



**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**  
**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**ESCUELA DE TURISMO**

**TEMA:**

“MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA FUTUROS AGENTES DE  
SERVICIO AL PASAJERO EN TIERRA DE AEROLÍNEA, EN EL  
AERÓDROMO MARISCAL LA MAR DE CUENCA”

Trabajo de graduación previo a la obtención del  
Título de Licenciada en Turismo.

**AUTORA:**

Deysi Carola Vallejo Yépez

**DIRECTORA:**

Mst. Narcisa Ullauri

**CUENCA-ECUADOR.**

**2017**

## **DEDICATORIA**

*Este trabajo dedico Dios y sus Bendiciones,  
a todos las personas que me brindaron su  
apoyo, principalmente a mi mami que confi6  
en mi superaci6n, a mi papi, familia y amigas.*

*Finalmente pero no menos importante a  
mi hijo Mart6n, pues t6 eres mi inspiraci6n y  
esta es un de las muchas metas por cumplir.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A mis profesores que han aportado en mi formación y vida profesional, principalmente a mi Directora Tesis, Mgt.Narcisa Ullauri y ha sido un honor ser su alumna, de igual manera a Mgt. Ronald Chaca y Mgt. Natalia Rincón, por su gran ayuda apoyo y guía en este trabajo.*

*A mis amigos y compañeros de trabajo que colaboraron con esta investigación.*

## **Resumen**

Elaborar un Manual de capacitación para los Agentes de Servicio al pasajero en tierra de aerolíneas, se enmarca dentro de la atención al usuario de operadoras aéreas y tiene un carácter informativo, de los diferentes tipos de escenarios en los servicios y protocolos que se brinda al pasajero. Es una propuesta destinada a los futuros profesionales interesados en laborar como Agentes de Servicio en tierra, brindando servicio al pasajero, misma que nace de las experiencias de trabajo que han experimentado los nuevos Agentes al ingresar a laborar dentro de esta área, que requiere de mucha responsabilidad; por esta razón, es necesario estar preparado mediante el desarrollo de experticias al momento de prestar los servicio en el sector aeroportuario.

**PALABRAS CLAVES:** Agentes de Servicio, pasajero, servicios, seguridad y capacitación,

## ABSTRACT

The development of a Training Manual for Airline Passenger Service Agents Ground support is part of the customer's service of air carriers, and its objective is to inform the different types of services and protocol scenarios offered to the passenger. This work was a proposal for future professionals interested in working as Service Agents on ground to provide service to passengers. This comes as a result of the direct experiences that new agents have had when starting to work in an area that requires great responsibility. For this reason, it was necessary to be prepared through the development of expertise when providing services in the airport sector.

**KEYWORDS:** service agents, passenger, services, security and training,



  
Translated by,  
Lic. Lourdes Crespo

## INDICE GENERAL

Agradecimiento .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Resumen .....	iv
Abstract .....	vi
Introducción .....	1
Capítulo 1	
Marco conceptual .....	3
1.1 Historia de la aviación mundial .....	3
1.2 Historia de la aviación en el Ecuador.....	3
1.3 Historia de la aviación en Cuenca .....	15
1.4 El aporte de la aviación al turismo .....	19
1.5 Manejo de servicio al cliente o pasajero .....	31
Capítulo 2	
2.1 Servicios del Aeródromo Mariscal La Mar de Cuenca.....	35
2.2 Servicios De la Aerolínea TAME EP .....	41
2.3. Servicio que brinda TAMEEP en Cuenca: transporte de pasajeros en operación normal.....	42
2.3.1 Venta de boletos .....	42
2.3.2 Chequeo .....	42
2.3.3. Embarque .....	43
2.3.4 Rampa o plataforma .....	43
2.3.5 Embarque y Desembarque .....	44
2.3.6. Pasajeros con servicios especiales .....	44
2.4. Servicios de la Aerolínea LATAM. Airlines Group .....	51

2.4.1 Transporte de pasajeros en operación normal.....	52
2.4.2 Embarque .....	53
2.4.3 Rampa o plataforma .....	54
2.4.4 Embarque y desembarque de equipaje .....	54
2.4.5 Pasajeros con servicios especiales.....	55
Capítulo 3	
Manual para Futuros Agentes de Servicio al Pasajero en Tierra de Aerolíneas	
en el Aeródromo Mariscal La Mar de Cuenca .....	64
Introducción .....	64
3.1 Imagen .....	65
3.2 Carga horaria .....	67
3.3 Breve introducción a las aerolíneas y organismos que norman y operan en	
el aeródromo Mariscal La Mar de Cuenca .....	68
3.4 Términos aeronáuticos .....	71
3.5 Infraestructura .....	80
3.6. Seguridad. ....	82
3.7. Chequeos de alcohol, drogas y otros .....	84
3.8 Proceso de atención al pasajero .....	85
3.9 Operación Normal .....	85
3.10. Operación en contingencia .....	87
3.11 Operación en emergencia .....	89
3.12 Operación con amenaza de bomba .....	90
3.13 Servicios que brindan las aerolíneas .....	90
3.14. Socialización.. .....	106
Conclusiones .....	111

Recomendaciones. ....	112
Bibliografía .....	113
Anexos .....	117

## INDICE FOTOGRÁFICO

1. The Wright Flyer 1 .....	5
2. Dinámica de Vuelo .....	6
3. El globo aerostático .....	6
4. Carley y su planeador .....	7
5. Penaud .....	7
6. Eole .....	8
7. Primer vuelo .....	8
8. Primer vuelo en público .....	9
9. Avión de Jorge Chávez .....	9
10. Avión de cuatro motores .....	10
11. Primeros ataques aéreos .....	10
12. Dagoberto Godoy .....	11
13. Primer servicio de pasajeros .....	11
14. Adrienne Bolland .....	12
15. Primer vuelo de autogiro .....	12
16. Amelia Earhart .....	12
17. Bell-x-1 .....	13
18. Concorde .....	14
19. Telégrafo .....	16
20. Pista denominada Jericó .....	19
21. Elia Liut en su llegada a Ecuador .....	21

22. Llegada del Telégrafo 1 a Cuenca .....	22
23. Diario El Mercurio en viaje inaugural del aeródromo .....	23
24. Foto histórica del aeródromo de Cuenca .....	24
25. Foto histórica del aeródromo de Cuenca .....	24
26. Foto aérea actual del aeródromo de Cuenca .....	25
27. Aeropuerto José Joaquín de Olmedo .....	28
28. Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre .....	28
29. Aeródromo Mariscal La Mar de Cuenca .....	29
30. Ecogal .....	31
31. Imagen de agentes de servicio al pasajero en tierra .....	65
32. Aeródromo Mariscal La Mar de Cuenca .....	68
33. Aeródromo Mariscal La Mar de Cuenca: parte frontal .....	80
34. Fotografía ejemplo de TCA .....	83
35. Mostrados o Couter de chequeo .....	85
36. Embarque .....	86
37. Plataforma o rampas .....	87
38. Punto de ventas .....	91
39. Servicio UM y YP .....	92
40. Termocuna para avión .....	94
41. Camilla en avión comercial .....	95
42. Ambulancia aérea .....	96
43. Wchr Manual .....	97
44. WCHD7WCHW .....	98
45. WCHC .....	98
46. Pasajero usando POC .....	99

47. Guía de pasajeros DEAF y BLND .....	101
48. Cunas dentro del avión .....	101
49. PETC en cabina .....	103
50. AVIH ubicado en bodega .....	104
51. ESAN o ESVAN dentro del avión .....	105
52. Socialización día 1 .....	118
53. Socialización día 1 .....	118
54. Socialización día 2 taller .....	119

## **Introducción**

El desarrollo de la propuesta de un Manual de capacitación para los Agentes de Servicio al pasajero en tierra de aerolíneas, en el Aeródromo Mariscal La mar de la ciudad de Cuenca, se enmarca dentro del sector turístico y específicamente en el área de transporte aéreo, tiene un carácter informativo, que muestra los diferentes tipos de escenarios en los servicios y protocolos que se brinda al pasajero.

Es una propuesta nueva y complementaria a la capacitación de los futuros profesionales interesados en laborar como Agentes de Servicio en tierra, en aerolíneas en el Aeródromo Mariscal La Mar de Cuenca, brindando servicio al pasajero, frente a la competitividad en este sector. Esta propuesta nace de las diferentes experiencias laborales que han experimentado los nuevos Agentes al ingresar a laborar, el escenario en el que se van a desenvolver no es siempre familiar y las situaciones que se presentan no son conocidas por lo cual es necesario que se les prepare para el manejo de estas nuevas experiencias, que se viven en la aerolínea, a las cuales un estudiante que culmina su carrera universitaria no se encuentra del todo preparado a este nuevo campo laboral, por consiguiente este trabajo pretende ayudar al nuevo Agente en esta rama del servicio en el sector aeroportuario.

Esta propuesta tiene la finalidad de preparar un manual para la capacitación de Agentes de Servicio al pasajero de tierra y a los futuros profesionales en el sector aeroportuario, puesto que se desconoce las diferentes formas de operar en el ámbito aéreo, de personal de tierra, trato al cliente, manejo de pasajeros perturbadores o disruptivos, protocolos, imagen, reacción a la actividad normal, contingencia, emergencia y amenaza de bomba. Se pretende capacitar a través de un taller con actores simulando los escenarios de operación y vivencias del personal que labora en una aerolínea; para lo

cual se levantó información del personal de tierra que trabaja en el aeródromo dando servicio a una aerolínea y manejo emocional; además se diseñó el manual y se socializó con estudiantes de turismo, en la Universidad del Azuay, como futuros Agentes de aerolíneas de servicio de tierra.

La presente propuesta está estructurada de tres capítulos en los cuales se desarrollaron ampliamente la parte histórica y evolutiva de la aviación y el manejo del servicio al cliente, en el Aeródromo Mariscal La Mar de Cuenca, el servicio que dan las diferentes aerolíneas que operan en la ciudad de Cuenca; para finalmente, centrarnos en la elaboración del manual de procesos, tomando en cuenta los protocolos a seguir en una operación normal, contingencia, emergencia y amenaza de bomba, para terminar por desarrollar los servicios generales y específicos que presta una operadora aérea.

Mediante la socialización del manual con los estudiantes de Turismo de la Universidad del Azuay, se ha podido establecer la validez con que cuenta el manual desarrollado y la facilidad que presta a los futuros profesionales en servicios al pasajero.

# **CAPÍTULO 1**

## **Marco conceptual**

En el presente capítulo se abordará todo lo relacionado a la historia universal de la aviación, así como también la del Ecuador y particularmente de Cuenca. Por otra parte, se hará referencia a las diferentes leyes y formas de ejecución que se han dado en esta disciplina en el transcurso de los tiempos.

### **1.1 Historia de la aviación mundial**

Pues bien, antes del advenimiento del globo, Leonardo da Vinci creó un objeto con el que el hombre, podría emular a las aves, experimentando resultados muy positivos. Así es como nació el término “aviación”, como una ciencia y técnica de vuelo en aeronaves, incluso más pesadas que el mismo aire, las que incluyen aviones, planeadores, helicópteros, ornitópteros y autogiros (de Sergio & Barros, 2010).

Concretamente Organización de Aviación Civil Internacional, ICAO, (2011) busca fomentar una estrategia de seguridad operacional de una forma dinámica, además de desarrollar soluciones óptimas que satisfagan a los intereses y necesidades del sistema de transporte aéreo a nivel internacional, que se encuentra evolucionando de manera constante. Sin embargo, hay que considerar que existen algunas nociones que deben ser consideradas por parte de todo el sistema de aviación.

El personal de aviación debe conocer todo lo referente a conceptos básicos como: teoría de la atmósfera, principios aerodinámicos, fuerzas que actúan en un vuelo, estructura del avión, ángulo de ataque, pérdida, guiñada adversa y control de altura y velocidad; así como cuestiones funcionales, pre-vuelo. De igual manera, el personal

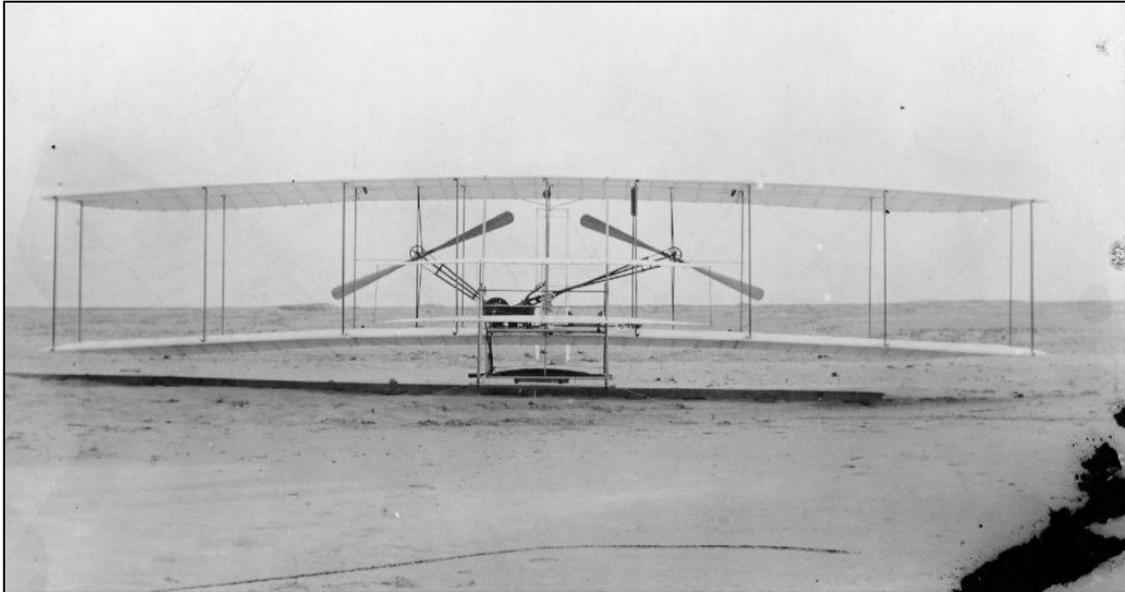
administrativo de este campo, debe saber todo en cuanto a leyes estatales y comerciales, con el fin de brindar servicios sostenidos en el margen legal y comercial (Muñoz, 2013).

Desde épocas primitivas, el ser humano se ha sentido atraído por las fuerzas atmosféricas, y todo lo que conlleva el espacio celestial. Hace más de medio siglo, el hombre intentó conquistar el “cielo”; sin embargo, desde hace milenios en las diferentes culturas han surgido mitos y leyendas relacionadas al vuelo, a la emulación de los pájaros. De Sergio y Barros (2010) señalan que, Leonardo da Vinci consideraba que para crear un artefacto que permita volar por el aire, era necesario estudiar el vuelo de los pájaros y luego, mediante soluciones mecánicas, resolver las condiciones que lo hacían posible. Es así como inventó el “tornillo aéreo”, un antecedente del paracaídas y el helicóptero, no obstante no tuvo buenos resultados. Luego de los primeros experimentos de da Vinci, los autores sostienen que Borelli fue el primero en enfocar de manera científica, el problema. Pues, en sus tratados el investigador llegó a la siguiente conclusión: el hombre podría volar si su fuerza muscular fuese 10.000 veces superior a su peso normal; en otras palabras se debería aumentar la masa muscular o disminuir el peso corporal. En 1755 Joseph Gallieni usó por primera vez el aire caliente, que luego pasó a fructificar a los primeros globos aerostáticos. En 1781, Tiberio Cavallo logró llenar vejigas con hidrógeno, convirtiéndose en el éxito de los aerostatos y zepelines (de Sergio & Barros, 2010).

En 1903 los hermanos Orville y Wilbur Wright lograron volar durante 59 segundos a una distancia de 260m a 4m del suelo, en Carolina del Norte. Al año siguiente se trasladaron a Ohio, en donde realizaron un sinnúmero de vuelos fallidos, hasta que en 1905 lograron volar por 38 minutos, recorriendo una distancia de 39 km. Tres años después, los hermanos decidieron comercializar su primera máquina de aviación llamada Wright Flyer 1 (Juliá, 2008). Para ser más exactos, el 14 de octubre de 1905 el piloto

Wilbur logró recorrer una distancia cercana a los 40 km en el primer *Flyer* de los hermanos Wright (de Sergio & Barros, 2010).

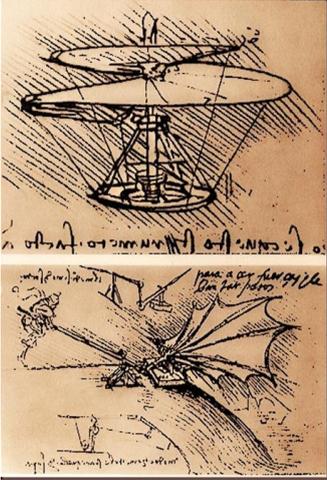
*Fotografía 1. The Wright Flyer 1*

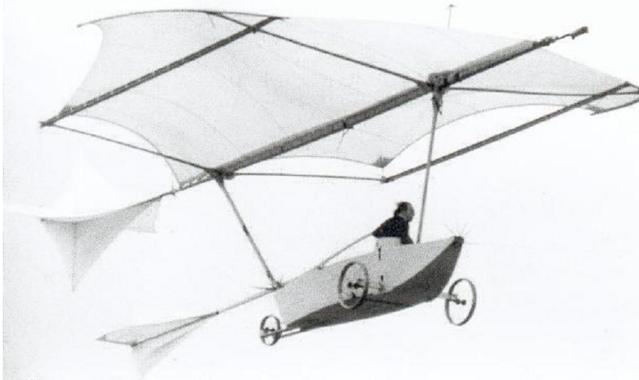


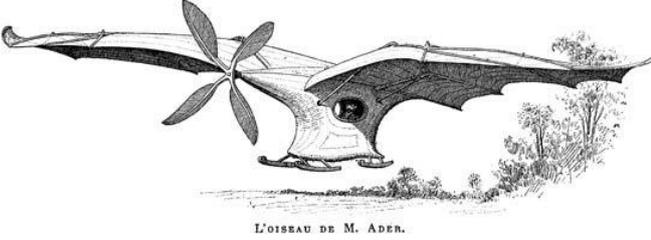
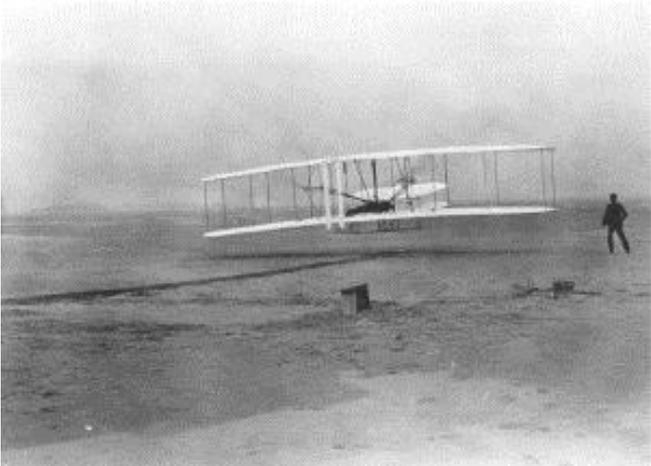
Fuente: [http://www.wright-brothers.org/Information\\_Desk/Just\\_the\\_Facts/Airplanes/Flyer\\_1.htm](http://www.wright-brothers.org/Information_Desk/Just_the_Facts/Airplanes/Flyer_1.htm) (The Just facts, 2010)

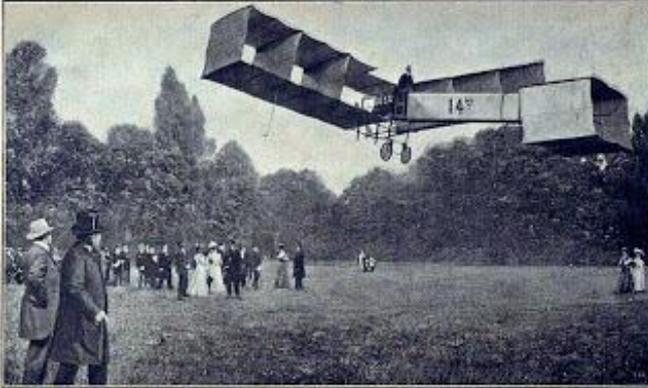
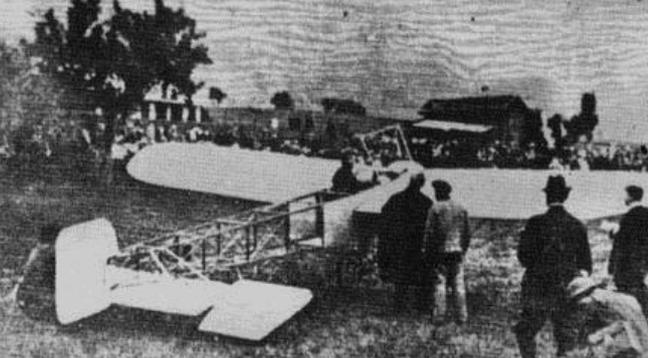
Sin embargo, De Sergio y Barros (2010) indican que es importante para la historia dar a conocer la cronología de percusores de la aviación, mucho más antes y después de los hermanos Wright. Los autores la exponen de la siguiente manera:

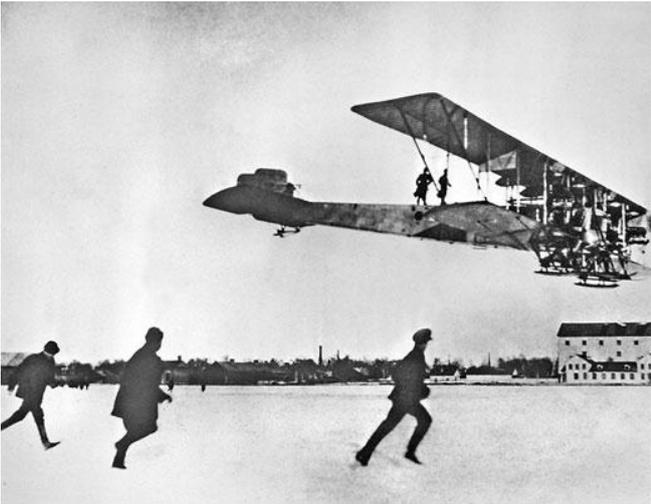
**Tabla 1. Cronología de la aviación**

1505	Da Vinci analiza la dinámica del vuelo.	<p>Fotografía 2. Dinámica de vuelo</p>  <p>Fuente: <a href="https://cienciasdelrenacimiento.wordpress.com/">https://cienciasdelrenacimiento.wordpress.com/</a> (Brustolon, 2011)</p>
1733	Primera ascensión pública del globo de los hermanos Montgolfier, Jacques Charles y los hermanos Robert lanzan el primer globo con hidrógeno, de Rozier es el primer hombre en ascender sobre un globo cautivo.	<p>Fotografía 3. El globo aerostático</p>  <p>Fuente: <a href="http://www.nationalgeographic.com.es/buscador/?q=e1%20globo%20aerostatico">http://www.nationalgeographic.com.es/buscador/?q=e1%20globo%20aerostatico</a> (Firenze, 2014)</p>
1785	Blanchard y Jeffries atraviesan el Canal de la Mancha en un globo, Rozier fue la primera víctima de la aeronavegación.	

