



UNIVERSIDAD ANDINA DE CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**PERCEPCIÓN DEL TURISTA EXTRANJERO SOBRE LA INFRAESTRUCTURA
DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ALEJANDRO VELASCO ASTETE,
CUSCO 2020**

PRESENTADO POR:

Bch. Álvarez Dávila Rodrigo

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN TURISMO.**

ASESOR:

Mgt. Karen Cornejo Conza

CUSCO – PERÚ

2020



PRESENTACIÓN

Los servicios aeroportuarios pueden definirse como aquellos servicios prestados por los operadores de servicios aeroportuarios dentro y fuera de plataforma, vinculados a servicios prestados directamente a aeronaves o con ocasión del transporte aéreo, cuando para su ejecución se utilizan equipos e infraestructura especializada.

Para realizar una eficiente prestación de servicios aeroportuarios, es de vital importancia poner énfasis en el análisis del espacio donde se desenvuelven dichos servicios, esto se debe a que la infraestructura propiamente dicha, su estudio de diagnósticos y planes a futuro, influirán en los procesos que se realizan bajo su jurisdicción. De esta manera pondremos en evidencia cual es la perspectiva que tiene el principal agente receptor del servicio, el turista.

Perú recibió un promedio de 4.4 millones de turistas durante el año 2018, siendo un 1.1% más que su año predecesor. La ciudad de Cusco recibió un promedio de 4.3 millones de turistas durante el año 2019), de los cuales, el 61% de la cantidad de turistas extranjeros llega a la ciudad, por vía aérea (*Mincetur, 2019*). En esto recae la importancia de brindar un espacio aeroportuario adecuado que mejore tanto en el servicio como la reputación de la denominación de Aeropuerto Internacional.

El propósito de esta investigación es revelar a detalle, la percepción que tiene el turista sobre los valores de infraestructura con los que cuenta el aeropuerto internacional Alejandro Velasco Astete y como se convierten en los pilares de la prestación de un conjunto de servicios indispensables para el rubro aeroportuario, que están orientados a alcanzar los más altos estándares internacionales.



AGRADECIMIENTO

Quiero dirigir mi agradecimiento profundo a:

Dios, quien me ha bendecido con tantas oportunidades en la vida de demostrar lo importante que es buscar la plenitud, a mis padres, por sus enseñanzas y paciencia incondicional, no hay mejor forma de agradecerles que honrando todo lo que aprendí de ellos.

A toda mi familia que estuvo pendiente desde el comienzo en lograr un objetivo tan importante como este.

A mi novia por haber aportado con su apoyo intelectual y emocional a la conclusión de esta investigación.

A todos mis compañeros de la facultad por haber luchado incansablemente por la consideración de nuestra facultad por tantos años, a todos ellos en todas las partes del mundo.



DEDICATORIA

“El siguiente trabajo de investigación quiero dedicárselo a todas las personas que estuvieron ayudándome en este camino de labor académica, a mis padres y familia, mi novia, amigos y compañeros que contribuyeron con conocimiento y sobre todo amor, cariño y fe en que se deben alcanzar objetivos que aporten a la sociedad para ser una comunidad mejor, con un fin y un objetivo principal: la felicidad.”



PAGINA DEL JURADO

REPLICANTES:

Mgt. Yhony Luz, MARTÍNEZ TRUJILLO

Mgt. Raúl, USCACHI SANTOS

DICTAMINANTES:

Mgt. Ronald Raúl, FLÓREZ DÍAZ.

Mgt. Fredy, DEZA DE LA VEGA

ASESORA: Mgt. Karen, CORNEJO CONZA



ÍNDICE

| | |
|---|------------|
| PRESENTACIÓN | i |
| AGRADECIMIENTO | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| PAGINA DEL JURADO | iv |
| Índice de figuras | 7 |
| RESUMEN | 8 |
| ABSTRACT | 9 |
| Capítulo I | 10 |
| Introducción | 10 |
| 1.1 Planteamiento del problema: | 10 |
| 1.2. Formulación del Problema | 13 |
| 1.2.1. Problema general | 13 |
| 1.2.2. Problemas Específicos | 13 |
| 1.3. Justificación | 14 |
| 1.4. Objetivos de la Investigación | 16 |
| 1.4.1. Objetivo general | 16 |
| 1.4.2. Objetivos específicos | 16 |
| 1.5. Delimitación de la Investigación | 17 |
| 1.5.1. Delimitación Espacial | 17 |
| Capítulo II | 18 |
| Marco Teórico | 18 |
| 2.1.2. Antecedentes Nacionales | 21 |
| 2.1.3. Antecedentes Locales | 28 |
| 2.2. Bases Teóricas | 31 |
| 2.4. Variables | 39 |
| 2.4.1. Identificación de Variables | 39 |
| 2.4.2. Matriz de operacionalización de variables | 40 |
| 2.5 Marco Conceptual | 42 |
| Capítulo III | 53 |
| Diseño metodológico | 53 |
| 3.1. Tipo de Investigación | 53 |
| 3.2. Diseño de Investigación | 53 |



| | |
|---|------------|
| 3.3. Población | 53 |
| 3.4 Muestra | 54 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 54 |
| Capítulo IV | 55 |
| Resultados de la Investigación | 55 |
| 4.1. Resultados respecto a los objetivos específicos | 55 |
| 4.1.1. Presentación del instrumento | 55 |
| 4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado | 56 |
| 4.2. Resultados respecto al objetivo general | 57 |
| 4.2.1. Zona de Counters de Aerolíneas | 57 |
| 4.2.2. Sala de embarque | 60 |
| 4.2.3. Sala de desembarque | 63 |
| 4.2.4. Servicios higiénicos | 67 |
| 4.2.5. Servicios de salud | 70 |
| 4.3. Resultado de la variable infraestructura aeroportuaria del terminal | 73 |
| Capítulo V | 74 |
| Discusiones | 74 |
| a) Descripción de los hallazgos más relevantes | 74 |
| b) Limitaciones del Estudio | 76 |
| c) Comparaciones críticas con la literatura existente | 77 |
| d) Implicancias del Estudio | 79 |
| Conclusiones | 81 |
| Propuestas | 82 |
| Recomendaciones | 823 |
| Referencias Bibliográficas | 844 |
| A. Matriz de consistencia | 875 |
| B. Instrumentos de recolección de datos | 90 |
| C. Validación de Instrumentos | 922 |



Índice de figuras

| | |
|--|----|
| <i>Figura 1:</i> Indicadores de la dimensión zona de counter de las aerolíneas | 57 |
| <i>Figura 2:</i> Zona de counter de las aerolíneas | 59 |
| <i>Figura 3:</i> Indicadores de la dimensión sala de embarque | 60 |
| <i>Figura 4:</i> Sala de embarque | 62 |
| <i>Figura 5:</i> Indicadores de la dimensión sala de desembarque | 64 |
| <i>Figura 6:</i> Sala de desembarque | 66 |
| <i>Figura 7:</i> Indicadores de la dimensión servicios higiénicos..... | 67 |
| <i>Figura 8:</i> Servicios higiénicos | 69 |
| <i>Figura 9:</i> Indicadores de la dimensión servicio de salud | 70 |
| <i>Figura 10:</i> Servicio de salud..... | 72 |
| <i>Figura 11:</i> Infraestructura aeroportuaria del terminal | 73 |



RESUMEN

La siguiente investigación tuvo como lugar de estudio el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete del Cusco del mes de febrero a julio del año 2020, con la finalidad y objetivo principal de conocer la percepción del turista extranjero sobre la infraestructura del aeropuerto en mención. Esta investigación es tipo básica, de modalidad descriptiva, de diseño no experimental y con enfoque cuantitativo.

