



**Universidad Tecnológica ECOTEC**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales**

**Título de Investigación:**

Análisis de sistemas de gestión de la calidad en el proceso de check-in en el aeropuerto de la ciudad de Guayaquil, en el año 2023.

**Línea de investigación:**

Desarrollo Empresarial e Innovación

**Modalidad de titulación:**

Proyecto de Investigación

**Carrera:**

Administración de empresas con énfasis en gestión empresarial

**Título por obtener:**

Licenciado en Administración de empresas con énfasis en gestión empresarial

**Autor:**

Joshua Omar Navas Jaime

**Tutor:**

Ing. Johann Vega.

Guayaquil, Ecuador

2023.

## Dedicatoria

Dedico este trabajo a todas las personas que hicieron posible la realización de esta tesis, aportando su apoyo y contribuyendo con su valiosa colaboración.

A mi madre, Jacqueline Jaime, quien siempre han sido mi mayor inspiración y motor de motivación. Su amor incondicional, paciencia y constante apoyo me han dado las bases para enfrentar cualquier reto en la vida. Gracias por creer en mí y por ser mi ejemplo de perseverancia y dedicación.

A mi enamorada, Nicole Ramos, quien ha estado ahí conmigo desde el día número uno conmigo, brindándome todo su apoyo a lo largo de mi carrera universitaria, gracias por enseñarme que con esfuerzo se pueden lograr todas las metas.

A los funcionarios y personal de los aeropuertos de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, quienes amablemente me permitieron realizar los check-in en dichas instalaciones. Su colaboración y disposición para proporcionar información fueron esenciales para obtener los datos necesarios y enriquecer mi investigación.

A todos aquellos que, de una u otra manera, me han brindado su apoyo, palabras de aliento y confianza en este proyecto, les agradezco profundamente. Por último, dedico este trabajo a la ciudad de Guayaquil, Ecuador, que me ha acogido y brindado las facilidades para realizar esta investigación. Su encanto, cultura y hospitalidad me han inspirado a profundizar en el estudio de los procesos de check-in en sus aeropuertos.

Sin el apoyo y contribución de todos los mencionados anteriormente, esta tesis no hubiera sido posible. A todos ellos, les dedico este logro con profundo agradecimiento y gratitud.

Atentamente,

Joshua Omar Navas Jaime

## Agradecimiento

Por medio de la presente, me dirijo a ustedes mi más sincero agradecimiento por su invaluable apoyo y orientación durante la realización de mi tesis titulada “Análisis de Sistemas de Gestión de La Calidad en el Proceso de check-in en el Aeropuerto de La Ciudad de Guayaquil, en el Año 2023”. Su conocimiento experto y dedicación han sido fundamentales en cada etapa de este proceso de investigación. No obstante, un análisis imparcial revela de inmediato que la importancia de esa contribución habría sido inalcanzable sin la colaboración de individuos e instituciones que han complementado mi camino para que este proyecto llegue a una conclusión exitosa.

El enfoque principal de esta investigación se lo dedicamos a Dios, quien nos ha inspirado y nos ha dado la fuerza necesaria para perseverar en este proceso de alcanzar uno de nuestros más anhelados deseos.

Además, me gustaría extender mi gratitud a todos aquellos que han contribuido de alguna manera en el desarrollo de este estudio, en particular a los funcionarios y personal de los aeropuertos de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Por extender su disposición para así colaborar, proporcionar información y permitirme llevar a cabo los procedimientos en dichas instalaciones fue crucial para la obtención de datos relevantes y significativos para mi proyecto.

También quiero reconocer el apoyo de mi familia por su amor, paciencia, y comprensión. Su apoyo inquebrantable ha sido la fuerza impulsora detrás de mi éxito académico y personal.

Una vez más, le agradezco sinceramente por su orientación y asesoramiento a lo largo de este emocionante viaje de investigación. Sin su ayuda, este logro no habría sido posible. Estoy enormemente agradecido y honrado de haber tenido la oportunidad de trabajar bajo su supervisión.

Atentamente,

Joshua Omar Navas Jaime

## Certificado de Revisión Final



### ANEXO N° 14

#### CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN A REVISIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

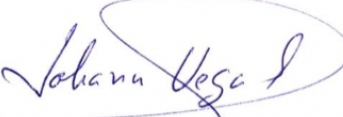
Samborondón, 10 de julio de 2023

Magíster  
**Mónica Armijos Santos**  
Coordinadora Académica  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: ANÁLISIS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL PROCESO DE CHECK-IN EN EL AEROPUERTO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, EN EL AÑO 2023. según su modalidad PROYECTO DE INVESTIGACIÓN; fue revisado, siendo su contenido original en su totalidad, así como el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la guía para la elaboración del trabajo de titulación, Por lo que se autoriza a: **NAVAS JAIME JOSHUA OMAR**, para que proceda a su presentación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación.

**ATENTAMENTE,**



**Mgtr. Johann Vega Sandoval**

**Tutor**

# Certificado de Coincidencias de Plagio



## CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

Habiendo sido nombrado JOHANN CHRISTIAN VEGA SANDOVAL, tutor del trabajo de titulación “ANÁLISIS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL PROCESO DE CHECK-IN EN EL AEROPUERTO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”, elaborado por **JOSHUA OMAR NAVAS JAIME**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ENFASIS GESTIÓN DE EMPRESAS.

Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias del 5%), mismo que se puede verificar en el print de pantalla a continuación:



**JOHANN CHRISTIAN VEGA SANDOVAL**

## Certificado de aprobación del tutor



### ANEXO N° 16

#### CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CON INCORPORACIÓN DE LAS OBSERVACIONES DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Samborondón, 10 de agosto de 2023

Magíster  
**Ana María Gallardo**  
**Decana de la Facultad**  
**Ciencias Económicas y Empresariales**  
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: ANÁLISIS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL PROCESO DE CHECK-IN EN EL AEROPUERTO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, EN EL AÑO 2023 según su modalidad PROYECTO DE INVESTIGACIÓN; fue revisado y se deja constancia que el estudiante acogió e incorporó todas las observaciones realizadas por los miembros del tribunal de sustentación por lo que se autoriza a: **NAVAS JAIME JOSHUA OMAR**, para que proceda a la presentación del trabajo de titulación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación y posterior sustentación.

ATENTAMENTE,

**Mgtr. Johann Vega S.**

Tutor

## Resumen

El presente trabajo consiste en el estudio y propuesta de mejoras del proceso de check-in a través de una logística administrativa.

La motivación del estudio parte de los problemas que presenta en la actualidad el aeropuerto José Joaquín de Olmedo ubicado en la ciudad de Guayaquil durante el proceso de check-in. Mejorar la gestión de calidad durante este proceso ya que influyen muchas variables tales como el tiempo de espera en la fila, experiencia del pasajero, primeras impresiones, y demás.

Frente a dicho contexto, se realiza un análisis de sistema de gestión y una investigación de los métodos utilizados en el aeropuerto de Guayaquil. De tal manera, es posible detectar variables principales y posibles focos de acción.

A partir de este estudio se realizó un análisis de datos, tiempos de atención, a través de la experiencia del pasajero lo cual permite la validación de comparar los resultados.

Esta herramienta fue utilizada a su vez para la evaluación de las posibles mejoras planteadas a partir del análisis de situación. Se realizaron recomendaciones y sugerencias para mejorar la situación del aeropuerto.

Particularmente se detectó que el criterio para la organización de los corrales, junto con una mejora en la asignación de mostradores, los cuales influyen en el tiempo de espera en fila.

De tal manera, se propone diferenciar los corrales según el tipo de check-in que debe realizar cada pasajero según sus necesidades o preferencias, a diferencia de la situación actual que se encuentran especificados por vuelos o aerolíneas.

Palabras clave: Check-in, atención del pasajero, proceso de facturación aeroportuaria.

## Tabla de contenido

<b><i>Dedicatoria</i></b> .....	<b>2</b>
<b><i>Agradecimiento</i></b> .....	<b>3</b>
<b><i>Certificado de Revisión Final</i></b> .....	<b>4</b>
<b><i>Certificado de Coincidencias de Plagio</i></b> .....	<b>5</b>
<b><i>Certificado de aprobación del tutor</i></b> .....	<b>6</b>
<b><i>Resumen</i></b> .....	<b>7</b>
<b><i>Tabla de Gráficos</i></b> .....	<b>10</b>
<b><i>Introducción</i></b> .....	<b>12</b>
<b>Planteamiento del problema</b> .....	<b>16</b>
<b>Formulación del problema</b> .....	<b>18</b>
<b>Delimitación del problema</b> .....	<b>18</b>
<b><i>Justificación</i></b> .....	<b>19</b>
<b><i>Objetivos</i></b> .....	<b>21</b>
<b>Objetivo general</b> .....	<b>21</b>
<b>Objetivos específicos</b> .....	<b>21</b>
<b><i>Capítulo 1: Marco Teórico</i></b> .....	<b>22</b>
<b>1.- Comportamiento de los clientes en servicios aeroportuarios</b> .....	<b>22</b>
1.1    Necesidades básicas de los clientes .....	22
<b>1.1.1.- Gestión de Calidad</b> .....	<b>23</b>
<b>1.1.2 ¿Qué beneficios tiene al trabajar con un SGC?</b> .....	<b>24</b>
<b>1.2 Fundamentos para la gestión de calidad</b> .....	<b>25</b>
1.2.1 Enfoque sistémico de la calidad.....	25
1.2.2 Enfoque basado en procesos .....	26
1.2.3 Política y objetivos de la calidad .....	26
1.2.4 Papel de Alta Dirección .....	26
1.2.5 Mejora continua .....	26
<b>1.3 Norma de la Organización Internacional de Estandarización (ISO) 9001</b> .....	<b>27</b>
1.3.1 Estructura de la Norma 9001:2015 .....	27
<b>1.4 Modelos de Gestión de Calidad</b> .....	<b>29</b>
1.4.1 Modelo PHVA o ciclo de Shewhart.....	29
1.4.2 Modelo Malcom Baldrige .....	30
1.4.4 Modelo Iberoamericano .....	33
<b>1.5 Atención al pasajero</b> .....	<b>36</b>
<b>1.5.1 Proceso de check-in</b> .....	<b>38</b>
1.5.2 Calidad de la atención al pasajero.....	39
1.5.3 Tipos de pasajeros.....	42



1.5.4 Problemas de check-in .....	43
<b>1.6 Autoridades del aeropuerto JJO, Guayaquil .....</b>	<b>44</b>
<b>1.7 Sistema de Filas de espera .....</b>	<b>46</b>
<b>Capítulo II.....</b>	<b>48</b>
<b>2. Aspectos metodológicos de la investigación .....</b>	<b>48</b>
<b>2.1 Modalidad de la investigación.....</b>	<b>48</b>
<b>2.2 Tipo de la investigación .....</b>	<b>49</b>
2.2.1 Tipo de investigación descriptiva .....	50
2.2.2 Técnicas de la investigación .....	50
2.2.3 Instrumentos utilizados para la recolección de información .....	51
<b>2.3 Población.....</b>	<b>52</b>
<b>2.4 Muestra .....</b>	<b>53</b>
<b>2.5 Operacionalización de variables .....</b>	<b>55</b>
<b>Capítulo III Análisis de los resultados .....</b>	<b>57</b>
<b>3. Análisis de los resultados.....</b>	<b>57</b>
<b>4. Propuestas .....</b>	<b>76</b>
<b>5. Conclusiones .....</b>	<b>78</b>
<b>6. Recomendaciones .....</b>	<b>80</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>81</b>
<b>Anexo 1 .....</b>	<b>83</b>
.....	85
<b>Anexo 2: Modelo de Encuesta .....</b>	<b>86</b>
<b>Anexo 3: Modelo de Entrevista.....</b>	<b>89</b>

## Tabla de Gráficos

GRÁFICO 1 MODELO DE SGC BASADO EN PROCESOS FUENTES: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A NORMA ISO9001	28
GRÁFICO 2 MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD FUENTE: AUTOR.	29
GRÁFICO 3 MALCOM BALDRIGE FUENTE: AUTOR	31
GRÁFICO 4 PROCESO DE CHECK-IN	38
GRÁFICO 5 RANGO DE EDAD <b>FUENTE: AUTOR</b>	58
GRÁFICO 6 FRECUENCIA DE VIAJE EN AVIÓN FUENTE: AUTOR	59
GRÁFICO 7 MOTIVO DEL VIAJE DE LOS CLIENTES FUENTE: AUTOR	61
GRÁFICO 8 ¿QUÉ CALIFICACIÓN LE DARÍAS AL SERVICIO AL CLIENTE EN EL AEROPUERTO DE GUAYAQUIL FUENTE: AUTOR	62
GRÁFICO 9 ¿QUÉ ASPECTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL AEROPUERTO TE RESULTARON MÁS DESTACABLES? FUENTE: AUTOR	64
GRÁFICO 10 INFORMACIÓN BRINDADA DURANTE EL TIEMPO DE ESPERA FUENTE: AUTOR	65
GRÁFICO 11 DURANTE CHECK-IN - COMUNICACIÓN ACERCA PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DEL VIAJE ES CLARA FUENTE: AUTOR	66
GRÁFICO 12 TIEMPO DE ESPERA EN FILA FUENTE: AUTOR	68
GRÁFICO 13 CON RESPECTO A LA SEÑALIZACIÓN PARA ORIENTARSE DENTRO DEL AEROPUERTO (PUERTAS DE EMBARQUE, INFORMACIÓN DE HORARIOS, ETC.) ¿ES FÁCIL DE ENTENDER? FUENTE: AUTOR	70
GRÁFICO 14 ELEMENTOS DE SEÑALIZACIÓN IMPORTANTES SEGÚN PASAJEROS FUENTE: AUTOR	71
GRÁFICO 15 PASOS A SEGUIR EN CHECK-IN SEGÚN ENTREVISTADO	73

## Tabla de Ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1 CICLO PDCA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD FUENTE: EL CICLO DE SHEWHART.	29
ILUSTRACIÓN 2 INTRODUCCIÓN AL MODELO EFQM DE EXCELENCIA	32
ILUSTRACIÓN 3 MODELO IBEROAMERICANO FUENTE: AUTOR	34
ILUSTRACIÓN 4 FILAS DE COUNTER FUENTE: AUTOR	45
	10

ILUSTRACIÓN 5 FILA EN COUNTER DE AEROLÍNEA FUENTE: AUTOR	45
ILUSTRACIÓN 7 CHECK-IN AUTOSERVICIO FUENTE: AUTOR	81
ILUSTRACIÓN 8 SELF-SERVICE CHECK-IN FUENTE: AUTOR	81
ILUSTRACIÓN 10 PROCESO DE EMBARCAR PASAJEROS FUENTE: AUTOR	81
ILUSTRACIÓN 9 SISTEMA DE ABORDAJE FUENTE: AUTOR	81
ILUSTRACIÓN 11 PROCESO DE INDICACIONES AL PASAJERO Y COLOCACIÓN DE ETIQUETA DE EQUIPAJE FUENTE: AUTOR	82

## ÍNDICES DE ANEXOS

TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	53
TABLA 2 RANGO DE EDAD DE LOS PASAJEROS ENCUESTADOS FUENTE: AUTOR	54
TABLA 3 ¿CON QUÉ FRECUENCIA VIAJAS EN AVIÓN? FUENTE: AUTOR	56
TABLA 4 MOTIVO DEL VIAJE FUENTE: AUTOR	57
TABLA 5 CALIFICACIÓN QUE LE DARÍAN AL SERVICIO AL CLIENTE EN EL AEROPUERTO DE GUAYAQUIL FUENTE: AUTOR	59
TABLA 6 ASPECTOS DESTACABLES DEL SERVICIO AL CLIENTE FUENTE: AUTOR	60
TABLA 7 INFORMACIÓN BRINDADA DURANTE EL TIEMPO DE ESPERA FUENTE: AUTOR	62
TABLA 8 DURANTE CHECK-IN - COMUNICACIÓN ACERCA PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DEL VIAJE ES CLARA FUENTE: AUTOR	63
TABLA 9 TIEMPO DE ESPERA EN FILA FUENTE: AUTOR	64
TABLA 10 CON RESPECTO A LA SEÑALIZACIÓN PARA ORIENTARSE DENTRO DEL AEROPUERTO (PUERTAS DE EMBARQUE, INFORMACIÓN DE HORARIOS, ETC.) ¿ES FÁCIL DE ENTENDER? FUENTE: AUTOR	66
TABLA 11 ELEMENTOS DE SEÑALIZACIÓN IMPORTANTES SEGÚN PASAJEROS FUENTE: AUTOR	68

## Introducción

El transporte por vía aérea es una forma rápida y eficiente de trasladar personas y mercancías a través del aire. Es una industria en constante crecimiento y evolución, que desempeña un papel crucial en la conectividad global y el desarrollo económico.