<p>1808</p>	<p>Cayley ensaya su primer planeador.</p>	<p style="text-align: center;"><i>Fotografía 4. Cayley y su planeador</i></p>  <p style="text-align: center;">Fuente: <a href="http://aviacionencanariasyelmundo.blogspot.com/2013/06/el-nacimiento-de-la-aviacion.html">http://aviacionencanariasyelmundo.blogspot.com/2013/06/el-nacimiento-de-la-aviacion.html</a> (García, 2013)</p>
<p>1836</p>	<p>Charles Green realiza el primer vuelo internacional en globo entre Londres y Nassau en 18 horas.</p>	
<p>1872</p>	<p>El “Planophore” de Penaud vuela 200 metros.</p>	<p style="text-align: center;"><i>Fotografía 5. Penaud</i></p>  <p style="text-align: center;">Fuente: <a href="https://www.emaze.com/@AITFQFFC/Presentation-Name">https://www.emaze.com/@AITFQFFC/Presentation-Name</a> (Rueda, 2015)</p>

1890	Ader se eleva en su “Eole” a unos centímetros del suelo.	<p style="text-align: center;"><i>Fotografía 6. Eole</i></p>  <p style="text-align: center;">L'OISEAU DE M. ADER.</p> <p>Fuente: <a href="https://www.britannica.com/topic/Ader-Eole">https://www.britannica.com/topic/Ader-Eole</a> (Crouch, 2008)</p>
1891	Lilienthal realiza sus primeros vuelos en planeador.	
1903	Los hermanos Wrigth logran su primer vuelo en Carolina del Norte.	<p style="text-align: center;"><i>Fotografía 7. Primer Vuelo</i></p>  <p>Fuente: <a href="https://elsecretodelospajaros.net/category/orville-y-wilbur-wright/">https://elsecretodelospajaros.net/category/orville-y-wilbur-wright/</a> (Hawk, 2013)</p>
1905	Orville Wright realiza un vuelo de 30 segundos en Dayton.	

<p>1906</p>	<p>Dumont realiza el primer vuelo público en avión.</p>	<p style="text-align: center;"><i>Fotografía 8. Primer vuelo en público</i></p>  <p style="text-align: center;"><b>M. SANTOS DUMONT'S FIRST SUCCESS WITH A FLYING MACHINE.</b></p> <p><small>M. Santos Dumont, after several preliminary trials in Paris on November 19th, when the flying machine had flown 11, 10, and 14 yards, decided to make in the morning before he went against the wind. For thirty yards the machine ran along the ground, then suddenly it rose to a height of about 20 yards and appearing like a great white bird, it started full-way down the course. M. Santos Dumont, seated by some spectators in his box, looked on rather quietly and the machine came beating in the ground, although some of the ways. The experiment, however, was a triumph, for about 1430, the machine, and it seems as though it were only a matter of time for the conquest of the air to be accomplished. The 14 yards were the record in French aviation.</small></p> <p style="text-align: center;">Fuente: (<a href="http://programacontactoconlacreacion.blogspot.com/2012/07/santos-dumont-pionero-de-la-aviacion.html">http://programacontactoconlacreacion.blogspot.com/2012/07/santos-dumont-pionero-de-la-aviacion.html</a>, 2012)</p>
<p>1908</p>	<p>Forman vuela por primer a vez un kilómetro entero.</p>	
<p>1908</p>	<p>Selfridge muere al caer de un avión de los hermanos Wright.</p>	
<p>1909</p>	<p>Blériot atraviesa el Canal de la Mancha.</p>	
<p>1910</p>	<p>Jorge Chávez atraviesa los Alpes y muere al culminar.</p>	<p style="text-align: center;"><i>Fotografía 9. Avión de Jorge Chávez</i></p>  <p style="text-align: center;">Fuente: <a href="http://www.serperuano.com/2015/09/dia-de-la-aviacion-civil/">http://www.serperuano.com/2015/09/dia-de-la-aviacion-civil/</a> (Chavez, 2015)</p>

<p>1911</p>	<p>Sikorski construye el primer avión de cuatro motores, con el que Roland Garros cruza el Mediterráneo.</p>	<p>Fotografía 10. Avión de cuatro motores</p>  <p>Fuente: <a href="http://www.jayspenser.com/gallery.html">http://www.jayspenser.com/gallery.html</a> (Spenser, 2008)</p>
<p>1914</p>	<p>Primeros ataques aéreos en la Primera Guerra Mundial.</p>	<p>Fotografía 11. Primeros ataques aéreos</p>  <p>Fuente: <a href="https://historiayguerra.net/2014/06/08/aviones-de-la-primera-guerra-mundial-1914-1918/">https://historiayguerra.net/2014/06/08/aviones-de-la-primera-guerra-mundial-1914-1918/</a> (Perez, 2014)</p>

<p>1918</p>	<p>Dagoberto Godoy cruza por primera vez la Cordillera de los Andes en avión.</p>	<p style="text-align: center;"><i>Fotografía 12. Dagoberto Godoy</i></p>  <p style="text-align: center;">Fuente: (<a href="http://ivansimanic.blogspot.com/2012_04_01_archive.html">http://ivansimanic.blogspot.com/2012_04_01_archive.html</a>, 2012)</p>
<p>1919</p>	<p>Primer servicio aéreo de pasajeros en París.</p>	<p style="text-align: center;"><i>Fotografía 13. Primer servicio aéreo de pasajeros</i></p>  <p style="text-align: center;">Fuente: <a href="http://www.librosmaravillosos.com/lahistoriadelaaviacion/capitulo04.html">http://www.librosmaravillosos.com/lahistoriadelaaviacion/capitulo04.html</a> 1 (Bravo.S, 2001)</p>

<p>1921</p>	<p>Adviene Bolland es la primera mujer en atravesar la Cordillera de los Andes.</p>	<p>Fotografía 14. Adrienne Bolland</p>  <p>Fuente: (<a href="https://memim.com/image/adrienne-bolland-04.html">https://memim.com/image/adrienne-bolland-04.html</a>, 2017)</p>
<p>1923</p>	<p>Primer vuelo efectivo de autogiro.</p>	<p>Fotografía 15. Primer vuelo de Autogiro</p>  <p>Fuente: <a href="https://hoplitacarabanchel.wordpress.com/2012/01/06/9-de-enero-de-1923-primer-vuelo-del-autogiro/">https://hoplitacarabanchel.wordpress.com/2012/01/06/9-de-enero-de-1923-primer-vuelo-del-autogiro/</a> (García J. S., 2012)</p>
<p>1930</p>	<p>Costes y Bellonte vuelan sin escala de París a New York.</p>	

<p>1932</p>	<p>Amelia Earhart atraviesa el Atlántico en un vuelo solitario.</p>	<p>Fotografía 16. Amelia Earhart</p>  <p>Fuente: <a href="http://nypost.com/2016/09/09/amelia-earhart-survived-her-plane-crash-new-evidence-suggests/">http://nypost.com/2016/09/09/amelia-earhart-survived-her-plane-crash-new-evidence-suggests/</a> (By News.com.au September 9, 2016)</p>
<p>1941</p>	<p>Batalla de la Real Fuerza Aérea de Inglaterra.</p>	
<p>1945</p>	<p>Bombardeo atómico desde el aire en Nagasaki e Hiroshima.</p>	
<p>1947</p>	<p>El Bell-X-1 de Estados Unidos atraviesa por la barrera de sonidos.</p>	<p>Fotografía 17. Bell-X-1</p>  <p>Fuente: <a href="http://historiaybiografias.com/sonido/">http://historiaybiografias.com/sonido/</a>, 2015)</p>

1976	Entra en servicio de pasajeros el primer avión supersónico.	<p style="text-align: center;"><i>Fotografía 18. Concorde</i></p>  <p style="text-align: center;">Fuente: <a href="http://m.forocoches.com/foro/showthread.php?t=5355445">http://m.forocoches.com/foro/showthread.php?t=5355445</a> (Tolstoy, 2017)</p>
------	---	---

**Fuente:** de Sergio & Barros (2010)

**Realizado por:** Daysi Vallejo

Cuando la aviación llega a Europa se desarrolla la primera ruta aérea estable, inaugurada en 1919 en Berlín. Esto se debe a la competencia existente entre los aviadores por dejar de experimentar y obtener récords en tiempo y altura de vuelo, aunque lo que les llegó a interesar fue la cantidad de personas a las que transportaban. Sumado a este nuevo interés, el avión les permitía recorrer grandes distancias, incluso el cruzar océanos, navegar en las tempestades, y vencer las empinadas montañas, dando origen a la aviación internacional, señalan Juliá (2008) de Sergio y Barros (2010).

En América del Norte se coronó el primer intento de vuelo internacional. El 17 de marzo de 1924 escuadrones de los diferentes estados de U.S.A. se dispusieron a navegar a través de todo el planeta. Pero, es el 6 de abril de ese mismo año cuando los aviones de dichos escuadrones se transformaron en hidroaviones, despegando desde el Lago Washington para orillar el Océano Pacífico, reduciéndose a tres aviones, puesto que el escuadro “Seattle” se estrelló contra una montaña en Alaska. Ya en 1927 los pilotos norteamericanos lograron dominar el Pacífico y el Atlántico. En 1933 los pasajeros son

considerados y empiezan a gozar de las comodidades necesarias como: calefacción, ventilación, sanitarios, bar, surgiendo así mismo los servidores como son los primeros “stewarts” y las azafatas (de Sergio & Barros, 2010).

## **1.2 Historia de la aviación en Ecuador**

En Ecuador la aviación tuvo sus inicios cuando el aeronauta José María Flores se elevó en un globo caliente por los cielos para luego aterrizar en los patios del convento San Agustín, el 4 de diciembre de 1842. Luego de unos años, el 6 de noviembre de 1912, se exhibió por primera vez un Farman con motor 50 HP, propiedad de Eduardo Molina Lawin, que realizó sus primeros vuelos en Guayaquil desde el Hipódromo del Jockey Club. Luego el Mayor Julio E. Jáuregui se convirtió en el primer ecuatoriano en volar sobre cielo patrio; indica el sitio web Sin Categoría (2014).

Con el avance estatal y social de ese entonces, un grupo de jóvenes guayaquileños, pertenecientes al “Club Guayas de Tiro”, emprendieron los primeros vuelos de tipo deportivo en el país, buscando interesar a los organismos estatales en el campo de la aviación. En 1920, en la presidencia de Don José Luis Tamayo, se funda la “Escuela de Aviación” en la ciudad de Guayaquil, declarándose lo siguiente: la aviación es indispensable y necesaria para la nación, la actividad aeronáutica es de carácter especializado y autónomo. Un año después se incluye que la actividad aeronáutica y militar como un Derecho Público (Dirección General de Aviación Civil Servicio de Información Aeronáutica, 1996).

En 1920 llega el “Telégrafo 1” a Ecuador, adquirido por Diario El Telégrafo, con el fin de distribuir los ejemplares del mismo diario en las diferentes ciudades del país, realizando su primer vuelo en plenas fiestas de Independencia de Guayaquil. Elia Luit, piloto, y Ferruccio Guicciardi, mecánico, concretaron un vuelo desde Guayaquil a Cuenca,

dominando de esa manera por primera vez Los Andes, y aterrizando por primera vez en un campo de aviación improvisado, llamado Jericó, en el sector de El Salado. A las dos semanas siguientes, el Telégrafo 1 partió de Cuenca a Riobamba y a la siguiente semana de Riobamba a Quito, en el sector de La Carolina, en la mañana. Vale señalarse que este vuelo fue de gran trascendencia en la aviación comercial ecuatoriana, puesto que permitió unir fronteras entre las diferentes regiones del país, incluso con las de países vecinos (El Telégrafo, 2012).

*Fotografía 19. Telégrafo*



**Fuente:** Diario El Telégrafo (El Telégrafo, 2012)

En septiembre de 1936 se crea la primera escuela de aviación en Quito, y dos meses después se lleva a cabo un curso de aviación civil. En el gobierno de Federico Páez se dispone el inicio a la actividad aeronáutica en Ecuador, entre esta se recibió fondos para la construcción del aeropuerto de Guayaquil y la contratación de los servicios de transporte aéreo público con una empresa alemana llamada SEDTA, la misma que

colaboró en la segunda guerra mundial con U.S.A, pero desapareció al poco tiempo (Dirección General de Aviación Civil Servicio de Información Aeronáutica, 1996).

El doctor José María Velasco Ibarra, aficionado a la aviación, en muchos de sus discursos presidenciales señalaba: “la aviación es lo más excelso de la especie humana. Es el ser que se desprende de la vulgaridad de la tierra, para comulgar con la pureza del cielo y luego descender a purificar la tierra después de haber recibido la comunión del infinito”. (Dirección General de Aviación Civil Sexagésimo Aniversario, 2006).

En este periodo presidencial se inician los primeros vuelos de carácter comercial entre Quito y Guayaquil a manos de la compañía ANDESA. Y, a más de esta compañía, en Ecuador funcionaron otras compañías comerciales como: AREA, TAO y ATESA, fundadas a finales de la década de los cuarenta, mientras prestaban sus servicios en la Costa, Sierra y Oriente. Aunque también se desarrollaron pequeñas compañías en la Amazonía y la región litoral (Dirección General de Aviación Civil Servicio de Información Aeronáutica, 1996).

Mediante la presidencia de Velasco Ibarra se crea la Dirección de Aviación Civil del Ecuador, adscrita a la Comandancia General de Aeronáutica del Ministerio de Defensa Nacional. El primer director fue el Teniente Coronel Julio Samaniego. Sin embargo, cabe aclararse que dos años antes del gobierno velasquista y de la creación de la Dirección de Aviación Civil en el país, se llevó a cabo la conferencia de Chicago, con el objetivo de definir sobre el futuro de la aviación mundial, y mediante la suscripción del convenio, Ecuador pasó a ser miembro de la Organización de Aviación Civil Internacional, ICAO, OACI, (Dirección General de Aviación Civil Servicio de Información Aeronáutica, 1996).

En diciembre de 1951 se crea la Junta de Aviación Civil adscrita al Ministerio de Obras Públicas, dirigida por Leopoldo Rivas, director general de Aviación Civil. Por medio de la misma junta se dictan varias leyes, reglamentos y directivas para el normal desenvolvimiento de la actividad aérea en el país; entre las que se puede señalar la Ley de Tránsito Aéreo, dictada en 1946. Pero, fue derogada con la emisión del Derecho Supremo por la Junta Militar del Gobierno en 1963 (Dirección General de Aviación Civil Sexagésimo Aniversario, 2006). Ahora bien, la compañía TAME, una de las más actuales, se crea en 1962, como respuesta a las necesidades de varias ciudades y provincias que no tenían conexión terrestre ni aérea (Dirección General de Aviación Civil Servicio de Información Aeronáutica, 1996).

La Ley de Tránsito Aéreo indica que al Gobierno le corresponde el control de la aeronavegación civil dentro del territorio ecuatoriano, así como la construcción, operación y mantenimiento de aeródromos, dependiendo de la aviación civil del Comando General de la Fuerza Aérea. El Consejo Nacional de Aviación Civil estaba integrado por: Jefe de Estado Mayor de la Fuerza Aérea Ecuatoriana, presidente nato con voz y voto; miembros del Estado Mayor de la Fuerza Aérea, excepto el Director General y el Inspector General de la FAE (Dirección General de Aviación Civil Sexagésimo Aniversario, 2006).

Una segunda ley se dicta en 1970. En realidad es una modificación a la primera ley en la presidencia del General Guillermo Rodríguez Lara. En este periodo se crea el Consejo de Aviación Civil, como el organismo más alto para la planificación y toma de decisiones de todo lo referido al sistema aéreo civil, integrado por los siguientes miembros: Ministerio de Defensa Nacional, Comandante General de la Fuerza Aérea, Director de Operaciones del Estado Mayor de la Fuerza Aérea, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Turismo, Ministerio de Comercio Exterior, Federación de

Cámaras de Turismo, Empresas nacionales de Aviación, Cámara de la Producción, Director General de la Aviación Civil. Las funciones principales de este consejo son: aprobar, anualmente, el Plan de Desarrollo Aeronáutico y controlar el cumplimiento de lo establecido en la Ley de Aviación Civil (Dirección General de Aviación Civil Servicio de Información Aeronáutica, 1996).

Una última reforma se dio el 5 de abril del 2006. A diferencia de las leyes anteriores, en esta resalta el carácter técnico de la seguridad del transporte aéreo, marcando así la nueva dirección y misión de la Dirección General de Aviación Civil. Para esta nueva ley se produjeron dos reformas significativas: inclusión del Ministerio de Finanzas, y el vicepresidente del Consejo pasa a ser delegado por el CNAC (Dirección General de Aviación Civil Sexagésimo Aniversario, 2006).

La autonomía financiera, organizativa y administrativa del Consejo es otro aspecto importante en esta reforma. El Consejo pasó a crear un organismo superior de política aeronáutica y de manejo de las áreas comerciales especializadas en este ámbito. Así mismo, se fijó una atribución a los derechos y tasas por los servicios de navegación aérea. Se agregó la atribución de nombrar al presidente y miembros de la junta investigadora de accidentes (Dirección General de Aviación Civil Sexagésimo Aniversario, 2006), (Ediciones Legales, 2006).

### **1.3 Historia de la aviación en Cuenca**

Como ya se había expuesto, con la llegada del “Telégrafo 1”, en 1920 se abrió la ruta Guayaquil-Cuenca, luego Cuenca-Riobamba y, finalmente, Riobamba-Quito. “El Telégrafo 1” fue el primer avión en volar por los cielos de Cuenca y Elia Liut fue el piloto que estuvo al mando de este vuelo. En 4 de noviembre de 1920, cuando Cuenca se alistaba para celebrar sus cien años de independencia, la Junta del Centenario, teniendo como

presidente al Dr. Alfonso Cordero Palacios, patrocinó el vuelo de Liut para que sobrevolara varias ocasiones por la ciudad. Elia Liut aterrizó su aeroplano en el centro de Jericó, sector de Narancay, Cuenca, el 4 de noviembre de 1920; desde entonces rara vez los cuencanos verían un avión aterrizar en la ciudad, indican Avilés (2011) y la Corporación Aeroportuaria (2014).

*Fotografía 20. Pista denominada Jericó*



**Fuente:** Archivo digital del Banco Central. s/d.

Fotografía 21. Elia Liut en su llegada a Ecuador



Fuente: <http://www.aeropuertocuenca.ec/acerca-de-corpac/historia-del-aeropuerto-mariscal-lamar/resena-bibliografica/> (Corporación Aeroportuaria, 2014)

Como hasta ese entonces no se había realizado un vuelo por la Cordillera de los Andes, se llegó al acuerdo que el “Telégrafo 1” debía viajar vía ferrocarril desde Guayaquil hasta la Estación de Huigra, y desde ahí debía ser transportado, por partes, por manos de cincuenta indios de las haciendas cercanas a Cuenca (Avilés, 2011).

Fotografía 22. Llegada del “Telégrafo 1” a Cuenca



Fuente: <http://www.encyclopediadelecuador.com/historia-del-ecuador/el-telegrafo-i/> (Avilés, 2011)

El 22 de julio de 1932 el avión “Ecuador” llegó de Latacunga a Cuenca y aterrizó en el campo El Tablón, creado para esa fecha en el sector del Machángara. La intención de este nuevo aeroplano fue iniciar el Vuelo de Circunvalación a la República, entre Latacunga-Cuenca, Cuenca-Loja, Loja-Guayaquil, Guayaquil-Salinas, Salinas-Manta y Manta- Quito. El primer viaje de “Ecuador” estuvo pilotado por Cosme Renella, y para su retorno se organizó un sentido inverso pilotado por César Monge para el 19 de agosto del año siguiente. Vale indicarse que esta nave se estrelló en Calceta, Manabí, donde el piloto murió y dos acompañantes resultaron heridos (Corporación Aeroportuaria, 2014).

