondepersonal.com/servicio_al_cliente.pdf)
- Municipio de Loja. (2018). *loja.gob.ec*. Obtenido de <http://www.loja.gob.ec/contenido/historia-de-loja>
- Nishizawa, R. M. (2014). *Revista Perspectivas*. Obtenido de Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=en).
- OACI. (2011). *icao.int*. Obtenido de [https://www.icao.int/about-icao/Pages/ES/default\\_ES.aspx](https://www.icao.int/about-icao/Pages/ES/default_ES.aspx)
- Pais Montes, C., Freire Seoane, M., & González Laxe, F. (2017). La conectividad en el sector español. *Uned*, 26. Obtenido de <http://revistas.uned.es/index.php/REPPP/article/view/17590/17413>
- Professional Air. (2018). *ProfessionalAir*. Obtenido de <http://carreras.professionair.net/las-lineas-aereas-%C2%BFqueson/>
- Ramirez. (03 de Marzo de 2012). *Turismo Blogs*. Obtenido de <http://turismouvvm-glion.blogspot.com/2012/03/servicios-turisticos.html>

- Ramírez, M., & H, M. (2011). Los servicios aeroportuarios y su necesaria integración con el transporte aéreo. Argentina.
- Restrepo, A. M. (2016). *El Mundo*. Obtenido de <https://www.elmundo.com/portal/resultados/detalles/?idx=109612>
- ROEL, I. M. (2015). *Congreso de la Republica Perú*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/9B7FC223F68EF909052580810071FD6B/\\$FILE/243\\_INFINVES93\\_2014\\_2015\\_lineas\\_aereas.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9B7FC223F68EF909052580810071FD6B/$FILE/243_INFINVES93_2014_2015_lineas_aereas.pdf)
- Samaniego, S. P. (2015). *Estudios Migratorios Latinoamericanos*. Bueno Aires - Argentina.
- Sirebrenik, J. W. (noviembre de 2003). *Medwave*. Obtenido de Revista: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>
- Skytrax. (2019). *Skytrax.com*. Obtenido de <https://skytraxresearch.com/es/service/airline-audits/>
- Tame. (2017). *Boletín de Certificaciones TAME*. Obtenido de <https://www.tame.com.ec/index.php/es/noticias/749-boletin-certificaciones-tame-ep>
- TAME E.P. (2018). *Empresa Publica Tame Linea Aerea del Ecuador*. Obtenido de <https://www.tame.com.ec/index.php/es/inicio/informacion-corporativa/nuestra-historia>
- Thompson, I. (2018). *UNID.EDU*. Obtenido de [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion\\_del\\_Cliente.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf)

Zemke, K. .: (2002). *Gerencia del servicio*. Legis Fondo Editorial.

## 10.2 ANEXO N° 2: Modelo de encuesta aplicada

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA</b>	<b>CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA</b>  FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
---	---	--

**Encuesta de Satisfacción al cliente aplicado a los usuarios del “Aeropuerto Ciudad de Catamayo”, cantón Catamayo, Provincia de Loja**

La presente encuesta se realiza como parte de investigación para tesis de grado y es aplicada a los usuarios que viajan desde y hacia el aeropuerto con el fin de medir el nivel de satisfacción al cliente brindado por parte de los operadores aéreos y su personal en el aeropuerto, sírvase en responder con toda sinceridad apegado a su experiencia de vuelo.

- Responda marcando (X) en el casillero teniendo en cuenta el nivel de satisfacción al cliente recibido en una escala de 1 a 5, siendo:
  - 1 = Muy en desacuerdo, Muy Bajo, Muy Insatisfecho
  - 2= Algo en Desacuerdo, Algo Bajo, Algo insatisfecho
  - 3= Ni de Acuerdo ni en desacuerdo
  - 4= Algo de Acuerdo, Algo Alto, Algo Satisfecho
  - 5= Muy de acuerdo, Muy alto, Muy satisfecho

	MASCULINO	FEMENINO			
<b>1. Sexo/Genero</b>	<b>ECUATORIANA</b>	<b>EXTRANJERA</b>			
<b>2. Nacionalidad</b>	Especifique.				
<b>3. Línea Aérea en la que viaja o viajó</b>	<b>TAME</b>	<b>OTRA</b>			
<b>4. ¿Con qué tarifa usualmente viaja?</b>	Especifique.				
<b>4. ¿Con qué tarifa usualmente viaja?</b>	Tarifa de Negocios / Business class		Tarifa económica / Turista		
<b>5. ¿Viaja usted con Frecuencia en Avión?</b>	MUY EN DESACU 1	ALGO EN DESACU 2	ACUERD NI DE ACUERD 3	ALGO DE ACUERD 4	MUY DE ACUERD 5
<b>6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio brindado por el operador aéreo en el aeropuerto Ciudad de Catamayo?</b>					

7. ¿Califique su grado de confiabilidad con dicha aerolínea?					
8. ¿Cuán gratificante le resulta a usted viajar con dicha aerolínea?					
9. Al momento de adquirir su tiquete aéreo, ¿En qué grado es usted informado sobre las condiciones y términos, así como los derechos y obligaciones de transporte aéreo?					
10. ¿Califique si los Servicios ofrecidos por la aerolínea son los prometidos?					
11. ¿Qué nivel de seguridad se siente al viajar con dicha aerolínea?					
12. ¿Cómo califica el nivel de preocupación de su aerolínea por conocer su estado de satisfacción antes, durante y después de un vuelo?					
13. ¿En qué nivel de satisfacción califica al servicio recibido a bordo durante su vuelo?					
14. En cuanto a conocimiento de sus funciones ¿Cómo califica al personal que lo asistió antes, durante y después de su vuelo?					
15. ¿Califique el cumplimiento de sus requerimientos específicos solicitados al momento de comprar su tiquete aéreo?					
16. ¿Con que frecuencia hay retraso a la hora de partida o llegada en su vuelo?					
17. ¿Cómo califica las compensaciones que brinda la aerolínea en caso de Retraso o Cancelación de Vuelo?					
18. ¿Califique su nivel de agrado en cuanto a los horarios de vuelo que dispone la aerolínea en la cual viajo?					
19. Califique el grado de cumplimiento del itinerario por parte de su aerolínea					
20. ¿Califica al aeropuerto como una terminal adecuada con todos los servicios básicos para recibir pasajeros?					
21. ¿Las instalaciones aeroportuarias complementan el servicio al cliente recibido?					
22. ¿Cuán satisfecho está con la asistencia brindada durante su arribo a la terminal aérea?					
23. ¿Cuál es el grado de satisfacción en cuanto a las instalaciones adecuadas para personas con discapacidades físicas, visuales y auditivas?					
24. ¿Cuán satisfecho está con la atención brindada en Counters del aeropuerto?					
25. ¿Cuán satisfecho esta con la atención brindada en sala de pre embarque?					
26. ¿Cuán satisfecho está con la atención brindada en los filtros de seguridad?					
27. ¿Cuán satisfecho está con los procedimientos a los que fue sometido su equipaje ?					
28. ¿En general cómo califica a las diferentes áreas del aeropuerto en cuanto a servicio al cliente?					

Por la atención brindada para realizar la presente encuesta, me permito expresar mis sinceros agradecimientos.