Cabe destacar que mundialmente el transporte aéreo civil tiene fines comerciales, en efecto esta modalidad es la más regulada por las autoridades aeronáuticas del mundo y por ello, de todas las facilidades de medios de transporte es considerada la más segura.

Actualmente, la industria de la aviación está experimentando un crecimiento sin precedentes, con un número cada vez mayor de personas que optan por viajar vía aérea. Esta tendencia ha generado un crecimiento en la demanda en los servicios aeroportuarios, lo que ha llevado a los aeropuertos a enfrentar desafíos significativos en cuanto a la gestión de calidad. Mismos que se han visto afectados dado el incumplimiento de las políticas internas que tienen las diferentes aerolíneas ya que el tiempo máximo de check-in por pasajero es de 03 minutos. En la actualidad el promedio en que un agente aeroportuario se demora en chequear a un pasajero es de 5-6 minutos lo cual no cumple con los tiempos establecidos que toma la operación de vuelo y cumplir con un proceso de check-in eficiente. La calidad se ha convertido en un factor clave para garantizar la satisfacción de los pasajeros y mantener la competitividad en el sector.

La gestión de calidad en los aeropuertos es un enfoque estratégico que busca asegurar que los servicios y las operaciones cumplan con los estándares establecidos, tanto a nivel nacional como internacional. Implica la implementación de sistemas y procesos eficientes, la mejora continua y el cumplimiento de las normas y regulaciones vigentes.

Esta tesis se centra en el tema de gestión de calidad en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo ubicado en la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de analizar y evaluar las prácticas actuales, identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones para optimizar los procesos y garantizar una experiencia satisfactoria para los usuarios. Proporcionará una visión detallada sobre la gestión de calidad en los aeropuertos, destacando su importancia en el contexto de la industria de la aviación. Al ofrecer recomendaciones concretas, se espera que este estudio contribuya al desarrollo e implementación de prácticas efectivas que mejoren la calidad de los servicios aeroportuarios y, en una última instancia, satisfagan las necesidades y expectativas de los diferentes pasajeros.

En este sentido, se explorarán diferentes aspectos relacionados con la gestión de calidad en los aeropuertos, como la seguridad, la eficiencia operativa, la atención al cliente, gestión medioambiental y la gestión de riesgos. Además, se tomarán en consideración las tendencias y los avances tecnológicos que están transformando la forma en que los aeropuertos gestionan la calidad de sus servicios.

En los aeropuertos se busca optimizar el uso de los espacios y uno de los ambientes es el hall del check-in en el cual existe la interacción entre pasajeros, las aerolíneas y demás. El pasajero busca estar lo más confortable posible, además de pasar el menor tiempo posible realizando check-in. Las aerolíneas buscan reducir costos, pero al mismo tiempo desean que el pasajero obtenga la mejor experiencia y poder así, fidelizar a sus clientes. Y como último punto se encuentra el aeropuerto, el cual busca maximizar las ganancias y aprovechar el espacio disponible.

El proceso de check-in en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo ubicado en la ciudad de Guayaquil es un componente crucial para garantizar un viaje eficiente y seguro para cada uno de los pasajeros. Un sistema de la calidad (SGC) ejerce un papel indispensable en dicho proceso, ya que se encarga de ordenar y mantener estándares de calidad para asegurar que los procedimientos de check-in cumplan con las expectativas, requisitos de los pasajeros y las regulaciones de la industria.

Debido a la alta competencia existente, se exige que las aerolíneas busquen la satisfacción total del cliente cuidando de su bienestar, pero hasta este punto se conoce que la realidad de las aerolíneas que brindan el servicio en la ciudad de Guayaquil muestran otros aspectos en las experiencias de vuelo que no se ajustan a los nuevos enfoques de la calidad, ya que únicamente dirigen sus esfuerzos en ofrecer tarifas económicas y en publicitar sus rutas desviándose de su objetivo que es el cliente.

A través del análisis de gestión de calidad se pueden identificar posibles problemas, evaluar la eficacia con la que se manejan los procedimientos existentes y plantear soluciones para mejorar la calidad del servicio.

La evaluación del estudio se centra en analizar el proceso de check-in, desde el momento en que el pasajero arriba al aeropuerto, hasta que termina de ser atendido en los mostradores, despacha su equipaje y obtiene su tarjeta de embarque. El tiempo que el pasajero utilizará en este proceso puede ser ampliamente variable, ya sea por factores externos al mismo o por algún problema pertinente al pasajero. Si este tiempo es muy extenso, se acumularán los pasajeros en el

hall aumentando el descontento. Esto se interpreta en una disminución en el nivel de calidad del servicio brindado por la aerolínea, además de reducir el tiempo que el pasajero podría disponer para hacer otras actividades en el aeropuerto.

La implementación SGC en los aeropuertos es una práctica cada vez más común a nivel mundial, y es fundamental evaluar constantemente cómo se están aplicando en Guayaquil con el fin de distinguir los inconvenientes para una posible mejora del área determinada. Tomando en cuenta el impacto que sufrió la industria de aviación por la pandemia de COVID-19, es pertinente evaluar la eficacia de los sistemas de gestión de calidad en la actualidad; en el que la seguridad, la higiene y control son preocupaciones principales para los pasajeros.

## Planteamiento del problema

El proceso de check-in en el aeropuerto de Guayaquil es una etapa crucial para los pasajeros, ya que marca el inicio de su experiencia de viaje. Sin embargo, existen preocupaciones y desafíos relacionados con la calidad y eficiencia de este proceso. A pesar de los esfuerzos por implementar sistemas de gestión de calidad, es primordial realizar un análisis exhaustivo para identificar las deficiencias y áreas de mejora.

Uno de los problemas identificados se relaciona con la falta de transparencia y uniformidad en los procesos de check-in en el aeropuerto. Los pasajeros pueden afrontar confusión al intentar comprender y cumplir con las instrucciones y requisitos establecidos, lo que puede resaltar en retrasos y estrés.

Otro problema se relaciona con la tecnología dado que, si los sistemas informáticos no son fáciles de utilizar o las máquinas de autoservicio no funcionan correctamente, los pasajeros pueden presentar dificultades al emitir su tarjeta de embarque. La gestión de quejas y reclamaciones también es un aspecto crítico que debe tratarse. Si los pasajeros enfrentan problemas durante el proceso y no encuentran canales efectivos para presentar quejas, satisfacción y confianza tanto en aerolínea y/o aeropuerto pueden afectarse de manera negativa.

Uno de los mayores problemas que se contraponen las empresas dedicadas en esta industria de aviación en Guayaquil es al momento de contratar a su personal es la falta de capacitaciones en materia de servicio al cliente. Los empleados de las aerolíneas se preparan para seguir procedimientos y acciones establecidos para cumplir con las operaciones diarias, pero no se genera una conciencia de atención y servicio al cliente puesto que las personas que se encuentran en conexión directa con los clientes se comportan de acuerdo con su nivel de educación o en base a la experiencia laboral obtenida en sus anteriores puestos de trabajo.



Al tratar estas problemáticas, se espera mejorar la calidad del servicio y brindar una experiencia de check-in más eficiente y satisfactoria para los pasajeros.

Finalmente, la cultura de servicio que se desenvuelve y grado de compromiso con el que las empresas trabajen al momento de atender a sus pasajeros será determinante para su triunfo.

## Formulación del problema

¿Cómo mejorar la gestión de calidad en el proceso de check-in en el aeropuerto de la ciudad de Guayaquil?

## Delimitación del problema

**Campo:** Servicio al pasajero

**Área:** Turismo

**Problema:** Falta de eficiencia en el proceso de check-in de pasajeros en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

**Delimitación espacial:** Guayaquil – Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo

## Justificación

Esta investigación es relevante en términos prácticos porque permitirá identificar áreas de mejora en el proceso de check-in en el aeropuerto de la ciudad de Guayaquil para el año 2023, lo que puede contribuir a mejorar la eficiencia y la satisfacción del usuario en estos lugares. Además, al comparar los resultados con las mejores prácticas internacionales, se pueden identificar oportunidades para mejorar la calidad del servicio en los aeropuertos ecuatorianos y por ende mejorar la experiencia de los usuarios y su percepción del servicio.

También, esta investigación es relevante desde un punto de vista teórico porque contribuirá al desarrollo de la teoría de la gestión de la calidad en el contexto de los aeropuertos. Al evaluar la efectividad de los sistemas de gestión de la calidad en el proceso de check-in en el aeropuerto, se pueden identificar las mejores prácticas y los principales desafíos en la implementación de estos sistemas en este contexto específico.

La metodología utilizada en esta investigación será la más adecuada y confiable, que nos permitirá asegurar la validez y la confiabilidad de los resultados obtenidos. La revisión documental permitirá obtener información valiosa sobre el proceso de check-in en el aeropuerto de la ciudad de Guayaquil y su relación con los sistemas de gestión de la calidad.

Mejorar la calidad del servicio en el aeropuerto de la ciudad de Guayaquil puede tener un impacto positivo en la economía y en la industria turística del país, ya que un servicio de calidad puede atraer a más turistas y mejorar la percepción de la calidad del servicio en general. Además, los usuarios del aeropuerto se beneficiarán directamente de una mayor eficiencia y satisfacción en el proceso de check-in, que podrán mejorar su experiencia y su percepción del servicio. En última

instancia, esta investigación puede contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos ecuatorianos y a mejorar la imagen del país en el extranjero.

## Objetivos

### Objetivo general

Analizar el sistema de gestión de la calidad en el proceso de check-in en el aeropuerto de la ciudad de Guayaquil, en el año 2023, con la finalidad de reducir el tiempo de atención de los pasajeros, mayor uso del check-in en línea e incrementar la buena imagen del aeropuerto.

### Objetivos específicos

- Evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad en el proceso de check-in en aeropuertos.
- Identificar los principales desafíos y oportunidades en la implementación de los sistemas de gestión de la calidad en el proceso de check-in en aeropuertos.
- Determinar las mejoras del servicio de la gestión de calidad del proceso de check-in actual del aeropuerto de la ciudad de Guayaquil.

# Capítulo 1: Marco Teórico

## 1.- Comportamiento de los clientes en servicios aeroportuarios

### 1.1 Necesidades básicas de los clientes

Las necesidades básicas de los clientes en un aeropuerto pueden variar, pero se mostrarán a continuación algunas que son más comunes:

**Información clara y precisa:** Los clientes necesitan información actualizada sobre vuelos, horarios, puertas de embarque, cambios de puerta, retrasos y cancelaciones. Esto puede incluir pantallas informativas, anuncios por megafonía y personal de atención al cliente disponible para responder preguntas.

**Seguridad:** Los clientes esperan que se tomen todas las medidas necesarias para garantizar su seguridad mediante monitoreo de cámaras de seguridad y señalización clara.

**Confort y comodidades:** Los clientes aprecian áreas cómodas y limpias para sentarse y descansar, especialmente durante largas esperas. Además, pueden necesitar acceso a servicios como baños limpios, fuentes de agua potable, zonas de juego para niños, áreas de lactancia y cambiadores para bebés.

**Alimentación y bebidas:** Los clientes pueden tener hambre o sed durante su tiempo en el aeropuerto, por lo que es importante que haya una variedad de opciones de comidas y bebidas disponibles. Esto puede incluir restaurantes, cafeterías, bares, máquinas expendedoras y tiendas de conveniencia.

**Conectividad y carga de dispositivos:** En un mundo cada vez más conectado, los clientes valoran la disponibilidad de Wi-Fi gratuito y de calidad en el aeropuerto. También es importante contar con áreas o estaciones de carga para dispositivos electrónicos como teléfonos móviles y computadoras portátiles.

**Transporte y accesibilidad:** Los clientes necesitan opciones de transporte confiables y accesibles para llegar al aeropuerto y salir de él. Esto puede incluir servicios de transporte público, taxis, servicios de alquiler de automóviles y estacionamiento adecuado para aquellos que conducen.

**Compras y entretenimiento:** Muchos aeropuertos ofrecen una amplia gama de tiendas libres de impuestos y boutiques, donde los clientes pueden comprar productos variados como electrónicos, ropa, perfume y souvenirs. Además, algunos aeropuertos también cuentan con cines, salas de juego, exhibiciones de arte u otras formas de entretenimiento.

Estas son algunas de las necesidades básicas que los clientes pueden tener en un aeropuerto. Es importante que los aeropuertos estén atentos a las demandas de los clientes y busquen constantemente formas de mejorar la experiencia del pasajero. (E. Chércoles, 2020)

### 1.1.1.- Gestión de Calidad

Según (Durán, Gestión de calidad) la gestión de calidad consiste en la verificación de los productos y los servicios que ofrecen las empresas para ir perfeccionando, cumpliendo así los estándares de los clientes con sus necesidades y la calidad que ellos esperan, esto se realiza en todas las instituciones. Al cumplir con un buen servicio dará permanencia a la empresa en el mercado, teniendo el objetivo de identificar áreas que puedan requerir mejoras de calidad.

Dicho esto, la gestión de calidad en resumen sería el modo en que la dirección proyecta el futuro, implanta los programas y controla resultados de la función de calidad con visión futura a mejoras de manera permanente.

Mediante la gestión de calidad, la gerencia interviene en la definición, análisis y garantía tanto de los productos como servicios ofertados por la empresa, interviniendo y haciendo que se realicen varios tipos de actividades:

- Definir los objetivos de calidad, alineados a los requerimientos y necesidades de los clientes.
- Conseguir la conformidad en los productos o servicios ofertados con los objetivos facilitando así los medios para obtenerlos.
- Evaluar y atender que se alcance la calidad proyectada.
- Mejorar constantemente, convirtiendo los objetivos y la consecución de la calidad en un proceso dinámico que evoluciona de manera estable según las exigencias del mercado.

### 1.1.2 ¿Qué beneficios tiene al trabajar con un SGC?

- Mejora continua de la calidad de los productos y/o servicios ofertados.
- Atención amable y oportuna para los usuarios.
- Transparencia en el desarrollo de procesos.
- Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, con respecto a las leyes y normas vigentes.
- Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones.
- Integración del trabajo en armonía y enfocado a procesos.
- Adquisición de insumos acorde a las necesidades.
- Delimitación de funciones del personal.
- Mejores niveles de satisfacción y opinión al cliente.
- Aumento de la productividad y eficiencia.
- Reducción de costes.



- Mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo.
- Ventaja competitiva y aumento en las oportunidades de ventas.

## 1.2 Fundamentos para la gestión de calidad

(Escuela Europea de Excelencia, 2016) Estos fundamentos brindan sentido a la implementación del SGC bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 son los siguientes:

- Enfoque sistémico de la calidad.
- Enfoque basado en procesos.
- Política y objetivos de la calidad.
- Papel de la alta dirección.
- Mejora Continua.

### 1.2.1 Enfoque sistémico de la calidad

La aplicación de la calidad a través del Sistema de Gestión de la Calidad ayuda a la organización a:

- Analizar los requisitos de los clientes.
- Definir los procesos que conllevan a la aceptación de los productos ofertados.
- Controlar los procesos antes mencionados.