El 8 de julio de 1934 se llevaron a cabo los primeros vuelos directos Quito-Cuenca con dos naves, las mismas que estuvieron pilotadas por los mayores Luis Mantilla y Cosme Renella, quienes circunvalaron por la ciudad antes de aterrizar, causando sensación ante la vista de los ciudadanos. El 25 de abril de 1941 se dio inicio a las

operaciones aeronáuticas normales, con la inauguración de la Compañía Panagra la cual inauguró la primera pista de aterrizaje del aeropuerto Mariscal Lamar. Este evento se realizó un viernes cuando el avión llegó con el Presidente Carlos Alberto Arroyo del Río, los Ministros de Gobierno: Carlos Aguilar Vázquez, de Defensa: Vicente Santiesteban Elizalde, sus esposas, el Vicepresidente de Panagra para América Latina, Douglas Campwell, y la Reina de la Aviación de Pichincha: Gloria Eastman Lasso (Corporación Aeroportuaria, 2014).

Este acto histórico estuvo presidido por el Gobernador Julio Vinuesa y el Jefe de la III Zona Militar, Agustín Albán Borja, quienes dieron la bienvenida al Presidente y su comitiva. La pista de aterrizaje fue construida por la compañía Praga, que asumió el contrato en 1940. Dicha empresa ya había trabajado en obras similares en otras ciudades del país. La inauguración de la citada obra se realizó en el aeródromo en el Club del Azuay (Revista Avance, 2012).

Fotografía 33. Viaje inaugural del Aeródromo Mariscal La Mar



Fuente: Diario El Mercurio (1924)

Fotografía 44. Foto histórica del Aeródromo de Cuenca



Al Fondo se puede apreciar el Antiguo Terminal Aéreo de Cuenca, construido por la Línea Aérea Americana, PANAGRA y en primer Plano se puede ver la cola de un avión DC3 de la misma aerolínea, que brindaba servicio a Cuenca, desde Guayaquil y Quito...

Fuente: Anónimo (1943)

Fotografía 55. Foto histórica del Aeródromo de Cuenca



Avión parecido a este DC3, de la Empresa ANDESA cayó en Cuenca el 16 de Julio de 1946 siendo el 1er accidente aéreo en nuestra ciudad

Fuente: Anónimo (1946)

*Fotografía 66. Vista aérea de la pista del Aeródromo de Cuenca*



Fuente: David Carrera (Carrera, 2015)

#### **1.4 El aporte de la aviación al turismo**

El sistema de aviación, desde su desarrollo comercial, ha aportado grandes beneficios al sector del turismo. Oxford Economics (2015), en primer lugar, habla sobre los beneficios económicos al PIB de un Estado, puesto que es un sistema que genera empleo directo y productivo, contribuyendo así a las finanzas públicas. Entre estos el Instituto señala los siguientes:

*Gráfico 1. Aportes de la aviación al turismo*



Fuente: Oxford Economics (2015)

En segunda instancia dicho instituto indica que aporta beneficios al consumidor o pasajero y al mismo transportista; entre los que están:

- Un sinnúmero de viajes anuales en visitas de familiares o amigos de una persona de un país o región.
- Compra y envío de productos.

Más allá de los beneficios económicos, productivos e inversiones, constan los del sector del turismo y sus efectos catalíticos, ya que según esta organización: “el transporte aéreo está en el corazón de los negocios y del turismo de todo el mundo”. Mediante la velocidad, comodidad y accesibilidad, el sistema de aviación ha permitido viajes para turistas y pasajeros de negocios; posibilitando que un gran número de personas se sumen al deseo de experimentar la diversidad geográfica, clima y cultura de los mercados del planeta.

En relación a la influencia del sistema aéreo en el turismo ecuatoriano, el Ministerio de Turismo (2015) señala que Ecuador es un país bien equipado en materia aérea, puesto que permite que nuevas aerolíneas lleguen al mismo, abriendo nuevas rutas y capacidad operativa de las aeronaves. Todo esto por medio de la gestión realizada por el Ministerio de Turismo, en el 2015 a fin de desarrollar esta actividad a lo largo del territorio ecuatoriano.

En el año 2015 se abrió la ruta de *American Airlines* que conecta el Aeropuerto Mariscal Sucre de Quito, con el Aeropuerto Internacional de Dallas/Fort Worth en Estados Unidos. El gobierno actual considera que la conectividad aérea, es uno de los pilares claves para la actividad turística del país, invirtiendo más de USD 300 millones en la construcción de cuatro nuevos aeropuertos y en la remodelación de 12 terminales aéreas a escala nacional, con el fin de mejorar la conectividad interna. Durante dicho año, los aeropuertos de Quito y Guayaquil recibieron reconocimientos importantes que ubican a Ecuador a la vanguardia del servicio aéreo, cumple debido a que los estándares internacionales de calidad. Cabe indicar que entre los mercados claves emisores de turistas, el Ministerio de Turismo (2015) sitúa a Estados Unidos.

Fotografía 27. Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo



Fuente: <http://www.aeropuertos.net/aeropuerto-internacional-jose-joaquin-de-olmedo/> (www.aeropuertos.net, 2017)

Fotografía 28. Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre



Fuente: <http://aeropuertoquito.aero/es/noticias.html?start=9> (Quiport, 2017)

Fotografía 29. Aeródromo Mariscal La Mar de Cuenca



Fuente: Corporación Aeroportuaria de Cuenca (Corporación Aeroportuaria, 2014)

En este tema, también juega un papel fundamental el ecoturismo, puesto que varios espacios destinados al sector buscan enfocarse a las necesidades de la comunidad y su relación con el medio ambiente. Caiza y Molina (2012) manifiestan que en la actualidad, los países no industrializados poseen una riqueza natural que les permite brindar ofertas diferentes y de carácter ecologistas, especialmente aquellos países que han tratado de proteger zonas endémicas. En ecoturismo presenta el 15% de crecimiento a nivel mundial, uno de los más altos en el ámbito del turismo.

Ahora, Ecuador es considerado como uno de los 17 países más diversos en el mundo, y el 19% del territorio ha sido catalogado como área protegida del subsistema Patrimonio de Áreas Naturales del Estado. El Ministerio de Turismo (2016) indica los siguientes aspectos que posee el mismo en relación a dicho sector:

- El país posee las siguientes áreas consideradas Patrimonio Natural de la Humanidad: Parque Nacional y Reserva Marina Galápagos y Parque Nacional Sangay.

- Es el segundo país en el mundo en diversidad de invertebrados endémicos: 41 especies.
- Tercer país en diversidad de anfibios: 513 especies.
- Cuarto país en especies de aves: 1.640 especies.
- Quinto país en especies de mariposas papilónidas: 69 especies.
- Octavo país en especies de reptiles: 396.
- Alberga el 10% de plantas en el mundo.
- Contiene el 10.7% de animales vertebrados en todo el planeta.
- Del 3 al 18% de especies de orquídeas en el planeta.
- En proporción al territorio, Ecuador es el país más diverso en el mundo, y con mayor cantidad de flora y fauna por kilómetro cuadrado, así como de nacionalidades y pueblos que habitan en el mismo.

Ahora bien, ECOGAL es el primer Aeropuerto Ecológico en el mundo y está ubicado en las Islas Galápagos. La terminal fue diseñada y construida por la Corporación América, que consideró la relación con el entorno natural y la reducción del impacto ambiental, recibiendo el reconocimiento del Consejo Americano de Construcción Sustentable que es el máximo referente de edificios ecológicos con las mejores prácticas ambientales en todo el mundo.

ECOGAL ha recibido algunos reconocimientos a nivel mundial, entre los que se pueden señalar:

- Certificación LEED, *Leadership in Energy and Environmental Design*, nivel ORO. Con esta nominación se convierte en el “Primer Aeropuerto Ecológico” en todo el mundo como construcción completa.

- Acreditación de Reducción de Huella de Carbono, nivel 1 Mapping, y actualmente busca recibir el segundo Nivel.

Este aeropuerto cuenta también con el estudio de impacto ambiental y el Plan de Manejo Ambiental para la construcción de la terminal, y su operación, aprobado por el Ministerio de Ambiente y el Parque Nacional Galápagos (Aeropuerto Ecológico de Galápagos, 2016).

*Fotografía 30. ECOGAL*



Fuente: <http://www.noticiasambientales.com.ar/index.php?leng=es&nombremodulo=Compromiso+ambiental&id=787>

(Pavesio, 2013)

### **1.5 Manejo de servicio al cliente o pasajero**

Como cualquier otra terminal, los aeropuertos deben brindar diferentes servicios a sus usuarios. Río (2007) dice que la misión en aeropuertos debe ser:

- Máxima seguridad y fluidez en el movimiento de aeronaves.

- Asistencia adecuada a las aeronaves durante la escala o permanencia en el aeropuerto.
- Correcta atención al pasajero.
- Adecuada atención a tripulantes y al personal de tierra que desempeña sus funciones en el aeropuerto.
- Seguridad y fluidez en el manejo de equipajes y carga.
- Utilización del público no pasajero de los espacios, locales y servicios de uso general.

Entre las actividades el autor señala:

- Inspeccionar el cumplimiento de todos los requisitos legales y técnicos.
- Proporcionar todos los servicios necesarios para las operaciones de las aeronaves.
- Servicios de Control de Tránsito Aéreo.
- Servicios de Handling.
- Servicios de Atención al Pasajero.

Sin embargo, entre los aspectos más importantes que este autor refiere están: la asistencia médica-sanitaria en casos de accidentes aéreos dentro del Plan de Emergencia, y la asistencia médico-sanitaria urgente de primera intervención y evacuación, tanto del personal del vuelo, como de tierra, pasajeros y del público en general en el recinto y las instalaciones aeroportuarias.

Por otro lado, es importante que un aeropuerto considere el clima laboral de todo el personal que desempeña diferentes funciones en el lugar, entre éstos señala: los salarios, cumplimientos legales, revisiones sanitarias y psicológicas, así como la normativa, el Plan

de Prevención, los delegados de estos planes, evaluación, disciplina, talento humano, entre otros; debido a que de este bienestar laboral dependerá la eficacia del aeropuerto (Biblioteca Laboral Convenios, 2005).

En cuanto a la implementación de normativas y estrategias, la Organización de Aviación Civil Internacional (2011) hace referencia a que se deben abordar los siguientes aspectos:

- Instrucción
- Cooperación regional
- Iniciativas de seguridad operacional: estados, instituciones financieras, fabricantes de aeronaves, organizaciones de aviación
- SAFE, Fondo para la Seguridad Operacional de la Aviación
- Red de colaboración y asistencia en seguridad operacional
- Iniciativas técnicas: programa de seguridad operacional en la pista, mejoras en los aeródromos, mejoras en el mecanismo de investigación de accidentes, investigación y recomendaciones sobre registradores de vuelo, adelantos en materia de cenizas volcánicas, sistemas de gestión de riesgos asociados a la fatiga, operaciones con tiempo de desviación extendido, respuestas mundiales coordinadas a emergencias de materia de sanidad pública, navegación basada en la performance, mercancías peligrosas, requisitos del conocimiento del idioma inglés en la aviación y en los servicios, nueva generación de profesionales aeronáuticos.

La Dirección General de Aviación Civil (2015) indica que Ecuador es uno de los líderes en seguridad operacional de América Latina, ya que se realizó una inspección al Aeropuerto Internacional Antonio José de Sucre, de Quito, con el fin de detectar o

calificar el sistema de seguridad operacional que parte desde este aeropuerto. Como resultado, obtuvo una calificación de 92,54% de cumplimiento, lo que quiere decir que el pasajero se encuentra seguro al tomar su vuelo. Pues, los aviones de este aeropuerto se encuentran controlados por pilotos calificados y evaluados, son las aerolíneas se encuentran certificadas, las normas y regulaciones y el servicio al usuario son eficientes y existen ocho radares que cubren el 95% del territorio. Con esta calificación, el Ecuador se consolida como una potencia en seguridad aérea a nivel internacional, ocupando el segundo lugar en América Latina.

## **Capítulo 2**

### **Servicios**

El presente capítulo tratará sobre lo relacionado a los servicios que brindan y las aerolíneas que operan en el aeródromo Mariscal La Mar de Cuenca. La autora realiza una investigación mediante la observación cuya depuración información obtiene resultados a describirse en el presente capítulo.

#### **2.1 Servicios del Aeródromo Mariscal La Mar de Cuenca**

Para esta investigación la autora menciona a los entes principales que regulan y ofrecen servicios a las transportadoras aéreas, también la diferencia entre la definición de aeropuerto y aeródromo según la DGAC que la clasifica como aeródromo en la ciudad de Cuenca.

**Aeródromo:** Área definida de tierra o de agua (que incluye todas sus edificaciones, instalaciones y equipos) destinada total o parcialmente a la llegada, salida y movimientos de aeronaves en superficie. (RDACPARTE001, 2010)

**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, procedimientos similares. (RDACPARTE001, 2010)

Las principales funciones a desarrollarse de un aeródromo son: aterrizaje y despegue de aeronaves a través de la pista, calle de rodaje, plataformas, embarque, desembarque de pasajeros y equipajes, abastecimiento de combustible, estacionamientos de aeronaves y mantenimiento de las mismas.

Que el país y la ciudad de Cuenca requieren contar con un aeropuerto moderno, eficiente y seguro, acordes con sus actuales y futuras necesidades, que son generadas por el desarrollo industrial, urbanístico y turístico que posee la ciudad de Cuenca, la provincia del Azuay y la región; que el Aeropuerto "Mariscal Lamar" de Cuenca requiere inversiones y una adecuada operación para atender las actuales y futuras necesidades. Autorízase a la Muy Ilustre Municipalidad de Cuenca para que proceda a la transformación, construcción, mejoramiento, administración y mantenimiento del Aeropuerto Mariscal Lamar de Cuenca y de sus instalaciones. (DECRETO EJECUTIVO N° 786, 2005)

La CORPAC (Corporación Aeroportuaria de Cuenca), ente público en la ciudad de Cuenca que está a cargo de la terminal aérea en tierra, convirtiéndose en el operador de servicios aeroportuarios donde inicia y concluye viajes, la misma que brinda una infraestructura e instalaciones destinada al usuario y transportistas aéreos, bajo principios de calidad, seguridad, de acuerdo a la normativa de la DGAC y certificaciones; llevando a la empresa a un enfoque de mejoramiento continuo para ofrecer los más altos estándares de operaciones aeroportuarias. (Corporación Aeroportuaria, 2014)

La DGAC (Dirección General de Aviación Civil) es el ente público regulador, encargada de controlar, vigilar, administrar la actividad aeronáutica y aeroportuaria garantizando la seguridad operacional en el Ecuador. (DGAC, Resolución Nro058, 2008)

De acuerdo a la DGAC, el aeropuerto tiene obligaciones y deberes en relación al pasajero y usuarios en atención como operador:

- Brindar una atención e información respetuosa a pasajeros, transportistas aéreos y demás usuarios.
- Priorizar a personas con necesidades especiales.

- Disponer de un adecuado sistema de comunicación: incluyendo medios visuales como paneles, monitores, señalética que oriente al pasajero, auditivos como altavoces claros.
- Instalaciones sanitarias en perfecto estado y mantenimiento continuo de limpieza.
- Ofrecer y mantener condiciones necesarias para los usuarios como: sillas, baños, ascensores, restaurantes, cafeterías, lugares para cambiar pañales, puestos de revistas, facilidades para las personas con capacidades diferentes, embarazadas, etc.
- Velar por medios adecuados y seguros en el transporte dentro de las plataformas.
- Promover métodos de “educación al usuario” que faciliten el conocimiento de deberes y derechos de los mismos.

En relación con la infraestructura para prestación de servicios del operador:

- Poner a disposición de las operadoras aéreas de counters o mostradores para la atención al pasajero de una forma ágil y sin congestión.
- Disponer de puertas de embarque con facilidad de pasajeros de traslado hacia las aeronaves desde la terminal o viceversa.
- Proveer rampas y facilidades para personas con capacidades diferentes.
- Disponer de bandas transportadoras para equipaje.
- Proveer mantenimiento preventivo y predictivo a los equipos de aeropuerto con el fin de disminuir la posibilidad que estos fallen en la operación.
- Disponer de áreas para los transportistas aéreos, áreas de espera, de circulación y para los organismos gubernamentales, telecomunicaciones, seguridad,

primeros auxilios, mantenimiento, áreas de carga, áreas comerciales, entre otras.

- Dotar del espacio necesario para la instalación de oficinas de las operadoras aéreas.
- Disponer de estacionamientos de automóviles, amplios de fácil acceso hacia la terminal para descarga y carga rápida, de entrada y salida con casetas agilizando el servicio.
- Facilitar el estacionamiento de aeronaves para la operación óptima.
- Proporcionar instalaciones para abastecimiento de combustible de forma segura y ágil.
- Proveer áreas de circulación lo más directas posibles sin que haya cruces entre la circulación de embarque y desembarque.
- Proporcionar a la terminal vías de acceso fáciles y rápidas para los pasajeros y sus equipajes.
- Establecer puestos de entrega de equipaje lo más cercanos posible de los puntos de llegada.
- Facilitar el equipo especializado para llevar a cabo la tarea de control y revisión de equipaje.
- Proveer instalaciones para almacenamiento de equipaje rezagado.
- Disponer de una zona exclusiva para carga con fácil acceso para las operadoras y los usuarios.
- Disponer de un sistema eficaz e higiénico de eliminación de excrementos, basuras, aguas residuales, desechos, alimentos y materiales peligrosos para la salud.

En relación con la calidad total de servicio al cliente, el operador aeroportuario tiene la obligación:

- Establecer con la DGAC el procedimiento mediante el cual los pasajeros puedan presentar sus reclamos y sugerencias.
- Atender los reclamos de los usuarios con la acción de respuesta de ocho días contados a partir de la fecha del reclamo.

En relación con los operadores de servicios aéreos comerciales, los operadores aeroportuarios se obligan:

- Informar a los transportistas aéreos que explotan servicios regulares y no regulares, que deben ajustar con antelación el tráfico a la capacidad del aeropuerto.
- Coordinar con la Autoridad Aeronáutica el cumplimiento de la obligación de proporcionar información clara y oportuna datos pertinentes a los vuelos incluyendo modificaciones a última hora.

Datos de generales del Aeródromo de la ciudad de Cuenca:

- Nombre: Aeropuerto Mariscal La Mar
- Ubicación: Av. España y Elia Liut
- Teléfonos: (593) 7 2867120 (593) 7 2862095
- Email: [info@aerpuertocuenca.ec](mailto:info@aerpuertocuenca.ec)
- Página Web: [www.aerpuertocuenca.ec](http://www.aerpuertocuenca.ec)
- Twitter: @Aeropuerto\_CUE
- Horario de atención: 6:00 hasta 21:00
- Detalles de la pista: largo 1900m x ancho 36m

- Calle de rodaje: largo 580m x ancho 20m
- Material de superficie de calle de rodaje y pista: asfalto
- Elevación: 2531,669m sobre el nivel del mar.
- Temperatura de referencia: 24.8°C
- Tiempo de vuelo a Quito en operación normal: 35 minutos
- Tiempo de vuelo a Guayaquil en operación normal 25minutos

Servicios que brinda el Aeródromo:

- Aerolíneas operando: TAME y LATAM
- Tiendas
- Restaurantes
- Cajeros automáticos
- Bancos
- Transportes: taxi y cercanía a transportes públicos o líneas de buses
- Sala VIP
- Salón de eventos
- Salas de capacitación y centros de negocios
- Consultorio médico
- Alquiler de vehículos
- Parqueadero tarifado
- Servicio de correo
- Control de armas.

## 2.2 Servicios de la Aerolínea TAME EP

Generalidades: TAME EP (TAME Empresa Pública) aerolínea emblema del Ecuador, se crea en 1962 con la necesidad de unir todas las regiones del país: Costa, Sierra, Amazonía y Galápagos a través del servicio de transporte, brindando servicios comerciales y de carga enlazando 13 provincias en el Ecuador y destinos internacionales.

Los Servicios que ofrece TAME EP son:

- Venta de boletos en los puntos de venta tanto físicos como virtuales.
- En Cuenca tiene operaciones directas a Guayaquil y Quito.
- Chequeo en el aeropuerto a través de counters y virtual.
- Embarque y desembarque de pasajeros.
- Entrega y recepción de equipaje.
- Tame Millas, acumulación de millas y canje por boletos.
- Tame VIP, (Very Important Passenger) membresía anual que brinda servicios personalizados con rápido acceso y uso de las salas VIP en los principales aeropuertos del país.
- Tame Cargo, transporte de carga en general, animales vivos, mercancías peligrosas, retos humanos, entre otras.
- Tame Duty free, ventas de productos libre de impuestos, a bordo en espacio aéreo internacional.
- Tame Tarjeta de regalo.
- Tame Flycard, cuponera virtual de boletos a pasajeros frecuentes, opción que se ofrece a empresas públicas.
- Tame Corporativo, manera ágil de compra de boletos y promociones en la página web.

## **2.3 Servicios que brinda TAME EP en Cuenca: Transporte de pasajeros en operación normal.**

### **2.3.1 Venta de boletos**

El pasajero tiene la obligación de presentar documentación requerida lo que norma la DGAC es la presentación de la documentación necesaria como cédula, partida de nacimiento hasta cumplir la mayoría de edad, pasaporte, licencia de conducir y carné de diplomático, el usuario requiere de alternativas de destinos, precios y horarios según su necesidad.

Con esta compra el pasajero se compromete a cumplir con las indicaciones del boleto o contrato de compra, condiciones de la tarifa, etc., la presentación al chequeo del vuelo es antes del cierre, que es 30 minutos antes de la salida del avión. La Franquicia del equipaje está marcado en el boleto según su ruta, en vuelos nacionales es 23Kilos y en equipaje de mano 8Kilos.

### **2.3.2 Chequeo**

El 30% de los pasajeros realizan el chequeo on-line, lo que la autora investiga con el Supervisor encargado de la operación de TAME EP, por qué el porcentaje restante se chequea directamente en el counter.