### 10.3 ANEXO N° 3: Ficha de diagnóstico Situacional

Cuadro 18. Ficha de diagnóstico situacional del Aeropuerto Ciudad de Catamayo

		Descripción	
<b>DATOS GEOGRAFICOS Y DE ADMINISTRACION DEL AERODROMO</b>	<b>Denominación o razón social</b>	<b>AEROPUERTO CIUDAD DE CATAMAYO</b>	
	<b>País</b>	Ecuador	
	<b>Ubicación</b>	Catamayo, Provincia de Loja	
	<b>Dirección</b>	Catamayo: Km 1 <sup>1/2</sup> vía a Cariamanga	
	<b>Coordenadas Geográficas</b>	3°59'45"S 79°22'19"O	
	<b>Elevación / temperatura de referencia</b>	1237 M 31°C	
	<b>Magnitud de variación VAR / Cambio anual</b>	2° W (2010) 0.14° en aumento	
	<b>Código IATA</b>	LOH	
	<b>Código OACI</b>	SECA	
	<b>Página Web</b>	NIL	
	<b>Contacto</b>	Teléfonos: (593) (07)2676032 / (593) (07) 2677310	
	<b>Tipo</b>	Aeropuerto CIV	
	<b>Administración Aeroportuaria</b>	Dirección de Aviación Civil del Ecuador (DGAC) / Jefatura del Aeropuerto de Catamayo	
	<b>Distancias con Aeropuertos Cercanos</b>	Nacionales	Internacionales
	Aeropuertos	Distancias	Aeropuertos
	Aeropuerto de Santa Rosa	88 Km	Aeropuerto de Tumbes (Perú)
			125 Km

		Aeropuerto de Cuenca	132 Km		Aeropuerto de Piura (Perú)		193 KM				
		Aeropuerto de Guayaquil	212 Km								
	<b>Espacio disponible en hangar:</b>	NIL									
<b>RUTAS E ITINERARIOS</b>	<b>Domésticos</b>	<b>Numero de vuelo</b>	<b>Partidas</b>	Hora de partida	Hora de llegada	<b>Numero de vuelo</b>	<b>Arribos</b>	Hora de partida	Hora de llegada	<b>Línea Aérea</b>	
		EQ 144	LOH - UIO	07H20	08H20	EQ 145	UIO - LOH	06H40	07H40	TAME	
		EQ 146	LOH - GYE	16H30	17H30	EQ 149	GYE - LOH	16H00	17H00	TAME	
		EQ 148	LOH - UIO	17H00	17h20	EQ 149	UIO - LOH	16H20	17H20	TAME	
	<b>Internacionales</b>	NIL		NIL							
<b>INSTALACIONES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>Interno</b>	Transporte	Taxis en horario 06H30-18H30								
		Servicios médicos	Tratamiento de primeros auxilios y ambulancia en Aeropuerto								
		Autobomba Back UP	1 OSHKOSH T-3000 con 3000 galones de agua, 420 galones de AFFF y 500 libras de P.Q.S. AD mantiene nivel de protección CAT 6								
	<b>Externo</b>	Hoteles	En la ciudad								
		Restaurantes	En la ciudad								
		Oficinas bancarias y de correos	En la ciudad								
		Oficinas de turismo	En la ciudad								
		Servicios médicos	Clínicas y Hospitales en la ciudad								
	<b>HORAS DE FUNCIONAMIENTO</b>	Horas funcionamiento del Aeródromo	HJ - Ver GEN 2.7								
		Administración de aeródromo	MON-FRI 1300-2130, EXC días feriados								
		Información Aeroportuaria	MON-SUN 0600-1800 SS								
		Couters	MON-SUN 0600-1300 1600-1800								



		Estación Interactiva de difusión y quejas al usuario.	MON-SUN 0600-1800 SS
		Aduanas e inmigración	NIL (Nada que Transmitir)
		Dependencias de sanidad	NIL (Nada que Transmitir)
		Sala AIS - AD	NIL (Nada que Transmitir)
		Oficina de notificación ATS (ARO)	NIL (Nada que Transmitir)
		Oficina de notificación Meteorológica	1030-SS (Hora de Puesta de Sol)
		Abastecimiento de combustible	HJ
		Servicios de escala	NIL (Nada que Transmitir)
		Seguridad	HJ
<b>AERÓDROMO</b>	<b>SERVICIOS DE SALVAMENTO Y DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS</b>	Horas de funcionamiento	HJ - Ver GEN 2.7
		Categoría del AD para la extinción de incendios	CAT CIV 6
		Equipo de salvamento	1 STRIKER 3000 3000 galones de agua, 420 galones de AFFF y 500 libras de P.Q.S.
		Capacidad para retirar aeronaves inutilizadas	No se dispone, para las situaciones establecidas se lo realiza mediante convenio entre la Jefatura de aeropuerto y las compañías locales
	<b>PLATAFORMA, CALLES DE RODAJE Y PUNTOS/POSICIONES DE VERIFICACIÓN</b>	Superficie y resistencia de la plataforma	<b>Superficie:</b> Pavimento <b>Resistencia:</b> PCN: 50/F/D/Y/U(72000 KG)
		Anchura, superficie y resistencia de las calles de rodaje	Anchura: NIL Superficie: Asfalto Resistencia: PCN: 50/F/D/Y/U(72000 KG)
	<b>DEPARTAMENTO DE</b>	Oficina MET asociada	CATAMAYO

	<b>METEOROLÓGIA</b>			
		Horas de servicio	1030-SS NIL	
		Oficina MET fuera de horario		
		Oficina responsable de la preparación TAF	NIL	
		Pronóstico de tendencia	NIL	
		Aleccionamiento/consulta proporcionados	Personal	
		Cartas y demás información disponible para aleccionamiento o consulta	METAR, SPECI, MET REPORT, SPECIAL, SYNOP, AD WRNG (aviso de aeródromo), WS WRNG (aviso de cizalladura del viento).	
		Equipo suplementario disponible para proporcionar información	<b>Teléfono:</b> 593 07 2677140	
	Dependencias ATS que reciben información	CATAMAYO TWR		
	<b>CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE LAS PISTAS</b>		<b>DESIGNADORES DE NUMERO DE PISTA</b>	
		07	25	
Dimensiones de RWY (m)		1860 x 30 m	1860 x 30 m	
Resistencia (PCN) y superficie de RWY y SWY		50/F/D/Y/U Pavimento	50/F/D/Y/U Pavimento	
Elevación THR RWY		1202 M 3944 FT	1237 M 4060 FT	
BRG GEO		064,17°	244,17°	
BRG MAG		065,69°	245,69°	

	<b>ÁREA DE ATERRIZAJE DE HELICÓPTEROS</b>	Coordenadas TLOF o THR de FATO	No establecido, se utiliza la APN
		Elevación de TLOF o FATO M/FT	NIL
		Dimensiones, superficie, resistencia,	Pavimento
		señales de las áreas TLOF y FATO	PCN: 50/F/D/Y/U
		Marcación verdadera de FATO	NIL
		Luces APP y FATO	NIL
	<b>ESPACIO AÉREO ATS</b>	Designación y límites laterales	<b>CATAMAYO ATZ</b> RDO de 5 NM con centro en ARP COORD 035945S 0792219W
		Límites verticales	GND a 6000 FT AMSL
		Clasificación del espacio aéreo	E
		Distintivo de llamada de la dependencia ATS Idiomas	Catamayo torre Español
		Altitud de transición	NIL
<b>Autoridades designadas DGAC</b>	<b>Cargo</b>	Autoridad	
	<b>Aviación Civil</b>	Dirección General de Aviación Civil	
	<b>Meteorología</b>	Dirección General de Aviación Civil - Meteorología	
	<b>Aduana</b>	Gerencia Distrital	
	<b>Inmigración</b>	Dirección General de Inmigración	
	<b>Sanidad</b>	Ministerio de Salud Pública Dirección General de Salud	
	<b>Derechos en ruta y de aeródromo/helipuerto</b>	Dirección General de Aviación Civil Rentas	
	<b>Cuarentena agrícola</b>	Ministerio de Agricultura Servicio Ecuatoriano de Sanidad Agropecuaria (SESA)	