### 1.2.2 Enfoque basado en procesos

Este concepto abarca el conjunto de actividades las cuales permiten reconocer y tramitar de manera sistemática todos los procesos integrantes y las interacciones, permitiendo así la que la organización pueda operar de manera más rápida y eficiente.

### 1.2.3 Política y objetivos de la calidad

La política y objetivos de calidad marcan la dirección de la organización. Los objetivos deben ser coherentes y consistentes con dicha política establecida.

### 1.2.4 Papel de Alta Dirección

Mediante la aplicación del liderazgo con base en los requisitos que ISO9001:2015 establece para los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), la Alta Dirección debe encargarse de:

- Lograr que los empleados se involucren en la gestión del SGC.
- Asegurar un eficaz funcionamiento de esta metodología.

### 1.2.5 Mejora continua

Se persigue que en la organización se implemente una serie de prácticas que permitan crecer la satisfacción de los clientes. Para ello la organización deberá:

- Analizar la situación actual.
- Detectar la oportunidad de mejorar.
- Identificar opciones diferentes para alcanzar los objetivos trazados.
- Elegir entre varias alternativas.
- Hacer pertinente evaluación de los resultados.

- Ejecutar los cambios necesarios.

### 1.3 Norma de la Organización Internacional de Estandarización (ISO) 9001

La ISO 9001 es una norma internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones sean estas públicas o privadas, indistintamente de su tamaño o actividad empresarial.

Se basa en un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente.

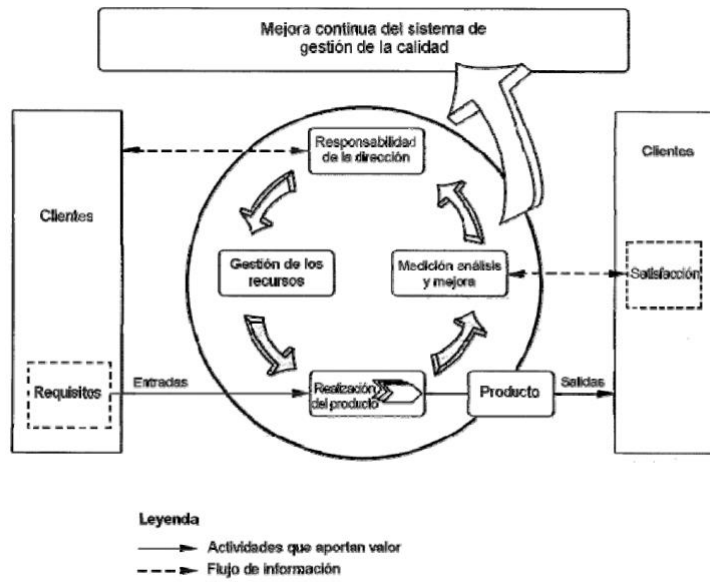
El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001, las empresas buscan obtener esta certificación para garantizar a sus clientes las mejoras de sus productos o servicios y qué a su vez prefieren empresas que estén comprometidas con la calidad, lo cual lo convierte en una ventaja competitiva para las organizaciones.

#### 1.3.1 Estructura de la Norma 9001:2015

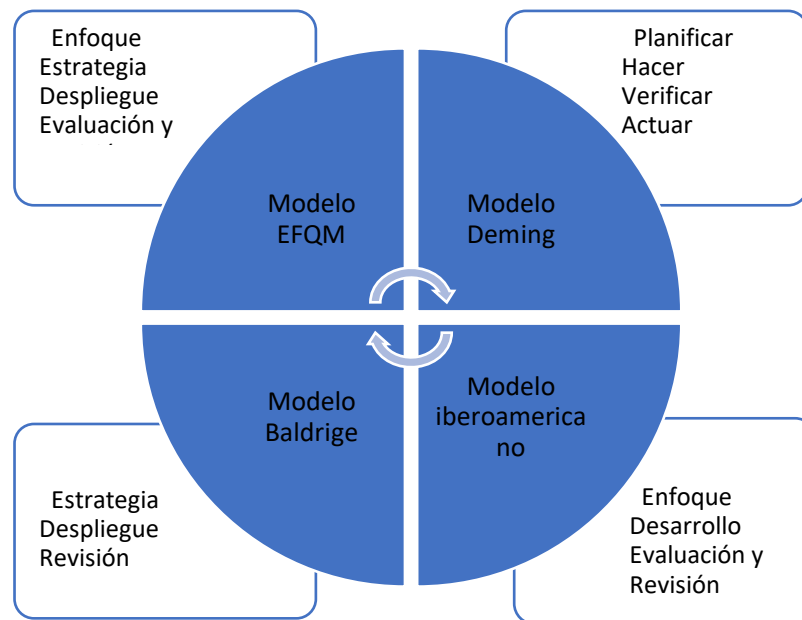
(Yáñez, 2008) La integración entre los diferentes Sistemas de Gestión ISO se ve favorecida, logrando que los tiempos y recursos invertidos en su gestión se reduzcan a niveles importantes. La estructura de esta norma es:

- a. Objeto y campo de aplicación.
- b. Referencias normativas.
- c. Términos y definiciones.

- d. Requisitos de sistema.
- e. Responsabilidad de la dirección.
- f. Gestión de recursos.
- g. Realización del producto.
- h. Medición, análisis y mejora.



## 1.4 Modelos de Gestión de Calidad



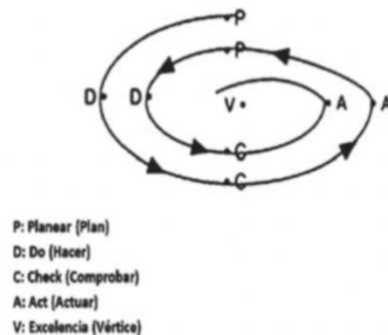
### 1.4.1 Modelo PHVA o ciclo de Shewhart

Es considerado la primera representación gráfica del proceso de mejora continua, se conoce normalmente como el ciclo de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), y aunque fue descrito en 1939 salió a la popularidad en los años cincuenta. (Carillo, 2007)

Shewhart fue llamado por Deming al Japón en 1950, a partir de entonces comenzó a aplicarse el modelo con la denominación de “Ciclo de Deming” y visualmente diferente, pero bajo la misma filosofía.

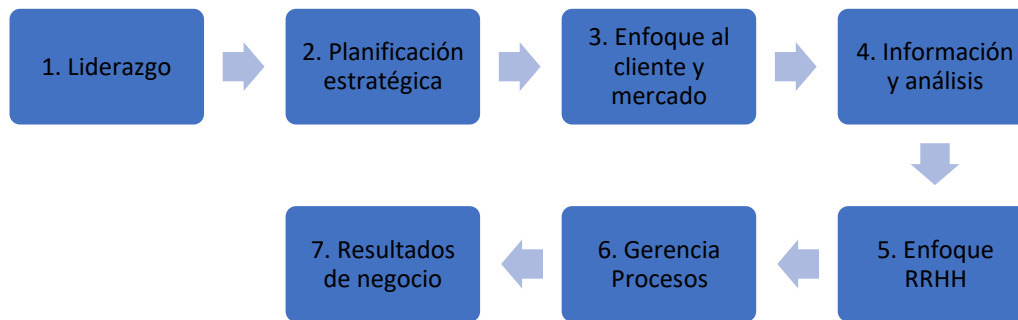
El vértice (V) de la espiral representa la excelencia y es un punto al que la curva se acerca siempre pero que nunca llega a alcanzar. La organización planifica (P), lleva a cabo su plan (D), comprueba o lleva el control de los resultados (C) y actúa (A) las correcciones que se estimen necesarias.

El PDCA o PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y a su vez en la red de procesos como un todo. El eje central del modelo es la Mejora Continua íntimamente relacionado con la planificación, implementación y el control de los procesos de la organización.



#### 1.4.2 Modelo Malcom Baldrige

Es un modelo que evalúa la excelencia en la gestión de la empresa, con criterios de profundidad, además concede gran importancia al enfoque del cliente y satisfacción. Establece que los líderes de la organización deben estar orientados a la dirección estratégica y a los clientes. Así mismo; plantea que estos deben dirigir, responder y gestionar el desempeño teniendo en cuenta los resultados. Las medidas y los indicadores del desempeño y el conocimiento organizativo deben ser la base de la formación de las estrategias para así conseguir una mejora en el desempeño general de la organización y satisfacción de los consumidores y grupos de interés. (Labarca, 2011).



*Gráfico 3 Malcom Baldrige Fuente: Autor*

### 1.4.3 Modelo European Foundation for Quality Management – EFQM

Este modelo EFQM fue creado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, su misión es ser la fuerza que impulsa la excelencia en las organizaciones europeas de manera sostenida. De igual manera, tiene como visión la de un mundo en el que las organizaciones europeas sobresalgan por la excelencia que cuentan.

El modelo partió como un modelo básico con la premisa que los buenos resultados se podrían obtener con el compromiso de mejorar los procesos, recibiendo la denominación de Modelo de Excelencia Empresarial en el año 1991.

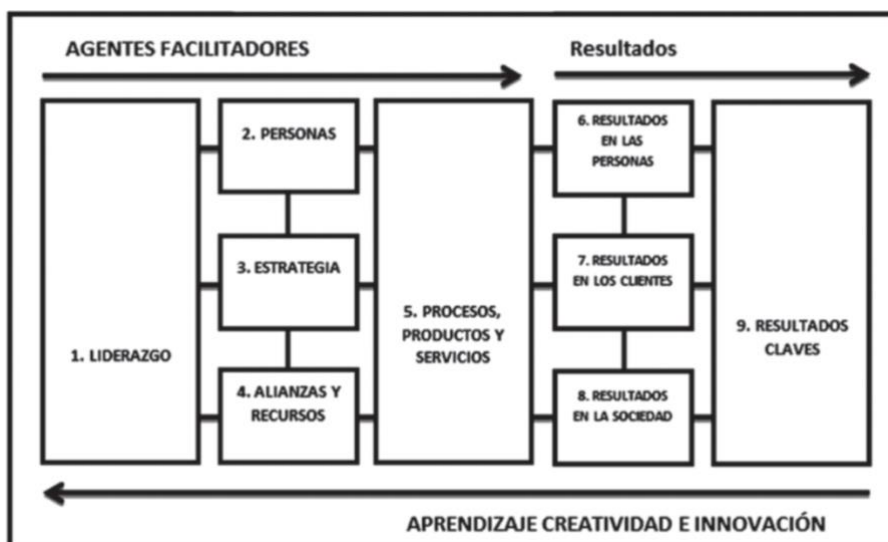
Dicho modelo de Evaluación de la Excelencia de una organización, tomando la excelencia como una Filosofía de Gestión que persigue el éxito a largo plazo de una entidad mediante la satisfacción equilibrada y continua de las necesidades y expectativas en mente de los clientes sirve para la autoevaluación del logro de los objetivos de la entidad en un momento dado, por ello, estructura la organización en aspectos o criterios de la misma a evaluar y hacer la comparación entre la realidad con la situación teóricamente excelente. (R., 2005)

Según (Fernández, 2002) el modelo se estructura en 9 criterios los cuales se definen a continuación:

- **Liderazgo:** Implica establecer y mantener una visión clara, inspirar y motivar a las personas, fomentar la cultura de la excelencia y promover la toma de decisiones basada en datos y hechos.
- **Política y estrategia:** Se refiere a la definición de la dirección estratégica de la organización, establecer objetivos claros y alinear los planes y acciones para lograrlos.
- **Personas:** Involucra el desarrollo y gestión del talento dentro de la organización, promoviendo la participación, la motivación y el aprendizaje continuo.
- **Recursos y alianzas:** Se refiere a la gestión de las relaciones con los socios y proveedores, así como a la utilización efectiva de los recursos, tanto internos como externos.
- **Procesos:** Implica la identificación, diseño, implementación y mejora de los procesos claves de la organización para lograr resultados consistentes y eficientes.
- **Resultados relativos a los clientes:** Evalúa la satisfacción y lealtad de los clientes, así como la calidad de los productos y servicios entregados, y la capacidad de la organización para cumplir con sus expectativas.
- **Resultados relativos al personal:** Se centra en el impacto de las políticas y prácticas de gestión de personas en el rendimiento y satisfacción de los empleados, así como en su desarrollo y bienestar.



- **Resultados relativos a la sociedad:** Considera el impacto de la organización en la sociedad en términos de responsabilidad social, sostenibilidad y contribución al bienestar general.
- **Resultados clave:** Se refiere a los resultados obtenidos en relación con los objetivos estratégicos de la organización, incluyendo el desempeño financiero, el rendimiento operativo, la innovación y los logros en materia de calidad.



#### 1.4.4 Modelo Iberoamericano

El modelo de calidad Iberoamericano de excelencia fue desarrollado en 1999, según (Fundiqeb, 2019), se aplica a cualquier institución pública y privada, en cualquier campo de actividad o de cualquier tamaño que desee seguir el camino de la excelencia. Este modelo ayuda como guía de referencia supranacional para evaluar la gestión de la calidad de las organizaciones e identificar fortalezas y áreas de mejora para desarrollar planes de progreso y planificación estratégica. Este modelo se divide en nueve criterios y se estructuran en proceso facilitadores y resultados. (Valejo, 2021)

La estructura está fundamentada en nueve criterios, los cuales se clasifican en dos categorías; cinco pertenecen a la categoría de “Agentes o Procesos Facilitadores” los cuales son: 1. Liderazgo y Estilo de Gestión, 2. Política y Estrategia, 3. Desarrollo de las Personas, 4. Recursos y Asociados y 5. Clientes. Los cuatro restantes, pertenecen a la categoría de los “Resultados” y son: 6. Resultados de Clientes, 7. Resultados del Desarrollo de las Personas, 8. Resultados de Sociedad y 9. Resultados Globales. (Serra, 2004).

- **Liderazgo y estilo de gestión.** - Los líderes de las organizaciones trabajan de manera flexible, para así poder anticipar los cambios que puedan llegar en el entorno para así asegurar el éxito prolongado de la organización.
- **Estrategia.** - Desarrollan de su misión y visión para así ponerlas en práctica por medio de una buena estrategia hacia los diferentes grupos de interés
- **Desarrollo de personas.** - Analiza cómo gestionar, desarrollar la capacidad de las personas tanto de manera individual como en equipo para contribuir a su eficacia.
- **Recursos, proveedores y alianzas.** - Administra sus recursos internos, importadores y afiliados para apoyar la implementación de su estrategia y gestión efectiva.
- **Procesos y clientes.** - Fabrica, diseña, crea y entrega bienes y servicios para así satisfacer las expectativas y de igual manera las necesidades de los clientes
- **Resultados de clientes.** - Lo que la organización logra en términos de sus clientes externos, cumple sus promesas, produce resultados únicos e incluso más allá de sus expectativas.

- **Resultados de personas.** - Explica el sistema de marcadores asociados a sus correspondientes objetivos, para medir los componentes claves que encajan en esta estrategia acerca de las expectativas y necesidades de los clientes.
- **Resultados de la sociedad.** - Resultados de la organización en términos de satisfacer las necesidades y expectativas de las organizaciones locales, regionales, nacionales e internacionales.
- **Resultados globales.** - Satisfacer las necesidades y expectativas de quienes se interesan por la adquisición del producto o servicio de la organización. (Fundibeq, 2019)

Podemos decir finalmente que este modelo es usado como una base para medir la calidad de la empresa u organización identificando puntos fuertes y áreas de mejoras para poder así generar planes para un mejor progreso.



## 1.5 Atención al pasajero

(Camino) La atención al pasajero se refiere al conjunto de servicios y acciones que una aerolínea, empresa de transporte o entidad relacionada brinda a los pasajeros durante su experiencia del viaje. El objetivo principal de la atención al pasajero es satisfacer sus necesidades, proporcionarles una experiencia cómoda y agradable y resolver cualquier problema o consulta que puedan tener. Abarca diversos aspectos y momentos del viaje, que incluyen:

- Información previa del viaje.