**Proceso:** se realiza el protocolo, se supervisa la identificación original, al mismo tiempo se revisa en el sistema que su chequeo sea el correcto, (boleto, fecha, servicio extra, etc.) se asigna el asiento requerido por el pasajero y se factura equipaje de bodega simultáneamente se le indica que revise la cartilla de MMPP (Mercancías Peligrosas) y se le señala hacia la puerta de embarque.

**Protocolo:** Buenos/as... Bienvenido a (Nombre de la aerolínea), por favor su cédula o pasaporte, desea un pasillo o ventana, por favor su equipaje en la balanza, revise la cartilla de MMPP que no lleve en su equipaje, tenga la bondad pase a la sala de embarque número...

### **2.3.3 Embarque**

Los pasajeros luego de recibir sus pases abordar, se dirigen a filtros de seguridad a cargo de la CORPAC en donde se revisa MMPP y objetos que pongan en riesgo la operación normal del aeropuerto, pasajeros y operadoras aéreas.

**Proceso:** se verifica necesidades especiales como apertura de equipaje por parte de la CORPAC en presencia del pasajero por alguna sospecha de MMPP. Hacer anuncios en altavoces que dispone cada puerta de embarque y finalmente se realiza el embarque del pasajero, precautelando su seguridad del pasajero en todo momento hacia su llegada a la aeronave.

**Protocolo:** Se lo realiza en alta voces,

Bueno/as... (Nombre de la aerolínea) invita al embarque de su vuelo #... Pasajeros que tengan asistencias especiales, tercera edad, niños, embarazadas embarcan primero. Continuamos con embarque de pasajeros que tengan asientos en filas posteriores y por último con asientos delanteros.

(Nombre de aerolínea) realiza su llamado final a pasajeros del vuelo #...

### **2.3.4 Rampa o Plataforma**

**Proceso:** la circulación en la rampa o plataforma debe ser guiada por el personal de la aerolínea, por las líneas designadas blancas, diseñadas por la CORPAC en la

plataforma; lográndose de este modo el orden y la prioridad de la seguridad al pasajero y precautelándose su equipo. Se indican además que el personal debe salir con los equipos de protección de seguridad correctos para la dirección de pasajeros como: chalecos reflectivos, protectores auditivos, zapatos punta de acero, entre otros.

### **2.3.5 Embarque y desembarque de equipaje**

**Proceso:** embarque de equipaje, al momento de chequeo el pasajero entrega su equipaje, el mismo que será transportado en la banda que se dirige al patio de maletas pasando por una revisión de la máquina de rayos X de la CORPAC, quedando finalmente en custodia del personal de la aerolínea para ser embarcado en la carretas que transportan hacia las bodegas del avión.

Cabe anotarse que la CORPAC debe velar por la seguridad de los usuarios y operadoras aéreas, por lo que tiene la facultad de pedir revisión de equipajes con el pasajero ya que se puede identificar MMPP en el contenido.

**Protocolo:** señor(a): acompañeme a la revisión de su equipaje por parte de la CORPAC, ya que se han identificado algo en su contenido y necesita ser revisado.

**Desembarque de equipaje:** las carretas se acercarán al avión para que sean cargadas y transportadas a la banda de equipajes de la recepción, allí va a retirar una persona de la aerolínea todas las taquillas de las maletas.

### **2.3.6 Pasajeros con servicios especiales**

- **Servicio de menor no acompañado UM (Unaccompanied Minor):** Es el servicio que se brinda a un menor no acompañado, que viaja solo, en edades comprendidas entre 7 a 12 años, el representante que deja al niño debe firmar

un formulario de descargo brindando información de quien lo recibe al en el destino. El cobro del servicio debe ser cancelado en el momento de la compra del boleto y se identificará al UM con un estuche identificador en el cuello, con los papeles de la información entregada e identificación. El menor debe ser ubicado en las primeras filas del avión.

**Proceso:** El proceso a seguirse consta de dos partes:

**Embarque,** el Agente de Servicio de Pasajero deberá llevar al menor a través de los filtros y mostrar su identificación, estará todo el tiempo a cargo de las necesidades del niño y lo entregará al Jefe de Tripulación para que designe su asiento.

**Desembarque,** el Agente de Servicio al Pasajero retira al niño del Jefe de Tripulación y acompaña al UM hacia recepción retira el equipaje identificado por el menor para entregarlo finalmente a la persona que consta en los formularios como responsable mostrando su identificación.

- **Servicio de menor YP (Young Passanger):** Este servicio es opcional para menores en edades de 12 a 17 años realizándose el mismo proceso del UM.
- **Pasajeras embarazadas:** Se chequea a pasajeras con normalidad a pasajeras con embarazos menores a 30 semanas de gestación. A partir de la semana indicada el pasajero deberá presentar un certificado del médico tratante indicando que la pasajera puede viajar vía aérea sin riesgo. Este proceso se efectúa de modo preventivo para precautelar la salud de las mismas.

**Proceso:** el Agente de Servicio al Pasajero hará hacer firmar una hoja de descargo y anexar el certificado. La ubicación durante el chequeo es indistinto.

- **Servicio de termo-cuna:** Este servicio consiste en el uso de la primera fila de la aeronave, en donde se ubicará la termocuna previamente autorizada por la aerolínea bajo normas de seguridad y uso de medicamentos u oxígeno, se realizará antes del embarque de pasajeros. Deberá viajar con el médico tratante y certificado que garantice su estabilidad durante el vuelo. TAME EP no ofrece este servicio porque no lo tiene.
- **Servicio de camilla:** Este servicio se coordinará previamente con la ambulancia y autoridades del aeródromo para el paso a la plataforma, se utiliza la primera fila para este servicio. El acompañante y médico que viaje con el paciente debe pedir con anticipación el servicio mostrando el certificado que garantice que tiene estabilidad para realizar su viaje y coordinar los medicamentos y uso de oxígeno si es que lo requiere, el embarque de los pasajeros deberá ser por la puerta posterior del avión. No cuenta con este servicio TAME EP.
- **Pasajeros viajando con INF (infantes):** Proceso: el agente revisa la documentación y la ubicación es indistinta dentro del avión.
- **Servicio de ambulancia:** Es un servicio especializado para ciertos tipos de avión que tiene lo necesario para atender al paciente durante el vuelo. El paciente debe viajar con el médico tratante y con certificado médico garantizando su estabilidad durante el vuelo. Se coordinará con la autoridad aeroportuaria la entrada de la ambulancia a la plataforma. TAME EP no cuenta con este servicio.

- **Servicio de pasajeros con uso de sillas de ruedas WCHR/S/C:** El servicio se denomina Wheel chair o silla de ruedas, el pasajero solicita este servicio en el momento de la compra del boleto o en el chequeo y es sin costo. La aerolínea dispone de algunas clases de sillas de ruedas según la necesidad:

WCHR silla de ruedas de rampa, necesita para trasladarse, cuando sube o baja gradas el pasajero.

WCHS silla de ruedas de stairs o de escaleras, el pasajero no sube ni baja gradas, en este caso se ocupará la silla de cabina que se dispone en tierra.

WCHC silla de ruedas de cabina, cuando el pasajero no camina, por lo que necesita su silla de ruedas propia que lo receptan y entregan a la puerta del avión, mientras tanto ocupará la silla de ruedas que dispone la aerolínea.

- **Servicio de oxígeno:** El pasajero demostrará el uso de oxígeno, según certificado médico el que debe ser pedido con una anticipación de 48 horas para embarcar así el tanque. Esto tiene costo y el pasajero deberá demostrar que puede auto suministrarse.
- **Servicio de poco oxígeno:** Son máquinas personales que generan oxígeno a partir de la atmósfera, son pequeñas y personales, se pueden admitir únicamente con previa revisión de personal de seguridad de la aerolínea; este servicio no tiene costo.

**Proceso:** el agente debe pedir al pasajero que firme la hoja de descargo, el chequeo debe ser igual al de un pasajero normal.

- **Servicio a personas con enfermedades psiquiátricas y discapacidades severas:** Son pasajeros que vienen con certificado médico y siempre deben viajar acompañados.

**Proceso:** el agente deberá preguntar a la persona con la que viaja, sobre el estado del pasajero debe asignarse asientos continuos y evaluar a la persona si se encuentra tranquila, apta para viajar y que siga las instrucciones con el acompañante en caso de emergencia.

- **Servicio a personas con capacidades diferentes:** Pasajeros con Síndrome de Down, aquellos con capacidades especiales leves y discapacitados físicos deben presentar un certificado médico e indicar que son capaces de seguir instrucciones en caso de emergencia, puesto que no todos viajan acompañados, tal es el caso de pasajeros con discapacidad visual y auditiva, a ellos se los ubica en el sistema con el comentario MAAS (máxima asistencia) y se da aviso a la tripulación.

**Proceso:** embarque y desembarque

- **Discapacidad auditiva (DEAF) (deaf):** Este pasajero tiene la obligación de viajar acompañado, el agente de servicio lo acompaña a la sala de embarque, se le brinda información escrita y se le avisa que tiene que abordar el avión acompañándole hacia el mismo.
- **Discapacidad visual (BLND) (blind):** Este pasajero no tiene la obligación de viajar acompañado, el agente de servicio lo acompaña a la sala ubicándose de guía para entrar, al igual que para abordar al avión hasta ubicar en el asiento. En el desembarque el agente lo acompañará desde el avión a la recepción y verificará su equipaje hasta la salida de esta sala.

- **Servicio de cunas:** Este servicio es personal, el pasajero deberá transportar su car seat o cuna con la etiqueta que certifique que puede utilizarla en el avión.
- **Servicio a pasajeros INAD (inadmitidos) DEPA (detenidos) DEPU (deportados):** INAD, son pasajeros que por alguna razón ya sea documentación o requisitos que el país de destino no lo admita. Este servicio no se brindará en el aeródromo ya que no cumple las funciones de un aeropuerto.

DEPA, son pasajeros privados de la libertad y siempre viajarán con custodio, deben viajar esposados y entre las personas que lo acompañan. Se debe coordinar previamente con el Supervisor en tierra.

**Proceso:** el agente de servicio deberá entregar los papeles en sobre cerrado a la tripulación, la cual lo custodiará hasta su destino. Deberá conversar con la seguridad de la aerolínea para que hable con los custodios. Se asignarán asientos al final y embarcarán primero y desembarcarán al final.

DEPU, son pasajeros deportados a su país de origen y se les obliga a dejar el país, cabe indicarse que esos casos no se presentan en nuestro Aeródromo.

- **Pasajeros conflictivos:** La aerolínea está en toda la libertad de negar el chequeo, embarque o desembarque de un vuelo si un pasajero no guarda la compostura adecuada con respeto a los demás. Las razones por las que se niega el servicio de transporte pueden ser, que el pasajero realiza agresiones verbales, físicas, presenta ingesta de alcohol o drogas, no realiza las instrucciones de la tripulación: ocasiona daño al equipo, robo o posee alguna enfermedad infecto contagiosa.

**Proceso:** Cuando suceda un caso de esta naturaleza el Agente dará aviso al Supervisor quien tomará la decisión con la seguridad de la aerolínea. El agente agredido deberá evitar tener contacto y mantener la tranquilidad, alejarse y dejar en manos de las autoridades de la aerolínea la situación.

- **Servicio a pasajeros adultos mayores:** A estos pasajeros se les ubica en la parte delantera del avión excepto a la salida de emergencia y se les prioriza el embarque.

**Proceso:** el agente de servicio debe estar pendiente de su embarque y de su asignación de asiento en el chequeo.

- **Servicio a pasajero VIP (Very Important Passanger) y CIP (Comercial Important Passanger):** VIP: durante el proceso de embarque y desembarque, los pasajeros recibirán un trato diferenciado y personalizado, dándoles prioridad, se ubicarán en filas delanteras, previamente se tendrán impresos los pases a bordo. Gozan de las instalaciones de los salones que tiene en diferentes aeropuertos del país, y se embarcarán de la puerta que conduce directo a la sala.

CIP: son pasajeros que tienen la opción de usar la sala VIP si así lo desean, y tienen el mismo trato que un pasajero VIP, se les asistirá en sus necesidades.

- **Servicio de transporte de mascotas PETC (Pet in Cabin):** Este servicio se da a pasajeros que transporten mascotas con pesos menores a 7Kilos con estuche suave previa presentación de certificado de vacunas y firma de hoja de descargo. Mascotas mayores a este peso se enviarán por carga. Este servicio

tiene costo adicional que debe ser cancelado al momento de la compra del boleto.

- **Animales de asistencia emocional ESAN y lazarillos ESVAN:** Los animales de asistencia emocional ESAN están permitidos viajar con el pasajero y dueño en cabina. No tiene costo el servicio.

Los lazarillos ESVAN son animales de ayuda al pasajero, es decir pasajeros con deficiencias visuales u otros problemas de salud y que los animales puedan guiar o identificar a su amo. El pasajero viajará con su lazarillo en cabina. El servicio no tiene costo.

## **2.4 Servicios de la aerolínea LATAM Airlines Group**

**Generalidades:** LATAM en una reciente fusión en mayo del 2016, de la aerolínea LAN Airlines (opera en Ecuador LANECUADOR) y TAM Líneas Aéreas (aerolínea de Brasil), la misma que operaba inicialmente como LAN desde el 2009 con vuelos nacionales e internacionales como LAN CHILE desde 2004. Operan en Quito, Guayaquil, Galápagos, Cuenca y cuenta con vuelos internacionales conexiones desde sus nacionales.

Servicios que ofrece LATAM:

- Venta de boletos en los puntos de venta físicos y virtuales.
- Desde Cuenca tiene operaciones directas a Quito.
- Chequeo en el aeropuerto a través de counters, virtual y quiosco.
- Embarque y desembarque de pasajeros.
- Entrega y recepción de equipaje.

- Pasajero frecuente con LATAM PASS, siendo miembro de Oneworld, en donde la gama de aerolíneas en el mundo es más extensa, haciendo posible nuevos y mayores destinos.
- LATAM Duty free, que puede ser canjeado con millas, ventas de productos libre de impuestos, a bordo en espacio aéreo internacional.
- Acumulación de millas en la cadena Pharmacys y algunas tarjetas VISA de bancos locales e internacionales.

Entre los servicios que brinda LATAM en Cuenca están:

#### **2.4.1 Transporte de pasajeros en operación normal**

- **Venta de boletos:** El pasajero tiene la obligación de presentar documentación requerida. Lo que norma la DGAC es la presentación de la documentación necesaria como cédula, partida de nacimiento hasta cumplir la mayoría de edad, pasaporte, licencia de conducir y carné de diplomático, el usuario requiere de alternativas de destinos, precios y horarios según su necesidad.

Con esta compra el pasajero se compromete a cumplir con las indicaciones del boleto o contrato de compra, condiciones de la tarifa, etc. La presentación al chequeo del vuelo es dos horas antes y el cierre es 30 minutos antes de la salida del avión. La Franquicia del equipaje está marcado en el boleto según su ruta, en vuelos nacionales es 23 Kilos y en equipaje de mano 8 Kilos.

- **Chequeo:** El 50% de los pasajeros realizan el chequeo on-line incluyendo pasajeros con la aplicación APP, según lo investigado por la autora con el Supervisor encargado de la operación de LATAM, por lo que el porcentaje restante se chequea y entrega equipaje directamente en el counter.

- **Proceso:** se realiza el protocolo, se revisa la identificación original, al mismo tiempo se verifica en el sistema que su chequeo sea el correcto, (boleto, fecha, servicio extra, etc.) se asigna el asiento requerido por el pasajero y se factura equipaje de bodega simultáneamente se le indica que revise la cartilla de MMPP (Mercancías Peligrosas) se le indica la puerta de embarque.
- **Protocolo:** Buenos/as... Bienvenido a (nombre de la Aerolínea) por favor su identificación y su destino de viaje, por favor su equipaje en la balanza, revise la cartilla de MMPP que no contenga ningún objeto que no contenga en su equipaje, para su embarque estamos en la puerta #... Buen viaje. !

#### 2.4.2 Embarque

Los pasajeros luego de recibir su pase abordar se dirigen a filtros de seguridad a cargo de la CORPAC en donde se revisan MMPP y los objetos que puedan poner en riesgo la operación normal del aeropuerto, pasajeros y operadoras aéreas.

- **Proceso:** se verifican necesidades especiales como apertura de equipaje por parte de la CORPAC en presencia del pasajero si existe alguna sospecha de MMPP. Hacer anuncios en altavoces que dispone cada puerta de embarque y finalmente, se realiza el embarque del pasajero, precautelando la seguridad del pasajero en todo momento hacia la llegada a la aeronave.
- **Protocolo:** Se lo realiza en alta voces en español e inglés, buenos/as... (Nombre de la aerolínea) invita al embarque de su vuelo #... por la puerta #... con destino a Quito, invitamos a pasajeros que requieran asistencia especial, niños menores de 2 años con coches, pasajeros con categorías Emerald y Sapphire embarcar cuando lo estimen conveniente. Buenos/as... (Nombre de la aerolínea) inicia el embarque de su vuelo #..., por la puerta #.... Invitamos

a pasajeros entre las filas 15 a la 29 embarcan por la puerta posterior. Continuamos con el embarque del vuelo #..., por la puerta #..... Invitamos a pasajeros entre las filas 1 a la 14 embarcan por la puerta delantera. Llamado final de embarque a pasajeros de (Nombre de la aerolínea) del vuelo #..., con destino a Quito.

### **2.4.3 Rampa o plataforma**

- **Proceso:** la circulación en la rampa o plataforma debe ser guiada por personal de la aerolínea, por las líneas designadas blancas, diseñadas por la CORPAC en el plataforma, lo que se logra es el orden y la prioridad de la seguridad al pasajero precautelando el equipo. El personal debe salir con los equipos correctos a la dirección de pasajeros como chalecos reflectivos, protectores auditivos, zapatos punta de acero, entre otros.

### **2.4.4. Embarque y desembarque de equipaje**

- **Proceso:** embarque de equipaje, al momento de chequeo el pasajeros entrega su equipaje, el mismo que será transportado en la banda que se dirige al patio de maletas pasando por una revisión de la máquina de rayos X de la CORPAC. Finalmente, quedando en custodia de seguridad de la aerolínea para ser embarcado en la carretas que transportan hacia las bodegas del avión.

La CORPAC debe velar por la seguridad de los usuarios y operadoras aéreas, teniendo en consecuencia la facultad de pedir revisión de equipajes con el pasajero ya que se puede identificar MMPP en el contenido.

- **Protocolo:** Señor(a/ita) (apellido del pasajero) su equipaje ha sido escogido en un chequeo aleatorio por la seguridad de este aeropuerto y deben verificar

en presencia del pasajero, personal de seguridad le acompañará al lugar, gracias.

- **Desembarque de equipaje:** las carretas se acercarán al avión para que sean cargadas en la carreta y transportadas a la banda de equipajes de la recepción, va a retirar una persona de la aerolínea las taquillas de las maletas aleatoriamente y permanecerá en la sala por posibles reclamos de faltantes o daños.

#### 2.4.5 Pasajeros con servicios especiales

- **Servicio de menor no acompañado UM (Unaccompanied Minor):** Es el servicio que se brinda a un menor no acompañado, que viaja solo, en edades comprendidas entre 5 a 12 años, el representante que deja al niño debe firmar un formulario brindando información de quien lo recibe en el destino. El cobro del servicio debe puede ser cancelado en el momento de la compra del boleto o en el chequeo y se identificará al UM con un sello en la ropa con la inscripción de UM, en un sobre se colocará los papeles de la información entregada e identificación. El menor debe ser ubicado en las últimas filas del avión.

**Proceso:** Embarque, el Agente de Servicio de Pasajero llevará al menor a través de los filtros y mostrar su identificación, estará todo el tiempo a cargo de necesidades del niño y lo entregará al Jefe de Tripulación para que designe su asiento.

Desembarque, el Agente de Servicio al Pasajero retira al niño del Jefe de Tripulación y acompaña al UM hacia recepción puede retirar el equipaje

identificado con taquilla de UM ó puede retirar el equipaje la persona que lo recepta con previa demostración de identificación y firma de formulario.

- **Servicio de menor TEEN:** Este servicio es opcional para menores en edades de 12 a 17 años y no se da en vuelos nacionales, pero se identifica si el viaje es para asistir al menor en caso de quiebre de servicio sea contingencia o emergencia.
- **Pasajeras embarazadas:** Se chequea con normalidad a pasajeras con embarazos menores a 32 semanas de gestación, a partir de la semana indicada el pasajero deberá presentar un certificado del médico tratante indicando que la pasajera puede viajar vía aérea sin riesgo.

El certificado médico obligatorio en las pasajeras embarazadas a partir de la semana 36 de gestación.

**Proceso:** el Agente de Servicio al Pasajero ubicará preferiblemente en las primeras filas y colocar el servicio de máxima asistencia MAAS para asistir a la pasajera en caso lo requiera.

- **Servicio de termo-cuna:** Este servicio consiste en el uso de la primera fila de la aeronave, en donde se ubicará la termocuna previamente autorizada por la aerolínea bajo normas de seguridad y uso de medicamentos u oxígeno, se realizará antes del embarque de pasajeros. Deberá viajar con el médico tratante y certificado que garantice su estabilidad durante el vuelo. LATAM no ofrece este servicio dentro del Ecuador a excepción de otros países y filiales que cuentan con el mismo.
- **Servicio de camilla:** Este servicio se coordinará previamente con la ambulancia y autoridades del aeródromo para el paso a la plataforma, se utiliza

la primera fila para este servicio. El acompañante y médico que viaje con el paciente debe pedir con anticipación el servicio mostrando el certificado que garantice que tiene estabilidad para realizar su viaje y coordinar los medicamentos y uso de oxígeno si es que lo requiere, el embarque de los pasajeros deberá ser por la puerta posterior del avión. No cuenta con este servicio LATAM en vuelos dentro del Ecuador, pero en diferentes países si ofrecen.