Se tuvo como muestra a 67 turistas, la técnica utilizada fue la encuesta y los resultados se procesaron utilizando el software de estadística denominado SPSS. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: la variable percepción fue calificada como regular con un promedio de 83.6 % según la escala de medición aceptada, lo que simboliza una experiencia de carácter intermedio por parte del turista; ya que tuvo contratiempos en ciertas áreas en las instalaciones; calificaron como malo un 10.4% de los encuestados, debido a que los indicadores muestran que algunos turistas que no tuvieron una experiencia agradable durante su estadía en plataforma y de los servicios que les fueron ofrecidos hasta el embarque de su vuelo; como bueno calificaron un 6.0% de los turistas encuestados, que representaría un índice preocupante, ya que demuestra las falencias con las que cuenta el aeropuerto en distribución de espacios, señalización y calidad de instalaciones, y también en los servicios de taxi o traslado; ninguno de los encuestados calificó el servicio del aeropuerto con estándares de muy bueno o muy malo, lo que refuerza la idea de percepción intermedia en general de las instalaciones del aeropuerto Alejandro Velasco Astete de Cusco.

Si bien no hay instalaciones que sean percibidas como pésimas, el enfoque debe estar dirigido en reforzar las virtudes con las que, si se cuentan, que garanticen un funcionamiento óptimo para los usuarios.

Los datos de la descripción de Baremación obedecen a la siguiente escala de interpretación y promedio, la calificación Muy Malo se encuentra entre 1,00 a 1,80, Malo entre 1,81 a 2,60, Regular entre 2,61 a 3,40, Bueno entre 3,40 a 4,20 y finalmente Muy Bueno entre 4,21 a 5,00 para dar conformidad a su fiabilidad.

Palabras Clave: Percepción, infraestructura, aeropuerto, seguridad, señalización, fiabilidad, comodidad.



ABSTRACT

The following research was conducted at the Alejandro Velasco Astete International Airport in Cusco during the year 2020, with the purpose and main objective of knowing the foreign touristic perception about the airport infrastructure in question. This research is basic type, descriptive modality, non-experimental design and with a quantitative approach. A sample of 67 tourists was used, the technique used was the survey and the results were processed using the SPSS statistical software.

The results obtained were the following: the perception variable was rated as regular with an average of 83.6% according to the accepted measurement scale, which symbolizes an intermediate experience by the tourist; since they have setbacks in certain areas on the premises; 10.4% of the respondents rated as bad, because the indicators show that some tourists did not have a pleasant experience during their stay on the platform and the services offered to them until boarding their flight; 6.0% of the tourists surveyed qualified as good, which would represent a worrying index, since it shows the shortcomings of the airport in the distribution of spaces, signage and quality of facilities, and also in taxi or transfer services; none of the respondents rated the airport service with very good or very bad standards, which reinforces the idea of general intermediate perception of the facilities of the Alejandro Velasco Astete airport in Cusco.

Although there are no facilities that are perceived as lousy, the focus should be directed at reinforcing the virtues that they do have, that guarantee optimal operation for users.

The data in the description of Barenacion obey the following interpretation scale and average, the Very Bad rating is between 1.00 to 1.80, Bad between 1.81 to 2.60, Regular between 2.61 to 3, 40, Good between 3.40 to 4.20 and finally Very Good between 4.21 to 5.00 to confirm its reliability.

Keywords: Perception, infrastructure, airport, security, signaling, reliability, confort.



CAPITULO I

Introducción

1.1 Planteamiento del problema:

Según la séptima edición del estudio “MEJORES AEROPUERTOS DEL MUNDO” elaborado por eDreams, contó con 65000 pasajeros, valorando las características de aeródromos de todo el globo, los 8 de los mejores 10 aeropuertos del mundo se encuentran en Europa, siendo el primero, el aeropuerto Helsinki Vantaa de Filadelfia con 4,3 puntos sobre 5 que le han otorgado los usuarios opinando positivamente sobre su sala de espera y servicios, a este aeropuerto le sigue el aeropuerto de Glasgow (4.2), el de Zurich (4.19), también el de Munich (4.15), el aeropuerto de Frankfurt (4.1), además de el de Ginebra (4.08) y el aeropuerto internacional de Bangkok (4.06). (*edreams (2018) – “Mejores Aeropuertos del mundo”*). El ranking se realizó tomando en cuenta dos indicadores de estudio, el primero en función a la afluencia de tránsito de usuarios y la segunda en función a la distribución de espacios de servicios básicos puestos a disposición de dichos usuarios.

Skytrax, una empresa de comparación y análisis de aerolíneas y aeropuertos, que otorgó en el año 2015 el premio Skytrax World Airport, al aeropuerto panameño Tocumen por ser el mejor aeropuerto de Centroamérica y el Caribe, premio originado por dicha consultora el año 1999.

En el año 2017, el Global Traveler le otorgó el premio Global Traveler Reader Survey al aeropuerto internacional Jorge Chávez de Lima, como el mejor aeropuerto en Sudamérica, adquiriendo dicha distinción por la eficiencia de su personal de servicio, cantidad de frecuencias distribuidas a nivel internacional, planes de ejecución en casos de consistencia e infraestructura adecuada para un aeropuerto internacional, cumpliendo los estándares internacionales de planta en tierra aeroportuaria. En la ciudad de Cusco, el aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete, opera desde diciembre del año 1964, siendo en la actualidad el segundo aeropuerto más usado del país, después del aeropuerto Jorge Chávez de Lima. En el 2016 su movimiento total de pasajeros fue de 3'209,153 (*Mincetur, 2016*).



El aeropuerto Alejandro Velazco Astete contabiliza por día un promedio de 38 a 42 frecuencias o vuelos diarios realizados por las aerolíneas que en la actualidad solo cuentan con siete mangas de abordaje y desabordaje provistas por la Corporación Peruana de Aeropuertos con un promedio de 3000 turistas diarios; dicha empresa se encarga de proveer servicios aeroportuarios para el funcionamiento fluido de la industria, sin embargo, el aeropuerto cuenta con diversas deficiencias en infraestructura y mantenimiento cuyas deficiencias más relevantes son en las áreas de:

- Counter de aerolíneas.
- Mostradores de facturación.
- Sala de embarque.
- Vías de acceso y evacuación de edificio.
- Servicios Higiénicos.
- Mangas de Tránsito de Personas.
- Áreas de espera.
- Ambientes para servicios básicos aeroportuarios (Farmacias, alimentación, butacas de espera, etc.).
- Accesos para personas con discapacidad.

El turista extranjero que utiliza el medio de transporte aéreo está acostumbrado a transitar por aeropuertos de altos estándares de servicio e infraestructura debido a los factores de fiabilidad, seguridad y comodidad en todas las áreas prestadas por el mismo, más aún si la ciudad que va a visitar está considerada como destino de prioridad en sus planes de viaje, tal como se considera a Cusco a nivel mundial.

Si bien la ciudad de Cusco, no es comparable con otras ciudades del mundo que reciben grandes cantidades de pasajeros por medio aéreo al año, la cantidad de personas que atiende este aeropuerto sobrepasa su capacidad y la infraestructura resulta insuficiente y no adecuada para atender a los pasajeros.



Si separamos por etapas el ingreso de los usuarios al aeropuerto, se podrán exponer varios contratiempos en el proceso, como los espacios reducidos para las extensas colas de check in, la insuficiente señalización hacia los espacios, el aforo limitado de los servicios higiénicos, las fallas técnicas de cajeros automáticos, accesos remotos a servicios de comunicación (internet), el estado de los espacios de recreación pre y post abordaje (restaurantes, tiendas de souvenirs) cuentan como micro procesos que de ser dilatados, presentan contratiempos que pueden generar problemas con los abordajes de los pasajeros y malestar en los usuarios que buscan cubrir sus necesidades aeroportuarias, más aun si se toma en cuenta la cantidad de personas que usan al mismo tiempo todos los servicios y espacios en el aeropuerto.