Brindar a los pasajeros información clara y completa sobre los horarios de vuelo, políticas de equipaje, requisitos de documentación, procedimientos de check-in, entre otros aspectos relevantes. Esto puede realizarse a través de la página web de la aerolínea, aplicaciones móviles, call centers o cualquier otro canal de comunicación.

- Check-in y embarque.

Facilitar el proceso de check-in ya sea en línea o en el aeropuerto proporcionando asistencia en caso de que los pasajeros tengan dificultades o preguntas. Además, garantizar un embarque organizado y fluido, brindando información sobre la puerta de embarque y los procedimientos de seguridad.

- Atención en el Aeropuerto.

Ofrecer servicios y comodidades en el Aeropuerto, como salas de espera, mostradores de información, servicios de asistencia para pasajeros con movilidad reducida, acceso a internet, tiendas y restaurantes, entre otros. Además, brindar información oportuna sobre posibles cambios en el vuelo, retrasos o cancelaciones.

- Servicio a bordo.

Proporcionar una atención de calidad durante el vuelo, incluyendo servicios de comida y bebida, asistencia con el equipaje de mano, atención médica de emergencia si es necesario, entre otros servicios relacionados con el bienestar y la comodidad del pasajero.

- Resolución de problemas.

Atender de manera efectiva cualquier problema, queja o consulta que pueda surgir durante el viaje. Esto implica brindar una atención amable, escuchar las inquietudes del pasajero y buscar soluciones adecuadas, ya sea ofreciendo compensaciones, reprogramando vuelos o proporcionando asistencia adicional según sea necesario.

La atención al pasajero es esencial para garantizar una experiencia de viaje satisfactoria y fomentar la fidelidad de los pasajeros hacia la aerolínea o entidad responsable. Una atención al pasajero de calidad contribuye a construir una reputación positiva, generar recomendaciones y promover la satisfacción general de los viajeros.

### 1.5.1 Proceso de check-in

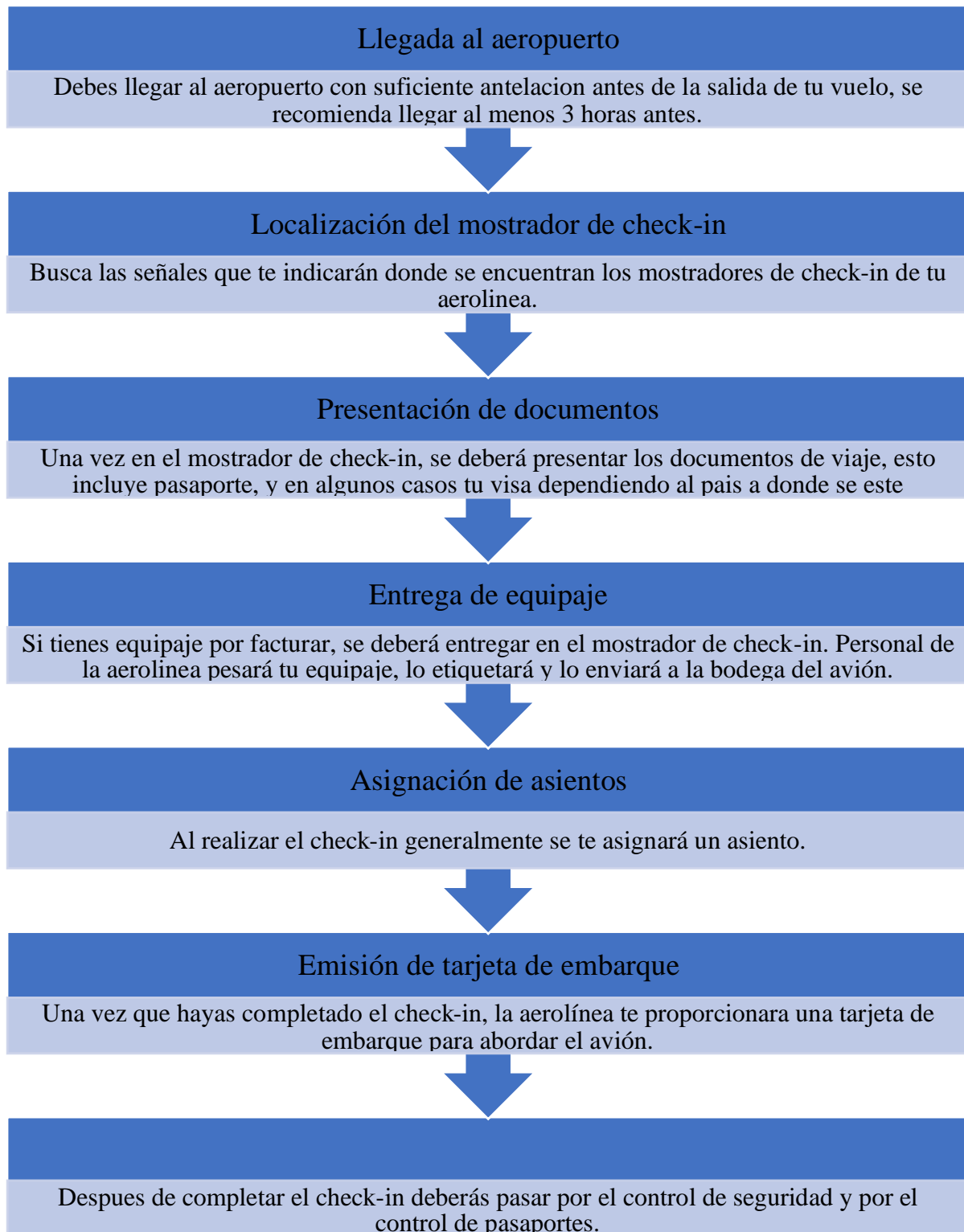


Gráfico 4 Proceso de check-in

## 1.5.2 Calidad de la atención al pasajero

(H.) Se refiere a la medida en que satisfacen las necesidades y expectativas de los pasajeros durante su experiencia de viaje. Implica brindar un servicio excepcional, trato amable, eficiente y personalizado para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria

Aspectos claves de la calidad de atención al pasajero:

- Trato cortés y amable

Los empleados deben ser amigables, respetuosos y atentos hacia los pasajeros en todas las interacciones. Un trato cortés crea un ambiente acogedor y mejora la experiencia general del pasajero.

- Respuesta rápida y eficiente

Los pasajeros aprecian una atención rápida a sus necesidades y consultas. Los empleados deben estar preparados y ser capaces de proporcionar información precisa y soluciones rápidas a los problemas que puedan surgir.

- Comunicación clara

Es importante que la información se tramite de manera clara y comprensible. Los empleados deben evitar el uso de tecnicismos y explicar los procedimientos y políticas de manera clara para que los pasajeros puedan entender y tomar decisiones informadas.

- Resolución efectiva de problemas

Si surge algún problema o inconveniente durante el viaje, los empleados deben estar capacitados para resolverlo de manera eficiente y satisfactoria para el pasajero. Esto implica escuchar atentamente las preocupaciones del pasajero, ofrecer soluciones viables y seguir los protocolos establecidos para la resolución de problemas.

- Atenciones personalizadas

Cada pasajero es único, por lo que brindar una atención personalizada puede marcar la diferencia. Esto implica reconocer las preferencias individuales, recordar información relevante y adaptar el servicio según las necesidades particulares de cada pasajero.

- Asistencia y orientación

Los empleados deben estar disponibles para ayudar a los pasajeros con cualquier consulta o necesidad que puedan tener, ya sea brindando información sobre horarios, puertas de embarque, servicios disponibles en el Aeropuerto u ofreciendo asistencia adicional a pasajeros con movilidad reducida u otras necesidades especiales.

- Seguridad y bienestar

La calidad de atención al pasajero también incluye garantizar la seguridad y el bienestar de los pasajeros. Esto implica cumplir con los estándares de seguridad, proporcionar información relevante sobre los procedimientos de seguridad y responder adecuadamente en situaciones de emergencia.

Una buena calidad de atención al pasajero puede generar una experiencia positiva y duradera, fomentar la fidelidad del cliente y promover una imagen positiva de la aerolínea o entidad responsable. Es fundamental que las organizaciones inviertan en la formación y capacitación de su personal para brindar un servicio excepcional y cumplir con las expectativas de los pasajeros.

- Servicio abordo

El servicio durante el vuelo ha sido siempre un factor indispensable e importante en la gestión de relaciones con el cliente para satisfacer sus necesidades y cumplir expectativas.



Pasar un tiempo considerable en un avión para muchos pasajeros no es atractivo, dado esta situación las aerolíneas ofrecen alternativas para que la experiencia del viaje sea la mejor. Comidas más elaboradas, pantallas individuales, cabinas más cómodas y asientos de igual manera, son algunas de las estrategias que utilizan para atraer clientes. Algunos de los servicios ofertados a los pasajeros son:

- Servicio de alimentación.
- Entretenimiento.
- Duty Free.
- Seguimiento de vuelo mediante radar.
- Servicios higiénicos.
- Revistas abordo.
- Servicios de menores no acompañados (UMNR).
- Pasajeros con necesidad de oxígeno (POC).
- Sillas de ruedas (WCHR-WCHS-WCHC-WCMP-WCLB).
- Entre otros.

A pesar de que el servicio de alimentos en la mayoría de las aerolíneas está considerado como parte del costo del ticket aéreo, algunas como las low-cost optan por vender la comida y bebidas abordo. La industria es cambiante y estudia la opción de que los pasajeros puedan pre-comprar sus bebidas o comidas en línea. Lo clave es la evolución constante y el dinamismo del mercado, lo que ejerce presión sobre la infraestructura subyacente del catering y demás servicios.

El entorno de una empresa debe responder de una forma rápida frente al mercado en el que está actuando, especialmente en el mundo de la aviación que tiene la caracterización de ser rápido y sujeto a cambios constantes, y frente al cual la empresa debe actuar de manera inmediata con el

propósito de no correr riesgos de ser reemplazados por la competencia. Si el mercado aeronáutico va a mejorar de forma continua su oferta de productos, servicios todo lo que debe hacer después es solo asegurarse de que la entrega final del producto el cliente consiga al mínimo coste y máxima eficiencia.

### 1.5.3 Tipos de pasajeros

En el aeropuerto de Guayaquil se pueden encontrar diferentes tipos de pasajeros. A continuación, mencionare algunos de los tipos más comunes:

- Pasajeros de negocios

Son aquellos que viajan por motivos laborales, como reuniones de negocios, conferencias o eventos.

- Pasajeros turistas

Son aquellos que viajan por placer y para visitar diferentes destinos turísticos. Suelen llevar consigo equipaje de vacaciones y pueden requerir información turística en el aeropuerto.

- Pasajeros en tránsito

Son aquellos que realizan una escala en el Aeropuerto de Guayaquil antes de continuar su viaje hacia otro destino final. Pueden requerir servicios de conexión, como información sobre puertas de embarque, tiempos de espera y asistencia para encontrar sus vuelos de conexión.

- Pasajeros con necesidades especiales

Incluyen personas con discapacidades o movilidad reducida, personas mayores, mujeres embarazadas o personas que viajan con niños pequeños. Estos pasajeros pueden necesitar asistencia adicional, como sillas de ruedas, servicios de acompañamiento o acceso prioritario en el embarque.

- Pasajeros frecuentes

Son aquellos que viajan con regularidad y tienen membresía o estatus en programas de viajero frecuente. Estos pasajeros suelen tener acceso a servicios exclusivos, como salones VIP, embarque prioritario o beneficios adicionales en sus vuelos.

- Pasajeros familiares

Son aquellos que viajan en grupo, generalmente en familia. Pueden incluir niños, padres y otros familiares. Estos pasajeros pueden necesitar servicios adicionales, como asientos juntos, asistencia con el equipaje y servicios para niños.

Estos son algunos ejemplos de los tipos de pasajeros que se pueden encontrar en el Aeropuerto de Guayaquil. Es importante tener en cuenta que cada pasajero tiene necesidades y requerimientos diferentes, y es responsabilidad del Aeropuerto y las aerolíneas proporcionar una atención adecuada para satisfacer esas necesidades.

#### 1.5.4 Problemas de check-in

El proceso de registro de pasajeros en aeropuertos puede enfrentar diversas problemáticas que afectan tanto a los pasajeros como al personal del aeropuerto y la operación de vuelo en general.

Algunas de las problemáticas más comunes son:

- Los tiempos de espera prolongados: Las largas filas y los tiempos de espera extensos para realizar dicho procedimiento pueden generar ansiedad, estrés y retrasos al inicio del viaje.
- Falta de personal o capacidad insuficiente: La falta de personal en los mostradores asignados para cada aerolínea puede llevar a una atención lenta y deficiente, lo que aumenta el tiempo de espera y causa molestias en los pasajeros.

- Procedimiento de seguridad complejos: Si bien es cierto son necesarios para poder garantizar la seguridad de los vuelos, los procesos de seguridad rigurosos y complejos pueden generar demoras en los vuelos y, en el proceso de check-in aún más.
- Dificultades en la emisión de las tarjetas de embarque: Problemas técnicos o de conectividad.
- Problemas con equipajes: Los pasajeros que llevan equipajes adicionales o que necesiten solucionar problemas relacionados con el equipaje puede retrasar el proceso de facturación.
- Métodos de pago: Hoy en día, el método de pago puede retrasar el registro de pasajero ya que la mayoría de las aerolíneas aceptan solo tarjetas de crédito o débito y esto genera problemas con los que solo tienen efectivo o que se rehúsan al pago con tarjeta.

## 1.6 Autoridades del aeropuerto JJO, Guayaquil

Las autoridades del aeropuerto JJO, Guayaquil se destacan las siguientes:

1. Dirección General de Aviación Civil (DGAC): Es la entidad gubernamental encargada de la regulación y supervisión de la aviación civil en Ecuador. La DGAC tiene la responsabilidad de establecer las normas y regulaciones relacionadas con la operación y gestión de los aeropuertos en el país. (Ecuador G. d., n.d.)
2. Empresa Pública Aeropuertos del Ecuador (EP AE): Es la entidad estatal encargada de la administración y operación de los aeropuertos en Ecuador, incluyendo el aeropuerto de Guayaquil. EP AE se encarga de la gestión general del aeropuerto, la infraestructura, los servicios aeroportuarios y la coordinación con otras entidades relacionadas.

3. Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil (TAGSA): Es la entidad responsable de la administración y operación específica del aeropuerto de Guayaquil. TAGSA se encarga de la planificación y ejecución de las actividades operativas y de servicios en el aeropuerto, incluyendo la gestión de la terminal de pasajeros, la seguridad aeroportuaria, el mantenimiento de la infraestructura y la coordinación con aerolíneas y otras partes interesadas. (JJO, n.d.)
  
4. Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE): Es la entidad encargada de regular y controlar las operaciones aduaneras en los aeropuertos y puertos de Ecuador. SENAE tiene la presencia en el aeropuerto de Guayaquil para realizar los trámites de importación y exportación, así como para el control y verificación de mercancías y equipajes. (Ecuador S. N., n.d.)

Estas son algunas de las principales autoridades y entidades relacionadas con la administración y operación del aeropuerto de Guayaquil. Cabe mencionar que la estructura y las responsabilidades pueden estar sujetas a cambios, por lo que es importante consultar fuentes actualizadas para obtener información precisa.