- **Pasajeros viajando con INF (infantes):** Proceso: el agente revisa la documentación y la ubicación es indistinta dentro del avión.
- **Servicio de ambulancia:** Es un servicio especializado para ciertos tipos de avión que tiene lo necesario para atender al paciente durante el vuelo. El paciente debe viajar con el médico tratante y con certificado médico garantizando su estabilidad durante el vuelo. Se coordinará con la autoridad aeroportuaria la entrada de la ambulancia a la plataforma. LATAM no cuenta con este servicio.
- **Servicio de pasajeros con uso de sillas de ruedas WCHR/S/C/W/D:** El servicio se denomina Wheel chair o silla de ruedas, el pasajero solicita este servicio en el momento de la compra del boleto o en el momento de chequeo y es sin costo. La aerolínea dispone de algunos tipos de sillas de ruedas según la necesidad.

WCHR silla de ruedas de rampa, necesita para trasladarse, cuando sube o baja gradas el pasajero.

WCHS silla de ruedas de stairs o de escaleras, cuando el pasajero no sube ni baja gradas, en este caso por lo que se ocupará la misma silla para este servicio.

WCHC silla de ruedas de cabina cuando, el pasajero no camina, por lo que necesita su silla de ruedas propia que la receptan y entregan a la puerta del avión, mientras tanto se ocupará la silla de ruedas del pasajero.

WCHD silla de ruedas con batería seca, el pasajero deberá presentar su caja para colocar la batería, se prepara una bodega diferente para su transporte y el pasajero debe dejar de usarla mínimo unos 30 minutos antes de su embarque. Este servicio debe ser avisado a la aerolínea 48 horas antes de la salida de su vuelo.

WCHW silla de ruedas con batería húmeda, el pasajero deberá presentar su caja para colocar la batería y separarla de la silla, en este caso se prepara una bodega diferente para su transporte y el pasajero debe dejar de usarla mínimo unos 30 minutos antes de su embarque. Este servicio debe ser comunicado a la aerolínea 48 horas antes de la salida de su vuelo.

- **Servicio de oxígeno:** No dispone de este servicio la aerolínea.
- **Servicio de poco oxígeno:** Son máquinas pequeñas y personales que generan oxígeno a partir de la atmósfera, son individuales sólo se pueden admitir con previa revisión de personal de seguridad de la aerolínea. Este servicio no tiene costo alguno.

**Proceso:** el agente debe pedir al pasajero el MEDA (medical assistance) firmado el Doctor de la aerolínea y tramitado 48 horas antes de la salida de su vuelo; el ser igual al de un pasajero normal. Verifica al pasajero la marca de su POC sea el mismo autorizado en el MEDA.

- **Servicio a personas con enfermedades psiquiátricas y discapacidades severas:** Son pasajeros que vienen con certificado médico y siempre deben viajar acompañados.

**Proceso:** el agente deberá preguntar y observar a la persona con la que viaja, sobre el estado del pasajero. Debe asignarse asientos continuos y evaluar a la persona si se encuentra tranquila, apta para viajar y que siga las instrucciones con el acompañante en caso de una emergencia.

- **Servicio a personas con capacidades diferentes:** Pasajeros con Síndrome de Down, aquellos con capacidades especiales leves y discapacitados físicos deben presentar el certificado médico y que son capaces de seguir instrucciones en caso de emergencia puesto que no todos viajan acompañados, como es el caso de pasajeros con discapacidad visual y auditiva. A ellos se los ubica en el sistema con el comentario MAAS (máxima asistencia) y se da aviso a la tripulación.

**Proceso:** embarque y desembarque

- **Discapacidad auditiva (DEAF) (deaf):** Este pasajero no tiene la obligación de viajar acompañado, el agente de servicio lo acompaña a la sala de embarque y se le brinda información escrita y se le avisa que tiene que abordar el avión acompañándole hacia el mismo.
- **Discapacidad visual (BLND) (blind):** Este pasajero no tiene la obligación de viajar acompañado, el agente de servicio le acompaña a la sala poniéndose de guía para entrar, al igual que para abordar al avión hasta ubicar en el asiento. En el desembarque el agente lo acompañará desde el avión a la recepción y verificará su equipaje hasta la salida de esta sala.

- **Servicio de cunas:** Son dispositivos de aluminio, que se coloca en los paneles de la entrada al avión y primera fila de clase económica, el bebé no debe tener más de 6 meses para hacer uso de la cuna, la misma que se utilizará solo durante vuelo excepto despegue y aterrizaje. Este servicio no tiene costo, dispone en ciertos equipos que vuelen y se ofrece en rutas internacionales de LATAM
- **Servicio a pasajeros INAD (inadmitidos) DEPA (detenidos) DEPU (deportados):** INAD, son pasajeros que por alguna razón ya sea documentación o requisitos que el país de destino no lo admita. Este servicio no se brindará en el aeródromo ya que no cumple las funciones de un aeropuerto. DEPA, son pasajeros privados de la libertad y siempre viajarán con custodia, deben ir esposados entre las personas que lo acompañan. Se debe coordinar previamente con el Supervisor de Seguridad de la aerolínea en tierra.

**Proceso:** el agente de servicio deberá entregar los papeles en sobre cerrado a la tripulación la cual custodiará hasta su destino. Deberá conversar con la seguridad de la aerolínea para que hable con los custodios. Se asignarán asientos al final y embarcarán primero y desembarcarán al final.

DEPU, son pasajeros deportados a su país de origen y se les obliga a dejar el país. Vale señalar que esos casos no se presentan en nuestro Aeródromo.

- **Pasajeros conflictivos o disruptivos:** La aerolínea está en toda la libertad de negar el chequeo, embarque o desembarque de un vuelo si un pasajero no guarda la compostura adecuada con respeto a los demás pasajeros. Las razones por las que se niega el servicio de transporte pueden ser, que el pasajero realiza agresiones verbales, físicas, presenta ingesta de alcohol o drogas, no realiza las instrucciones

de la tripulación, ocasiona daño al equipo, robo posee alguna enfermedad infecto contagiosa.

**Proceso:** Al ocasionarse una situación así el Agente dará aviso al Supervisor quien tomará la decisión con seguridad de la aerolínea. El agente agredido deberá evitar tener contacto y mantener la tranquilidad alejarse y dejar en manos de las autoridades de la aerolínea la situación.

- **Servicio a pasajeros adultos mayores:** A estos pasajeros se les ubica en la parte delantera del avión excepto a la salida de emergencia y se les prioriza el embarque.

**Proceso:** el agente de servicio debe estar pendiente de su embarque y su asignación de asiento en el chequeo. Se les incluye comentario de MAAS en caso que lo requiera

- **Servicio a pasajero VIP (Very Important Passanger) y CIP (Comercial Important Passanger):** VIP: Estos pasajeros serán identificados por el departamento especializado en servicio especial y les ubicará en los mejores asientos disponibles priorizándose el embarque.

CIP: Se dará el mismo procedimiento de los pasajeros VIP

- **Servicio a pasajeros con categorías oneworld emerald y sapphire:** Son los pasajeros que han adquirido categorías y beneficios por acumulación de millas en vuelos oneworld.

**Proceso:** se tratará mínimo una vez por el apellido del pasajero en el chequeo y al momento del embarque. Se colocará en su equipaje una taquilla de prioridad en

caso de conexión para así mismo sea su equipaje el primero en el desembarcar debido que tienen embarque con prioridad al momento de las asistencias.

- **Servicio de transporte de mascotas PETC (Pet in Cabin):** Este servicio se brinda a los pasajeros que transporta mascotas con pesos menores a 8Kilos con la presentación del certificado de vacunas correspondiente. El estuche debe caber debajo del asiento dentro del avión puede éste ser de material suave o duro. El servicio debe ser reservado con 48 horas de anticipación y deberá ser cancelado al momento de chequeo.

**Proceso:** El agente tiene la obligación de observar que la mascota sea perro o gato que quepa en el kennel o estuche y que vaya cómodo. No debe estar nervioso en el vuelo y se le chequeará en las filas posteriores.

- **Servicio de transporte de mascotas AVIH (Animal in Hold):** Este servicio se da a los pasajeros que transporten mascotas con pesos menores a 32Kilos con kennel o estuche duro con ranuras de tal manera que haya circulación de aire, el pasajero debe presentar el certificado de vacunas y certificado médico respectivos indicando que puede viajar vía aérea la mascota. El servicio debe ser reservado con 48 horas de anticipación y debe ser cancelado al momento de chequeo.

**Proceso:** El agente tiene la obligación observar que la mascota sea perro o gato que entre en el kennel y vaya cómodo. No debe estar nervioso en el vuelo y se dará aviso a tripulación para ubicación en bodega despresurizada.

- **Animales de asistencia emocional ESAN y lazarillos ESVAN:** Los animales de asistencia emocional ESAN están permitidos viajar con el pasajero y dueño en cabina o en la bodega del avión. El pasajero debe presentar certificado médico de

la aerolínea tramitado con anticipación. No tiene costo el servicio si es que viaja en cabina, si la asistencia va en bodega se cobrará igual que el servicio de AVIH.

Los lazarillos ESVAN son animales de ayuda al pasajero, es decir pasajeros con deficiencias visuales u otros problemas de salud y que los animales puedan guiar o identificar a su amo. El pasajero viajará con su lazarillo en cabina, los mismos que son ubicados en las últimas filas. El servicio no tiene costo.

## **Capítulo 3**

### **Manual para futuros agentes de servicio al pasajero en tierra de aerolínea en el Aeródromo Mariscal La Mar de Cuenca**

#### **Introducción**

El presente capítulo está destinado a desarrollar el proceso de entendimiento de la vida aeroportuaria a los futuros agentes de servicio al pasajero, en su imagen, lenguaje, seguridad, mediante el cumplimiento de estos procedimientos, regulaciones aeronáuticas en el servicio de transporte aéreo.

La aerolínea está en la obligación de explicar la carga horaria, la remuneración, en capacitar introductoria y regularmente en sistemas, al igual que en procedimientos, protocolos y reglamentaciones al momento de su contrato con el agente de servicio al pasajero en tierra.

La mayor ventaja de los empleados de las aerolíneas son los beneficios de los boletos liberados o con descuentos, por lo que también entregará la información de su uso y gozo de los mismos.

Los requisitos del Agente de Servicio al Pasajero será incorporar todos los conocimientos recibidos en la capacitación introductoria, ser graduado en la especialidad de Turismo, hablar 80% de inglés y un 50% escrito, es un trabajo bajo presión por lo que el agente debe mantener la calma, saber actuar correctamente en situaciones de contingencia, emergencia y amenaza. Por último, aunque no menos importante acatarse a las reglamentaciones internas o corporativas.

### 3.1 Imagen

La imagen depende de cada aerolínea sus reglamentos e imagen corporativa. Pese a esto no dista de las exigencias que la misma pone con sus clientes internos.

**Uniformes:** en perfectas condiciones como, el impermeable, los zapatos limpios y lustrados, chalecos, sacos, las camisas, blusas, pantalones y faldas impecables. Las medias nylon deben estar en óptimas condiciones y del color que corresponde. Cada una de estas prendas debe ser usadas de acuerdo al tamaño del cuerpo; es decir, altura correcta y sin excesos como es el ejemplo de las faldas a la altura de las rodillas. Los uniformes de acuerdo a la imagen de las operadoras pueden cambiar los días de uso, por lo que se recomienda llevar el saco e impermeable para usarlo según el clima.

*Fotografía 31.* Imagen de Agente de Servicio al Pasajero en tierra



**Fuente:** <http://megustavolar.iberia.com/tag/uniformes/> (lamas, 2012)

**Accesorios obligatorios:** cartera corporativa en el caso de mujer. Piochas de identificación con el nombre visible en el uniforme. Porta credenciales con las tarjetas TCA (Tarjeta de Circulación Aeroportuaria) visible de acuerdo a lo que indica la autoridad y la credencial de la aerolínea.

**Accesorios permitidos:** los accesorios deben ser discretos en colores plata, oro o similares; el reloj; un anillo uno por mano puede ser el de matrimonio, anteojos con marcos con colores sobrios. En el caso de la mujer los aretes no deben traspasar dos centímetros del lóbulo.

**Manos y uñas:** este cuidado también habla de la persona por lo que deben lucirse en buen estado: las uñas bien cortadas y no deben traspasar el borde de los dedos, pueden estar con esmalte de brillo o color piel. En el caso de la mujer no traspasar los tres milímetros, pintadas con color acorde al uniforme, los más recomendables: rojo, piel, brillo y francés.

**Peinado:** Se debe llevar un corte que se encuentre despejado el área de la cara. En el caso del hombre debe ser normal y discreto; las patillas altas, la barba o bigote deben ser rebajados con un corte definido. La mujer debe llevar el cabello corto, a la altura de los hombros, de tener pelo largo estará agarrado en una sola coleta o recogido completamente. El accesorio para recoger el cabello por lo general es de color carey o similar al color de la operadora. Los invisibles deben ser del color del cabello. Si posee tinte no descuidar su cuidado y usar el mismo tono llamativo o fuerte. Durante el turno laboral debe estar correctamente recogido el cabello por lo que se recomienda el uso de gel, laca o mousse.

**Maquillaje y perfume:** debe utilizarse el mismo color de piel o lo más parecido. Las cejas bien definidas. El uso de máscara en pestañas debe ser color negro o café. Las

sombras serán ser en tonos grises, color tierra o piel como defina el transportista. El labial varía en color rojo o piel. El perfume debe ser discreto cuyo olor no penetrante.

**Prohibición:** ningún agente tendrá piercing o tatuajes en su cara y a la vista del pasajero. En caso de existir tatuajes deben ser cubiertos con vendas o cinta color piel como el micropore.

### **3.2 Carga horaria**

El sistema de atención funcionará durante las horas en las cuales el transportista aéreo tenga vuelos, al menos desde unas dos horas y treinta minutos antes del primer vuelo y una después del último.

En el aeródromo de Cuenca existen dos horarios definidos por los operadores el contrato de ocho horas o de tiempo parcial de cuatro horas. Éstas pueden distribuirse en tiempo continuo o tiempo de operación.

Los horarios serán de lunes a domingo, los trescientos sesenta y cinco días del año. Los días de descanso puede ser fin de semana o días laborables esto se define según la empresa y distribución del horario, es importante el respeto a las ocho horas de descanso.

Las vacaciones dependerá de la operadora, en el casos de TAME EP será un mes de vacaciones y en el caso de LATAM quince días, las mismas que gozarán cuando necesite el agente de acuerdo a la ley que rige en el país.

### 3.3 Breve introducción a las aerolíneas y organismos que norman y operan en el Aeródromo Mariscal La Mar de Cuenca

En el aeródromo de Cuenca funcionan dos aerolíneas TAME EP y LATAM, los organismos que trabajan en CORPAC y DGAC. Los entes reguladores y auditores son IATA y OACI.

*Fotografía 32.* Aeródromo Mariscal La Mar de Cuenca



**Fuente:** Corporación Aeroportuaria de Cuenca (Corporación Aeroportuaria, 2014)

**TAME EP** (TAME Empresa Pública), aerolínea emblema del Ecuador, se crea en 1962 con la necesidad de unir todas las regiones del país; Costa, Sierra, Amazonía y Galápagos, a través del servicio de transporte brindando servicios comerciales y de carga, enlazando trece provincias en el Ecuador y destinos internacionales.

Desde Cuenca vuela a Quito y Guayaquil. Los pasajeros tienen varias opciones de conectar vuelos domésticos desde las otras provincias: a Guayaquil, Quito, Galápagos, San Cristóbal, Esmeraldas, Manta, Salinas, Santa Rosa, Loja, Lago Agrio y Coca. Vuelos

internacionales desde Guayaquil y Quito a; New York, Fort Lauderdale, La Habana, Cali, Bogotá y Lima.

Al momento TAME EP se encuentra con un acuerdo de código compartido con AVIACA miembro de STAR ALLIANCE.

Esta alianza tiene como miembros en América a: [Air Canadá](#), [Copa Airlines](#) y [United Airlines](#). En Europa a: [Adria Airways](#), [Aegean Airlines](#), [Austrian Airlines](#), [Brussels Airlines](#), [Croatia Airlines](#), [LOT Polish Airlines](#), [Lufthansa](#), [Scandinavian Airlines](#), [Swiss International Air Lines](#), [TAP Portugal](#) y [Turkish Airlines](#). En Asia a: [Air China](#), [Air India](#), [ANA](#), [Asiana Airlines](#), [Eva Air](#), [Shenzhen Airlines](#), [Singapore Airlines](#) y [Thai Airways International](#). En África a: [Egypt Air](#), [Ethiopian Airlines](#) y [South African Airways](#). En Oceanía a: [Air New Zealand](#).

El sistema que usan para hacer reservas y chequeo es el SITA.

**LATAM** (LATAM Airlines Group), aerolínea con nombre comercial nuevo. Es el resultado de la fusión de LAN Airlines Group (filiales en toda Sudamérica como LAN Argentina, LAN Airlines en Chile, LAN Perú, LAN Ecuador, LAN Colombia y LAN Cargo) y TAM Líneas Aéreas (en Brasil). En el país empiezan las operaciones como LAN Ecuador en mayo del 2009, LATAM está afiliada.

Desde Cuenca vuela a Quito, conectando a otras provincias desde Quito, Guayaquil, Galápagos y San Cristóbal. Vuelos internacionales desde Quito y Guayaquil a: New York, Lima, Chile, Buenos Aires y Madrid.

LATAM es miembro ONEWORLD proporcionando opciones de vuelo para llegar a más destinos. Las aerolíneas que la conforman son, en América American Airlines y LATAM Airlines. En Europa [Air Berlín](#), [British Airways](#), [Finnair](#), Iberia y [S7 Airlines](#).

En Asia a: [Cathay Pacific](#), [Japan Airlines](#), [Malaysia Airlines](#), [Qatar Airways](#), [Royal Jordanian](#) y [SriLankan Airlines](#). En Oceanía a: [Qantas](#).

El sistema que usan para ventas y chequeo es Sabre.

**CORPAC** (Corporación Aeroportuaria de Cuenca), ente público en la ciudad de Cuenca que está a cargo de la terminal aérea en tierra, convirtiéndose en el operador de servicios aeroportuarios donde inicia y concluye viajes, la misma que brinda una infraestructura e instalaciones destinada al usuario y transportistas aéreos, bajo principios de calidad, seguridad, de acuerdo a la normativa de la DGAC y certificaciones; llevando a la empresa a un enfoque de mejoramiento continuo para ofrecer los más altos estándares de operaciones aeroportuarias. (Corporación Aeroportuaria, 2014)

**DGAC** (Dirección General de Aviación Civil) es el ente público adscrita al Ministerio de Defensa Nacional, de la República del Ecuador, mediante las RDAC regula y está encargado de controlar, vigilar, actualizar y administrar la actividad aeronáutica y aeroportuaria garantizando la seguridad operacional en el país. (DGAC, 2013)

A todas las aerolíneas y entes públicos los audita la **IATA** (Asociación de Transporte Aéreo Internacional) y **OACI** (Organización de Aviación Civil Internacional), mediante los procesos internacionales para regular y normar la seguridad y comercio entre el usuario y las operadoras aéreas. Estos organismos últimos no tienen oficina en el aeródromo, los inspectores visitan con regularidad a las aerolíneas revisando y actualizando todos los procesos para brindar los permisos de funcionamiento. (DGAC, Resolución Nro058, 2008)

### 3.4 Términos aeronáuticos

En el mundo de la aviación la terminología es extensa, la DGAC se encarga de definir a cada uno de los eventos o situaciones que se desarrolla en una operación. (DGAC, 2013)

A continuación se describe a las que se utilizan con frecuencia:

**Accidente aéreo:** todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave, que ocurre dentro del período comprendido entre el momento en que una persona entra a bordo de la aeronave, con intención de realizar un vuelo y el momento en que todas las personas han desembarcado; durante el cual:

- a) Cualquier persona sufre lesiones mortales o graves a consecuencia de hallarse en la aeronave, sobre la misma, o por contacto directo con ella o con alguna cosa sujeta a ella.
- b) La aeronave sufre daños de importancia o roturas estructurales que afectan adversamente a sus características de vuelo, y que normalmente exigen una reparación importante o el cambio del componente afectado.
- c) La aeronave desaparece o es totalmente inaccesible.

**Aeródromo:** área definida de tierra o de agua (que incluye todas sus edificaciones, instalaciones y equipos) destinada total o parcialmente a la llegada, salida y movimientos de aeronaves en superficie.

**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.

**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.

**Amenaza:** suceso o error que está fuera del control de la persona que se encarga de la operación, que aumenta la complejidad de la operación y que debe manejarse para mantener el margen de seguridad.

**Área de aterrizaje:** parte del área de movimiento destinada al aterrizaje o despegue de aeronaves.

**Área de control:** espacio aéreo controlado que se extiende hacia arriba desde un límite especificado sobre el terreno.

**Área de maniobras:** parte del aeródromo que ha de utilizarse para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves, excluyendo las plataformas.

**Comunicación aeroterrestre:** comunicación en ambos sentidos entre las aeronaves y las estaciones o puntos situados en la superficie de la tierra.

**Control de tráfico aéreo:** servicio operado por la autoridad competente para promover un flujo de tráfico aéreo oportuno, seguro y ordenado.

**Incidente de aeronáutica:** todo suceso relacionado con la operación de una aeronave, que no llegue a ser un accidente, que afecte o pueda afectar la seguridad de las operaciones.

**Informe meteorológico:** declaración de las condiciones meteorológicas observadas en relación con una hora y lugar determinados.