De continuar con estos inconvenientes en el futuro se brindará una experiencia deficiente al turista, ya que es importante considerar que un aeropuerto debe contar con una infraestructura de primer nivel, debido a la consigna de ser la primera y última imagen de una ciudad turística. Todos los procesos llevados a cabo, ya sean de servicio directo con el turista, procesos de mantenimiento de áreas, traslado de cargas o facilidades terciarizadas, se verán afectadas por el grupo de instalaciones que no estén listas para estos ciclos de atención, lo que podría provocar la improvisación de uso de espacios para regular los tránsitos masivos de pasajeros, pero de forma ineficiente, diezmando aún más la experiencia del turista.

Puede y de hecho resulta de cierta dificultad para los usuarios, no tener adecuadamente indicadas todas las zonas de acceso tanto a instalaciones como a controles obligatorios, al igual que contar con espacios reducidos para la distribución de pasajeros tanto en zona de counters como en salas de embarque, los que tendrán que someterse a una re organización donde se desplieguen debidamente tanto los servicios básicos de salubridad y seguridad en las todas las instalaciones, así como las facilidades enfocadas a cubrir los servicios necesarios que el turista demanda en un aeropuerto internacional (servicios de alimentación, comunicación, dutyfree, etc.), reduciendo distancias y tiempo que son vitales en operaciones de este tipo.

La falta de un plan de ejecución basado en un modelo de toma de decisiones que no garantice la efectividad de todas las operaciones por las que pasa un turista por el aeropuerto, generaran mala reputación para el mismo, así como retrasos innecesarios en el tránsito de usuarios.



Es imprescindible establecer estrategias que sean ejecutables, tangibles e inspeccionables a largo plazo para facilitar los accesos y los usos de los espacios en ciclos de ejecución que permitan reconocer las necesidades de los usuarios aeroportuarios en ciclos de renovación del servicio de infraestructura y de esta forma reducir los tiempos de atención y hacerlos más eficientes en todos los espacios del aeropuerto.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo perciben los turistas extranjeros la infraestructura del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete del Cusco en el año 2020?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es la percepción de los turistas extranjeros en la zona de counter de las aerolíneas en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020?
- b) ¿Cuál es la percepción de los turistas extranjeros de las salas de embarque del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020?
- c) ¿Cuál es la percepción de los turistas extranjeros en las salas de desembarque del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020?
- d) ¿Cuál es la percepción de los turistas extranjeros sobre los servicios higiénicos del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020?



- e) ¿Cuál es la percepción de los turistas extranjeros sobre los servicios de salud del Aeropuerto Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020?

1.3. Justificación

Los resultados de la presente investigación nos permitirán conocer la percepción del turista extranjero sobre el aeropuerto Alejandro Velasco Astete del Cusco, estudiando específicamente las deficiencias identificadas, lo que constituirá un sustento teórico y práctico que justifique la construcción, o por lo menos un plan de mejoramiento y ampliación de un aeropuerto de mayor capacidad en infraestructura que pueda atender a los usuarios aeroportuarios con mejor calidad funcional, estética y seguridad.

1.3.1 Conveniencia

El estudio es viable ya que existen estadísticas de las cuales se pueden sacar información para definir la población y muestra a las que se les aplicará la encuesta para identificar la percepción que tienen los turistas extranjeros de la infraestructura brindada en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete. Así mismo se obtendrán los medios necesarios para acceder a dichos datos. La consigna de este estudio tiene como fin convertirse en un argumento sólido que respalde todos los puntos de esta investigación para convertirse en un precedente que aporte a resolver los múltiples problemas que sufre el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de Cusco.

1.3.2 Relevancia Social

La infraestructura aeroportuaria independientemente de su función, es indispensable para cubrir las necesidades básicas de los usuarios; una vez resueltas sus deficiencias, en corto plazo facilitarán el uso de los espacios requeridos por los mismos. Los resultados se utilizarán como muestra para desarrollar mejoras en todos los servicios de la sala de espera.



1.3.3 Implicancias Prácticas

El aeropuerto Alejandro Velasco Astete es la principal planta de recepción y despacho de turistas extranjeros en la ciudad de Cusco, por lo que es de importancia que la distribución adecuada de los espacios dirigidos a cubrir las necesidades básicas de estos turistas sean atendidas adecuadamente. Por ello, esta investigación está orientada a exponer los problemas y a convertirse en un antecedente a más investigaciones de este tipo.

1.3.4 Valor Teórico

Con los resultados de esta investigación se espera conocer la percepción del turista sobre la infraestructura del aeropuerto Alejandro Velasco Astete, si es adecuada su distribución de espacios, si cumple con estándares internacionales, así como planes y estrategias de mantenimiento y mejora a disposición de los usuarios aeroportuarios, para así poner definir sus deficiencias, causas y consecuencias de las mismas.

Esta investigación colocará información para ampliar el conocimiento sobre el tema tratado, sustentando su estudio en convertirse en un aporte para desarrollar, revisar o dar apoyo a una o más teorías sobre infraestructuras aeroportuarias y cómo dicho sustento influye en su reputación, mejora y planes a futuro.

Al ser una investigación de carácter descriptivo, se expondrá el comportamiento de la variable estudiada en función a su entorno y funcionalidad, qué expectativas se tiene en relación al plan de mejoras, cuánto tiempo tomará su desarrollo sostenible y si fue productivo su estudio tanto a corto como a largo plazo.



1.3.5 Unidad Metodológica

La investigación se regirá por instrumentos de investigación ya existentes, en este caso en particular por encuestas, que tendrán la función de hacer tangible de forma objetiva este estudio, para esto es necesario considerar que está dirigido a resolver problemas de carácter práctico, y por qué no social, por lo que, no pretende presentar innovaciones para futuros estudios en el campo metodológico y sus procedimientos, más sí, en la muestra de resultados reales a partir del grupo de análisis escogidos para esta investigación.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo general

Conocer la percepción de los turistas extranjeros sobre la infraestructura del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete del Cusco en el año 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Describir la percepción de los turistas extranjeros sobre la zona de counter de las aerolíneas en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020.
- b) Describir la percepción de los turistas extranjeros sobre las salas de embarque del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020.
- c) Describir la percepción de los turistas extranjeros sobre las salas de desembarque del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020.
- d) Describir la percepción de los turistas extranjeros sobre los servicios higiénicos del Aeropuerto Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020.



- e) Describir la percepción de los turistas extranjeros sobre los servicios de salud del Aeropuerto Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1 Delimitación Espacial

Esta investigación está ubicada en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete en el distrito de San Sebastián de la ciudad de Cusco en Perú.

1.5.2 Delimitación Temporal

El estudio recopilará datos de los sucesos y fenómenos prácticos que se investigarán durante el periodo de tiempo comprendido entre los meses de febrero a junio del año 2020, donde el instrumento de apoyo de la investigación será aplicado con previa autorización de la administración general del aeropuerto, especificando los horarios y áreas autorizadas sometidas al estudio.

1.5.3 Delimitación Conceptual

La investigación comprende una variable de estudio: La percepción del turista sobre la infraestructura aeroportuaria en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete.



Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de Estudio

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Autor: Comisión Latinoamericana de Aviación Civil

Título: Nota Informativa Internacional de Estados Contratantes

Año de Publicación: 2013

País: Canadá

Objetivo: Estructuración de normas aeronáuticas civiles básicas para la aviación comercial.

Conclusiones:

Tiene como criterio en materia de servicios aeroportuarios que los estados pertenecientes propicien, apoyen la coordinación y cooperación para el desarrollo de forma ordenada y la mejor utilización del transporte aéreo y de sus principales áreas aeroportuarias, y así como objetivo lograr un mejoramiento y facilitación de tránsito de pasajeros y carga.