## 1.7 Sistema de Filas de espera

Frecuente atención al cliente de supermercados, bancos, oficinas de gobierno, hospitales en el que solicitan generar una transacción, cuyos lugares en muchos de los casos están sujetos a recursos y tiempo que tienen una capacidad de atención limitada. Tener una larga espera para acceder a múltiples servicios se cataloga como uno de los principales retos de los gerentes, directores y aquellos que toman decisiones para mejorar esa percepción de los usuarios y de esta manera responder a las quejas que a las empresas les permita generar un mejoramiento continuo en el servicio que brindan a sus clientes. En Ecuador, los servicios de atención al cliente se han ido adaptando de manera paralela con el avance tecnológico, la industria 4.0 y de manera obligatoria con la pandemia de covid-19, donde la virtualización de las tareas y pedidos a domicilio se han incrementado de manera importante, al mismo tiempo que las compras online locales e internacionales en diferentes plataformas se vuelven frecuentes, en el que los oferentes han tenido que presupuestar ambientes tecnológicos para satisfacer las necesidades del mercado. (Freddy Villareal)

El sistema de filas en el aeropuerto de Guayaquil se utiliza para organizar a los pasajeros de manera ordenada y eficiente durante el proceso de facturación, seguridad y abordaje de vuelos. A continuación, se describen como funciona el sistema de filas en el aeropuerto de Guayaquil:

1. Check-in: Los pasajeros se dirigen a los mostradores de las aerolíneas correspondientes para realizar el proceso de facturación. Por lo general hay filas o colas separadas para cada aerolínea o grupo de vuelos, identificadas con señalización o letreros.

2. Seguridad: Después del registro, los pasajeros se dirigen a los puntos de control de seguridad. Aquí, suelen existir filas o colas separadas para los pasajeros que necesitan someterse a inspecciones de seguridad, como el escaneo de equipaje de mano y el control de metales.
3. Abordaje: Antes de abordar el avión, los pasajeros esperan en filas o cola en la zona de prioridad, según las políticas de la aerolínea. Los empleados del aeropuerto o la aerolínea suelen proporcionar indicaciones y asistencia para organizar a los pasajeros en las filas correspondientes.

Es importante tener en cuenta que el sistema de filas puede variar según la aerolínea, el tipo de vuelo, y las regulaciones o normas del aeropuerto. Además, en algunos casos, se puede utilizar sistemas de preasignación de asientos o métodos de embarque alternativos, como tarjetas de embarque electrónicas o el uso de puertas de embarque automáticas.

En general, el objetivo del sistema de filas en el aeropuerto de Guayaquil es facilitar un proceso de viaje ordenado y fluido, garantizando la seguridad y comodidad de los pasajeros.



## Capítulo II

### 2. Aspectos metodológicos de la investigación

#### 2.1 Modalidad de la investigación

Con respecto a los objetivos propuestos con anterioridad en el presente estudio se plantea un enfoque de investigación, es decir, análisis cualitativo y cuantitativo.

El enfoque cualitativo de investigación para la gestión de calidad se centra en comprender y explorar en detalle los aspectos subjetivos, las experiencias y las percepciones de los actores involucrados en los procesos de gestión de calidad en un determinado contexto. Utiliza técnicas de recolección de datos como entrevistas en profundidad, grupos focales y demás; estas técnicas permiten capturar las perspectivas de los diferentes actores involucrados, en este caso los pasajeros, explorando así, sus percepciones, actitudes, creencias y comportamientos relacionados con la calidad del servicio en el sistema aeroportuario. Sumado el enfoque cuantitativo ya que es una estrategia que se basa en cuantificar la recopilación y análisis de datos (entrevistas, encuestas)



## 2.2 Tipo de la investigación

La investigación es un procedimiento que permite obtener conocimiento, con el propósito de adquirir nuevos conocimientos, expandir los ya existentes o resolver problemas teóricos o prácticos a través de un enfoque sistemático. (Arias E. R., 2021)

A nivel de la investigación de carácter mixta es un enfoque metodológico que combina métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión más completa y enriquecedora de un fenómeno de estudio. Dado que, si se utiliza ambos tipos de datos, se pueden obtener resultados más sólidos y significativos, lo que contribuye a un conocimiento más profundo y aplicable en diferentes contextos.

Esta investigación es de carácter mixto, ya que se utilizará una combinación tanto de métodos cualitativos como cuantitativos. En el presente caso de gestión de calidad en el aeropuerto de Guayaquil podría implicar la recopilación de datos cuantitativos, como indicadores de desempeño, estadísticas de cumplimiento de normas y encuestas a los pasajeros, así como datos cualitativos, como entrevistas a empleados y análisis de documentos internos de los aeropuertos. Esta combinación de métodos permitiría obtener una visión integral y enriquecedora de la gestión de calidad en los aeropuertos, abordando tanto aspectos cualitativos como cuantitativos. Debido a que así podemos estudiar cierta población del aeropuerto y la relación que mantienen los tiempos de espera con la calidad del servicio al cliente.

## 2.2.1 Tipo de investigación descriptiva

### 1. Estudios tipo encuesta

Se llevará a cabo ya que se busca encontrar una solución de los problemas que surgen en el sistema aeroportuario, se efectúan minuciosas descripciones de los fenómenos a estudiar tanto como lo es la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes en el aeropuerto de Guayaquil, el objetivo es tanto determinar los parámetros del servicio brindado a los clientes y comparar la situación existente.

## 2.2.2 Técnicas de la investigación

Las técnicas de investigación son los métodos que se utilizan para recoger y analizar datos. En este estudio se utilizaron tanto técnicas cualitativas como cuantitativas para obtener una visión completa de la gestión de calidad en el aeropuerto de Guayaquil. A continuación, se describen algunas de las técnicas que se utilizaron.

•**Encuestas:** Las encuestas son una técnica cuantitativa que se utilizará para recoger datos de una muestra representativa de pasajeros en el aeropuerto. Las encuestas pueden incluir preguntas sobre la satisfacción del cliente, tiempo de espera, la calidad del servicio y otros aspectos de la experiencia del pasajero.

•**Entrevistas:** Las entrevistas son una técnica cualitativa que se utilizará para obtener una comprensión más profunda de las experiencias y percepciones de los pasajeros y del personal del aeropuerto. Las entrevistas pueden ser estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas y

pueden incluir preguntas sobre la calidad del servicio, los problemas y desafíos, y las sugerencias para mejoras.

•**Análisis de documentos:** Esta técnica cualitativa implica el análisis de documentos internos del aeropuerto como políticas, procedimientos, informes de desempeño y registros de quejas de los clientes. Este análisis puede proporcionar información valiosa sobre la gestión de calidad en el aeropuerto.

•**Análisis de datos:** Esta técnica cuantitativa implica el análisis de los datos recogidos a través de las encuestas, las entrevistas y la observación directa. El análisis puede incluir técnicas estadísticas para identificar tendencias, patrones y relaciones en los datos.

Estas técnicas proporcionarán una visión completa y enriquecedora de la gestión de calidad en el aeropuerto de Guayaquil y permitirán identificar áreas de mejora y desarrollar recomendaciones para mejorar la calidad del servicio.

### 2.2.3 Instrumentos utilizados para la recolección de información

Para recoger la información necesaria para este estudio se utilizarán varios instrumentos de investigación. Cada uno de estos instrumentos se ha seleccionado para su idoneidad para recoger un tipo específico de datos y para complementar los otros instrumentos utilizados. A continuación, se describen los instrumentos que se utilizarán.

**Encuestas:** Las encuestas son un instrumento de investigación cuantitativa que se utilizará para recoger datos de una muestra representativa de pasajeros en el aeropuerto. La encuesta que se utilizará en este estudio se encuentra en los anexos.

**Guías de entrevista:** Las guías de entrevista son un instrumento de investigación cualitativa que se utilizará para estructurar las entrevistas con los pasajeros y el personal del aeropuerto. Las guías de entrevista incluirán una serie de preguntas abiertas diseñadas para explorar en profundidad las experiencias y percepciones de los entrevistados.

**Formularios de análisis de documentos:** Los formularios de análisis de documentos son un instrumento de investigación cualitativa que se utilizará para analizar los documentos internos del aeropuerto. Los formularios de análisis de documentos incluirán una lista de aspectos específicos a buscar en los documentos, así como espacio para tomar notas detalladas.

Estos instrumentos proporcionarán los medios para recoger los datos necesarios para este estudio. Cada instrumento ha sido diseñado para ser lo más claro y fácil de usar posible, para garantizar que los datos recogidos sean precisos y útiles.

## 2.3 Población

La población de este estudio se refiere al grupo total de individuos de los cuales se recogerán los datos y a los que se aplicarán los resultados de la investigación. En este caso, la población se compone de los pasajeros y el personal del aeropuerto José Joaquín de Olmedo en Guayaquil.

**Pasajeros:** Este grupo incluye a todas las personas que utilizan el aeropuerto para viajar, ya sea para embarcar, desembarcar o en tránsito. Los pasajeros son una parte crucial de la población de

estudio, ya que su percepción de la calidad del servicio en el aeropuerto es uno de los principales focos de esta investigación.

**Personal del aeropuerto:** Este grupo incluye a todos los empleados que trabajan en el aeropuerto, ya sea directamente para el aeropuerto o para las aerolíneas y otros servicios que operan dentro del aeropuerto. El personal del aeropuerto es otro grupo importante para este estudio, ya que su perspectiva y experiencia pueden proporcionar información valiosa sobre la gestión de la calidad y las posibles áreas de mejora.

Es importante tener en cuenta que aunque la población total del aeropuerto puede ser muy grande, la investigación se llevará a cabo en una muestra representativa de esta población. El tamaño de la muestra se determinará utilizando técnicas estadísticas apropiadas para garantizar que los resultados de la investigación sean válidos y aplicables a toda la población.

## 2.4 Muestra

La muestra es un subconjunto de la población que se selecciona para participar en el estudio. En este caso, la muestra consiste en 230 personas seleccionadas de la población total de pasajeros y personal del aeropuerto José Joaquín de Olmedo en Guayaquil, que es de 4 millones al año.

El tamaño de la muestra se calculó utilizando la fórmula para el tamaño de la muestra en una población finita, que se conoce como la fórmula de Yamane. Esta fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{1 + N(e)^2}{2N}$$

donde:

- $n$  es el tamaño de la muestra,
- $N$  es el tamaño de la población, y
- $e$  es el nivel de error tolerable.

En este caso, el tamaño de la población  $N$  es de 4 millones, y el tamaño de la muestra  $n$  es de 230. El nivel de error tolerable  $e$  se puede calcular a partir de estos valores utilizando la fórmula despejada para  $e$ .

Para una muestra de 230 personas de una población de 4 millones, con un nivel de confianza del 95%, el margen de error calculado es aproximadamente del 1.49%.

Esto significa que, si se realizara la misma encuesta muchas veces, se esperaría que el resultado esté dentro del 1.49% del valor real de la población en el 95% de las veces.

Por lo tanto, una muestra de 230 personas puede ser justificada estadísticamente, ya que proporciona un margen de error razonablemente pequeño. Sin embargo, es importante recordar que este cálculo asume una distribución de la población relativamente uniforme. Si la población tiene una distribución muy sesgada o si hay subgrupos de interés específico, puede ser necesario ajustar el tamaño de la muestra o utilizar técnicas de muestreo estratificado.

## 2.5 Operacionalización de variables

Variable	Tipo de variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Método de Medición
Sistema de gestión de calidad	Dependiente	Conjunto de políticas, procesos y procedimientos utilizados por una organización para garantizar que puede cumplir con los requisitos de calidad de sus productos o servicios.	En este estudio, se refiere a los sistemas y procesos utilizados en el aeropuerto de la ciudad de Guayaquil para garantizar la calidad del proceso de check-in.	- Cumplimiento de los estándares de calidad - Tiempo de atención de los pasajeros - Uso de la facturación en línea - Imagen del aeropuerto	- Revisión de documentos internos - Encuestas a los pasajeros - Entrevistas con el personal del aeropuerto
Proceso de check-in	Independiente	Proceso mediante el cual los pasajeros confirman su presencia en un vuelo y registran su equipaje.	En este estudio, se refiere al proceso de facturación en el aeropuerto de la ciudad de Guayaquil.	- Tiempo de espera en la fila- Experiencia del pasajero- Primeras impresiones	- Observación directa- Encuestas a los pasajeros
Satisfacción del pasajero	Independiente	Grado en que las expectativas de un pasajero se cumplen o superan durante	En este estudio, se refiere a la satisfacción de los	- Nivel de satisfacción con el tiempo de espera- Nivel de	- Encuestas a los pasajeros

		su interacción con el servicio de aerolínea.	pasajeros con el proceso de check-in en el aeropuerto de la ciudad de Guayaquil.	satisfacción con la atención al cliente- Nivel de satisfacción con la facilidad de uso de la facturación en línea	
--	--	--	--	---	--

*Tabla 1 Operacionalización de variables*



## Capítulo III Análisis de los resultados

### 3. Análisis de los resultados

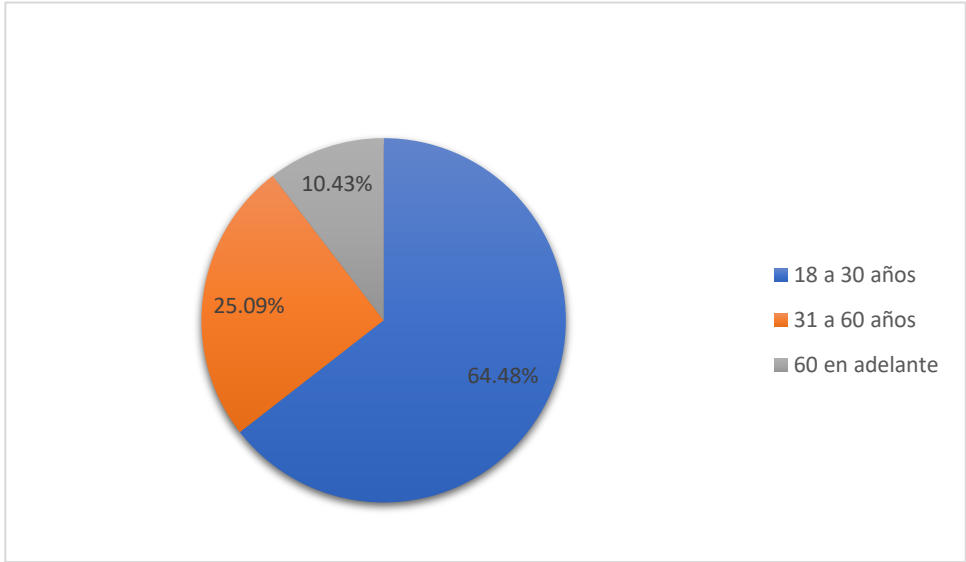
Se aplicó encuestas a 230 pasajeros de distintas aerolíneas en el aeropuerto de Guayaquil a través de Google Forms con respecto a su experiencia desde que llegan al aeropuerto, proceso de facturación, abordaje, entre otras abarcando su experiencia según el servicio brindado al cliente, en el cual se han obtenido los siguientes resultados:

#### **Pregunta 1. Rango de edad**

Tabla 2 Rango de edad de los pasajeros encuestados

Fuente: Autor

Opciones	Porcentaje
18 a 30 años	64,48%
31 a 60 años	25,09%
60 en adelante	10,43%
Total	100,00%



**Análisis:**

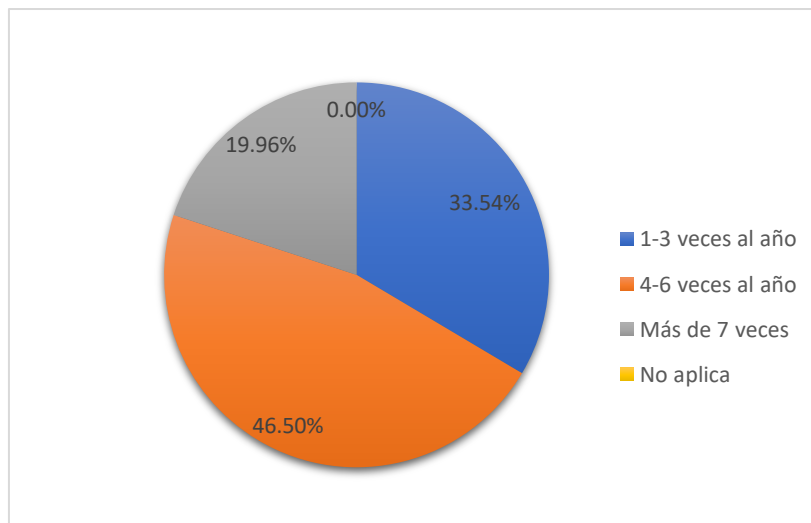
Según el rango de edad, se puede evidenciar que el 64,48% de los encuestados son de 18 a 30 años, mientras que el 25,09% pertenecen al rango entre 31 a 60 años y 10,43% son personas de 60 años en adelante.