	<b>Investigación de accidentes de aviación</b>	Dirección General de Aviación Civil Seguridad de Vuelo		
<b>NIVEL DE LENGUAJE (COUNTERS)</b>	<b>Español</b>	Atención al cliente / Terminología Aeronáutica		
	<b>Inglés</b>	Atención al cliente / Terminología Aeronáutica		
	<b>Alemán</b>	NIL		
	<b>Francés</b>	NIL		
<b>NORMATIVA VIGENTE</b>	<b>INTERNACIONAL</b>	Manual sobre reglamentación de transporte aéreo internacional ICAO - OACI El objetivo principal del presente Manual sobre reglamentación del transporte aéreo internacional consiste en satisfacer la necesidad siempre creciente de una fuente de información completa y objetiva acerca de las numerosas facetas de esta dinámica actividad		
		Ley de Navegación Aérea	Ley 48/1960, de 21 de julio, de Navegación Aérea, se integran en el denominado dominio público artificial y representan un área definida de tierra, utilizada para el movimiento en superficie de aeronaves de distintos tipos, con llegadas y salidas nacionales e internacionales.	
		Derechos por el uso de aeródromos/helipuertos (Concejo Nacional de Aviación Civil)		
	<b>NACIONAL</b>	Catálogo de procesos de la DAC	ARTÍCULO 1. Aprobar los derechos que se establecen en esta Resolución, por servicios aeroportuarios, facilidades aeronáuticas, utilización de la infraestructura aeronáutica y tarifas para la concesión y prestación de servicios aeronáuticos en el ejercicio de la actividad aérea, dentro del Espacio Aéreo de la República del Ecuador.	
		Código aeronáutico	El Concejo Nacional de Aviación Civil, en uso de las atribuciones legales que confiere la ley, resuelve: "Todo aeródromo deberá ser habilitado por la autoridad aeronáutica la que fijará las condiciones de su funcionamiento." Todos los Artículos	
		Ley de Aviación Civil	La Comisión de Legislación y Codificación del H. Congreso Nacional de conformidad con lo dispuesto en el Art. 160 de la Constitución Política de la República, codifica la Ley de Aviación Civil, considerando las disposiciones de la Constitución Política de la República; y, la Ley Reformatoria a la Ley de Aviación Civil y del Código Aeronáutico, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 244 de 5 de abril del 2006.	
		Reglamento de permisos para operación de aerolíneas comerciales	Los servicios de transporte aéreo abarcan tres componentes principales: Legislación, Otorgamiento y Autorizaciones ad hoc	

Fuente: Internet Flight Information System IFIS, DGAC  
Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

## 10.4 ANEXO N° 4: Diseño de Tótem informativo

Figura 30. Diseño de tótem informativo de compensaciones a usuarios del Aeropuerto Ciudad de



Fuente: Dirección General de Aviación Civil, DGAC  
Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

Figura 31. Diseño de tótem informativo de compensaciones a usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo II



**COMPENSACIÓN A LOS USUARIOS POR RETRASO Y CANCELACIÓN DE VUELOS DOMÉSTICOS REGULARES OFERTADOS POR LOS OPERADORES AÉREOS**

**POR RETRASO**

- Cuando sea mayor de treinta (30) minutos e inferior a tres (3) horas se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no exceda de tres (3) minutos, al lugar de elección del pasajero.
- Cuando sea superior a tres (3) horas e inferior a cuatro (4) horas, además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero, alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora) y un descuento del 10% del valor del pasaje para el próximo viaje, excepto que el retraso de vuelo sea ocasionado por condiciones meteorológicas adversas o de fuerza mayor.
- Cuando sea superior a cuatro (4) horas, el transportista aéreo deberá, adicionalmente, proporcionar le hospedaje en los casos en que sea necesario pernoctar, gastos de traslado, o el reembolso (inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a elección del pasajero, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable;

**INTERRUPCIÓN DEL TRANSPORTE**

- En los casos de interrupción del transporte, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el literal a) precedente según corresponda

**CANCELACIÓN**

- En los casos que el transportista aéreo decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se le hubiese reintegrado el valor neto del billete ni se le hubiese conseguido vuelo sustitutivo para el mismo día, se le sufragarán los gastos de hospedaje, en los casos que sea necesario pernoctar y de traslado.

DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL, DGAC

Fuente: Dirección General de Aviación Civil, DGAC  
Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

## 10.5 ANEXO N° 5: Registro Fotográfico

Figura 32. Anexo Fotográfico 1  
Exteriores del Aeropuerto Ciudad de Catamayo



Figura 33. Anexo Fotográfico 2  
Sala de Pre embarque Aeropuerto Ciudad de Catamayo

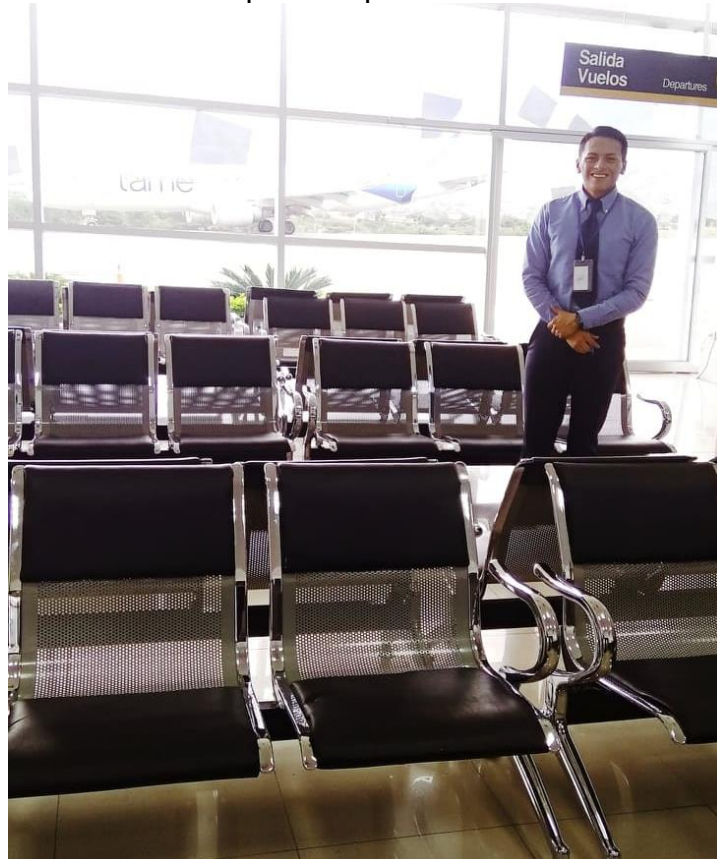


Figura 34. Anexo Fotográfico 3  
Oficina de Operaciones, Aeropuerto Ciudad de Catamayo



Figura 35. Anexo Fotográfico 4  
Sala de Pre embarque Aeropuerto Ciudad de Catamayo





Figura 36. Anexo Fotográfico 5  
Oficina Administrativa del Aeropuerto Ciudad de Catamayo



Figura 37. Anexo Fotográfico 6  
Punto de Información del Aeropuerto Ciudad de Catamayo