Concluye esta investigación resolviendo que los servicios aeroportuarios son un servicio público y un derecho para usuarios (clientes y operadores aeroportuarios) por lo que deben estar estrictamente regulados para que los usuarios como tales, reciban servicios de alta calidad conociendo sus derechos, pero a su vez cumpliendo los deberes que le impone el contrato de transporte aéreo y el uso de las áreas aeroportuarias.



También se plantea que las autoridades competentes cumplan deberes básicos para el establecimiento de sistemas de control de calidad aeroportuaria, que serán las siguientes:

- a) Implementar un “Plan Maestro del Desarrollo Aeroportuario” que habilite ir desarrollando dichas instalaciones, de acuerdo a las actividades aeroportuarias, y con el propósito de brindar un servicio efectivo y de alta calidad a los usuarios de los aeroportuarios.
- b) Velar conforme a la competencia por el cumplimiento general de las normas de confiabilidad, calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y prestación óptima de servicios.

Dicha nota establece relación con esta investigación debido a que se desea exponer las obligaciones de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A como ente administrador de servicios aeroportuarios en salas de embarque y desembarque, así como en las demás dependencias aeroportuarias en las que tiene injerencia directa y las funciones o deberes que debe cumplir según los estándares exigidos por las conclusiones exigidas por esta conferencia, debido a que Perú pertenece a la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil.

Autor: Miranda Fuentes Pau

Título: Gestión de Recursos Aeroportuarios / Cap. Análisis de Gestión de Recursos Humanos.

Año de Publicación: 2015

País: Barcelona, España.

Objetivo: Optimizar proceso de embarque y desembarque de pasajeros aeroportuarios.

Conclusiones:



- El estado del arte sobre el tema de la gestión de los recursos aeroportuarios.
- Analizar la gestión de dichos recursos.
- Recopilar información sobre tecnologías existentes y aplicación para mejorar la gestión de recursos aeroportuarios.

Además, dicha investigación concluye que la planificación en todos los recursos aeroportuarios, se torna complicado cada vez más en la situación de que van apareciendo ciclos de problemas no planificados. En ciertos casos pueden aparecer enormes flujos de operaciones en un aeropuerto, por lo que es necesario gestionar de forma muy eficiente todos los recursos para no perjudicar la experiencia del turista.

Plantear que el aeropuerto es la principal planta de movimiento de aviones, pasajeros y carga, por lo que su planificación de servicios en instalaciones debe velar por la correcta interacción de estos tres actores, además de adaptarse a los cambios que van sufriendo como el aumento de pasajeros por año o a la demanda del aeropuerto según sus limitaciones.

La relación con la investigación del autor se basa en que es necesaria una planificación eficiente para brindar servicios aeroportuarios y resolver problemas inesperados sin que los medios físicos se conviertan en un contratiempo mayor para así, en el menor tiempo posible, brindar servicios aeroportuarios adecuados.

Autor: Mildred Gisell & Vargas Limones

Título: Determinación del nivel de satisfacción del usuario del Aeropuerto
José Joaquín de Olmedo

Año de Publicación: 2013

País: Guayaquil, Ecuador

Objetivo: Medición de satisfacción de usuarios aeroportuarios.



Conclusiones:

- Se pudo conocer lo percibido por los usuarios del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.
- Se logró determinar las necesidades adyacentes al aeropuerto.
- Se cuantificó la satisfacción recibida por los usuarios del aeropuerto.
- Se identificaron los problemas que se dan dentro del aeropuerto.
- Se pudo recoger sugerencias de los usuarios.
- Se determinó la saturación del aeropuerto en horas pico y no pico.

Lo que implica que se debe llevar a cabo solo una acción primordial que rijan la mejora de la satisfacción del cliente aeroportuario que es la de brindar la mejor atención posible en todas las áreas del aeropuerto con responsabilidad sobre las instalaciones, reforzada con el trabajo organizado de los que intervienen en su funcionamiento.

Esta conclusión guarda relación con esta investigación en el sentido de que la mejora de atención en las áreas de embarque y desembarque debe ser constante y responsable para cumplir con las expectativas del turista y por ende estar sobre las expectativas del usuario.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Autor: Mendoza Suarez, Cesar – Onton Sarmiento, Isabel – Ponce Otoya Manuel.

Título: Estudio de la Calidad de Servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del Pasajero Turista.

Año de Publicación: 2013

País: Lima, Perú.

Objetivo: Medición de calidad de servicios aeroportuarios Aeropuerto Jorge Chávez.



Conclusiones:

- Los pasajeros, al ser interrogados respecto a los atributos que esperan de un excelente aeropuerto, indicaron que la fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta son los más importantes. Esto supone una similitud con los resultados de los cuestionarios, en los cuales se muestra que la fiabilidad y la seguridad en el servicio de un aeropuerto tienen un mayor valor de acuerdo con sus respuestas.
- A partir de los resultados de la percepción por cada uno de los seis atributos, se concluye que, generalmente, no existe una cualidad que resalte sobre las otras o, en todo caso, alguna que esté menos favorecida. Contrariamente, se evidencia que el servicio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es homogéneo y cumple en gran medida con las seis dimensiones planteadas en el estudio.
- El análisis de los resultados de la priorización de atributos que los pasajeros perciben en el servicio del aeropuerto de Lima indicó que no hay un orden e importancia contundente. Sin embargo, la regresión aplicada sobre la base del medidor de satisfacción global indica que las dimensiones de mayor influencia son la de elementos tangibles y la seguridad. Esto indica que la infraestructura, apariencia, seguridad de las instalaciones y la confianza en la atención del personal son los factores que definen considerablemente la buena percepción que se evidencia en el servicio brindado en el aeropuerto.
- El análisis de los motivos mencionados por los pasajeros respecto a la priorización de las características que perciben del aeropuerto, destaca el aspecto positivo de una atención efectiva; no obstante, como aspectos negativos resaltan la falta de empatía y los equipajes perdidos. El último punto representa una oportunidad de mejora para las aerolíneas, pues casi el 10% de los encuestados consideraron que este aspecto era influyente en su calificación. Otros puntos que deben tomarse en cuenta son: la falta de ayuda disponible percibida por los pasajeros, restaurantes insuficientes,



así como la sugerencia que indica que el impuesto de salida debería estar incluido en el boleto aéreo.

- El nivel de satisfacción general de la calidad de servicio del aeropuerto es bueno, lo cual se infiere de los resultados de satisfacción global (cerca de seis), así como de la poca variabilidad mostrada. Esto indica que los pasajeros están satisfechos con el servicio del aeropuerto y califican la experiencia del servicio con notas cercanas al puntaje máximo.
- Se realizó un estudio de factorización con el fin de encontrar nuevas variables que puedan proporcionar resultados similares a los mostrados en el cuestionario actual de 26 preguntas, con un porcentaje de confiabilidad del 70%. En este caso, se encontraron factores que determinan las preguntas que deben hacerse para obtener los mismos resultados a un grado de similitud conocido frente al cuestionario original usado. Esto quiere decir que sería posible usar esta nueva herramienta para medir la calidad de servicio en el mismo o en otros aeropuertos, y los resultados serían los mismos si se aplicara el cuestionario modificado de Parasuraman a un 70% de precisión.
- A partir de los resultados referentes a la importancia que los pasajeros asignan a los atributos y a los motivos por los cuales reconocen las dimensiones que más resaltan en el servicio, se puede concluir que la empatía de los empleados es una de las variables más sensibles, dado que los pasajeros la consideran valiosa para el servicio; no obstante, perciben la carencia de este aspecto en su experiencia en el aeropuerto. Esto representa una oportunidad de mejora para todos los tipos de servicio ofrecido.
- El detalle de calificación de la percepción del aeropuerto por pregunta, centrado en aquellas con mayor y menor puntaje, permitió identificar que nuevamente, a pesar de que los pasajeros reconocen un trato cortés por parte del personal, aún no perciben que se haya logrado una empatía mediante la cual el personal



demuestre que la prioridad en el servicio es el interés por el pasajero. Este punto refuerza la conclusión anterior.