**Pregunta 2: ¿Con qué frecuencia viajas en avión?**

Tabla 3 ¿Con qué frecuencia viajas en avión?

Fuente: Autor

Opciones	Porcentaje
1-3 veces al año	33,54%
4-6 veces al año	46,50%
Más de 7 veces	19,96%
No aplica	0,00%
TOTAL	100,00%



Análisis:

De acuerdo con el Gráfico 6, se obtuvo que el 33,54% de personas viajan en avión de 1 a 3 veces al año, mientras el 46,5% viaja con una frecuencia de 4 a 6 veces al año, el 19,96% viaja más de 7 veces anualmente y el 0% no aplica a la frecuencia de viajes ya que no viajan.

### **Pregunta 3. ¿Cuál es el motivo de su viaje?**

Tabla 4 Motivo del viaje

Fuente: Autor

Opciones	Porcentaje
Negocios	14,60%
Turismo	50,40%
Familiares	23,00%
Estudiantiles	12,00%
No aplica	0,00%
Total	100,00%

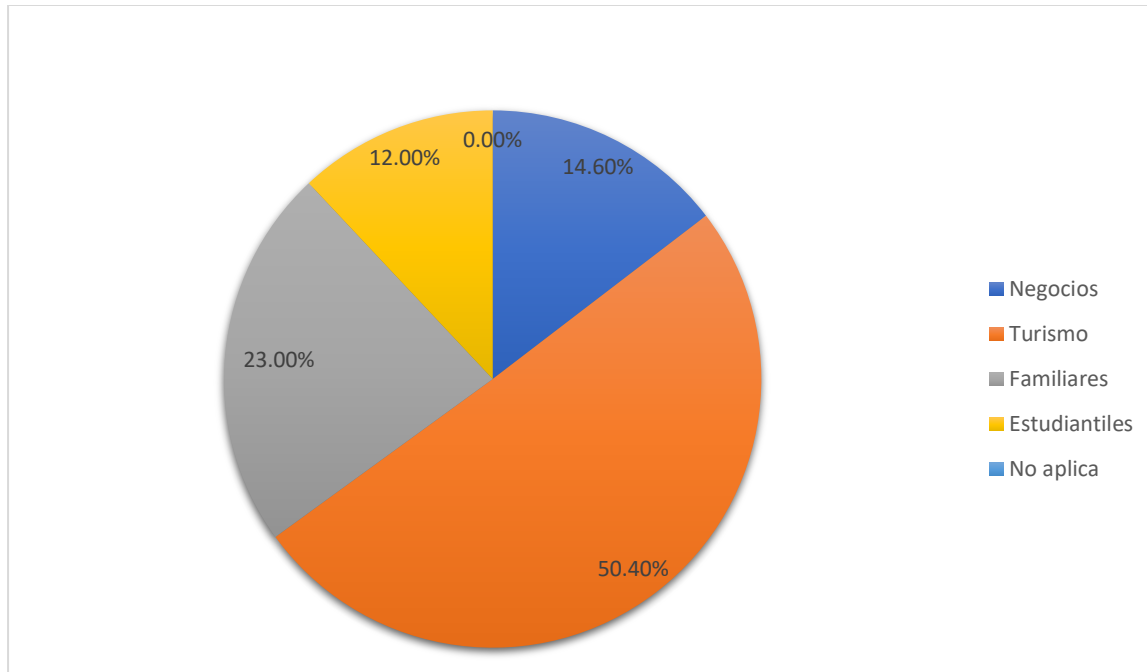


Gráfico 7 Motivo del viaje de los clientes  
Fuente: Autor

#### Análisis:

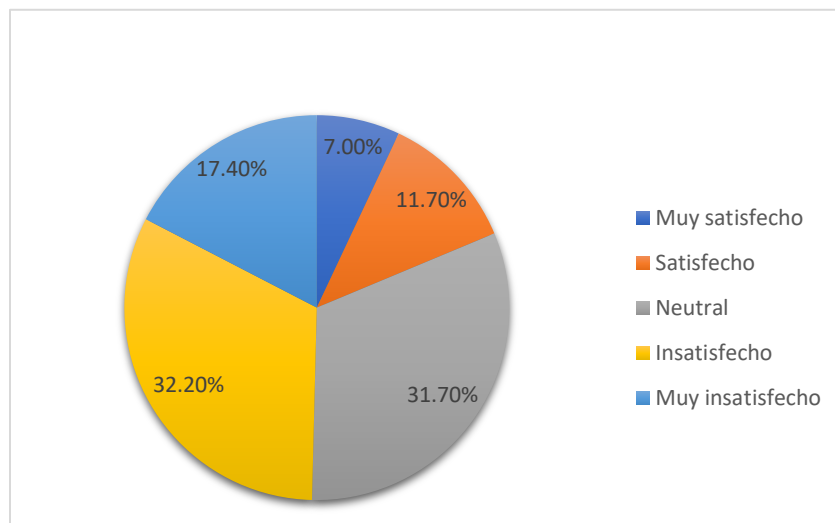
De acuerdo con el Gráfico 7 se observa la pregunta del motivo del viaje dirigido a los pasajeros en las cuales tenemos como resultado que el mayor porcentaje pertenece al turismo con 50,40%, seguido de viaje con fines familiares 23,00%, viajes de negocios tiene un 14,60%, los estudiantiles o viajes de intercambio corresponden al 12% y el 0,00% para los que no aplican refiriéndonos a pasajeros que no viajan.

**Pregunta 4. ¿Qué calificación le darías al servicio al cliente en el aeropuerto de Guayaquil?**

Tabla 5 Calificación que le darían al servicio al cliente en el aeropuerto de Guayaquil

Fuente: Autor

Opciones	Porcentaje
Muy satisfecho	7,00%
Satisfecho	11,70%
Neutral	31,70%
Insatisfecho	32,20%
Muy insatisfecho	17,40%
Total	100,00%



Análisis:

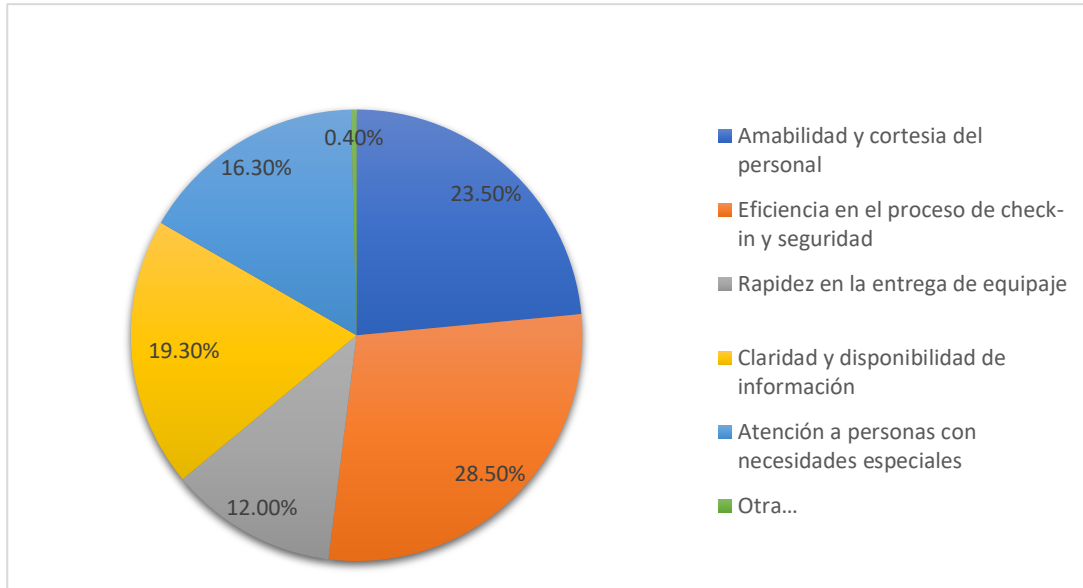
De acuerdo con el Gráfico 8 donde se califica el servicio al cliente en el aeropuerto de Guayaquil se puede interpretar que el 32,20% de los pasajeros está insatisfecho con el servicio brindado en el aeropuerto; el 31,70% tiene una experiencia neutral; el 17,40% tuvo una calificación muy insatisfecha; mientras que el 11,70% calificaron la experiencia como satisfecha y el 7% muy satisfecho.

**Pregunta 5. ¿Qué aspectos del servicio al cliente en el aeropuerto te resultaron más destacables? (Selecciona las opciones que correspondan a tu experiencia).**

Tabla 6 Aspectos destacables del servicio al cliente

Fuente: Autor

Opciones	Porcentaje
Amabilidad y cortesía del personal	23,50%
Eficiencia en el proceso de check-in y seguridad	28,50%
Rapidez en la entrega de equipaje	12,00%
Claridad y disponibilidad de información	19,30%
Atención a personas con necesidades especiales	16,30%
Otra...	0,40%
Total	100,00%



#### Análisis:

De acuerdo con el Gráfico 9 analizando los resultados de los aspectos del servicio al cliente en el aeropuerto más destacables según los resultados tenemos que el 28,50% de los pasajeros indican que una de las variables que pueden destacar del servicio brindado es la eficiencia en el proceso de check-in y seguridad, según el 23,50% la amabilidad y cortesía del personal, la claridad y disponibilidad de la información es otro factor destacable del servicio al cliente y cubre el 19,30%, mientras que el 16,30% indica la atención a personas con servicios especiales es un factor destacable, el 12% destaca la rapidez en la entrega de su equipaje y como última opción en encuesta era una respuesta abierta “otra...” misma que el 0,40% indicó que no hay buen servicio al cliente en el aeropuerto de Guayaquil.

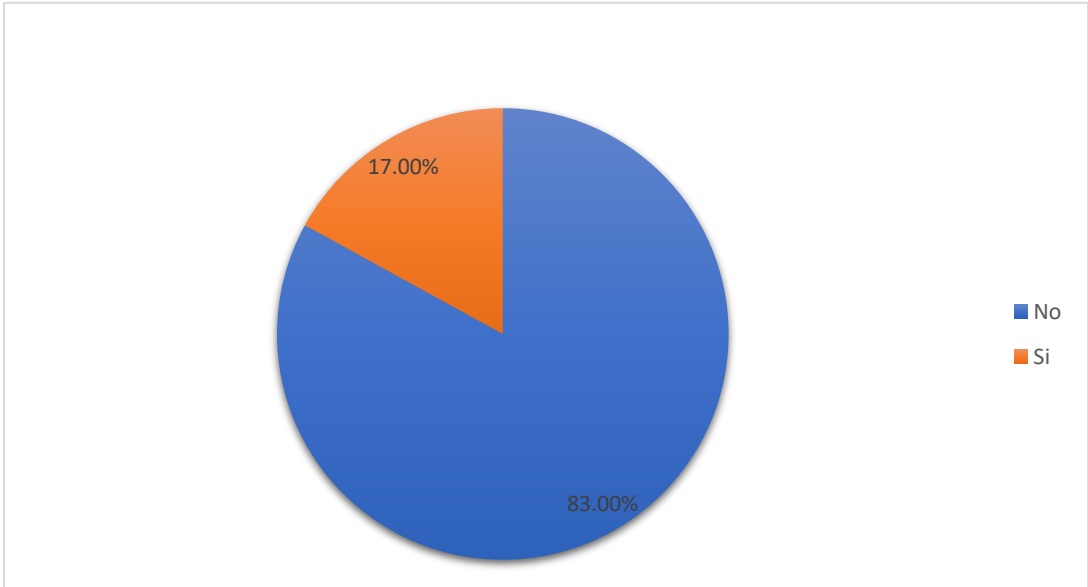


**Pregunta 6. Si tuviste dudas durante tu tiempo de espera, ¿las personas encargadas de dar información pudieron resolverlas de manera adecuada?**

Tabla 7 Información brindada durante el tiempo de espera

Fuente: Autor

Opciones	Porcentaje
No	83,00%
Si	17,00%
Total	100,00%



Análisis:

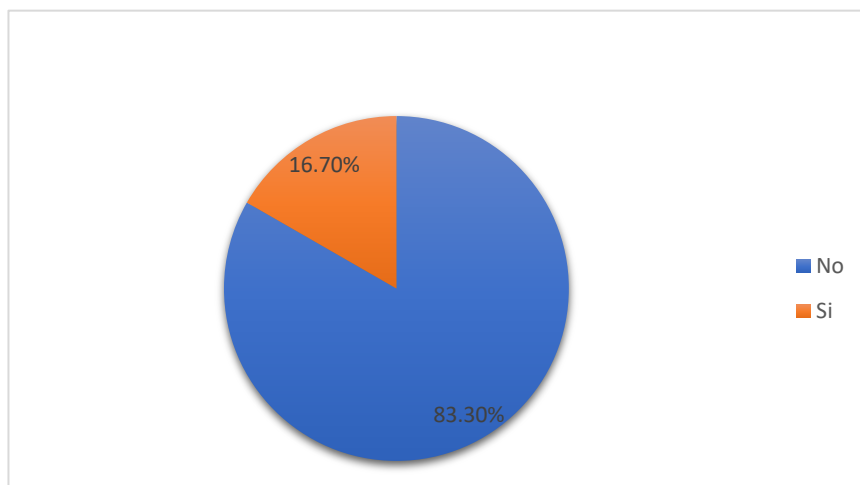
De acuerdo con el Gráfico 10, correspondiente a la pregunta 6 que hace referencia a las dudas que tenga el pasajero durante su tiempo de espera respondieron el 83% de manera negativa que tuvieron una persona encargada de sus dudas y por otro lado el 17% tuvo una experiencia positiva.

**Pregunta 7. Durante el proceso de check-in, ¿La comunicación respecto a los procedimientos y políticas del viaje resultó clara?**

Tabla 8 Durante check-in - Comunicación acerca procedimientos y políticas del viaje es clara

Fuente: Autor

Opciones	Porcentaje
No	83,30%
Si	16,70%
Total	100,00%



Análisis:

De acuerdo con el Gráfico 11, referente a la pregunta 7 de la encuesta durante el proceso de check-in, la información brindada con respecto a los procedimientos y políticas del viaje resultó clara según la experiencia el 83,30% indicó que la información no fue clara y el 16,70% indicó lo contrario.