**Mantenimiento:** trabajos requeridos para asegurar el mantenimiento de la aeronavegabilidad de las aeronaves, lo que incluye una o varias de las siguientes tareas: reacondicionamiento, reparación, inspección, reemplazo de piezas, modificación o rectificación de defectos.

**Manual de operaciones:** manual preparado por el Explotador para instrucción y orientación del personal responsable de las operaciones y procedimientos a que éstas deben ajustarse.

**Mínimos de utilización de aeródromo:** las limitaciones de uso que tenga un aeródromo para:

- a) el despegue, expresadas en términos de alcance visual en la pista o visibilidad y, de ser necesario, condiciones de nubosidad;
- b) el aterrizaje en aproximaciones de precisión y las operaciones de aterrizaje, expresadas en términos de visibilidad o alcance visual en la pista y la latitud/altura de decisión (DA/H) correspondientes a la categoría de la operación; y,
- c) el aterrizaje en aproximaciones que no sean de precisión y las operaciones de aterrizaje, expresadas en términos de visibilidad o alcance visual en la pista, altitud / altura mínima de descenso (MDA/H) y, de ser necesario, condiciones de nubosidad. Son las condiciones meteorológicas límites prescritas para la utilización de un aeródromo, bien sea para el despegue o para el aterrizaje, corrientemente expresadas en términos de visibilidad, altitud de decisión (DA) o de altitud mínima de descenso (MDA) y de las condiciones de nubosidad.

**Notam:** aviso distribuido por medios de telecomunicaciones que contiene información relativa al establecimiento, condición o modificación de cualquier

instalación aeronáutica, servicios, procedimiento o peligro, cuyo conocimiento oportuno es esencial para el personal encargado de las operaciones de vuelo.

**Peso calculado para el aterrizaje:** peso máximo de la aeronave que, para fines de cálculo estructural, se supone que se preverá para aterrizar. "Peso calculado para el despegue" Peso máximo de la aeronave que, para fines de cálculo estructural, se supone que tendrá al comienzo de la carrera de despegue.

**Peso calculado para el despegue:** peso máximo de la aeronave que, para fines de cálculo estructural, se supone que tendrá al comienzo de la carrera de despegue.

**Peso máximo:** el límite superior de peso que en determinadas condiciones ambientales y/o estructurales, acepta y/o soporta una aeronave.

**Plan operacional de vuelo:** plan del Explotador para la realización segura del vuelo, basado en la consideración del rendimiento del avión, en otras limitaciones de utilización y en las condiciones previstas pertinentes a la ruta que ha de seguirse y a los aeródromos de que se trate.

**Plataforma:** área definida, en un aeródromo terrestre, destinada a dar cabida a las aeronaves, para los fines de embarque o desembarque de pasajeros, correo o carga, abastecimiento de combustible, estacionamiento o mantenimiento.

**Tránsito aéreo:** todas las aeronaves que se hallan en vuelo y las que circulan por el área de maniobras de un aeródromo.

**Umbral:** comienzo de la parte de pista utilizable para el aterrizaje.

**Visibilidad:** distancia determinada por las condiciones atmosféricas y expresada en unidades de longitud, a las que pueden verse e identificarse durante el día objetos prominentes no iluminados y en la noche, objetos prominentes iluminados.

**Vuelos charter:** vuelos realizados eventualmente en base a un contrato de "fletamento aeronáutico" por el cual se compromete la capacidad total o parcial de una aeronave para el transporte de personas o cosas, sea o no utilizada dicha capacidad, por un precio denominado flete y que puede ser acordado o determinado sobre la base de millaje, hora de vuelo o por viaje.

**Vuelo especial:** vuelos realizados por los Explotadores de Servicios del Transporte Aéreo Público, regular, que posean una Concesión o Permiso de Operación, cuando una o más aeronaves de su propiedad, son destinadas a vuelos o frecuencias adicionales, dentro de las rutas que se hallen otorgadas.

Términos según la OACI: ((ATCONF), 2013)

**Billete de pasaje o boleto:** todo documento válido, individual o colectivo, donde conste que el pasajero tiene un contrato de transporte con el transportista aéreo, o su equivalente en forma no impresa, incluida la adquisición electrónica y por Internet, expedido o autorizado por el transportista aéreo o por su agente autorizado.

**Cancelación:** la no-realización de un vuelo programado.

**Cliente:** persona que compra en un establecimiento o utiliza sus servicios.

**Desembarque:** el acto de salir de una aeronave, después del aterrizaje, exceptuados los tripulantes o pasajeros que continúen el viaje durante la siguiente etapa del mismo

vuelo directo. Se entiende que el desembarque concluye cuando el pasajero ingresa al edificio terminal del aeropuerto respectivo.

**Destino final:** el último destino que figura en el billete de pasaje presentado en el mostrador de facturación.

**Embarque:** el acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar un vuelo, exceptuados aquellos tripulantes o pasajeros que se hayan embarcado en una de las etapas anteriores del mismo vuelo directo. Se entiende que el embarque se inicia cuando el pasajero abandona el edificio terminal del aeropuerto respectivo.

**Equipaje:** conjunto de artículos en posesión de los pasajeros, entregados mediante etiqueta registrada por el transportista aéreo para el mismo trayecto o ruta a utilizar por los pasajeros transportados en una aeronave bajo su responsabilidad y de conformidad con un contrato de transporte aéreo.

**Equipaje de mano u objetos de mano:** son aquellos elementos personales del pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de éstos, tales como: un maletín pequeño, un paraguas, un abrigo o impermeable y en general cualquier artículo, efecto y demás pertenencias personales o apropiados para vestir, uso, comodidad y conveniencia en relación al viaje, incluyendo artículos comprados en el comercio de la zona de embarque. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero.

**Equipaje de transferencia entre transportistas aéreos:** equipaje de pasajeros que se transborda de la aeronave de un transportista aéreo a la aeronave utilizada por otro transportista aéreo durante el viaje del pasajero.

**Equipaje no acompañado o rush:** equipaje transportado en vuelo distinto al del pasajero y mediante guía de carga aérea, sobre el cual se han aplicado especiales medidas de seguridad cuando sean transportados en aeronave destinada a pasajeros.

**Negación de embarque:** consiste en la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las siguientes condiciones: con reserva confirmada y en las condiciones establecidas en el contrato de transporte, debido a razones de salud o de seguridad o a la presentación de documentos de viaje inadecuados o la presentación tardía del pasajero al mostrador.

**Parada estancia:** vuelo que se realiza con interrupción intencional, con derecho a posterior reembarque, por el mismo transportista aéreo y en la misma ruta. La interrupción no podrá exceder el plazo que la autoridad de cada estado determine para su territorio.

**Pasajero de transferencia o conexión:** pasajero que efectúa enlace directo en un aeropuerto entre dos vuelos y aeronaves diferentes operadas por el mismo o diferente transportista aéreo.

**Pasajero en tránsito:** pasajero que realiza una escala o trasbordo programado o no, como parte del itinerario de un mismo vuelo, continuando hacia un destino diferente al de su ciudad de origen.

**Pasajero voluntario:** la persona que posea un billete de pasaje válido, que tenga una reserva confirmada, y se haya presentado al registro dentro del plazo y de las condiciones requeridos y acepte la petición efectuada por el transportista aéreo a los pasajeros para que renuncien voluntariamente a su reserva confirmada a cambio de un determinado beneficio.

**Reserva:** acción aceptada o registrada por medio físico o electrónico por el transportista aéreo, por el cual se le garantiza al usuario un espacio en un vuelo.

**Sobreventa (overbooking):** cualquier vuelo regular en el que el número de pasajeros con reserva confirmada y que se hayan presentado para facturación dentro del tiempo límite señalado, sobrepasan el número de plazas de las que dispone el avión.

**Tarifa:** se entiende por tarifa internacional al precio que se cobra por el transporte de personas entre un punto del territorio nacional y un punto en el exterior, y comprende las comisiones y condiciones de pago a los operadores turísticos y, en general, a los intermediarios, y todas las normas y condiciones que configuran o influyen sobre el precio que paga el usuario, así como cualquier beneficio significativo asociado con el transporte; sin perjuicio de lo establecido en los Acuerdos y demás compromisos internacionales en materia aeronáutica.

**Usuario:** personas que utilizan los servicios aéreos y/o aeroportuarios en calidad de pasajeros, incluyendo aquellas personas naturales o jurídicas que intervienen en la actividad del transporte aéreo como “operadores”, que para el buen desempeño de su labor requieren de los medios idóneos. Abarca tanto el concepto de pasajero, como el de operador; entendiéndose transportistas aéreos, compañías de seguridad, instituciones del Estado y otros concesionarios.

**Viajero frecuente:** programas ofrecidos por los transportistas aéreos como estrategia de mercadeo para estimular la fidelidad de sus clientes, permitiéndoles acumular millas a medida que viajen en los vuelos de dichos transportistas aéreos o mediante el uso de otros servicios previamente definidos, las cuales podrían ser utilizadas en la adquisición de billetes de pasaje para viajes posteriores en las rutas que ellas ofrecen.

Otros términos que se utilizan:

**Bag:** equipaje

**Bag tag:** taquilla del equipaje

**Bitácora:** información de movimientos y operaciones por medio de tiempo.

**Boarding pass:** tarjeta de embarque

**Briefing:** plan de trabajo en el día de operación con el personal.

**Código:** palabra clave para definir arma para viajar

**Contingencia:** quiebre de servicio, que no esté se encuentre dentro su itinerario normal.

**D-Briefing:** acciones o correcciones que se toman después de la operación.

**Hangar:** lugar donde se guarda la aeronave, puede ser para pernoctar o dar mantenimiento.

**Pax:** pasajero.

**Pax CIP:** comercial important passanger, pasajero comercial importante.

**Pax Involuntario:** pasajero que tenga un boleto, reserva, espacio confirmado y se presenta a tiempo al chequeo; por algún motivo no se pueda embarcar ya sea sobreventa o restricciones de peso. El pasajero debe ser compensado y cubrir gastos de estadía y transferir al siguiente vuelo disponible.

**Pax Liberado:** pasajero con uso de beneficios de boletos de la aerolínea.

**Pax VIP:** pasajero very important passenger, pasajero muy importante.

**PIT:** Puesto de estacionamiento de aeronave.

**QAP:** mantener en espera

**Rampa:** plataforma.

**Retacar:** acción que realiza una aeronave al acercarse al umbral de la pista y aborta la opción tomando impulso a su acenso.

**Standby:** pasajero pendiente para su embarque.

### 3.5 Infraestructura

La estructura que se encuentra en el Aeródromo Mariscal La Mar, pertenece a la CORPAC. La autora recomienda dividir en dos zonas: área comercial y operación.

*Fotografía 33.* Aeródromo de Cuenca



**Fuente:** Corporación Aeroportuaria (2014)

#### Área comercial:

- Terminal aéreo.
- Parqueaderos tarifados.
- Zona de carga, entrega y recepción (funciona sólo TAME EP)
- Zona comercial: se encuentran alquiler de vehículos, bancos, cajeros y tiendas de recuerdos.
- Oficinas de ventas TAME EP, LATAM, y DGAC.
- Cafeterías y restaurantes.
- Sala Vip.
- Salas de capacitación, centro de negocios y eventos.

#### Operación:

- Counters de chequeo.
- Filtros de seguridad.
- Control de armas y explosivos.
- Sala de Embarque.
- Plataforma.
- Pista de rodaje.
- Pista.
- Torre de Control.
- Oficinas de operaciones de aerolíneas.
- Hangares.
- Abastecimiento de combustible ECUAFUEL.
- Bomberos aeronáuticos.

- Hangares: Aeropolicial y privados.
- Centro médico

### **3.6 Seguridad**

Hay un área vital, para llevar orden y control preservando la seguridad de los operadores y pasajeros. Este control está a cargo de cada una de las aerolíneas hacia los pasajeros y sus equipajes entregados al momento de chequeo.

Los equipajes entregados a la aerolínea quedan bajo la custodia de seguridad y revisión de CORPAC mediante una máquina de rayos X posteriormente ser embarcado en la aeronave. Si en el equipaje muestra algo sospechoso será sometido a una revisión de la autoridad con seguridad y el pasajero.

Filtros de seguridad consiste en la revisión al pasajero mediante una máquina detectora de metales y rayos X al equipaje de mano.

Si el pasajero lleva armas, municiones, sables o similares son sometidos a revisión de control de armas a cargo de las fuerzas armadas, que consiste en la inspección de armas sin municiones y demás en cajas separadas. Estos objetos serán entregados a seguridad de la aerolínea y embarcados en una bodega diferente.

Además los objetos prohibidos en el embarque de un equipaje que pongan en riesgo el vuelo, son:

Elementos corto punzantes como: cuchillas, cuchillos, navajas, desarmadores, tijeras hojas de afeitado, objetos romos y contundentes.

Otros elementos: explosivos, gases, líquidos inflamables, sólidos inflamables, sustancias comburentes, peróxidos orgánicos, sustancias tóxicas e infecciosas, material radiactivo, sustancias corrosivas y objetos peligrosos.

La CORPAC tiene la obligación de entregar las TCA (Tarjeta de Circulación Aeroportuaria) a todos las personas que trabajan y circulan en el aeródromo, por lo que todas las áreas están controladas su circulación. Para la obtención de esta tarjeta debe presentarse una prueba de las áreas y la importancia de colaborar con la autoridad en caso de que se requiera, caso contrario el portador de la misma será sancionado hasta el retiro permanente de la TCA.

Fotografía 34. Ejemplo de TCA



Credencial PSA

Fuente: <http://www.cda.org.ar/index.php/prensa/cda/13908-solicitaran-credencial-para-ingresar-a-la-terminal-de-cargas-del-aeropuerto-de-ezeiza> (CDA, 2013)

Motivos de negación de embarque por seguridad:

- Si el pasajero se encuentra con algún objeto mencionado y no declara o se niega en la colaboración en la revisión.
- El pasajero se encuentra bajo la influencia de alcohol, drogas, sustancias sicotrópicas o en estado de contagio.
- Pasajero que sea disruptivo y atente con su embarque a la seguridad durante el vuelo.

### **3.7 Chequeos de alcohol, drogas y otros**

De acuerdo a DGAC y las reglamentaciones internas de las aerolíneas, los agentes de servicio al pasajero realizarán un chequeo de alcohol y drogas, durante su horario de trabajo de manera aleatoria y sin prevención de fecha.

El proceso se efectuará con personal médico de la aerolínea, seguridad y un representante de la autoridad, este último no es obligatorio debido a que los resultados se enviarán a la DGAC. El agente entregará una muestra de orina y se realizará una prueba en el alcoholímetro, cuyos resultados son instantáneos con las pruebas y se firmarán los resultados de las pruebas con las personas presentes.

Si los resultados son negativos, el Agente sigue con su trabajo normal, pero si los resultados son positivos éste entregará sus credenciales y será desvinculado de la empresa en ese mismo instante. Aunque existe justificación para las personas que presenten certificado médico de la medicación administrada con revisión del personal médico presente. El uso del celular personal y consumo de alimentos se encuentra prohibido durante la operación, solo se utiliza los teléfonos, radios o tabletas de la aerolínea.

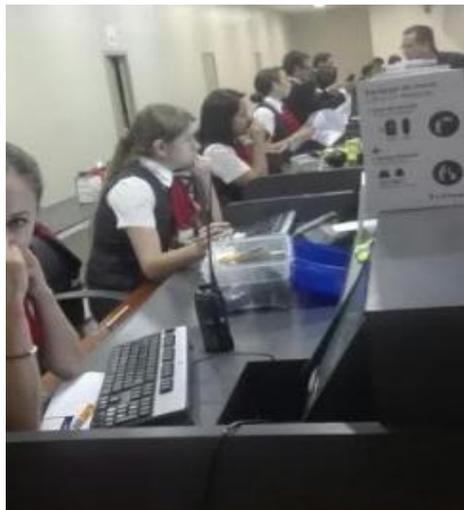
### **3.8 Procesos de atención al pasajero**

El Agente de Servicio al Pasajero tiene la obligación de preservar la seguridad de los pasajeros en tierra y aire manteniendo la calidez, con la atención personal y calmada al momento de la operación normal e irregular, sin olvidar los procedimientos de cada aerolínea.

### **3.9 Operación normal**

Durante una operación normal siempre el agente recibirá al pasajero con los protocolos propio de cada aerolínea, este consiste en el saludo, la bienvenida, preguntar su destino proceder al chequeo revisando su identificación y reserva con boleto, indicarle la cartilla de mercancías peligrosas, haciéndole la pregunta ¿lleva algunos de los artículos en la cartilla?, a la negativa del pasajero se entregará el pase a bordo y se le explica la puerta del embarque.

*Fotografía 35. Mostrado o counter de chequeo del Aeródromo de Cuenca*



**Fuente:** Lenín Ortega (Ortega, 2017)

Acto seguido en el embarque se procederá hacer los anuncios y se priorizará el ingreso a pasajeros con necesidades especiales, pasajeros viajando con niños, pasajeros VIP, CIP, pasajeros frecuentes y finalmente los otros pasajeros. Al momento del embarque el agente deberá despedirse del pasajero deseándole buen viaje, al mismo tiempo que se coordinará con la persona que se encuentra en la plataforma para la circulación de los pasajeros. En esta área se coordina con las Sala Vip del aeródromo el embarque de los pasajeros ya sea por la puerta directa que ofrece la sala o dirigiendo a los pasajeros a la puerta anunciada.

*Fotografía 36.* Embarque del Aeródromo de Cuenca



**Fuente:** Lenin Ortega (Ortega, 2017)

En la plataforma o rampa el Agente tiene la obligación de ser el puente entre los Auxiliares de Rampa y el embarque coordinando el embarque y desembarque de pasajeros. Los auxiliares de rampa pueden ser empleados de la misma aerolínea o empresa externa, son los que brindan servicio de acoplamiento de escaleras, revisión de mantenimiento, limpieza de la aeronave, embarque y desembarque de carga y equipaje, revisión de combustible y servicio de sillas de ruedas.

*Fotografía 37. Plataforma o rampa*



**Fuente:** Lenin Ortega (Ortega, 2017)

Si hay la presencia de lluvia, se coordina con los Agentes de Servicio al Pasajero y Auxiliares de Rampa para la entrega de paraguas ya que en el aeródromo de Cuenca no existen mangas o puentes que conecten del edificio al avión.

La recepción del avión, consiste en abrir las puertas de la aeronave y coordinar la salida de pasajeros y equipaje con los Auxiliares de Rampa. En la sala de recepción atenderá problemas de equipajes, como daños, mermas y faltantes.

### **3.10 Operación en contingencia**

La contingencia se ocasiona por un quiebre de servicio, sea éste demora, adelantos, reprogramación y cancelaciones de vuelo.

En el chequeo, embarque y recepción se brindará un servicio más personalizado y delicado con los pasajeros ya que se interrumpe el servicio normal y los pasajeros están frágiles.

Hay que mantener la calma en todo aspecto mirarlo a los ojos al pasajero dejar que se expresa e indique su necesidad o molestia, no interrumpirlo; la entrega de información

debe ser clara, debemos ser proactivos a los pasajeros con conexiones o con necesidades especiales.

El lenguaje que debe emplearse son palabras que entienda el pasajero y no palabras técnicas que sean de difícil recepción.

Siempre se presentará uno o más pasajeros que tratarán de alterar al resto de pasajeros o ser líder en el reclamo, por lo que se recomienda aislar al pasajero del grupo y manejar la situación de manera personalizada; tratarle por el apellido. Cuando el Agente que atiende a este pasajero observa que no lo entiende, deberá darle la posta a otro Agente para que así fluya la comunicación pero manteniendo siempre la información.

En este servicio debemos identificar diferentes tipos de pasajeros como:

- Pasajero disruptivo o conflictivo tipo 1: es el pasajero molesto que reclama.
- Pasajeros disruptivo o conflictivo tipo 2: es el pasajero que amenaza de manera prepotente y no escucha razones, puede llegar a los insultos.
- Pasajero disruptivo o conflictivo tipo 3: es el pasajero que usa la fuerza para golpear o agredir y puede ser llevado de la ira a destruir las estructuras o lo que esté a su alcance.

En estos casos como debemos proceder:

- Pasajero disruptivo o conflictivo tipo 1: se le debe mirar a los ojos no interrumpirlo, tratar de no usar las manos para hablar, buscar una posible solución de acuerdo a la operación y tratarlo del apellido.
- Pasajeros disruptivo o conflictivo tipo 2: se le debe mirar a los ojos, no interrumpirlo, no titubear, indagar su molestia, tratarlo del apellido,

mantener la serenidad, colaborar en su posible solución sin alejarse de la información operacional, hablar suavemente y pausado.

- Pasajero disruptivo o conflictivo tipo 3: cuando el pasajero no cambia de actitud a las posibles soluciones, se debe llamar a seguridad de la aerolínea y de la CORPAC, coordinando con el supervisor a cargo de la operación ya que se negará el embarque al pasajero.

### **3.11 Operación en emergencia**

Es la interrupción de la operación cuando la aeronave ya sea al aterrizaje o despegue o durante el vuelo, sufre un desperfecto en su vuelo normal causando un accidente mortal, grave o de consideración, o podríamos mencionar cuando hay una amenaza ambiental como: terremoto, ceniza volcánica, inundaciones, o situaciones causadas, por el hombre; como interrupción en el aeródromo en la pista, secuestros, etc.

Cada aerolínea tiene su manual de procedimientos a seguir y se activa al personal que no esté en operación, al igual que a todos los funcionarios del aeródromo como CORPAC, DGAC, la aerolínea tiene también la potestad de pedir ayuda a la otra operadora si es que lo requiere.