- A partir del modelo que explica la medida en que cada atributo influye en la percepción general del aeropuerto de Lima, conjuntamente con los pesos asignados a las expectativas, se concluye que las dimensiones en las que se debe trabajar para tener un mayor impacto en la satisfacción general del servicio son las de fiabilidad y seguridad. Dichos aspectos están ligados, básicamente, a la entrega de un servicio confiable y congruente para que los pasajeros turistas tengan la seguridad de que el personal y los procesos serán efectivos y que se les entregará lo que se les prometió.
- A partir del análisis de las brechas entre lo esperado y lo percibido para cada atributo, se identificó que todas las diferencias son estadísticamente significativas; a pesar de ser mínimas en términos absolutos, todas ellas son representativas. Entre las dimensiones que muestran una brecha negativa están la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la agilidad y la empatía, en ese orden. La única dimensión que supera las expectativas es la de elementos tangibles o apariencia; sin embargo, una estructura moderna y de aspecto y apariencia impecable no es suficiente para lograr la máxima satisfacción del pasajero turista en su experiencia en el aeropuerto Jorge Chávez.
- Los resultados obtenidos indican que existen diferencias en las expectativas según el género, vale decir, que la fiabilidad es mucho más importante para las mujeres, mientras que la seguridad lo es para los varones; no obstante, ambos coincidieron en el poco interés por la apariencia. Sin embargo, los resultados obtenidos en la percepción señalan que la apariencia es el atributo mejor catalogado en el grupo de los varones, mientras que para las mujeres lo es la seguridad; no obstante, la empatía obtuvo la menor calificación en ambos sexos. Este resultado es complementado con la diferencia de brechas, pues es posible



apreciar que lo percibido supera lo esperado en la dimensión de apariencia, lo cual tiene menos valoración para ambos géneros. Tanto varones como mujeres manifestaron que en este aspecto han recibido más de lo que esperaban, pero esto no satisface los atributos más valorados por ellos.

- Al analizar los resultados obtenidos sobre las expectativas según procedencia, encontramos que, de las cinco regiones identificadas, los asiáticos valoran la capacidad de respuesta obteniendo la calificación más elevada, lo cual demuestra su alto nivel de exigencia. Asimismo, tanto los sudamericanos como los australianos valoran la fiabilidad del servicio, mientras que para los europeos y norteamericanos es la seguridad. Estas diferencias en las expectativas se deben tanto por la cultura, costumbres, así como por el estilo de vida, sin embargo, se detectó una similitud entre ellos, pues el atributo de la apariencia es el que menos valoran.
- A partir del análisis de los resultados obtenidos sobre la percepción, se observa que tanto los australianos, asiáticos como los europeos coincidieron en que la apariencia es lo que más caracteriza la calidad del servicio en el aeropuerto; mientras que los sudamericanos y norteamericanos indicaron que lo más representativo es la seguridad. Sobre la base de lo antes expuesto, es posible determinar que los norteamericanos son los únicos que recibieron lo que esperaban. Asimismo, cabe resaltar la unanimidad de los grupos de todas las regiones en el momento de calificar a la empatía como el atributo más débil y del que más carece el servicio.
- A partir de la evaluación de los atributos sugeridos por los pasajeros como relevantes, y que no estuvieron considerados en las dimensiones del método usado, se puede determinar que más del 50% de los encuestados indicaron que la señalización e información adecuada también son características fundamentales esperadas en un excelente aeropuerto. El segundo atributo que



resaltó como característica adicional importante para los pasajeros fue que el aeropuerto cuente con servicios adicionales, tales como taxis, hoteles e Internet, Asimismo, los pasajeros manifestaron que todo ello debe funcionar bajo el mismo estándar de confiabilidad que los otros servicios brindados en el resto de procesos centrales

A partir de estas encuestas realizadas a los usuarios, el orden de los servicios no es importante pero que, si les prestan atención a los servicios tangibles de aeropuerto como infraestructura, seguridad de las instalaciones y aspecto de las mismas que son las que definen la buena percepción del servicio que ofrece el aeropuerto, y a pesar de haber respuestas diferentes según el lugar de procedencia del turista incluso el género del mismo, la percepción ligada a la apariencia de la infraestructura y la señalización son indicadores de fiabilidad y confianza por parte de los pasajeros hacia el aeropuerto.

Esta conclusión guarda relación con esta investigación debido a que el aeropuerto de Cusco administrado por CORPAC S.A, cuenta con deficiencias de infraestructura y seguridad que se han demostrado son de prioridad inmediata y que deben ser atendidos para evitar contratiempos que afecten el tránsito normal de turistas en el aeropuerto.

Autor: Luis Alberto Solari Zapata.

Título: Mejora de la competitividad de una empresa de servicios aeroportuarios a partir de la innovación de procesos en sus operaciones.

Año de Publicación: 2013

País: Lima, Perú

Objetivo: Medición de satisfacción de usuarios aeroportuarios.

Conclusiones:

- Una mejor programación de recursos en base a la demanda histórica de cada uno de los servicios, mejora los tiempos de atención en los servicios, debido a que se programan y/o transfieren recursos de una



operación a otra en función del número de tareas pendientes que se monitorean en tiempo real mediante el tablero de control. A su vez nos permitió la creación de un grupo especial de atención a vuelos cargueros disminuyendo los costos de la operación sin afectar el servicio.

- Un control en tiempo real de las operaciones nos permitió gestionar de manera más eficaz la asignación de horas extras, reduciendo las mismas en un 50% a su vez permitió un mejor clima debido a que las horas extras se asignaban de igual manera entre colaboradores eliminando las preferencias.
- Al incrementar la carga en los almacenes productos de nuevos contratos comerciales y reducir el número de colaboradores en la operación. A su vez maximizar las sinergias entre las operaciones nos permitió aumentar nuestra productividad total y nuestra productividad por servicio ofrecido en un lapso de 6 meses.
- El tablero nos permitió desarrollar mejores condiciones para nuestros colaboradores, por lo que ofrecerles no solo un lugar de trabajo, sino por el contrario un lugar de oportunidades de desarrollo redujo hasta en 5 puntos el indicador de rotación de empleados, Lo que nos permitió desarrollar sentido de pertenencia y de duelo con nuestros colaboradores para con la empresa
- La innovación de procesos debe ir acompañada de innovaciones en el ámbito organizacional debido a que ambas generan resultados paralelos generando capacidades, resultados y la liberación del potencial humano de manera general, cambiando las estructuras y las relaciones internas y externas de la organización desarrollando el recurso humano en un constante círculo virtuoso.

Dicha innovación de procesos se debe acompañar de renovaciones en el ámbito organizacional debido a que ambas generan resultados paralelos generando resultados más eficientes, cambiando las estructuras y las relaciones internas y externas de la organización desarrollando el recurso humano en un constante círculo virtuoso.



Esta investigación tiene relación con esta, en que generar renovaciones organizacionales que deriven en decisiones amplias para mejorar el servicio a los clientes, crea un desarrollo sostenible de todas las áreas involucradas, elevando los niveles de servicio y productividad de esta área.

2.1.3 Antecedentes Locales

Autor: Cruz Alburqueque, Luis Fernando

Título: Calidad de Servicio en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de Cusco

Año de Publicación: 2018

País: Cusco, Perú.

Objetivo: Describir la calidad de servicios en el Internacional Alejandro Velasco Astete.