Figura 38. Anexo Fotográfico 7  
Counters del Aeropuerto Ciudad de Catamayo

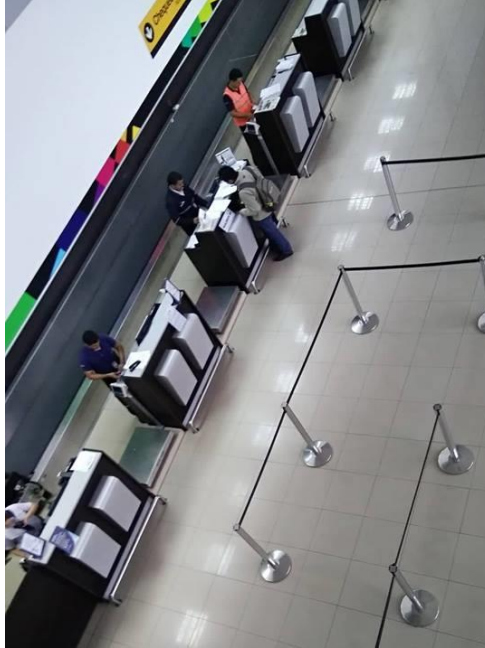


Figura 39. Anexo Fotográfico 8  
Sistema interactivo de Reclamos y sugerencias de la DGAC



**Fuente:** Trabajo de campo, instalaciones del Aeropuerto Ciudad de Catamayo.  
**Elaboración:** Jimmy Fernando Jiménez Ojeda

**10.6 ANEXO N° 6: Manual de Protocolo para atención de quejas y reclamos en aeropuerto**

JIMMY  
JIMENEZ



**MANUAL DE  
PROTOCOLO PARA  
ATENCIÓN DE QUEJAS  
Y RECLAMOS EN  
AEROPUERTO**

2019



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	4
ALCANCE.....	4
CAPITULO I.....	4
1. POLÍTICAS DE SERVICIO.....	4
2. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	5
3. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	6
4. FUNCIONES GENERALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO...7	
4.1. Compensación a los Usuarios por Retrasos y Cancelaciones de Vuelos Domésticos Regulares por parte de las Compañías Aéreas.....	8
4.1.1. Retraso.....	8
4.1.2. Interrupción del transporte.....	9
4.1.3. Cancelación.....	10
4.1.4. Sobreventa.....	10
4.1.5. Compensación adicional.....	10
4.1.6. Tránsitos y conexiones.....	11

4.1.7.	Denegación de embarque por causa atribuible al transportista.....	11
4.1.8.	Derecho a asistencia en vuelos desviados.....	11
4.1.9.	Derecho al reembolso por causas imputables al transportista.....	12
4.2.	Sistema de Atención al Usuario.....	12
4.3.	Atención al Usuario en el aeropuerto.....	12
CAPITULO II.....		13
5.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	13
5.1.	ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	13
5.2.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN - CANAL PRESENCIAL. .	14
5.3.	ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	14
5.3.1.	Recomendaciones generales.....	14
5.4.	Condiciones necesarias para un buen servicio al ciudadano.....	15
5.4.1.	Punto de atención al ciudadano.....	15
5.4.2.	En el desarrollo del servicio.....	16
5.4.3.	Finalización de la atención.....	17
5.5.	ATENCIÓN PREFERENCIAL.....	18
5.5.1.	Consideraciones generales para la a atención preferencial.....	18
5.6.	ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES.....	20

6:	<u>PROTOCOLO DE RESPUESTA A PETICIONES REALIZADAS EN ESTACION INTERACTIVA DE QUEJAS Y RECLAMOS.....</u>	<u>22</u>
1.	<u>PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL.....</u>	<u>23</u>
	<u>6.2. Recomendaciones generales .....</u>	<u>23</u>
6.3.	<u>Ciclo del servicio.....</u>	<u>24</u>
6.4.	<u>Ficha técnica de registro de Reclamos y Sugerencias .....</u>	<u>27</u>
7.	<u>Bibliografía .....</u>	<u>29</u>

## INTRODUCCIÓN

EL MANUAL DE PROTOCOLO PARA ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS, es una guía con orientaciones básicas y métodos, previamente establecidos, para estandarizar y optimizar la interacción entre los operadores aéreos y usuarios del servicio aéreo. Este documento tiene como fin unificar y optimizar la experiencia, los recursos integrales y la capacidad de respuesta, estableciendo parámetros de servicio al usuario. En tal sentido, la estrategia de atención al usuario es garantizar el derecho a un servicio efectivo, de calidad y oportuno, que permita satisfacer las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas, excediendo sus expectativas y permitiendo disfrutar al máximo la experiencia de volar.

El presente manual recoge todas las pretensiones e intereses de la entidad en garantizar a los ciudadanos atención y servicio basados en necesidades básicas y valores como el respeto, la amabilidad, la transparencia y el compromiso.

Este documento debe contribuir a desempeñar, de manera óptima, la labor de atención al usuario, aumentando la productividad y el desempeño de los empleados de los operadores aéreos, teniendo en cuenta que la función primordial es brindar una adecuada atención al usuario.

Actualmente muchos aeropuertos en el mundo están poniendo principal énfasis en atender las necesidades y requerimientos de los pasajeros que viajan por las terminales aéreas de todo el mundo, tratando de dejar en cada uno una experiencia agradable y palpable y que transmita esa confianza de usuario en usuario, pero en muchos de los casos no hay un manual o una directriz clara a seguir, eso es lo que pretende este manual enfocado en el servicio al usuario que viaja vía aérea.

## OBJETIVO

El objetivo del presente manual es establecer los protocolos fundamentales de Atención al Ciudadano como un sistema de atraer y mantener usuarios fieles a un servicio aéreo de calidad, todo esto basado en directrices de Dirección General de Aviación Civil del Ecuador y así, garantizar atención, servicio y experiencias de calidad.

## ALCANCE

El Manual De Protocola Para Atención de Quejas Y Reclamos está dirigido a todos los empleados de los distintos operadores aéreos y entidades encargadas de regir y normar la actividad aeroportuaria, dado que en este documento se establecen los lineamientos que se deben tener en cuenta para brindar una mejor atención y a los usuarios que viajan con dichas compañías aéreas.

## CAPITULO I

### 1. POLÍTICAS DE SERVICIO

La Dirección General de Aviación Civil DGAC, al ser el máximo ente encargado de regir y normar el tránsito aéreo comercial en el Ecuador es el organismo encargado de velar por la seguridad y derechos de los operadores aéreos, así mismo es la encargada de inspeccionar a dichos operadores con el fin de conocer si están o no cumpliendo con lo establecido y si satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos y usuarios, cumpliendo los requisitos legales y reglamentarios Vigentes.

Los ciudadanos pueden interactuar con la entidad a través de los diferentes canales de atención, ya que son los medios que les permiten realizar u obtener orientación sobre trámites y servicios, solicitar información o asistencia



relacionada con el quehacer de la Entidad. Hay varios canales de interacción para conocer sobre los servicios que el organismo ofrece así mismo en el caso de la atención al cliente cuenta con plataformas de atención a quejas y reclamos ya sea digitales en la página web oficial del DGAC como también en estaciones interactivas para reclamos y sugerencias, ubicadas en salas de arribo y pre embarque en las terminales aéreas del país, medio por el cual se facilita conocer acerca de las experiencias de viaje de cada usuario que hace uso de los servicios aéreos comerciales.

## 2. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Básicamente y en muchas entidades que requieren asistir con un servicio de atención al cliente, se manejan con; Oficina insitu de Atención al Cliente, página web adaptada para realizar reclamos y sugerencias directamente y en otros casos estaciones interactivas de calificación por asistencia y servicio al cliente recibido.