Se activa el COE (Centro de Operaciones de Emergencia) que llegaría las autoridades del cabildo, prensa, familiares, funcionarios médicos, ambulancias, bomberos, medicina legal, policía, si es que lo requieren las fuerzas armadas y lo más inmediato posible se encontrarán miembros de la JIA (Junta Investigadora de Accidentes).

Bajo estas circunstancias los Agentes de Servicio que no se sientan capaces de laborar durante la emergencia, se recomienda retirarse para no interrumpir lo que cada persona realice según su asignación.

Entre las principales asignaciones están: la zona de los hechos o el accidente, aquí acudirán solo las personas designadas por la aerolínea, autoridades de la DGAC y CORPAC.

La atención a las personas heridas se la hará con funcionarios médicos, asistencia a los familiares que esperan saber noticias de los pasajeros; el Agente de Servicio al pasajero deberá brindar su máxima asistencia y coordinar con empresas que previamente han realizado convenios como: transporte, hospedaje, alimentación, vestimenta si es que lo requiera o casas de salud, de acuerdo a lo requerido.

### **3.12 Operación con amenaza de bomba**

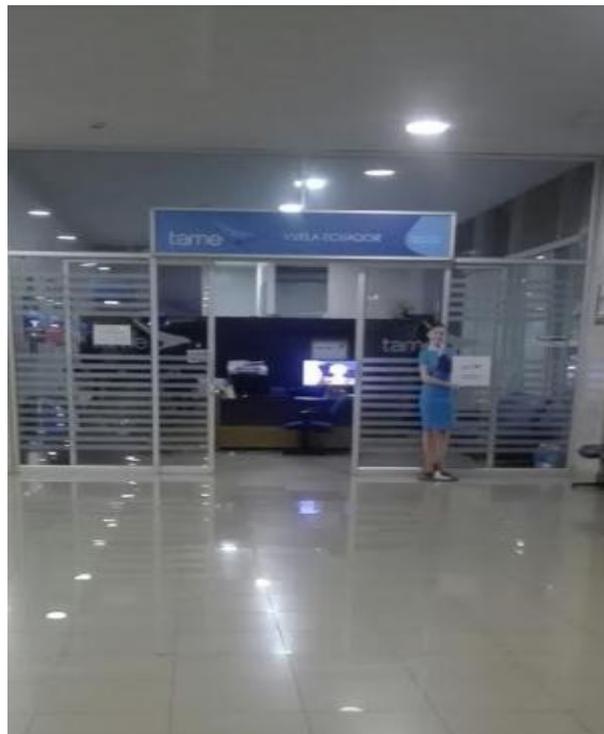
En una operación normal se recibe una llamada, aviso o alerta de bomba amenazando la operación del vuelo y a los pasajeros, por lo que el agente de servicio al pasajero debe mantener la calma e indagar acerca de la alerta y ser un buen receptor ya que no se sabe si es una amenaza real o falsa. Se da aviso al supervisor de turno, seguridad de la aerolínea y autoridades del aeródromo para tomar medidas de evacuación y atención al área amenazada. En este escenario el GIR (Grupo de Intervención y Rescate) tomará la dirección en el tipo de evacuación.

### **3.13 Servicios que brindan las aerolíneas**

**Venta de boletos:** El pasajero tiene la obligación de presentar la documentación requerida, la que norma la DGAC es la presentación de la documentación necesaria como: cédula, de identidad, partida de nacimiento hasta cumplir la mayoría de edad, pasaporte, licencia de conducir y carné de diplomático, el usuario requiere de alternativas de destinos, precios y horarios según su necesidad.

Con esta compra el pasajero se compromete a cumplir con las indicaciones del boleto o contrato de compra, condiciones de la tarifa, etc., la presentación al chequeo del vuelo es dos horas antes y el cierre es treinta minutos antes de la salida del avión. La Franquicia del equipaje está marcada en el boleto según su ruta, en vuelos nacionales es 23 Kilos y en equipaje de mano 8 Kilos.

*Fotografía 38.* Punto de Ventas Tame EP en el Aeródromo de Cuenca



Fuente: Lenin Ortega (Ortega, 2017)

### **Servicio de menor no acompañado UM (Unaccompanied Minor)**

Es el servicio que se brinda a un menor no acompañado, que viaja solo, en edades comprendidas entre 5 y 12 años, el representante que deja al niño debe firmar un formulario brindando información de quien recibe al niño en el destino. El cobro del servicio puede ser cancelado en el momento de la compra del boleto o en el chequeo y se identificará al UM ya sea bolso identificador o un sobre se colocará los papeles de la información entregada y la identificación pertinente.

En el embarque, el Agente de Servicio de Pasajero deberá llevar al menor a través de los filtros y mostrar su identificación, estará todo el tiempo a cargo de necesidades del niño y lo entregará al Jefe de Tripulación para que designe su asiento.

Desembarque, el agente de servicio al pasajero retira al niño del jefe de tripulación y acompaña al UM hacia recepción puede retirar el equipaje identificado con taquilla de UM o puede retirar el equipaje la persona que lo receipta con previa demostración de identificación y firma de formulario.

*Fotografía 39. Servicio UM y YP*



Fuente: <http://travel2latam.com/nota/1456/air-europa-y-air-france-las-mejores-aerolineas-para-ninos-que-viajen-solos/>

(Belinque, 2015)

### **Servicio de menor TEEN (adolescente) o YP (Young Pax)**

Este servicio es opcional para menores en edades de 12 a 17 años y no se da el servicio en vuelos nacionales, pero se identifica si viaje para asistir al menor en caso de quiebre de servicio sea contingencia o emergencia.

### **Pasajeras embarazadas**

Se chequea a pasajeras con normalidad, dependiendo de la aerolínea se pedirá certificado médico cuando esté sobre las 30 semanas de embarazo, el mismo que deberá ser del médico tratante indicando que la pasajera puede viajar vía aérea sin riesgo.

El Agente de Servicio al Pasajero deberá ubicar preferiblemente en las primeras filas y brindar la máxima asistencia a la necesidad de las pasajera.

### **Servicio de termo cuna**

Las aerolíneas no poseen este servicio en vuelos nacionales, consiste en el uso de la primera fila de la aeronave, se ubicará la termo cuna previamente autorizada por la aerolínea bajo normas de seguridad y uso de medicamentos u oxígeno, se realizará antes del embarque de pasajeros. Deberá viajar con el médico tratante y certificado que garantice su estabilidad durante el vuelo.

*Fotografía 40.* Termo cuna para avión



Fuente: <https://armadagalapagos.wordpress.com/2013/04/> (Gordillo, 2013)

### **Servicio de camilla**

Las aerolíneas no poseen este servicio en vuelos nacionales, la misma que se coordinará previamente con la ambulancia y autoridades del aeródromo para el paso a la plataforma, se utiliza la primera fila para este servicio. El acompañante y médico que viaje con el paciente debe pedir con anticipación el servicio mostrando el certificado que garantice que tiene estabilidad para realizar su viaje y coordinar los medicamentos y uso de oxígeno si es que lo requiere, el embarque deberá ser por la puerta posterior del avión.

*Fotografía 41. Camilla en avión comercial*



Fuente: <http://keywordteam.net/gallery/421075.html> (http://keywordteam.net, 2014)

### **Pasajeros viajando con INF (infantes)**

El chequeo y embarque debe ser prioritario, el agente revisa la documentación y la ubicación es indistinta dentro del avión.

### **Servicio de ambulancia**

Las aerolíneas no disponen este servicio. Es un servicio especializado para ciertos tipos de avión que tiene lo necesario para atender al paciente durante el vuelo. El paciente debe viajar con el médico tratante y con certificado médico garantizando su estabilidad durante el vuelo. Se coordinará con la autoridad aeroportuaria la entrada de la ambulancia a la plataforma.

Fotografía 42. Ambulancia aérea



Fuente: <https://aerocardalchile.wordpress.com/tag/ambulancia/> (Aerocardal, 2011)

### **Servicio de pasajeros con uso de sillas de ruedas WCHR/S/C/W/D**

El servicio se denomina Wheel chair o silla de ruedas, el pasajero pide este servicio en el momento de la compra del boleto o en el momento de chequeo sin costo. La aerolínea dispone de sillas de ruedas según la necesidad.

- WCHR silla de ruedas de rampa, necesita para trasladarse y cuando sube o baja gradas el pasajero.
- WCHS silla de ruedas de stairs o de escaleras, cuando el pasajero no sube ni baja gradas por lo que se ocupará la misma silla para este servicio para subir o bajar de su asiento a la plataforma
- WCHC silla de ruedas de cabina, cuando el pasajero no camina, por lo que necesita su silla de ruedas propia que lo receptan y entregan a la puerta del

avión, se ocupará la silla de ruedas del pasajero para bajar o subir hasta su asiento.

- WCHD silla de ruedas con batería seca, cuando el pasajero deberá presentar su caja para colocar la batería, se prepara una bodega diferente para su transporte y el pasajero debe dejar de usarla mínimo unos 30 minutos antes de su embarque, este servicio debe pedir con anticipación.
- WCHW silla de ruedas con batería húmeda, el pasajero deberá presentar su caja para colocar la batería y separar de la silla, se prepara una bodega diferente para su transporte y el pasajero debe dejar de usarla mínimo unos 30 minutos antes de su embarque, este servicio debe pedir con anticipación.

El Agente de servicio al pasajero deberá brindar una información clara y cálida y deberá colocarse a la altura del pasajero.

*Fotografía 43. WCHR manual*



**Fuente:** <http://www.germany.travel/en/ms/barrier-free-germany/how-to-book/lufthansa.html> (Goerlich, 2015)

*Fotografía 44. WCHD/WCHW*



**Fuente:** <https://periodicodeibiza.es/pitiusas/local/2016/05/12/192406/vueling-deja-tierra-joven-silla-ruedas-electrica-alegando-motivos-seguridad.html> (Perez P. S., 2016)

*Fotografía 45. WCHC*



**Fuente:** <http://www.viajerosinlimite.com/> (www.viajerosinlimite.com, 2017)

## **Servicio de oxígeno**

Dependiendo de la aerolínea se ofrece este servicio, se coordina con anticipación y la aerolínea brindará la botella de oxígeno, vale anotarse que este servicio tiene costo.

El Agente deberá brindar la información correcta y clara al pasajero.

## **Servicio de POC (máquinas que desde la atmósfera genera oxígeno)**

Este servicio se brinda con previa autorización y reserva, el agente debe pedir al pasajero el MEDA (medical assistance) firmado por el Doctor de la aerolínea se debe verifica al pasajero la marca de su POC sea el mismo autorizado en el MEDA.

*Fotografía 46.* Pasajero usando POC



**Fuente:** <http://queberrquera.com/salud-y-belleza/1292-kit-concentrador-portatil-de-oxigeno-freestyle3-bateria-externa-de-correa.html> (www.queberrquera.com, 2012)

### **Servicio a personas con enfermedades psiquiátricas y discapacidades severas**

Son pasajeros que vienen con certificado médico y siempre deben viajar acompañados, el Agente deberá preguntar y observar el estado del pasajero y a la persona con la que viaja, debe asignarse asientos juntos y evaluar al pasajero si se encuentra tranquilo, apto para viajar y que siga instrucciones en caso de una emergencia.

### **Servicio a personas con capacidades diferentes**

Pasajeros con síndrome de Down, con retraso leve y discapacitados físicos, deben presentar certificado médico y que son capaces de seguir instrucciones en caso de emergencia no todos viajan acompañados como el caso de pasajeros con discapacidad visual y auditiva, se dará aviso a la Tripulación.

- Discapacidad auditiva (DEAF) (da): Pasajero no es obligatorio que viaje acompañado, el Agente de servicio debe acompañarlo a la sala de embarque y le brindará la información escrita o hablada lentamente para que lea los labios, se le comunicará que tiene que abordar el avión y se le acompañará.
- Discapacidad visual (BLND) (blind): Pasajero no es obligatorio que viaje acompañado, el agente de servicio lo acompaña a la sala colocándose de guía para entrar, al igual que para abordar al avión hasta ubicarlo en el asiento. En el desembarque el agente acompañará desde el avión a la recepción y verificará el equipaje hasta su salida de esta sala.

Fotografía 47. Guía de pasajeros DEAF y BLND

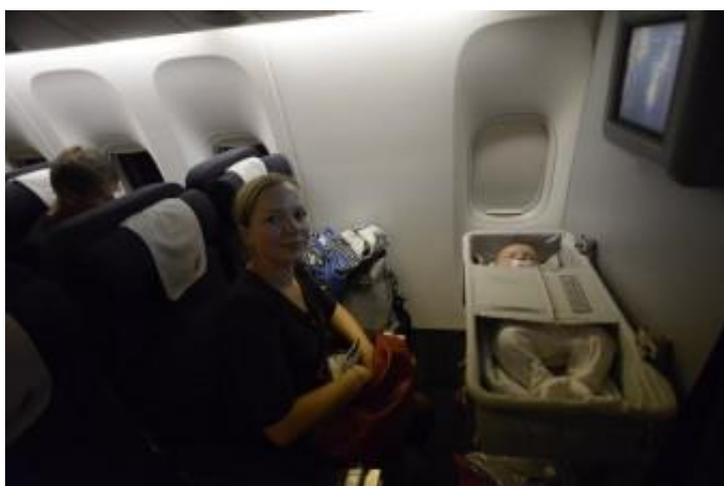


Fuente: <http://www.diarioazafata.com/2016/11/04/el-vuelo-de-un-pmr-una-experiencia-sin-barreras/> (Carlos, 2016)

### Servicio de cunas

Las aerolíneas no disponen de este servicio en vuelos nacionales. Consiste en colocar un aditamento en las paredes del avión en la primera fila y con sus padres sentados al frente, de tal manera que el bebé va recostado y asegurado, este servicio sólo se brinda a bebés de no más de nueve meses y no se usa en despegue y aterrizaje. Este servicio no tiene costo.

Fotografía 48. Cunas dentro del avión



Fuente: <https://www.mejores-planes-viaje-nueva-york.com/subir-al-avion-con-un-bebe/> (MPVNY, 2014)

### **Servicio a pasajeros INAD (inadmitidos) DEPA (detenidos) DEPU (deportados)**

- INAD: son pasajeros que por alguna razón ya sea documentación o requisitos que el país de destino no lo admita. Este servicio no se brindará en el aeródromo ya que no cumple las funciones de un aeropuerto.
- DEPA: son pasajeros privados de la libertad y siempre viajarán con custodio, deben ir esposados y entre las personas que lo acompañan. Se debe coordinar previamente con el Supervisor de Seguridad de la aerolínea en tierra. El Agente de Servicio deberá entregar los papeles en sobre cerrado a tripulación quien los custodiará hasta su destino. Deberá hablar con seguridad de la aerolínea para que hable con los custodios. Se asignará asientos al final y lo embarcarán primero y lo desembarcarán al final. Se coordinará anticipadamente con las autoridades del aeródromo.
- DEPU: son pasajeros deportados a su país de origen y se les obliga a dejar nuestro país, esos casos no se presentan en nuestro Aeródromo.

### **Servicio a pasajeros adultos mayores**

A estos pasajeros se les ubica en la parte delantera del avión excepto salida de emergencia, se les prioriza el embarque, el Agente de Servicio debe estar pendiente del mismo y de su asignación de asiento en el chequeo.

### **Servicio a pasajero VIP (Very Important Passanger) y CIP (Comercial Important Passanger) y Preferentes.**

VIP y CIP: Se prioriza su chequeo de manera rápida, clara y cálida por lo que a estos pasajeros serán identificados por su apellido en lo posible y se dispondrá de los mejores asientos existentes. En el embarque se prioriza su entrada al avión.

## **Servicio de transporte de mascotas PETC (Pet in Cabin)**

Este servicio se da a pasajeros que transporten mascotas solo gatos y perros con pesos menores a 8 Kilos con presentación de certificado de vacunas. El estuche o kennel debe caber debajo del asiento dentro del avión puede este ser de material suave o duro. El servicio debe ser reservado con anticipación y deberá ser cancelarse al momento de chequeo.

El Agente tiene la obligación de ver que la mascota quepa en el kennel o estuche cómodamente, no debe estar nervioso para el vuelo y se chequeará en filas posteriores.

*Fotografía 49.* PETC en cabina



Fuente: <http://jehalu.blogspot.com/2012/09/10-al-14-septiembre.html> (Puertas, 2012)

## **Servicio de transporte de mascotas AVIH (Animal in Hold)**

Depende de cada aerolínea si brinda o no este servicio y se da a pasajeros que transporten mascotas sea perro o gato con pesos menores a 32Kilos con kennel o estuche duro con ranuras de tal manera que haya circulación de aire. El pasajero debe presentar el certificado de vacunas y certificado médico que indique que la mascota puede viajar vía aérea. El servicio debe ser reservado con anticipación y el pago debe realizarse al momento de chequeo. El agente tiene la obligación de ver que la mascota que no toque la parte superior del kennel vaya cómodo, no debe estar nervioso en el vuelo y se dará aviso a tripulación para la ubicación en bodega despresurizada.

*Fotografía 50. AVIH ubicado en bodega*



Fuente: <http://jehalu.blogspot.com/2012/09/10-al-14-septiembre.html> (Puertas, 2012)

## **Servicio de Lazarillo ESAN o ESVAN**

Este servicio consiste en los animales de asistencia emocional denominados ESAN y debe presentar certificado médico que indique que el pasajero debe viajar con su mascota, la misma puede viajar en cabina o en bodega. Depende de la ubicación en cabina sin costo y en bodega con costo.

El ESVAN son lazarillos que van con su dueño o pasajero en la cabina y sirven de ayuda al pasajero, generalmente viajan con pasajeros que tienen deficiencia auditiva, no videntes y problemas de salud. Las asistencias son perros deben ir con arnés y bozal; deben ser ubicados en la mitad de las piernas del pasajero. Este servicio no tiene costo.

*Fotografía 51. ESN o ESVAN dentro del avión*



**Fuente:** <http://www.cimformacion.com/blog/aeronautica/politicas-de-vuelo-para-viajar-con-mascotas-de-las-principales-aerolineas-que-operan-en-espana/> (Rodríguez, 2015)

### 3.14 Socialización

Plan de capacitación:

#### SÍLABO

<b>FACULTAD</b>	FILOSOFÍA
<b>CARRERA</b>	TURISMO
<b>EJE DE FORMACIÓN</b>	PROFESIONAL
<b>MODALIDAD</b>	PRESENCIAL
<b>RESPONSABLE:</b>	DEYSI CAROLA VALLEJO YÉPEZ

#### DESCRIPCIÓN:

Este Manual va direccionado a los estudiantes, en una propuesta de capacitación para los futuros profesionales, dentro del sector turístico y específicamente en área de transporte aéreo, con un carácter informativo mostrando los diferentes tipos de escenarios y protocolos que se brinda al pasajero del Aeródromo Mariscal La Mar de Cuenca.

#### OBJETIVO(S) DEL MANUAL:

##### Objetivo General:

- Realizar y socializar el manual de proceso de capacitación para futuros profesionales de personal de tierra de aerolínea en el Aeródromo de Mariscal La Mar de Cuenca.

##### Objetivos Específicos:

- Levantar información mediante un diagnóstico sobre las necesidades del personal de tierra que trabaja en el aeropuerto dando servicio a una aerolínea y manejo emocional.
- Diseñar un manual conceptual de protocolos y servicios en las diferentes actividades de una operación aérea.
- Socializar el proceso con estudiantes de turismo, como futuros agentes de aerolíneas de servicio de tierra al pasajero de personal de tierra.

## RESULTADOS O LOGROS DE APRENDIZAJE, ACTIVIDAD Y TIEMPO ESTIMADO

RESULTADOS O LOGROS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la vida aeroportuaria en sus inicios desde su introducción a la empresa, reglamentaciones generales beneficios y características del futuro empleado.</li> <li>• Identificar la imagen de Agente de Servicio al pasajero y carga horaria.</li> <li>• Describir las aerolíneas y organismos reguladores y operación.</li> <li>• Familiarizar términos Aeronáuticos DGAC, IATA y otros.</li> <li>• Conocer con generalidad infraestructura y rol de seguridad aeroportuaria.</li> <li>• Comprender los chequeos de alcohol, drogas y otros.</li> <li>• Reconocer y reaccionar en atención al pasajero en operación normal, contingencia, emergencia, con amenaza de bomba y tipos de pasajeros y protocolos a seguir.</li> <li>• Exponer y analizar servicios que brindan las aerolíneas y protocolos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de diapositivas.</li> <li>• Presentación de diapositivas y ejemplo.</li> <li>• Presentación de diapositivas y preguntas.</li> <li>• Presentación de diapositivas y ejemplos de términos.</li> <li>• Presentación de diapositivas, ejemplos y preguntas de seguridad.</li> <li>• Presentación de diapositivas y ejemplos.</li> <li>• Presentación de diapositivas, análisis, videos, ejemplos y protagonizar casos con alumnos.</li> <li>• Presentación de diapositivas, análisis, ejemplos, protocolos y protagonizar casos con alumnos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 minutos</li> <li>• 5 minutos</li> <li>• 5 minutos</li> <li>• 12 minutos</li> <li>• 7 minutos</li> <li>• 3 minutos</li> <li>• 40 minutos</li> <li>• 20 minutos</li> </ul>

La presente charla consiste en socializar el MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA FUTUROS AGENTES DE SERVICIO AL PASAJERO EN TIERRA DE AEROLÍNEA EN EL AERÓDROMO MARISCAL LA MAR DE CUENCA, el mismo que está destinado a

desarrollar el proceso de entendimiento de la vida aeroportuaria a los futuros agentes de servicio al pasajero, en su imagen, lenguaje, seguridad, mediante el cumplimiento de estos procedimientos, regulaciones aeronáuticas en el servicio de transporte aéreo.