Conclusiones:

- Se concluye que la Calidad de Servicios en el Aeropuerto Alejandro Velasco Astete, es inadecuado, según la escala de interpretación obtuvo un promedio de 2.50. En los horarios programados se producen cambios de puertas de embarque y de puesto de estacionamiento de aeronave debido a la gran saturación de vuelos y que en varias ocasiones generan cancelaciones debido a factores externos, sin embargo; la información no es oportuna lo que genera desconfianza en los clientes; los equipos de seguridad no están ubicados en lugares visibles, no existen depósitos de equipajes para los clientes por lo que no brindan seguridad; el personal muchas veces actúa con poca medida sobre todo cuando se presentan problemas en relación a los servicios que hacen uso los clientes.



- Se concluye que la dimensión elementos tangibles es ni adecuado ni inadecuado, según la escala de interpretación obtuvo un promedio de 2.62; los counters no son muy cómodos para el traslado de los equipajes de los clientes, los servicios higiénicos no son suficientemente espacioso ni en cantidades debido a la gran afluencias de clientes y la limpieza no siempre es adecuada, los parqueos son insuficientes para la gran cantidad de clientes que llegan a la terminal aeroportuaria, los paneles de información no ayudan a visualizar la información del estados de vuelos porque los televisores que brindan esta información están ubicados en posiciones inadecuadas y la información de los mismos es limitada (solo muestra 7 vuelos para un cierto periodo de tiempo) para los clientes, el sistema de audio del aeropuerto no facilita la correcta difusión de la información, debido a la gran aglomeración de clientes, la información que se transmite por los sistemas de audio se ve reducida al punto de que los clientes no logran escuchar las transmisiones por parte del personal y aerolíneas en general lo cual puede generar cualquier malestar al cliente, como perder el vuelo por algún cambio de puerta de embarque o cualquier situación parecida.
- Se concluye que la dimensión confiabilidad es inadecuado, según la escala de interpretación obtuvo un promedio de 2.41; los avisos no se difunden con oportunidad, en su mayoría los avisos son notificados con poco tiempo de antelación, los empleados no saben con exactitud responder los cuestionamientos de los clientes y las condiciones de servicio no son muy adecuadas, así mismo los horarios de vuelos son constantemente reprogramados y en muchos casos cancelados sin que los clientes logren tener esta información de manera oportuna por falta de coordinación entre la aerolínea y el explotador del aeropuerto.
- Se concluye que la dimensión capacidad de respuesta es inadecuado, según la escala de interpretación obtuvo un promedio de 2.51; en el aeropuerto no siempre se atienden las necesidades básicas del cliente, los servicios de prevención de emergencias son básicos lo cual podría generar algún tipo de observación (sanción) por parte de las entidades



de seguridad que laboran en la ciudad tipo INDECI, por otro lado, no se encuentran todos los servicios que el cliente necesita antes de realizar su viaje, es una gran limitación la infraestructura que cuenta el aeropuerto internacional de Cusco.

- Se concluye que la dimensión aseguramiento es inadecuado, según la escala de interpretación obtuvo un promedio de 2.39; en el aeropuerto no se observa los equipos de seguridad mínimos necesarios para realizar las funciones en el aeropuerto, no existen depósitos de seguridad para los equipajes, y cuando se dan situaciones problemáticas el personal no se desenvuelve con mesura ni empatía.
- Se concluye que la dimensión empatía es inadecuado, según la escala de interpretación obtuvo un promedio de 2.59; en el aeropuerto el personal no siempre se muestra atento a las necesidades de los clientes debido a la limitada cantidad de personal que labora en estas funciones y que en situaciones de contingencia (demoras o cancelaciones) se aprecia aglomeración de clientes, y así mismo no se esmeran en resolver sus requerimientos porque no han llevado una capacitación necesaria como atención al cliente, los clientes sienten que no todos los trabajadores comparten el concepto de brindar un buen servicio.

En la investigación realizada se concluye que la calidad de servicio prestada por la administración del Aeropuerto y los operadores aéreos es inadecuada en todas sus dimensiones, desde la distribución de ingresos, pasando por los procesos de validación de datos, así como la interacción personal-pasajero hasta la calidad de presentación de los servicios terciarizados, lo que deja una experiencia negativa para el usuario aeroportuario en general.

Esta investigación guarda relación con este trabajo, en que sirve de antecedente directo de que los servicios inadecuados también están influenciados o tienen una relación evidente con la infraestructura insuficiente para realizar dichos servicios, o mencionado de otra forma, la calidad de servicio coexiste y es interdependiente de la infraestructura de donde se los presta.



2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teorías sobre infraestructuras e infraestructuras aeroportuarias

Para Marianne Fay, Mary Morrison Luis A. Andrés y Eduardo Lora (2009) la infraestructura en cualquier entorno social, económico y cultural que tenga aspiraciones de un desarrollo responsable y sostenible hace énfasis en definiéndolo como “una herramienta estrictamente necesaria para el crecimiento de la productividad y la economía. De forma especial en los países en desarrollo, la infraestructura aporta a: elevar la inversión privada, disminuir las variables de costos de producción y a ampliar los mercados. La razón de su importancia remite en que sociedades que tienen vías de conexión sólidas incluyendo servicios eléctricos y de comunicaciones sólidas, crean una atracción tanto para la inversión pública como la privada.

Diez Pisonero (2015) define que existen teorías sobre infraestructuras aeroportuarias en las que los valores de dichas infraestructuras no solo sirven para materializar la conexión aérea en cualquier territorio a una ciudad que busca insertarse en la globalización, sino que se han convertido más bien en un símbolo de valor agregado a la proyección nacional e internacional de ciudades que son consideradas altamente turísticas a nivel mundial.

Regales Cristobal (2015) teoriza que la relación entre operaciones aeroportuarias terrestres y la navegación aérea propiamente dicha tienen una relación estrecha donde la gestión operativa y el espacio que ocupa durante sus funciones debe afinarse al comportamiento del mercado y su demanda a fin de colocar todas sus dependencias en un mismo círculo de funcionamiento de sistema aeroportuario, colocando las estrategias de mejora y mantenimiento de infraestructuras en una posición estática de manejo, cumpliendo plazos y planes metódicos y obligatorios, a diferencia de las operaciones de transporte que permiten sistemas de manejo relativamente más flexibles.



2.2.2. Enfoques sobre infraestructura aeroportuaria

Roberto Rondeiro y Pedro González en su investigación titulada “*Enfoque comercial de la industria aeroportuaria*” plantea que la actitud principal de los gobiernos hacia enfoques orientados al comercio y hacia una creciente liberalización, es una consecuencia de la necesidad de una autosuficiencia mayor de carácter financiero de los terminales aeroportuarios, con el objetivo de liberarlos de la gran carga que implica el mantenimiento de esa clase de infraestructura.

Los aeropuertos se convierten en proveedores de la infraestructura necesaria para hacer posible los traslados de pasajeros y carga a la superficie, hasta los distintos transportes aéreos y que de esta forma las líneas aéreas operen con toda seguridad.

En la actualidad, el transporte aéreo se caracteriza por ser uno de los de más acelerado crecimiento en la economía mundial. Este aumento intempestivo significa un desafío para los aeropuertos en palabras de desarrollo de la capacidad y gestión. Así mismo, el sector aeroportuario ha sido modificado desde hace unas décadas, cuando las infraestructuras aeroportuarias eran operadas como cualquier otro servicio público. En la actualidad se trata de un sector competitivo y dinámico, donde las empresas que lo forman han empezado a explotar sus recursos comerciales y, por lo tanto, a operar como un rubro con la obligación de generar ingresos.