En el Capítulo III “Protocolo de Atención al Ciudadano” del presente manual, se encuentra el protocolo de atención para cada uno de los canales que la Entidad pone a disposición de los ciudadanos - usuarios.

Los canales de atención al usuario usadas en aeropuertos son:

### Canales de atención al usuario

Atención personalizada en aeropuerto



Virtual - Pagina Web - Servicio al cliente online



Estación interactiva de reclamos y sugerencias en aeropuerto



### 3. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Dirección General de Aviación Civil está comprometida en garantizar la atención integral de los ciudadanos - usuarios, partiendo de una comunicación eficaz que permita entender sus necesidades, dar respuesta a sus requerimientos y ganar confianza en la gestión de la Entidad. Es por ello, que los servidores públicos deben estar informados y capacitados para atender las solicitudes y seguir los conductos establecidos por la Entidad para dar trámite a las mismas.

Todos los empleados que laboran con los operadores aéreos públicos deben:

- Tener conocimiento sobre trámites y servicios de la Aeronáutica Civil.
- Facilitar el acceso a la información.
- Brindar atención oportuna y efectiva.
- Prestar un servicio con excelente calidad.
- Demostrar interés y actitud de escucha.
- Tener una presentación personal impecable.

#### 4. FUNCIONES GENERALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En las plataformas de atención al cliente, dentro de las funciones relacionadas con la atención al ciudadano, tiene las siguientes:

Atender a los ciudadanos: recibir y direccionar la documentación que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de las funciones, gestión y misión de la entidad.

Orientar a los usuarios: cuando requieran orientación en la realización de sus trámites, o información en lo de su competencia con relación al estado de sus solicitudes.

Recibir y analizar sugerencias: con el objetivo de realizar acciones de mejora para el funcionamiento de los canales de atención o la calidad de los trámites y servicios que presta la Entidad.

Realizar encuestas y mediciones: realizar estudios e investigaciones relacionadas con la percepción del usuario frente a los servicios que presta y/o regula la Entidad y formular planes o programas para la atención y servicio al ciudadano.

Si los inconvenientes se suscitan a partir de responsabilidad directa de los operadores aéreos, el procedimiento a seguir en caso de cancelación,

suspensión postergación y otro tipo de inconvenientes con el vuelo se procederá a cumplir con el siguiente programa de compensaciones al usuario establecido por DGAC:

#### 4.1. Compensación a los Usuarios por Retrasos y Cancelaciones de Vuelos Domésticos Regulares por parte de las Compañías Aéreas

Los usuarios del transporte aéreo tienen derecho a recibir compensaciones por parte de las aerolíneas en los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en los vuelos en los que no se haya realizado el reembolso correspondiente. Para garantizar la compensación a los pasajeros, la autoridad aeronáutica estableció normas y procedimientos en el que se reconocen al menos cuatro causales: retraso, interrupción del transporte, cancelación y sobreventa. La normativa también determina una compensación adicional en los casos de sobreventa, demora superior a 4 horas, tránsitos y conexiones que no puedan continuarse o denegación de embarque. Sin embargo, las compensaciones previstas no tendrán lugar cuando el retraso superior a 3 horas sea causado por condiciones meteorológicas adversas o casos de fuerza mayor.

##### 4.1.1. Retraso

Cuando haya retraso en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y, por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo autorizado, se observará lo siguiente:

- Sin importar la causa, cuando el retraso sea mayor de treinta (30) minutos e inferior a tres (3) horas se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no exceda de tres (3) minutos, al lugar de elección del pasajero.

- Cuando el retraso sea superior a tres (3) horas e inferior a cuatro (4) horas, además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero, alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora) y un descuento del 10% del valor del pasaje para el próximo viaje, excepto que el retraso de vuelo sea ocasionado por condiciones meteorológicas adversas o de fuerza mayor.
- Cuando el retraso sea superior a cuatro (4) horas, además de lo anterior, el transportista deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal e) de este artículo. En este caso, el transportista aéreo deberá, adicionalmente, proporcionar le hospedaje en los casos en que sea necesario pernoctar, gastos de traslado, o el reembolso (inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a elección del pasajero, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable; excepto que el retraso de vuelo sea ocasionado por condiciones meteorológicas adversas o de fuerza mayor.

#### 4.1.2. Interrupción del transporte

En los casos de interrupción del transporte, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el literal a) precedente según corresponda;

#### 4.1.3. Cancelación

En los casos que el transportista aéreo decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se le hubiese reintegrado el valor neto del billete ni se le hubiese conseguido vuelo sustitutivo para el mismo día, se le sufragarán los gastos de hospedaje, en los casos que sea necesario pernoctar y de traslado. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el usuario recibirá las compensaciones previstas en el literal a) precedente, según corresponda;

#### 4.1.4. Sobreventa

Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el usuario reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportista aéreo deberá proporcionar el viaje del usuario a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otro transportista aéreo en la mayor brevedad posible;

#### 4.1.5. Compensación adicional

El transportista aéreo deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido, pagadera en efectivo, o en cualquier otra forma aceptada por el pasajero, como billetes en las rutas del transportista aéreo, bonos para adquisición de billetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:

- Sobreventa, si no media acuerdo directo con el usuario por el cual éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto;
- y,

- Demora superior a cuatro (4) horas de la hora programada, por causas imputables al transportista aéreo.

Para efectos de determinar el valor del trayecto objeto de la compensación, se multiplicará el valor neto del billete pagado por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total;

#### 4.1.6. Tránsitos y conexiones

Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los usuarios en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable al transportista;

#### 4.1.7. Denegación de embarque por causa atribuible al transportista

Cuando un transportista aéreo prevea que tendrá que denegar el embarque deberá, en primer lugar, pedir que se presenten pasajeros voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios que se acuerden. Los pasajeros voluntarios recibirán adicionalmente asistencia de conformidad con lo dispuesto en los literales a) y e) de este artículo, según corresponda. En caso de que el número de pasajeros voluntarios resulte insuficiente para transportar a los restantes usuarios con reserva confirmada, el transportista podrá denegar el embarque a otros usuarios contra la voluntad de éstos, en cuyo caso deberá compensarles, reembolsarles y asistirles en los términos que se indican en este artículo.

#### 4.1.8. Derecho a asistencia en vuelos desviados

Cuando por causas imputables al transportista aéreo, éste deba operar desde / hacia un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva, deberá correr con los gastos Resolución No. /2013 0381 de transporte del usuario desde / hacia el segundo aeropuerto, bien sea desde / hacia el aeropuerto para el que efectuó la reserva o desde / hasta otro lugar cercano convenido con el usuario.

#### 4.1.9. Derecho al reembolso por causas imputables al transportista

Los transportistas aéreos reembolsarán a los usuarios el costo pagado del billete en la parte proporcional del viaje no efectuada; o la totalidad de lo pagado por el billete si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del usuario, caso en el cual deberá proporcionar un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El referido reembolso se efectuará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al hecho en el lugar señalado por el usuario.

#### 4.2. Sistema de Atención al Usuario

Todos los transportistas aéreos deberán disponer de un Sistema de Atención al Usuario a través del cual deberán recibir y atender, de manera personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios ofreciendo soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias o, en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución a la mayor brevedad posible.

#### 4.3. Atención al Usuario en el aeropuerto

En relación con la calidad total del servicio al cliente, la DGAC dispondrá de personal competente y oficinas de Atención al Usuario en los aeropuertos, a través de las cuales controlará y velará por el fiel cumplimiento de esta Resolución y además recibirá y atenderá de manera personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios, ofreciendo orientación, asesoría y solución inmediata de acuerdo a las circunstancias o, en su defecto, realizarán la transferencia inmediata del requerimiento a la aerolínea, dependencia o persona que debe darle solución a la mayor brevedad posible.