**Pregunta 8. Indícanos cuánto tiempo tuvo usted que esperar en fila.**

Tabla 9 Tiempo de espera en fila

Fuente: Autor

	Check-in	Zona de embarque	Abordaje	Equipaje en destino	total
0-5 minutos	23%	37%	29%	11%	100%
6-12 minutos	17%	38%	35%	10%	100%
13-30 minutos	17%	38%	31%	14%	100%
Más de 30 minutos	17%	25%	41%	18%	100%

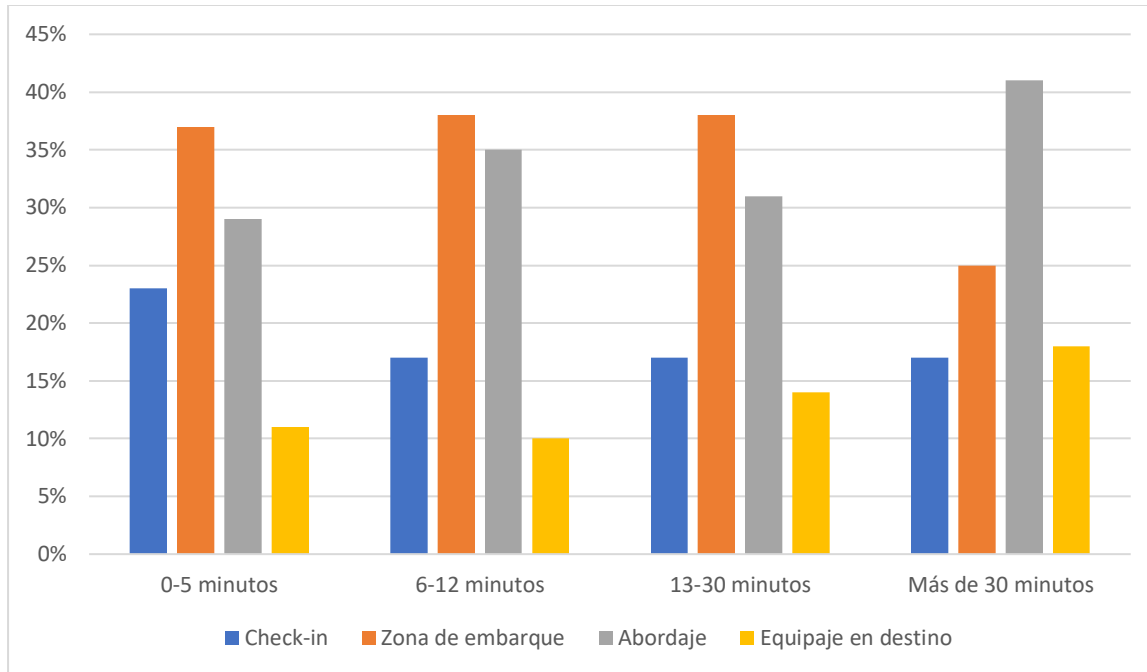


Gráfico 12 Tiempo de espera en fila

Fuente: Autor

### Análisis:

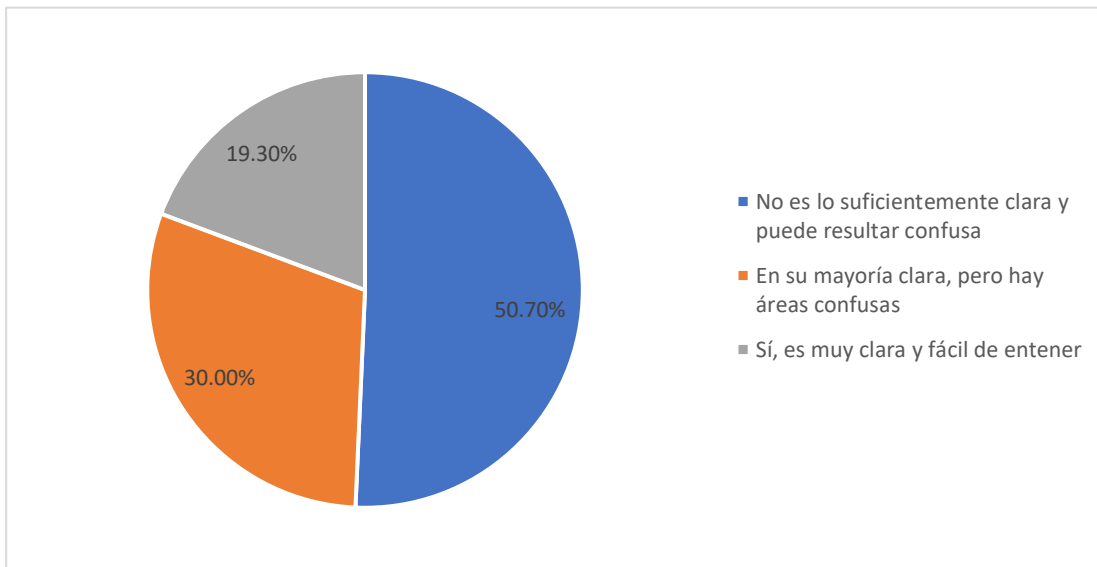
De acuerdo con la pregunta 8 según los tiempos de espera en fila segmentamos acorde a las diferentes áreas como primer punto tenemos el check-in el cual el 23% esperaron dentro de 0 a 5 minutos, de 6 a 12 minutos el 17%, 13 a 30 minutos el 17% y el 17% restante esperaron en fila más de 30 minutos. En el área de embarque el 37% esperaron dentro de 0 a 5 minutos, de 6 a 12 minutos el 38%, 13 a 30 minutos el 38% y el 25% restante esperaron en fila más de 30 minutos. Según el abordaje el 29% esperaron dentro de 0 a 5 minutos, de 6 a 12 minutos el 35%, 13 a 30 minutos el 31% y el 41% restante esperaron en fila más de 30 minutos. Y finalmente, el tiempo de espera en fila por el equipaje en destino del pasajero el 11% esperaron dentro de 0 a 5 minutos, de 6 a 12 minutos el 10%, 13 a 30 minutos el 14% y el 18% restante esperaron en fila más de 30 minutos.

**Pregunta 9. Con respecto a la señalización para orientarse dentro del aeropuerto (puertas de embarque, información de horarios, etc.) ¿Es fácil de entender?**

Tabla 10 Con respecto a la señalización para orientarse dentro del aeropuerto (puertas de embarque, información de horarios, etc.) ¿Es fácil de entender?

Fuente: Autor

Opciones	Porcentaje
No es lo suficientemente clara y puede resultar confusa	50,70%
En su mayoría clara, pero hay áreas confusas	30,00%
Sí, es muy clara y fácil de entender	19,30%



### Análisis:

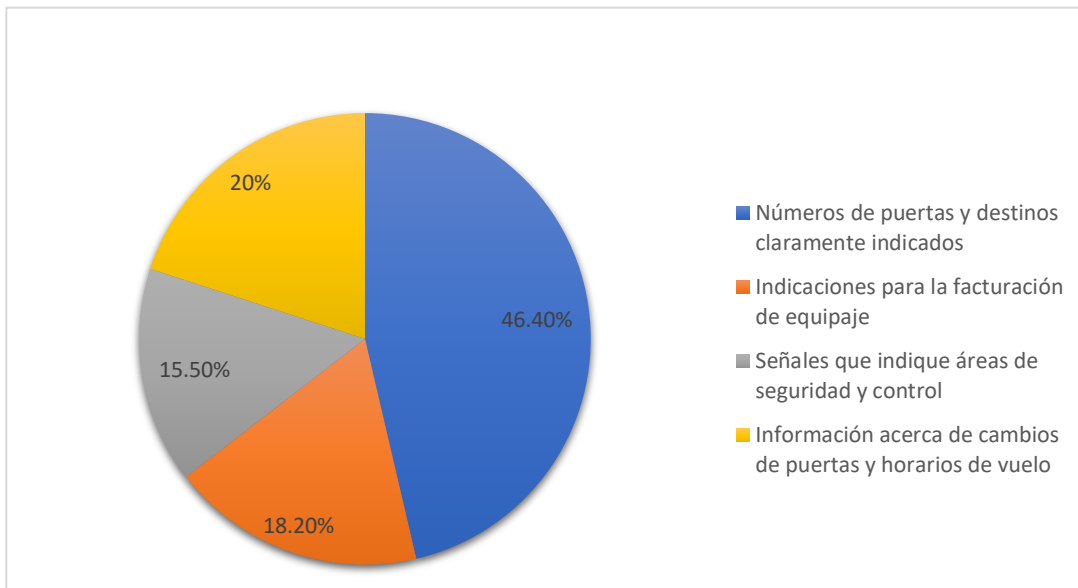
De acuerdo con el Gráfico 13, con respecto a la señalización para orientarse dentro del aeropuerto (puertas de embarque, información de horarios, etc.) ¿Es fácil de entender? El 50,70% de los pasajeros respondieron que indica no es lo suficientemente clara y puede resultar confusa, el 30% en su mayoría clara, pero hay áreas confusas y el 19,30% indica que la información fue muy clara y fácil de entender.

**Pregunta 10. ¿Qué elementos según señalización consideras más importantes?**

Tabla 11 Elementos de señalización importantes según pasajeros

Fuente: Autor

Opciones	Porcentaje
Números de puertas y destinos claramente indicados	46,40%
Indicaciones para la facturación de equipaje	18,20%
Señales que indique áreas de seguridad y control	15,50%
Información acerca de cambios de puertas y horarios de vuelo	20%
Total	100%



Análisis:

De acuerdo el Gráfico 14, haciendo énfasis a los elementos que los pasajeros consideran importantes según su criterio el 46,40% considera que uno de ellos son los números de puertas y

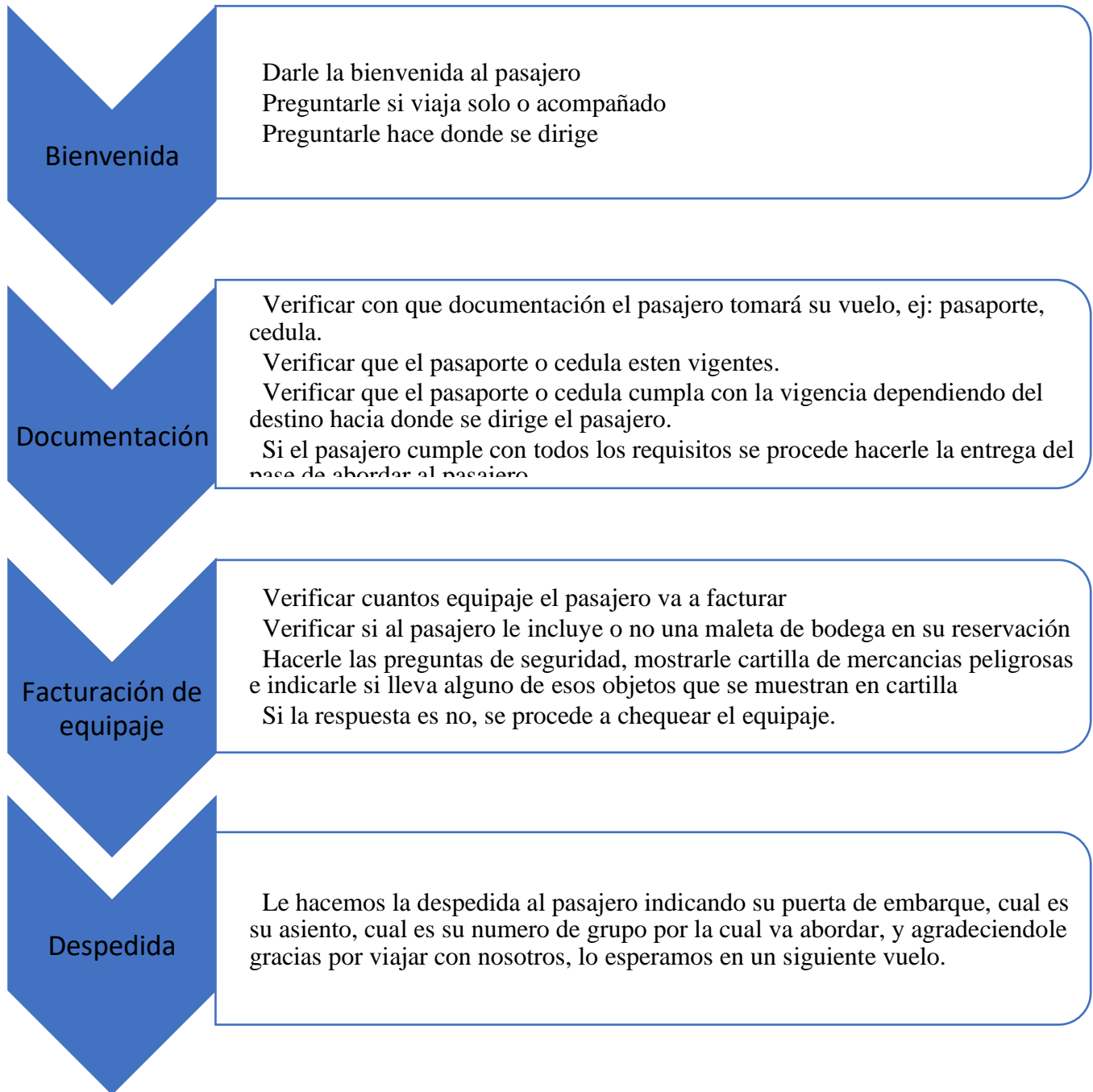
destinos claramente indicados, el 18,20% van por indicaciones para la facturación de equipaje, mientras que el 15,50% señalan que indiquen áreas de seguridad y control y finalmente el 20% indica que el elemento que consideran importante es la información acerca de cambios de puertas y horarios de vuelo.



## Análisis del extracto de entrevistas

Entrevista a colaborador Nicole Ramos agente de check-in de KLM

¿Cuál es el proceso a seguir para un check-in eficiente?



¿Cuál diría que es el desafío más grande que usted enfrenta como agente de check-in?

Uno de los desafíos más grandes es manejar situaciones en las que los vuelos se retrasan o cancelan debido a condiciones climáticas adversas u otros problemas operativos. En esos momentos, los pasajeros pueden estar frustrados o molestos, y mi tarea es mantener la calma, ofrecerles alternativas y garantizar que se les brinde la mejor asistencia posible dentro de las limitaciones existentes.

¿Cuál cree que es el factor más importante para brindar un excelente servicio al pasajero?

En mi opinión, la empatía es el factor más importante. Ponerse en el lugar del pasajero y comprender sus necesidades y preocupaciones nos permite brindar un servicio más personalizado y de calidad. También es vital tener conocimientos actualizados sobre las políticas del aeropuerto y las aerolíneas, para así poder proporcionar una información precisa, clara y útil para los pasajeros.

¿Cómo es el proceso de check-in en el aeropuerto de Guayaquil?

1. Llegada al aeropuerto: Pasajeros deben llegar con antelación, vuelos internacionales 3 horas antes a la salida de su vuelo.
2. Buscar mostrador de la aerolínea: Pasajeros se dirigen al mostrador de la aerolínea que vuelan.
3. Presentación de documentos: Los pasajeros deben mostrar la documentación del viaje que incluye pasaporte y boleto aéreo, visas, etc.
4. Entrega de equipajes: Se taquillan las maletas que el pasajero envía directo al destino final.
5. Asignación de asientos: Pasajeros reciben su tarjeta de embarque, que incluye la información del vuelo, número de asiento y puerta de embarque asignado.
6. Control de seguridad: Pasajeros deben pasar por la seguridad del aeropuerto, donde deben poner sus pertenencias y documentos para la revisión.

7. Embarque: Finalmente los pasajeros se dirigen a la puerta indicada en su tarjeta de embarque donde abordarán el avión y se preparan para el despegue.

## 4. Propuestas

Para implementar un sistema de gestión de calidad en el proceso de check-in en el aeropuerto de Guayaquil con el objetivo de reducir el tiempo de atención de los pasajeros, fomentar el uso del check-in en línea e incrementar la buena imagen del aeropuerto, se proponen las siguientes medidas:

1. Análisis y diseño del proceso de check-in actual: Realizar un análisis exhaustivo del proceso de dicho proceso, identificando los puntos de congestión, las ineficiencias y las oportunidades de mejora. Luego, diseñar un proceso más fluido y eficiente, teniendo en cuenta la incorporación de tecnologías avanzadas.

2. Implementación de sistemas de check-in en línea: Desarrollar una plataforma de check-in en línea intuitiva y de fácil acceso para los pasajeros. Promover activamente el uso del chequeo en línea a través de campañas de concienciación y ofrecer incentivos como descuentos o beneficios adicionales, para animar a los pasajeros a utilizar esta opción.