2.2.3. Distribución de espacios aeroportuarios / CORPAC S.A

Un diseño aeroportuario eficiente es fiscalizado previamente tanto por entidades como Defensa Civil, que avalan la distribución de espacios en todo el aeropuerto, la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. por su parte cuenta con un sistema interno de monitoreo de espacios que



se encarga de dar evaluaciones periódicas de uso para operadores aeroportuarios y servicios privados o menores, garantizando así que cuenten con los servicios básicos (electricidad, agua, desagüe, zonas de evacuación, accesibilidad a áreas) para poder operarlos.

2.2.4. Enfoque de servicios aeroportuarios

Según la Organización de Aviación Civil Internacional (2013) “Las estructuras aeroportuarias deben ser abastecidas de servicios básicos que garanticen la seguridad los usuarios en general, de tal manera que se tengan planes en casos de contingencias, desastres como incendios, inundaciones tanto en las construcciones propiamente dichas del aeropuerto así como en las pistas de aterrizaje en caso de que algún vehículo lo necesite, para esto es necesario contar con equipo logístico especial para aeropuertos”.

2.2.5 Mantenimiento de infraestructuras aeroportuarias

Según la Escuela de Negocios Aeroportuarios ITAerea (2014) plantea que la etapa de mantenimiento de estructuras aeroportuarias debe someterse a tres etapas puntuales: inspección, revisión y reparación. Dicho procedimiento será realizado para garantizar el funcionamiento adecuado de todas las áreas que involucren el uso de sistemas eléctricos, saneamiento, mantenimiento de obras civiles del aeropuerto, seguridad, red de agua potable y sistema contra incendios, y de esta manera reducir el deterioro de las infraestructuras lo que facilite a demás sus remodelaciones y detección de imperfecciones.

El estudio expone que existen dos tipos de mantenimiento aeroportuario, los cuales son:

Mantenimiento Preventivo. - Que obedece a procedimientos o normativas para maximizar productividad y minimizar incidentes o averías, este tipo de mantenimiento se encuentra estrictamente en la planificación del funcionamiento de todas las áreas.



Mantenimiento Correctivo. - Son el conjunto de acciones que se realizan para corregir errores no planificados y que además no están contemplados en el presupuesto de la elaboración del tipo de mantenimiento preventivo.

2.2.6. Teorías y Conceptos de Percepción / (Julio Lillo Jover - “Psicología de la percepción -1993)

En defensa de la integración de estudios como los de Green, Shepard y Neisser definiendo la idea de percepción como el grupo de procesos y actividades relacionadas con la estimulación que alcanzan los sentidos, mediante los cuales se obtiene información respecto al medio ambiente, las acciones desarrolladas en él y a los propios estados internos.

Vargas Melgarejo, Luz María (Allport 1974, Cohen 1973, Coren y Ward 1979) – “Sobre el concepto de Percepción (1994)”

Conocido como el proceso cognitivo de la conciencia que trata en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en relación a las sensaciones obtenidas del ambiente social y físico, en el que pueden intervenir otros procesos psíquicos como el aprendizaje, la simbolización y la memoria”.

Oviedo Leonardo, Gilberto / “La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt (Revista de Estudios Sociales, no. 18, agosto - 2004)”

Procedimiento de selección y extracción de información importante encargada de generar un estado de lucidez y claridad consiente que permita el desenvolvimiento dentro del mayor grado de coherencia y racionalidad posibles con el mundo circulante.



2.2.7. Teoría del Turismo / Alexandre Panosso Netto & Guilherme Lohmann

Epistemológicamente el Turismo como tal, se plantea varias reflexiones serias a cerca de todos problemas que envuelve el estudio de su funcionamiento, que no tuvieron relevancia hasta los años 1990, donde se dejó de lado la idea de que solo tenían importancia sus problemas prácticos y no teóricos, lo que desembocó en principios para satisfacer las siguientes condiciones en las que se debe estudiar y analizar el Turismo como ciencia social:

- Ocuparse de tratar dilemas o cuestiones filosóficas en el transcurso de una investigación a partir de sus métodos, problemas y teorías científicas que la influyan.
- Proponer soluciones efectivas y claras para dichos problemas, sobretodo en soluciones consistentes con teorías rigurosas adecuadas al entorno que se investiga.
- Tener capacidad de criticar programas pre establecidos y plantear nuevos enfoques que se tornen pioneros en su campo.
- Realizar revisiones de conocimiento, cómo se modifican en el tiempo, e identificar que métodos son eficientes y fueron correctamente escogidos para adaptarlos al campo que se investiga.

Para pensadores como Kuhn, es esencial renovar las propuestas de soluciones de paradigmas que hayan llegado al tope de su investigación científica ya se por inadecuados métodos o porque ya no existan las condiciones para estudiarlos, por lo que es necesario crear nuevos enfoques que permitan dar pie a nuevos métodos científicos que sustituyan a sus antecesores.

Pone en contexto Tribe, que de hecho el turismo se divide en dos campos de alimentación de conocimiento, el Campo 1 donde se refiere a que la principal fuente de conocimiento son las agencias de viaje, operadores aeroportuarios y cualquier empresa relacionada al turismo; y el campo 2, producido por



todos los aspectos no comerciales del turismo, que se refiere a todas las otras disciplinas que proporcionen nuevas bases conceptuales para el turismo.

2.3. Bases legales

LEY AERONAUTICA CIVIL Decreto Supremo N° 050-2001-MTC

TÍTULO III

INFRAESTRUCTURA

CAPÍTULO I

AERÓDROMOS Y AEROPUERTOS

Artículo 27.- De los aeropuertos:

27.1 Aeropuerto es el aeródromo de uso público que cuenta con edificaciones, instalaciones, equipos y servicios destinados de forma habitual a la llegada, salida y movimiento de aeronaves, pasajeros y carga en su superficie. Las áreas que lo conforman son intangibles, inalienables e imprescriptibles y las áreas circundantes son zonas de dominio restringido. (*)

(*) Numeral modificado por el Artículo 6 de la Ley N° 28525, publicada el 25 de mayo 2005, cuyo texto es el siguiente:



27.2 Son aeropuertos internacionales aquellos aeródromos públicos destinados al ingreso o salida del país de aeronaves, donde se prestan normalmente servicios de aduana, sanidad, migraciones y otros complementarios.

Artículo 39.- La DGAC establece las medidas necesarias para garantizar la seguridad de las operaciones aeroportuarias.

Artículo 40.- Son aeródromos públicos los abiertos a la actividad aérea en general, sean de propiedad estatal, regional, municipal o privada. Son aeródromos privados los de uso exclusivo de sus propietarios o explotadores.

Artículo 41.- El funcionamiento y uso de los aeródromos públicos y privados y las operaciones aéreas que en ellos se efectúan, se rigen por la Ley, su reglamentación, el Anexo Técnico “Aeródromos de este Reglamento, y demás disposiciones que emita la DGAC.

Artículo 42.- Mediante Resolución Suprema del Sector Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, se determina y aprueba las áreas circundantes a cada aeropuerto de uso público que tienen la condición de zonas de dominio restringido de acuerdo al Plan Maestro respectivo. La Resolución Suprema constituye título suficiente para la inscripción de dicha condición en el Registro de la Propiedad Inmueble correspondiente.

Artículo 43.- Se denominan servicios de tránsito aéreo los que forman el conjunto de operaciones que, realizadas desde la superficie terrestre o desde sistemas aeronáuticos o espaciales, tienen por objeto mantener la seguridad y el orden de la navegación aérea, tales como el control de tránsito aéreo, las radiocomunicaciones aeronáuticas y radio-ayudas a la navegación aérea, los informes meteorológicos, satelitales y los servicios de balizamiento diurnos y nocturnos. El uso de los servicios de ayuda a la navegación, radiocomunicaciones aeronáuticas y control de tránsito aéreo se realiza de conformidad con lo dispuesto por la Ley, su reglamentación, los Anexos Técnicos “Servicio Meteorológico para la Navegación Aérea Internacional”, “Telecomunicaciones Aeronáuticas y “Servicios de Tránsito Aéreo del presente Reglamento y demás disposiciones que emita la DGAC. Los servicios a que se refiere el presente artículo están sujetos a la respectiva contraprestación en las condiciones que establezca la DGAC o la entidad del Estado que por delegación tenga a su cargo la operación y administración de los mismos.