## CAPITULO II.

### 5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este documento tiene como fin unificar y optimizar la experiencia, los recursos integrales y la capacidad de respuesta, estableciendo parámetros de servicio a los ciudadanos. La manera en que se presta el servicio proyecta la imagen de la Entidad. Es así como, el ciudadano debe percibir que la DGAC está orientada a atender sus requerimientos y satisfacer sus necesidades, independiente del canal de atención al cual se dirija.

#### 5.1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Para brindar un servicio de calidad se debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- ✓ Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- ✓ Amable: cortés pero también sincero.
- ✓ Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- ✓ Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- ✓ Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- ✓ Oportuno: en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- ✓ Efectivo: resuelve lo pedido.

## 5.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN - CANAL PRESENCIAL

Canal en el que ciudadanos y servidores públicos interactúan en persona para realizar trámites o solicitar servicios, información y alguna orientación relacionada con el quehacer de la Entidad. Es el contacto directo con la ciudadanía en general. En el mismo sentido, se recibe, registra y direccionan las comunicaciones y documentos que ingresan a la Aeronáutica Civil a las diferentes dependencias para su respectiva atención, respuesta o solución.

## 5.3. ATENCIÓN PERSONALIZADA

### 5.3.1. Recomendaciones generales

a. Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. Es importante mantener una buena presentación, un vestuario adecuado y sobrio en el ambiente laboral, que genere confianza en el ciudadano, para proyectar adecuadamente la imagen institucional.

De acuerdo con la “Resolución 02471 del 13 de junio del 2006, *“por la cual se reglamenta el sistema de identificación de los servidores de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y se dictan otras disposiciones”*, todos los servidores públicos deben portar el carné en un lugar visible.

b. Comportamiento: mantener un comportamiento adecuado frente al ciudadano. Actuar con diligencia, amabilidad y agilidad en la atención que brinda.

c. La expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante, dado que el rostro es el primer punto de contacto con el ciudadano. Ofrezca una sonrisa no forzada, esto le agrega un carácter acogedor a la atención que le está brindando al ciudadano. Demuestre interés, actitud de

escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

d. La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz para dirigirse a los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo. La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones para que el mensaje sea entendible.

e. La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados.

f. El puesto de trabajo: mantener el puesto de trabajo ordenado y aseado para generar una percepción positiva en el ciudadano.

#### 5.4. Condiciones necesarias para un buen servicio al ciudadano

##### 5.4.1. Punto de atención al ciudadano

El orden y la pulcritud en el lugar donde se recibe al ciudadano genera una sensación de armonía y tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano. El punto de atención debe ofrecer a los ciudadanos espacios agradables, limpios y organizados, donde puedan recibir de manera óptima el servicio. Para esto se debe tener en cuenta:

a. Proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al ciudadano.

b. Antes de iniciar la jornada, revisar que se encuentren disponibles los elementos necesarios para la atención (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, entre otros).

c. Verificar el orden y aseo en el puesto de trabajo.

#### 5.4.2. En el desarrollo del servicio

Haga empatía con el ciudadano, preguntarle su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”, esto le dará un aire de atención personalizada.

- Dedicarse al ciudadano que está atendiendo, escucharlo con atención evitando hacer otras cosas.

- Demuestre interés y actitud de atención para identificar claramente sus necesidades. Haga uso de frases concluyentes, resuma las necesidades del usuario, hágale sentir que usted, como servidor público, lo acompaña en su necesidad. Ejemplos:

- *“Voy a resumir lo que usted me acaba de decir, usted dice que...”*,  
*“Permítame entender lo que usted acaba de decir...”*

- *“En este caso usted no tiene derecho porque ...”*, *“Usted dice que ...”*

- Póngase al servicio del ciudadano: es importante darle a entender que se aprecia lo que él siente y que se le está escuchando con respeto y atención. Mostrar empatía y comprensión por la situación del ciudadano.

- Evite interrumpir al ciudadano y contestarle apresuradamente. No pierda ni una palabra de lo que el ciudadano tenga para decirle. Existen maneras diplomáticas de interrumpir un ciudadano sin ofenderle, utilice algunas de las siguientes:

- *“Claro, comprendo totalmente, entonces le decía señor (a)...”*

- *“Permítame ayudarlo”, “Le ayudaré con su inquietud...”*

- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

d. Evitar el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo.

e. Realice los momentos de descanso, consumo de alimentos y bebidas en los turnos correspondientes.

f. Guarde la papelería e insumos de manera organizada en los lugares destinados para tal fin.

g. Procure que la papelería esté ubicada en un lugar poco visible y evite que esta se vea h. Revise el volumen de los aparatos telefónicos (teléfonos fijos y dispositivos móviles). Si en las áreas de atención hay dispuestos televisores, se debe mantener un volumen adecuado para que no incomode la interacción entre los ciudadanos y los servidores públicos.

i. Proponga la utilización adecuada de los espacios destinados para material informativo y publicitario institucional.

#### 5.4.3. Finalización de la atención

Si es preciso, informe al ciudadano, qué sigue en el proceso, pregúntele:

*“¿Puedo colaborar...?”*

*“¿Puedo ayudarle en algo más?”.*

Entréguele un producto que satisfaga sus necesidades y finalice el servicio con una despedida cordial, usando el nombre del ciudadano. Agradézcale por haberle dado la oportunidad de atenderlo e invítarlo a que vuelva cuando lo requiera o necesite.

Despídalo con una sonrisa y exprésele su satisfacción por haberle podido servir:

- “Fue un placer atenderle”.

- *“Gracias por venir, que tenga un buen día”.*

### 5.5. ATENCIÓN PREFERENCIAL

Atención preferencial es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condiciones de discapacidad y personas de talla baja, para lo cual los servidores públicos están en la facultad de aplicar el lenguaje de señas.

#### 5.5.1. Consideraciones generales para la atención preferencial

Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

Orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.

Llamar al ciudadano por su nombre, no usar apelativos.

Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. Si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante. Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

Solicitar los documentos, si es necesario por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono inadecuado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.

Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregúntele:

- ¿Desea recibir ayuda?
- ¿Cómo desea que le colabore?”.

Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida.

Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.

Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.

Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.

Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.

Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.

Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.

### 5.6. ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a las entidades ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- Mantenga una actitud amigable.
- Deje que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
- Evite pedir al ciudadano que se calme.
- Evite calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- Hágale saber al ciudadano que lo escucha con atención.
- Enfóquelo en el problema, evite tomar la situación como algo personal y empiece a solucionar el problema.
- Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite.
- Verifique con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- Proponga al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.

### CAPITULO III.

### 6. PROTOCOLO DE RESPUESTA A PETICIONES REALIZADAS EN ESTACION INTERACTIVA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Los reclamos y sugerencias que se realizan a través de la estación interactiva, son receptadas directamente por DGAC por medio del ente encargado en aeropuerto, en este caso el departamento de atención al cliente para luego dar a conocer a Administración Aeroportuaria quienes analizan las diversas



razones por las cuales los usuarios se manifiestan al sugerir o reclamar sucesos que acontecen antes, durante o después de realizar el vuelo.

#### 6.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como página web, correo electrónico, chat, estación interactiva de reclamos y sugerencias.