3. Tecnologías de identificación biométrica y autenticación: Integrar tecnologías de reconocimiento facial o de huellas dactilares para agilizar la identificación y autenticación de los pasajeros durante el proceso de check-in. Esto ayudará a reducir los tiempos de espera y aumentar la seguridad en el proceso.

4. Optimización del flujo de pasajeros: Implementar sistemas de gestión de colas y señalización clara para guiar a los pasajeros de manera eficiente durante su registro. Asignar recursos adecuados y personal capacitado en función de la demanda de vuelos para evitar congestiones y minimizar los tiempos de espera.

5. Capacitación del personal: Brindar capacitación continua al personal para mejorar sus habilidades de atención al cliente y manejo de tecnologías. Un equipo capacitado proporcionará un servicio más rápido y eficiente, mejorando la experiencia del pasajero.

6. Recopilación y análisis de datos: Establecer un sistema para recopilar datos sobre el tiempo de atención en el check-in, la satisfacción del cliente y otras métricas relevantes. Analizar estos datos de forma regular para identificar tendencias y áreas de mejora.

7. Retroalimentación de los pasajeros: Facilitar la retroalimentación de los pasajeros a través de encuestas y comentarios en línea. Utilizar esta información para identificar oportunidades de mejora y tomar acciones correctivas.

8. Alianzas estratégicas con aerolíneas y socios comerciales: Trabajar en conjunto con las aerolíneas y otros actores involucrados en el proceso de facturación para mejorar la coordinación y la integración de sistemas, esto permitirá una gestión más fluida y eficiente de la información.

9. Comunicación transparente: Mantener una comunicación clara y efectiva con los pasajeros sobre cualquier cambio, ya sea a través de redes sociales, sitio web o notificaciones móviles. La transparencia en la información generará confianza en los usuarios y les proporcionará una experiencia más positiva.

Al implementar estas propuestas, el aeropuerto podrá optimizar su sistema de gestión de calidad en el proceso de check-in, lo que conducirá a una experiencia más ágil y satisfactoria para los pasajeros, un mayor uso del check-in en línea y una mejora significativa en la imagen general del aeropuerto. Estas mejoras continuas contribuirán a la competitividad y el crecimiento del aeropuerto en el sector de la aviación.

## 5. Conclusiones

Por medio de la investigación realizada se obtuvo resultados que suman a la implementación de los sistemas de gestión de calidad en el aeropuerto de Guayaquil. Se pudo realizar la encuesta a 230 pasajeros cada uno con una perspectiva diferente en base a sus experiencias durante su estadía en el aeropuerto. Una vez realizada las encuestas se pudo identificar cómo la implementación de los SGC puede mejorar la situación tanto como de los clientes como el de las aerolíneas, dado que aumentarían las experiencias de los pasajeros y a su vez el de las utilidades e ingresos de las aerolíneas y empresas que forman parte de aeropuerto de la ciudad de Guayaquil. Haciendo referencia en la pregunta 4 de la encuesta dirigida a los pasajeros podemos observar cómo la satisfacción al servicio al cliente no es muy satisfactoria e incluso demás preguntas que hacen énfasis con el tiempo de espera y comunicación no son realmente buenas. Por ello, referente al primer objetivo, se evaluó el cumplimiento de los estándares de calidad en el proceso de check-in en el aeropuerto de Guayaquil, evidenciándose las posibles áreas de mejora en relación con la atención al cliente, la velocidad de procesamiento, la claridad de la información proporcionada y la capacidad de adaptación a situaciones especiales o inesperadas. Estos hallazgos ofrecen una oportunidad para implementar medidas correctivas y estrategias de mejora continua, con el objetivo de optimizar aún más el proceso de facturación.

Referente al segundo objetivo, la identificación de los principales desafíos y oportunidades en la implementación de sistemas de gestión de la calidad en el proceso de check-in en aeropuertos revela la complejidad inherente de esta tarea, en base a las encuestas y entrevistas se pudo determinar que la implementación exitosa de un sistema de gestión de calidad puede interrumpir las operaciones normales diarias, lo que podría afectar temporalmente la poca eficiencia brindada

a los usuarios, así como el potencial para mejorar significativamente la experiencia del pasajero y la eficiencia operativa. Los desafíos identificados incluyen la coordinación entre múltiples partes interesadas, como las aerolíneas, las autoridades aeroportuarias y los proveedores de servicios, para garantizar una implementación armoniosa. La resistencia al cambio y la adaptación a nuevas tecnologías también pueden surgir como obstáculos en este proceso.

Referente al tercer objetivo, al determinar las mejoras del servicio de la gestión de calidad en el proceso de check-in actual del aeropuerto de Guayaquil, se han identificado áreas clave para el crecimiento y la optimización de la experiencia del pasajero. A través de un análisis exhaustivo, se ha establecido una base sólida para impulsar mejoras significativas en este proceso crucial.

El estudio revela que existen oportunidades valiosas para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Entre las áreas de mejora identificadas se encuentran la optimización tecnológica, capacitación del personal, comunicación clara y transparente, gestión de colas y flujo de pasajeros, recopilación y análisis de datos, colaboración con aerolíneas. Al implementar estas mejoras, el aeropuerto tendrá la oportunidad de transformar su proceso de check-in en una experiencia más ágil, eficiente y placentera para los pasajeros, el enfoque en la calidad, la innovación y la adaptación constante a las necesidades cambiantes del viajero son fundamentales para lograr este objetivo.

## 6. Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos, se recomienda lo siguiente:

Desarrollar una plataforma en línea intuitiva y de uso amigable que permita a los pasajeros realicen el proceso de check-in desde los dispositivos móviles o computadoras, para ello el tema de los incentivos será primordial, como descuentos, ventajas adicionales o incluso millas, para poder fomentar su uso y promocionar activamente esta opción a través de las campañas de concientización, estas actividades deberán ser implementadas por las aerolíneas como un valor agregado de sus servicios, la empresa pública que administra el aeropuerto de Guayaquil, es quien debe proporcionar los espacios de publicidad físicos e interactivos – digitales, facilitar y regular su aplicación.

Por otro lado también, se recomienda evaluar y dar seguimiento del proceso de check-in en el aeropuerto para poder reducir los tiempos de espera con la finalidad de que optimice la implementación de sistemas de gestión de colas y señalización clara para guiar a los pasajeros de manera eficiente.

Se sugiere brindar capacitaciones técnicas y periódicas al personal de check-in para mejorar su eficiencia y habilidades de atención al cliente. Esto incluye la capacitación en el uso de las tecnologías y sistemas involucrados, así como en la resolución rápida y eficaz de problemas que puedan surgir durante el proceso.

Una recomendación adicional pero fundamental es la de trabajar en conjunto con las aerolíneas y otros actores involucrados en el proceso de check-in para mejorar la coordinación y la integración de sistemas. Esto permitirá una gestión más fluida y eficiente de la información y reducirá la duplicación de esfuerzos.



## Bibliografía

Arias, E. R. (01 de Marzo de 2021). *Economipedia, investigación*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion.html>

Investigadores. (6 de Julio de 2020). *Técnicas De Investigación*. Obtenido de Investigadores: <https://www.tecnicasdeinvestigacion.com/investigacion-explicativa>

Durán, M. U. (1991). *Gestión de calidad*. Madrid, España: Diaz de Santos.

Darwin, C. (2018). Sistema de gestión en seguridad y de calidad en empresa. Arequipa, Perú.

*Escuela Europea de Excelencia*. (07 de Diciembre de 2016). Obtenido de Escuela Europea de Excelencia: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/12/fundamentos-para-la-gestion-de-la-calidad/>

tools, I. (s.f.). Obtenido de Norma ISO 9001: <https://www.isotools.us/calidad/iso-9001/>

Carrillo, R. L. (19 de septiembre de 2007). *El Ciclo de Shewhart para el aprendizaje y el Mejoramiento*. Obtenido de [http://www.gotasdeconocimiento.com/pdf/1\\_Sistemas/ciclo\\_shewhart.pdf](http://www.gotasdeconocimiento.com/pdf/1_Sistemas/ciclo_shewhart.pdf)

Labarca, A. C. (2011). Fundamentación teórica de los modelos de gestión de la calidad en el servicio de la información en instituciones universitarias. *Revista Omnia*, 82-95.

R., C. (28 de Agosto de 2005). *Introducción al Modelo EFQM de Excelencia*. Obtenido de [http://www.sinergy.es/documentos/051223\\_DT\\_Introduccion\\_al\\_Modelo\\_EFQM.pdf](http://www.sinergy.es/documentos/051223_DT_Introduccion_al_Modelo_EFQM.pdf)

Fernández, J. M. (10 de diciembre de 2002). *Gestión de la calidad total. El modelo EFQM de excelencia*. Obtenido de Scielo: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1131-5768200200100000](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-5768200200100000)

Vallejo, J. E. (2021). *Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión*. FUNDIBEQ.

Serra, B. &. (2004). Gestión de calidad en las pymes . *Editorial de UPV*.

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica*. Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Episteme.

(2019). *Fundiqb*. España.

Fundiqb. (2019). España: Fundiqb.

Aiteco Consultores. (29 de 08 de 2012). *Aiteco Consultores*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio>

E. Chércoles, P. (2020). Todo lo que un pasajero necesita. *ITRANSPORTE*.

Durán, M. U. (s.f.). En M. U. Durán, *Gestión de calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Yáñez, C. M. (2008). *Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001*. Internacional eventos.

Camino, M. T. (s.f.). *Manual. Seguridad en la atención a pasajeros y otros usuarios de aeropuerto*. (Marzo de 2023). Usuario del aeropuerto de Copa Airlines. (J. Navas, Entrevistador)

H., I. D. (s.f.). *OPTIMIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO A LOS PASAJEROS DURANTE VUELOS*.

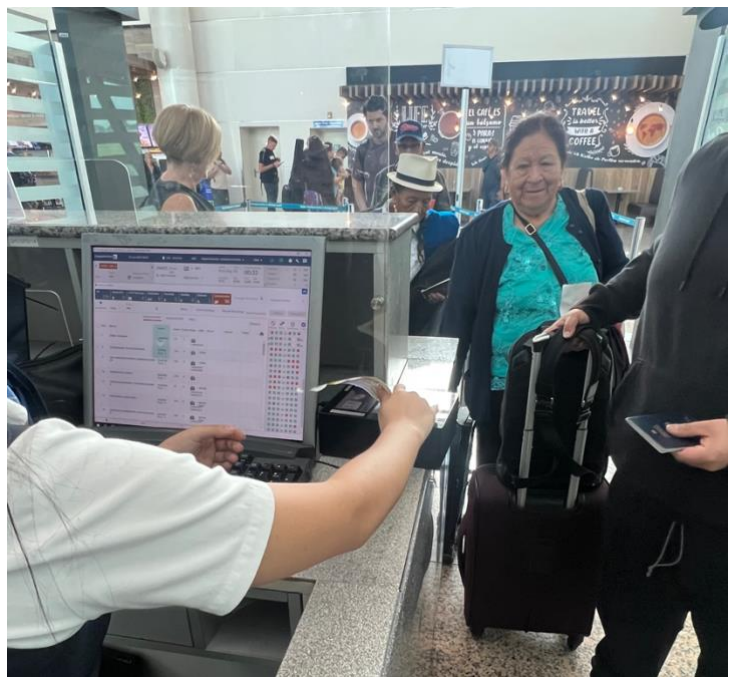
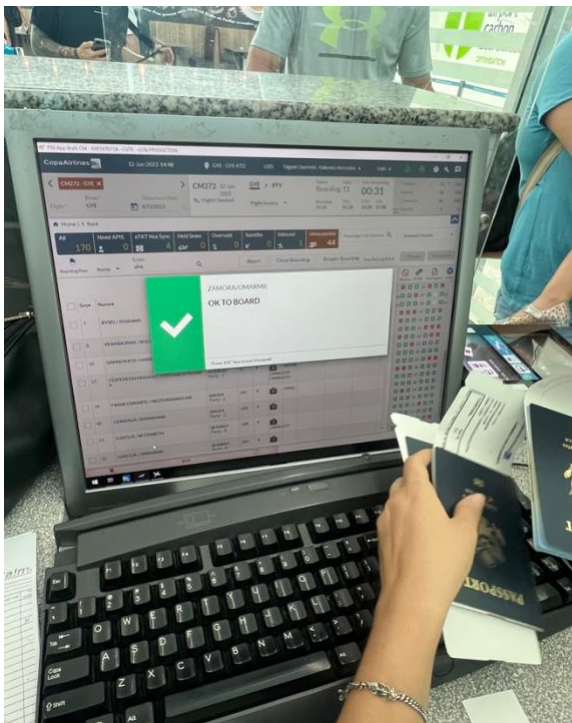
Ecuador, G. d. (s.f.). Obtenido de <https://www.aviacioncivil.gob.ec>

JJO, A. d. (s.f.). Obtenido de <https://www.tagsa.aero/tagsaes.html>

Ecuador, S. N. (s.f.). Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec>

Freddy Villareal, M. B. (s.f.). Teoría de colas y líneas de espera, un reto empresarial para el mejoramiento continuo de los servicios. *Ciencia Latina*.

# Anexo 1







*Ilustración SEQ Ilustración \* ARABIC 11 Proceso de indicaciones al pasajero y colocación de etiqueta de equipaje  
Fuente: Autor*

## Anexo 2: Modelo de Encuesta

### Análisis de sistemas de gestión de la calidad en el proceso de check-in en el aeropuerto de la ciudad de Guayaquil

Mediante la siguiente encuesta se busca analizar el sistema de gestión de calidad en el aeropuerto mencionado, para encontrar una mejora en el proceso de check-in.

#### **1. Rango de edad**

18 a 30 años

31 a 60 años

60 en adelante

#### **2. ¿Con qué frecuencia viajas en avión?**

1-3 veces al año

4-6 veces al año

Más de 7 veces

No aplica

#### **3. ¿Cuál es el motivo de su viaje?**

Negocios

Turismo

Familiares

Estudiantiles

No aplica

**4. ¿Qué calificación le darías al servicio al cliente en el aeropuerto de Guayaquil?**

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Neutral

Satisfecho

Muy satisfecho

**5. ¿Qué aspectos del servicio al cliente en el aeropuerto te resultaron más destacables?**

**(Selecciona las opciones que correspondan a tu experiencia).**

Amabilidad y cortesía del personal

Eficiencia en el proceso de check-in y seguridad

Rapidez en la entrega de equipaje

Claridad y disponibilidad de información

Atención a personas con necesidades especiales

Otra...

**6. Si tuviste dudas durante tu tiempo de espera, ¿las personas encargadas de dar información pudieron resolverlas de manera adecuada?**

Si

No

**7. Durante el proceso de check-in, ¿La comunicación respecto a los procedimientos y políticas del viaje resultó clara?**

Si

No

**8. Indícanos cuánto tiempo tuvo usted que esperar en fila.**

	Check-in	Zona de embarque	Abordaje	Equipaje en destino
0-5 minutos				
6-12 minutos				
13-30 minutos				
Más de 30 minutos				

**9. Con respecto a la señalización para orientarse dentro del aeropuerto (puertas de embarque, información de horarios, etc.) ¿Es fácil de entender?**

Sí, es muy clara y fácil de entender

En su mayoría clara, pero hay áreas confusas

No es lo suficientemente clara y puede resultar confusa

**10. ¿Qué elementos según señalización consideras más importantes?**

Números de puertas y destinos claramente indicados

Indicaciones para la facturación de equipaje

Señales que indiquen áreas de seguridad y control

Información acerca de cambios de puertas y horarios de vuelo



## Anexo 3: Modelo de Entrevista

- 1. ¿Cuál es el proceso a seguir para un check-in eficiente?**
- 2. ¿Cuál diría que es el desafío más grande que usted enfrenta como agente de check-in?**
- 3. ¿Cuál cree que es el factor más importante para brindar un excelente servicio al pasajero?**
- 4. ¿Cómo es el proceso de check-in en el aeropuerto de Guayaquil?**