Los puntos a exponerse son:

- Obligación de la aerolínea con sus futuros Agentes, requisitos, beneficios.
- Imagen y carga horaria.
- Breve introducción a las aerolíneas, entes reguladores y operan en el Aeródromo de Cuenca.
- Términos aeronáuticos.
- Infraestructura.
- Seguridad.
- Chequeos de alcohol, drogas y otros al Agente.
- Procesos, protocolos, lenguaje de atención al pasajero.
- Servicios que brindan las aerolíneas, diferentes escenarios.

#### **Evaluación de la socialización.**

Para la evaluación de conocimientos adquiridos luego de la capacitación se elaboró un cuestionario, mismos que fueron contestados por los estudiantes de Turismo de la Universidad del Azuay.

**CALIFIQUE POR FAVOR, LOS ÍTEMS 1 CORRESPONDE A LA CALIFICACIÓN**

**MÁS BAJA Y 4 LA MAS ALTA, MARQUE CON UNA X**

El manual de capacitación para futuros Agentes de Servicio al pasajero en tierra de aerolínea en el aeródromo Mariscal La Mar de Cuenca.

1. ¿Le parece interesante el Manual?

1 No comprendí	2 Me es indiferente	3 Comprendí	4 Me interesó la información
-------------------	------------------------	----------------	---------------------------------

2. ¿La información del Manual considera, que le servirá en su vida profesional?

1 No comprendí	2 Me es indiferente	3 Comprendí	4 Me interesó la información
-------------------	------------------------	----------------	---------------------------------

3. ¿Considera que esta charla le cambió su perspectiva acerca de la vida aeroportuaria?

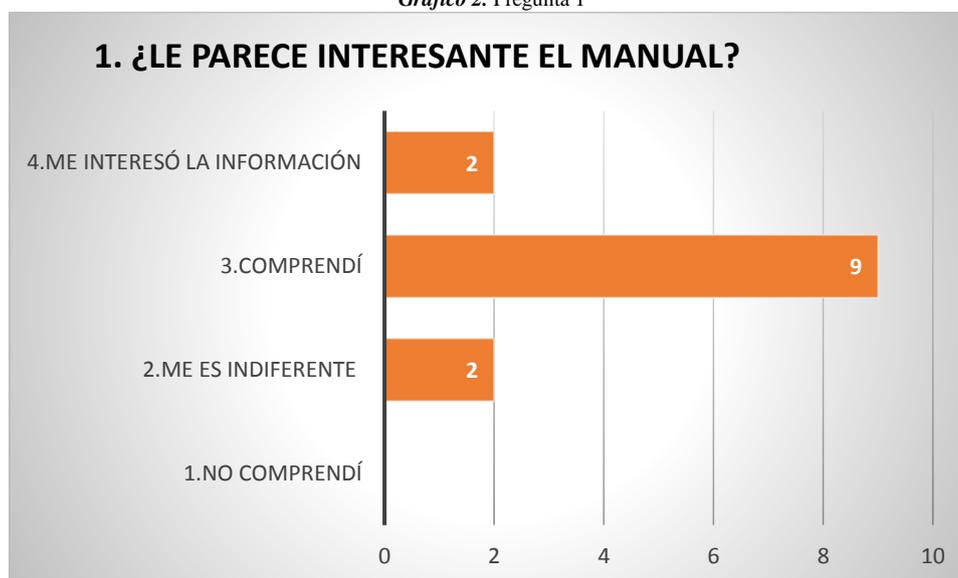
SI	NO
----	----

4. ¿Aplicaría una vacante de Agente de Servicio al Pasajero en tierra de aerolínea en el Aeródromo Mariscal La Mar de Cuenca?

SI	NO
----	----

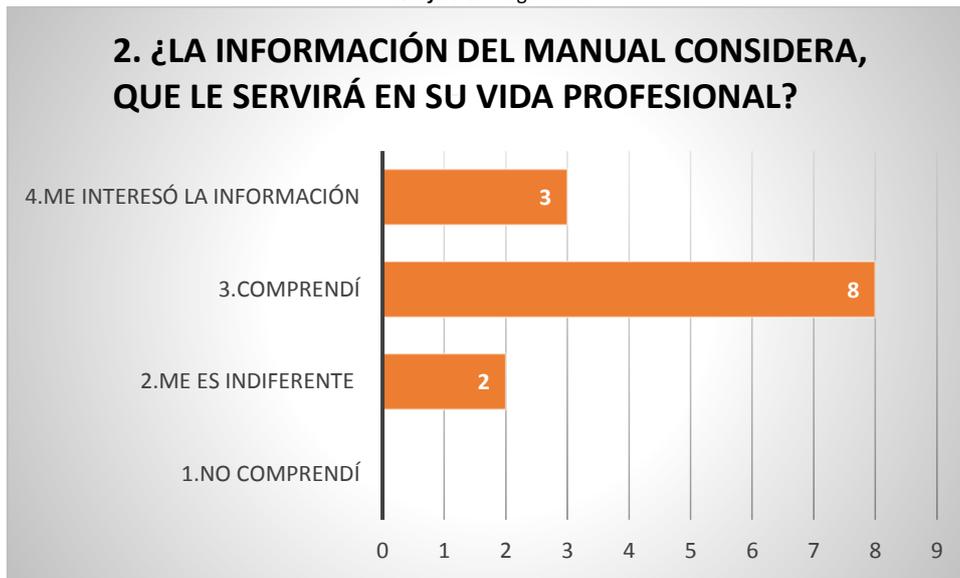
### Resultados de la evaluación

Grafico 2. Pregunta 1



Fuente: La Autora (2017)

Gráfico 3. Pregunta 2



Fuente: La Autora (2017)

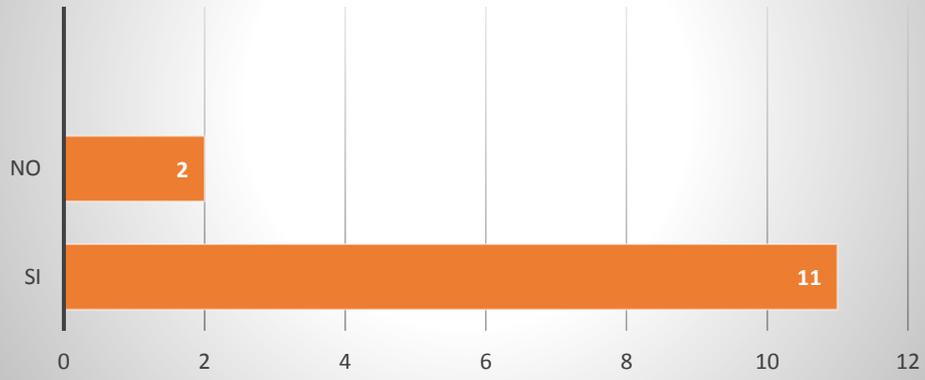
Gráfico 4. Pregunta 3



Fuente: La Autora (2017)

Gráfico 5. Pregunta 4

**4. ¿APLICARÍA UNA VACANTE DE AGENTE DE SERVICIO AL PASAJERO EN TIERRA DE AEROLÍNEA EN EL AERÓDROMO MARISCAL LA MAR DE CUENCA?**



Fuente: La Autora (2017)

## Conclusiones

Luego de haber desarrollado el trabajo de investigación para la elaboración de un Manual de capacitación para futuros agentes de servicio al pasajero en tierra de aerolínea, en el aeródromo Mariscal La Mar de Cuenca, se ha llegado a establecer las siguientes conclusiones:

Que Ecuador es uno de los países que cuenta con la mejor calificación operacional y seguridad de transporte aéreo en el mundo, por lo cual es necesario desarrollar un manual de capacitación para que futuros profesionales en la aeronáutica, puedan contar con una guía que les permita desenvolverse de mejor manera dentro de su trabajo.

Ecuador país con la mayor biodiversidad, pluriétnico y dotado de los mejores parajes turísticos, desde los inicios de la historia aérea, el país se ha estado interesado en potenciar la aviación y sus diferentes efectos en todos los sectores económicos, sociales y productivos.

Estos dos factores son indispensables para el turismo, la aviación y la seguridad existente en torno a su sistema como el goce experimental que el entorno puede brindar, para constituirse en uno de los países más visitado por turistas de todo el mundo.

El Ecuador es un Estado que puede potenciar el sistema aéreo, ya que cuenta con reconocimientos internacionales desde diferentes enfoques, tanto ecológico como aéreo.

Cuenca cuenta con un Aeródromo que nos brinda oportunidades de conectar con otras ciudades para realizar vuelos internacionales, bajo estándares altos de operaciones y servicios aeroportuarios.

## **Recomendaciones**

Las recomendaciones que se plantea a continuación, sugerimos sea puesta en práctica por el personal que labora en el Aeródromo de la ciudad de Cuenca, para mejorar ostensiblemente el servicio al pasajero.

Que el manual desarrollado en el presente trabajo sea socializado dentro del personal que trabaja en el Aeródromo Mariscal La Mar, para mejorar los servicios al pasajero.

Es recomendable mejorar el servicio al pasajero, como uno de los contactos vitales al usuario por medio del transporte aéreo en nuestra ciudad.

El plus que se brinda al pasajero, es el impacto que tiene el pasajero de nosotros, al brindar un servicio y respuesta a los diferentes escenarios que maneja una aerolínea, por lo que debemos empezar a interesarnos con el fin de mejorar la calidad del sector turístico, tanto interno como externo.

Creemos que es necesario establecer políticas promocionales de lugares turísticos del país, con la finalidad de que aumente el número de turistas que lleguen a visitar Ecuador y particularmente a Cuenca “Ciudad Patrimonio de la Humanidad”.

## Bibliografía

- (ATCONF), C. M. (2013). CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE SERVICIO AL CLIENTE. Montreal.
- Aerocardal. (2011). <https://aerocardalchile.wordpress.com/tag/ambulancia/>.
- Aeropuerto Ecológico de Galápagos. (2016). *Primer Aeropuerto Ecológico del Mundo*. Recuperado el enero de 2017, de <http://www.ecogal.aero/construccion-sustentable>
- Aeropuerto Internacinal José Joaquín de Olmedo. (2017). *Aeropuerto Internacinal José Joaquín de Olmedo*. Recuperado el enero de 2017, de <http://www.aeropuertos.net/aeropuerto-internacional-jose-joaquin-de-olmedo/>
- Aeropuerto Internacional de Quito. (2017). *Aeropuerto Internacional de Quito*. Recuperado el enero de 2017, de <http://aeropuertoquito.aero/es/noticias.html?start=18>
- Avilés, E. (2011). *El Telégrafo 1. Historia del Ecuador*. Recuperado el enero de 2017, de <http://www.encyclopediadelecuador.com/historia-del-ecuador/el-telegrafo-i/>
- Belinque, J. (2015). [http://travel2latam.com/nota/1456/air\\_europa\\_y\\_air\\_france\\_las\\_mejores\\_aerolineas\\_para\\_ninos\\_que\\_viajen\\_solos/](http://travel2latam.com/nota/1456/air_europa_y_air_france_las_mejores_aerolineas_para_ninos_que_viajen_solos/).
- Biblioteca Laboral Convenios. (2005). *Convenio Colectivo de Servicio de Asistencia en Tierra en Aeropuertos*. Biblioteca Laboral Convenios.
- Bravo.S, B. (2001). <http://www.librosmaravillosos.com/lahistoriadelaaviacion/capitulo04.html>.
- Brustolon, J. F. (2011). <https://cienciasdelrenacimiento.wordpress.com/>.
- By News.com.au September 9, 2. |. (2016). <http://nypost.com/2016/09/09/amelia-earhart-survived-her-plane-crash-new-evidence-suggests/>.
- Caiza, R., & Molina, E. (2012). *Análisis histórico de la evolución del turismo en el territorio ecuatoriano*. Quito: Universidad de Especialidades Turísticas.
- Carlos. (2016). <http://www.diarioazafata.com/2016/11/04/el-vuelo-de-un-pmr-una-experiencia-sin-barreras/>.
- Carrera, D. (2015). Vista aérea de la pista de rodaje y despegue del Aeródromo de Cuenca . Cuenca.
- CDA. (2013). <http://www.cda.org.ar/index.php/prensa/cda/13908-solicitaran-credencial-para-ingresar-a-la-terminal-de-cargas-del-aeropuerto-de-ezeiza>.
- Chavez, J. (2015). <http://www.serperuano.com/2015/09/dia-de-la-aviacion-civil/>.
- Corporación Aeroportuaria. (2014). *Historia del Aeropuerto Mariscal Lamar*. Obtenido de <http://www.aeropuertocuenca.ec/acerca-de-corpac/historia-del-aeropuerto-mariscal-lamar/>
- Corporación Aeroportuaria. (2014). <http://www.aeropuertocuenca.ec/acerca-de-corpac/historia-del-aeropuerto-mariscal-lamar/resena-bibliografica/>.
- Crouch, T. D. (2008). <https://www.britannica.com/topic/Ader-Eole>.

- de Sergio, G., & Barros, P. (2010). La historia de la aviación. *Revista Sucesos*(16), 1-231.
- DECRETO EJECUTIVO N° 786, Art. 1 (Alfredo Palacio González PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA 18 de Mayo de 2005).
- DGAC. (2008). *Resolución Nro058*.
- DGAC. (2013). <http://www.aviacioncivil.gob.ec/?p=1356>.
- Dirección General de Aviación Civil. (2015). *Día Internacional de la Aviación Civil: 'la seguridad operacional de su vuelo es nuestra responsabilidad'*. Dirección General de Aviación Civil.
- Dirección General de Aviación Civil Servicio de Información Aeronáutica. (1996). AIP Ecuador. *Dirección General de Aviación Civil Servicio de Información Aeronáutica*.
- Dirección General de Aviación Civil Sexagésimo Aniversario. (2006). Notas históricas de la Dirección General de Aviación Civil. *Dirección General de Aviación Civil Sexagésimo Aniversario*, 34-52.
- EcoPortal.net. (2013). *Funciona en Ecuador primer aeropuerto ecológico del mundo*. Recuperado el enero de 2017, de [http://www.ecoport.net/Eco-Noticias/Funciona\\_en\\_Ecuador\\_primer\\_aeropuerto\\_ecologico\\_del\\_mundo](http://www.ecoport.net/Eco-Noticias/Funciona_en_Ecuador_primer_aeropuerto_ecologico_del_mundo)
- Edicones Legales. (2006). *Ley de Aviación Civil*. Recuperado el enero de 2017, de <http://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/LEY-DE-AVIACION-CIVIL.pdf>
- Efren Aviles, P. (2011). <http://www.encyclopediadelecuador.com/historia-del-ecuador/el-telegrafo-i/>.
- El Telégrafo. (2012). *El Telégrafo 1 hizo su primer vuelo hace 92 años desde Guayaquil*. Recuperado el enero de 2017, de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/informacion-general/1/el-telegrafo-1-hizo-su-primer-vuelo-hace-92-anos-desde-guayaquil>
- El Telégrafo, D. (2012). <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/informacion-general/1/el-telegrafo-1-hizo-su-primer-vuelo-hace-92-anos-desde-guayaquil>.
- Firenze, S. /. (2014). <http://www.nationalgeographic.com.es/buscador/?q=el%20globo%20aerostatico>.
- García, J. S. (2012). <https://hoplitacarabanchel.wordpress.com/2012/01/06/9-de-enero-de-1923-primer-vuelo-del-autogiro/>.
- García, S. E. (2013). <http://aviacionencanariasyelmundo.blogspot.com/2013/06/el-nacimiento-de-la-aviacion.html>.
- Goerlich, ©. (2015). <http://www.germany.travel/en/ms/barrier-free-germany/how-to-book/lufthansa.html>.
- Gordillo, P. M. (2013). <https://armadagalapagos.wordpress.com/2013/04/>.
- Hawk, K. (2013). <https://elsecretodelospajaros.net/category/orville-y-wilbur-wright/>.
- <http://historiaybiografias.com/sonido/>. (2015).

- [http://ivansiminic.blogspot.com/2012\\_04\\_01\\_archive.html](http://ivansiminic.blogspot.com/2012_04_01_archive.html). (2012).
- <http://keywordteam.net>. (2014). Obtenido de <http://keywordteam.net/gallery/421075.html>.
- <http://programacontactoconla creacion.blogspot.com/2012/07/santos-dumont-pionero-de-la-aviacion.html>. (2012).
- Juliá, J. (2008). Del aeródromo a la ciudad aeroportuaria. *It*(83), 4-15.
- lamas, m. j. (2012). <http://megustavolar.iberia.com/tag/uniformes/>.
- MEMIM, E. (2017). <https://memim.com/image/adrienne-bolland-04.html>.
- Ministerio de Turismo. (2015). *Conectividad aérea, eje del desarrollo turístico del Ecuador en 2015*. Recuperado el enero de 2017, de <http://www.turismo.gob.ec/22296-2/>
- Ministerio de Turismo. (2016). *Plan Integral de Asistencia al Turismo*. Recuperado el enero de 2017, de [https://issuu.com/ecuadortravelinvestigacion/docs/folleto-ayn-planasistenciaa4\\_outlin](https://issuu.com/ecuadortravelinvestigacion/docs/folleto-ayn-planasistenciaa4_outlin)
- MPVNY, E. T. (2014). <http://www.mejores-planos-viaje-nueva-york.com/subir-al-avion-con-un-bebe/>.
- Muñoz, M. Á. (2013). *Nociones básicas de vuelo*. Obtenido de <http://www.manualvuelo.com/ZIPs/Manual%20de%20vuelo.pdf>
- National Park Service. (2004). *Los Pioneros de la Aviación*. Obtenido de [https://www.nps.gov/goga/planyourvisit/upload/sb-pioneers\\_of\\_flight\\_spanish\\_1-04.pdf](https://www.nps.gov/goga/planyourvisit/upload/sb-pioneers_of_flight_spanish_1-04.pdf)
- Organización de Aviación Civil Internacional. (2011). *Situación de la seguridad operacional de la aviación mundial*. Montreal, Canadá: ICAO.
- Ortega, L. (Enero de 2017). Counters de chequeo del Aeródromo . Cuenca.
- Oxford Economics. (2015). *Beneficios económicos del Transporte Aéreo en Panamá*. Oxford Economics.
- Pavesio, L. (2013). <http://www.noticiasambientales.com.ar/index.php?leng=es&nombremodulo=Compromiso+ambiental&id=787>.
- Perez, L. A. (2014). <https://historiayguerra.net/2014/06/08/aviones-de-la-primera-guerra-mundial-1914-1918/>.
- Perez, P. S. (2016). <https://periodicodeibiza.es/pitiusas/local/2016/05/12/192406/vueling-deja-tierra-joven-silla-ruedas-electrica-alegando-motivos-seguridad.html>.
- Puertas, L. (2012). <http://jehalu.blogspot.com/2012/09/10-al-14-septiembre.html>.
- Quiport. (2017). <http://aeropuertoquito.aero/es/noticias.html?start=9>.
- RDACPARTE001. (23 de Marzo de 2010). DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL. [http://www.aviacioncivil.gob.ec/?page\\_id=525](http://www.aviacioncivil.gob.ec/?page_id=525).

- Revista Avance. (2012). *Cuenca estrena otra vez su terminal aeroportuario*. Obtenido de <http://www.revistavance.com/varios-octubre/la-educacion-se-abre-a-lo-fiscal-y-lo-gratuito.pdf>
- RICKENBACKER, E. (2010). *www.wright-brothers.org*. Obtenido de [http://www.wright-brothers.org/Information\\_Desk/Just\\_the\\_Facts/Airplanes/Flyer\\_I.htm](http://www.wright-brothers.org/Information_Desk/Just_the_Facts/Airplanes/Flyer_I.htm).
- Río, A. (2007). *Servicios Médicos en Aeropuertos*.
- Rodriguez, E. M. (2015). <https://www.cimformacion.com/blog/aeronautica/politicas-de-vuelo-para-viajar-con-mascotas-de-las-principales-aerolineas-que-operan-en-espana/>.
- Rueda, G. (2015). <https://www.emaze.com/@AITFQFFC/Presentation-Name>.
- Sin Categoría. (2014). *Breve Historia de la Aviación del Ecuador*. Recuperado el enero de 2017, de <https://jboadasantos.wordpress.com/category/sin-categoria/>
- Spenser, J. (2008). <http://www.jayspenser.com/gallery.html> .
- The Just facts. (2010). *Wright Flyer 1*. Recuperado el enero de 2017, de [http://www.wright-brothers.org/Information\\_Desk/Just\\_the\\_Facts/Airplanes/Flyer\\_I.htm](http://www.wright-brothers.org/Information_Desk/Just_the_Facts/Airplanes/Flyer_I.htm)
- Tolstoy. (2017). <http://m.forocoches.com/foro/showthread.php?t=5355445>.
- [www.aeropuertos.net](http://www.aeropuertos.net). (2017). <http://www.aeropuertos.net/aeropuerto-internacional-jose-joaquin-de-olmedo/>.
- [www.queberraquera.com](http://www.queberraquera.com). (2012). <http://www.queberraquera.com/salud-y-belleza/1292-kit-concentrador-portatil-de-oxigeno-freestyle3-bateria-externa-de-correa.html>.
- [www.viajerssinlimite.com](http://www.viajerssinlimite.com). (2017). <http://www.viajerssinlimite.com/> .

## Anexos

### FOTOGRAFÍAS DE LA SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL, CON ESTUDIANTES DE LA ESPECIALIDAD DE *TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY*.

*Fotografía 52.* Socialización día 1



**Fuente:** La Autora (2017)

*Fotografía 53.* Socialización día 1



**Fuente:** La autora (2017)

Fotografía 54. Socialización día 2 taller



Fuente: La autora (2017)