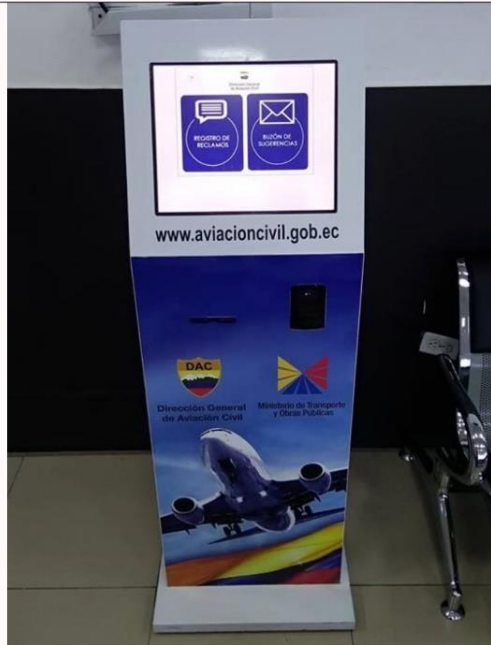
#### 6.2. Recomendaciones generales

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales.
- Cumplir con lo establecido en la entidad referente al uso de plantillas y firmas.
- Todos los correos electrónicos enviados por los ciudadanos deben ser radicados en el sistema de informático y base de datos de atención al cliente de DGAC, con el fin de llevar el seguimiento y control.
- No distribuir mensajes con contenidos inapropiados o que comprometan la reputación de la Entidad.
  
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no, a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- En caso de que la solicitud no sea competencia de la entidad, remitirla a aquella que por su naturaleza y competencia pueda brindar información o respuesta al ciudadano.

### 6.3. Ciclo del servicio

- Saludar, indicar el nombre y apellido, no se debe escribir en letra mayúscula toda la información ya que es agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- Empezar la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con ...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con ...”
- Identificar la necesidad, dando respuesta a la solicitud del usuario.
- Redactar oraciones cortas y precisas.
- No se debe tutear al responderle al usuario, así él lo haya hecho en esos términos.
- Despedida: brindar los datos donde la persona se pueda contactar para próximas oportunidades, manejar un tipo de letra estándar y manejando en concordancia con la imagen institucional de la Entidad.

ESTACION INTERACTIVA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS



Regresar

**Dirección General de Aviación Civil**  
FORMULARIO DE QUEJAS Y DENUNCIAS D  
AIR TRANSPORT COMPLAINTS ATTZ

Vaciar

**Tipo de Solicitud:**

- Linea aérea
- Pasajeros
- Quejas demoras
- Quejas cancelaciones
- Quejas sobreventa
- Quejas equipaje
- Quejas reserva

\*Nombres y Apellidos: Name / Last Name

\*Correo Electrónico: Email

\*Fecha del evento: Date event

Número de Vuelo: Flight number

\*Datos de la solicitud

Regresar

**Dirección General de Aviación Civil**  
FORMULARIO DE SUGERENCIAS /  
AIR TRANSPORT SUGGESTION FORM

Vaciar Formulario

\*Sugerencia:

Enviar Formulario /  
Send Form

Nota: \*Campos obligatorios requeridos

#### 6.4. Ficha técnica de registro de Reclamos y Sugerencias

La presente ficha es de ayuda técnica para un control físico de quejas y reclamos, en aeropuertos que aun registran documentos para archivo, es de gran utilidad ya que busca simplificar la información recibida en estaciones interactivas.

El propósito fundamental es agilizar los procesos realizados posterior a la recepción de dichos reclamos y sugerencias, y mediante un sistema físico de atención personalizada, analizar y poner en marcha un proceso de mejoramiento estableciendo contacto directo con el departamento de talento humano del operador aéreo o del aeropuerto siempre y cuando así se requiera.

FICHA DE EVALUACION DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

AEROPUERTO	AEROPUERTO CIUDAD DE CATAMAYO				MES	ENERO	AÑO	2019	
	QUEJA No.	FECHA	CONCEPTO	ENTIDAD	F.REMISION DGAC	ESTADO	NOMBRE USUARIO	ACTUACION	SEGUIMIENTO
001	01/01/2019	RETRASO DE VUELO Nº xxx en la ruta xxx	Aerolínea xxx	01/01/2019	PR	PR	Xxxx	Se remite queja a xxx xxxx jefe de operaciones de la erolina xxx en Loja	Pendiente
002									

Responsable de revisión:

Firma:

.....

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- DGAC. (Marzo de 2019). Dirección General de Aviación Civil. Obtenido de <https://www.aviacioncivil.gob.ec/?s=medicion+del+servicio+al+cliente#>
- ITÁerea. (Junio de 2018). Aeronáutica Business School. Obtenido de <https://www.itaerea.es/atencion-al-cliente-aeropuertos>
- Julio Alvarez Botello, E. M. (2014). RETOS EN LA FORMACIÓN DE PROFESIONALES LOGÍSTICOS: SERVICIO Y COMPETITIVIDAD. México.
- Thompson, I. (2018). UNIDEDU. Obtenido de [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion\\_del\\_Cliente.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf)

JIMMY  
JIMENEZ



# CONTENIDO

- ATENCIÓN PERSONALIZADA
- ATENCIÓN PREFERENCIAL
- ATENCIÓN EN SITUACIONES. DIFÍCILES
- PROTOCOLO DE RESPUESTA A PETICIONES REALIZADAS EN ESTACION INTERACTIVA DE QUEJAS Y RECLAMOS

2019

Fuente: Trabajo de campo

Elaboración: Jimmy Fernando Jiménez Ojeda



## 11. ÍNDICE GENERAL

1.	TEMA .....	1
2.	RESUMEN .....	2
3.	INTRODUCCION .....	6
4.	REVISION DE LITERATURA .....	10
4.1	Marco Conceptual .....	10
4.1.1	Marco normativo .....	10
4.1.2	Normas de la organización internacional de normalización (ISO) 17	
4.1.3	Modelo SERVQUAL .....	19
4.1.4	Modelo SERVPERF .....	20
4.1.5	Escala de Likert .....	21
4.1.6	Servicio .....	23
4.1.7	Servicio de Calidad Turística .....	23
4.1.8	Servicio Turístico .....	23
4.1.9	Características del Servicio .....	24
4.1.10	Evaluación del servicio .....	25
4.1.11	Calidad .....	25
4.1.12	Calidad Turística .....	26
4.1.13	Cliente .....	26
4.1.14	Actividad Aeroportuaria .....	29
4.1.15	Calidad de servicio en aeropuerto .....	34
4.1.16	Alfabeto fonético mundial .....	36
4.1.17	Glosario de términos aeronáuticos OACI .....	37
4.2	Marco Referencial .....	41
4.2.1	Datos históricos de la Provincia de Loja .....	41

4.2.2	Mapa de Ubicación Geográfica.....	43
4.2.3	Geografía del Cantón Catamayo .....	43
4.2.4	División Política .....	45
4.2.5	Atractivos Turísticos .....	45
4.2.6	Aeropuerto Ciudad de Catamayo.....	45
5.	MATERIALES Y MÉTODOS .....	48
5.1	Métodos .....	48
5.2	Materiales de Escrito.....	49
5.3	Técnicas .....	49
5.4	Metodología por objetivos .....	50
6.	RESULTADOS.....	54
6.1	Diagnóstico de estado físico y normativa con matriz elaborada.	54
6.2	Calidad del servicio al cliente que brindan los operadores aéreos en el Aeropuerto Ciudad de Catamayo. ....	57
6.2.1	Resultados de aplicación de encuesta con Escala de Likert	57
6.2.2	Análisis e interpretación de resultados .....	59
6.2.3	Análisis FODA .....	75
6.2.4	Adecuación de un plan estratégico para atención oportuna de quejas y reclamos de la estación interactiva. ....	78
6.2.5	Coordinar el incremento de personal para auxiliares de información en aeropuerto. ....	80
6.2.6	Coordinar el incremento de una oficina de alquiler de vehículos en el aeropuerto, para los clientes (Transfer). ....	82
6.2.7	Dar a conocer a los usuarios del aeropuerto, las compensaciones que los operadores aéreos deben cumplir en caso de retraso o cancelación de vuelos. ....	85

6.2.8	Ficha de Control de quejas, reclamos, actuaciones y servicios aeroportuarios.....	90
6.2.9	Presupuesto Requerido para puesta en marcha de estrategias. 92	
7.	DISCUSIÓN .....	93
8.	CONCLUSIONES.....	96
9.	RECOMENDACIONES .....	98
10.	ANEXOS .....	100
10.1	ANEXO N <sup>o</sup> 1: Anteproyecto de Tesis.....	100
10.2	ANEXO N <sup>o</sup> 2: Modelo de encuesta aplicada .....	119
10.3	ANEXO N <sup>o</sup> 3: Ficha de diagnóstico Situacional .....	121
10.4	ANEXO N <sup>o</sup> 4: Diseño de Tótem informativo.....	127
10.5	ANEXO N <sup>o</sup> 5: Registro Fotográfico .....	129
10.6	ANEXO N <sup>o</sup> 6: Manual de Protocolo para atención de quejas y reclamos en aeropuerto .....	133
	133	
11.	ÍNDICE GENERAL.....	163
11.1	Índice de Cuadros .....	165
11.2	Indice de Figuras.....	166
11.3	Índice de Registro Fotográfico.....	168

## **11.1 ÍNDICE DE CUADROS**

Cuadro 1. Alfabeto Fonético Mundial .....	37
Cuadro 2. Glosario de terminos aeronauticos .....	37
Cuadro 3. Datos de Población, Altitud, Clima, Precipitación, Extensión ..	44
Cuadro 4. Limites Geográficos .....	44
Cuadro 5. Atractivos Turisticos y manifestaciones culturales .....	45

Cuadro 6. Aeropuerto Ciudad de Catamayo .....	46
Cuadro 7. Número de viajeros que transitaron el Aeropuerto Ciudad de Catamayo .....	51
Cuadro 8. Tamaño de la población .....	52
Cuadro 9. Resultados de Aplicación de Encuesta.....	57
Cuadro 10. Matriz FODA.....	75
Cuadro 11. Matriz de Estrategias .....	76
Cuadro 12. Plan estratégico para atención oportuna de quejas y reclamos de la estación interactiva.....	78
Cuadro 13. Perfil del aspirante a auxiliar de información en aeropuerto..	80
Cuadro 14. Cuadro de contenido para implementación de una oficina de alquiler de vehículos transfer .....	82
Cuadro 15. Tabla de contenido sobre compensaciones a los usuarios del aeropuerto .....	85
Cuadro 16. Ficha de informe para reclamos y actuaciones a servicios aeroportuarios.....	91
Cuadro 17. Presupuesto Requerido para puesta en marcha de estrategias .....	92
Cuadro 18. Ficha de diagnóstico situacional del Aeropuerto Ciudad de Catamayo .....	121

## **11.2 INDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Mapa de Ubicación Geográfica de la Provincia de Loja.....	43
Figura 2. Mapa Geográfico del Cantón Catamayo .....	43
Figura 3. Mapa del Aeropuerto Ciudad de Catamayo.....	46
Figura 4. Frecuencia de viajes realizados en avión por los usuarios. ....	59
Figura 5. Nivel de Satisfacción con el servicio brindado por el operador aéreo.....	60
Figura 6. Grado de Confiabilidad del usuario con las aerolíneas.....	61
Figura 7. Cuan gratificante es para el usuario viajar con la aerolínea seleccionada.....	62

Figura 8. Grado de información sobre las condiciones y términos, así como los derechos y obligaciones de transporte aéreo. ....	63
Figura 9. Grado del cumplimiento de servicios ofrecidos por la aerolínea .....	64
Figura 10. Nivel de seguridad que los usuarios sienten al viajar con la aerolínea seleccionada. ....	65
Figura 11. El nivel de preocupación de las aerolíneas por conocer el estado de satisfacción de sus usuarios .....	66
Figura 12. Nivel de satisfacción con el servicio recibido a bordo .....	67
Figura 13. Grado de cumplimiento del itinerario de vuelo por parte de la aerolínea .....	68
Figura 14. El aeropuerto ciudad de catamayo, una terminal adecuada para recibir pasajeros.....	68
Figura 15. Las instalaciones aeroportuarias complementan el servicio al cliente recibido .....	69
Figura 16. Nivel de satisfacción con la asistencia brindada durante el arribo a la terminal aérea. ....	70
Figura 17. El grado de satisfacción con las instalaciones adecuadas para personas con discapacidades. ....	70
Figura 18. Nivel de satisfacción brindado en counters del aeropuerto....	71
Figura 19. Nivel de satisfacción con la atención brindada en sala de pre embarque.....	72
Figura 20. Nivel de satisfacción con la atención brindada en los filtros de seguridad .....	72
Figura 21. Nivel de satisfacción con el procedimiento al cual fue sometido el equipaje .....	73
Figura 22. Satisfacción con las diferentes áreas del aeropuerto en cuanto a servicio al cliente.....	74
Figura 23. Portada de manual de protocolo .....	79
Figura 24. Modelo de anuncio a publicar I.....	81
Figura 25. Modelo de anuncio a publicar II.....	82
Figura 26. Ubicación de Oficina de Rent a Car .....	84

Figura 27. Sala de Pre embarque (Estación Interactiva de Reclamos y Sugerencias).....	86
Figura 28. Sala de Pre Embarque (Estación interactiva de servicios) ....	87
Figura 29. Centro de información Aeroportuaria del Aeropuerto Ciudad de Catamayo .....	88
Figura 30. Diseño de tótem informativo de compensaciones a usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo I.....	127
Figura 31. Diseño de tótem informativo de compensaciones a usuarios del Aeropuerto Ciudad de Catamayo II .....	128
Figura 32. Anexo Fotográfico 1 .....	129
Figura 33. Anexo Fotográfico 2 .....	129
Figura 34. Anexo Fotográfico 3 .....	130
Figura 35. Anexo Fotográfico 4 .....	130
Figura 36. Anexo Fotográfico 5 .....	131
Figura 37. Anexo Fotográfico 6 .....	131
Figura 38. Anexo Fotográfico 7 .....	132
Figura 39. Anexo Fotográfico 8 .....	132

### 11.3 ÍNDICE DE REGISTRO FOTOGRÁFICO

<b>Anexo Fotográfico 1.</b> Exteriores del Aeropuerto Ciudad de Catamayo	129
<b>Anexo Fotográfico 2.</b> Sala de Pre embarque Aeropuerto Ciudad de Catamayo .....	129
<b>Anexo Fotográfico 3.</b> Oficina de Operaciones, Aeropuerto Ciudad de Catamayo.....	130
<b>Anexo Fotográfico 4.</b> Sala de Pre embarque Aeropuerto Ciudad de Catamayo.....	130
<b>Anexo Fotográfico 5.</b> Oficina Administrativa del Aeropuerto Ciudad de Catamayo.....	131
<b>Anexo Fotográfico 6.</b> Punto de Información del Aeropuerto Ciudad de Catamayo.....	131
<b>Anexo Fotográfico 7.</b> Counters del Aeropuerto Ciudad de Catamayo...	132
<b>Anexo Fotográfico 8.</b> Sistema interactivo de Reclamos y sugerencias de la DGAC.....	132