Artículo 44.- La construcción, rehabilitación, ampliación, mejoramiento y cualquier modificación de los aeródromos, requiere de autorización previa de la DGAC. Las personas que soliciten algunas de las autorizaciones previstas en el párrafo anterior, deben presentar: a) Solicitud en formato establecido por la DGAC; b) Título que acredite la propiedad o legítima posesión de los terrenos según corresponda; c) Expediente Técnico que incluya un estudio de impacto ambiental; d) Día y número de la constancia de pago de los derechos correspondientes; y, e) Los demás requisitos que la DGAC establece en la reglamentación para el otorgamiento de estas autorizaciones.

Artículo 45.- El propietario o explotador de un aeródromo está obligado a mantenerlo o conservarlo de acuerdo a las características consignadas en su autorización de funcionamiento y a comunicar a la DGAC las limitaciones temporales o permanentes que afecten su uso.

Artículo 46.- La DGAC puede disponer que uno o más aeródromos privados sean abiertos temporalmente al uso público, sólo cuando por razones de emergencia ello sea necesario. En este caso el propietario tiene derecho a reclamar la justa retribución por su uso y por los servicios que preste, utilizando como referencia las tarifas que al respecto establecen los organismos competentes.

Artículo 47.- La DGAC autoriza el funcionamiento de aeródromos públicos y privados y de aeropuertos nacionales o internacionales, mediante Resolución Directoral, detallando su clasificación, características y estado operacional. Asimismo, dispone su clausura definitiva, temporal o restricción de funcionamiento. El inicio de las operaciones de los aeropuertos y aeródromos públicos y privados está sujeto a la obtención por el explotador del correspondiente Certificado de Operación y Servicios Aeroportuarios, conforme a los requerimientos y exigencias establecidos en las Regulaciones Aeronáuticas del Perú.

Artículo 48.- La DGAC establece la categorización de los aeródromos y aeropuertos públicos del país.

Artículo 49.- Todo aeropuerto debe contar con un Plan Maestro que establece la proyección que tendrá, a fin de satisfacer la demanda de servicios aeronáuticos y no aeronáuticos, los que son aprobados mediante Resolución Directoral de la DGAC. Adicionalmente, todo aeropuerto debe contar con un plan de seguridad, formulado de conformidad con el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil y con el



respectivo Plan Maestro. El Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil es aprobado mediante Resolución Ministerial del MTC.

Artículo 50.- El funcionamiento de los aeródromos y aeropuertos debe ser compatible con el normal desarrollo de la vida de la comunidad y la protección del medio ambiente, de conformidad con la Ley, su reglamentación, el Anexo Técnico “Protección del Medio Ambiente del presente Reglamento y demás disposiciones que emita la DGAC. A estos efectos, la DGAC, en coordinación con las autoridades competentes, supervisa y vigila que la actividad aeroportuaria cumpla con las normas nacionales e internacionales sobre la materia.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Identificación de Variables

X: Variable: Infraestructura Aeroportuaria del terminal

X1: Zona de counter de aerolíneas

X2: Salas de embarque

X3: Salas de desembarque.

X4: Servicios Higiénicos

X5: Servicios de Salud



2.4.2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Título: **Percepción del turista extranjero sobre la infraestructura del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete Cusco año 2020**

| Definición Conceptual | Dimensiones | Indicadores |
|--|--|---|
| <p>Variable de Estudio: Percepción del Turista:</p> <p>“La percepción es el conjunto de procesos y actividades relacionadas con la estimulación que alcanzan los sentidos, mediante los cuales se obtiene información respecto al medio ambiente, las acciones desarrolladas en él y a los propios estados internos.”</p> <p>(Julio Lillo Jover - “Psicología de la percepción”). 1993</p> | <p>Zona de counter de aerolíneas</p> <p>Def.- “Departamento encargado de proyectar la primera imagen empresarial del operador aeroportuario, encargado de orientar, facilitar, atender y resolver dudas sobre el proceso de embarque, registro y abordaje aéreo.” <i>Manual de Funciones en Counter – Hansell Cotrina Angulo</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Mostradores de facturación. • Oficinas de aerolíneas. • Cajeros automáticos |
| | <p>Salas de embarque</p> <p>Def. Área de un aeropuerto o puerto de barcos que se encuentra en la zona de embarque y donde se espera a que abra la puerta de embarque. Lo habitual es que incluya asientos suficientes para acomodar a los pasajeros del vehículo mientras esperan. - https://www.emy.org/glosario/sala-embarque</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Control de seguridad • Señalización • Restaurantes • Espacios de Souvenirs y Comercio. |
| | <p>Salas de desembarque</p> <p>Def. “Área donde bajan o salen los pasajeros de un medio de transporte.” - https://www.spanish.cl/Vocabulary/Notes/Aeropuerto.htm</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Mangas de equipaje • Información al turista. • Servicio de taxis. • Señalización. |



| | | |
|--|--|---|
| | <p>Servicios Higiénicos</p> <p>Def. Ref. / Espacio higiénico: “Aquel lugar construido, mantenido y explotado conforme a las mejores prácticas y que se destina a la satisfacción de nuestras necesidades fisiológicas de limpieza corporal o evacuación de excrementos.” – <i>Jofel Industrial, 2009</i></p> | <ul style="list-style-type: none">• Señalización• Limpieza e Higiene• Artículos de higiene públicos• Aforo |
| | <p>Servicios de Salud</p> <p>Def. “Servicios para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y la preservación de la salud.” – <i>Tesaurus 2013, Boletín Agrario / Biblioteca Nacional de Estados Unidos.</i></p> | <ul style="list-style-type: none">• Señalización• Tiempo de atención• Infraestructura interna |



2.5 Marco Conceptual

2.5.1. Concepto de Infraestructura

- **Infraestructura Aeroportuaria (Diario Gestión/CONFIEP)**

El fin de una estructura aeroportuaria es el de conectar pasajeros con servicios aeroportuarios; la infraestructura en contexto se refiere al conjunto de elementos que se construyen o fabrican para cubrir necesidades del mercado de servicio aeroportuario y desarrollar una actividad comercial eficiente.

El desarrollo de esta infraestructura es de vital importancia para dar soporte al transporte de pasajeros, y a su vez, genera impacto económico de forma positiva en el turismo; la gestión aeroportuaria ha tenido un avance dinámico en los últimos años.

En el mercado aeroportuario existen demandas específicas de los usuarios para que el uso de las estructuras aeroportuarias como amplitud de espacios, señalización adecuada, mantenimiento, seguridad y limpieza de áreas.

- **Concepto Construpedia/Construmática**

En un contexto, es la intervención del ser humano, que inicialmente provee de servicios básicos (agua y vivienda) e instalaciones, y luego va ampliando los servicios y tecnología exigida para ir incluyendo accesos y comunicaciones que permitan ampliar el área de influencia de las actividades humanas y optimizar su gestión y desarrollo.

- **Boletín Agrario / Biblioteca Agrícola Nacional de Estados Unidos**

Servicios, instalaciones y estructuras básicas necesarias para el buen funcionamiento de vías de un estado, país o ciudad, que incluyen transporte público y rutas, sistemas de aguas públicas, líneas de sistemas eléctricos, sistemas de telecomunicaciones e instituciones públicas en general.



- **Ministerio de Transportes y Comunicaciones/ Dirección General de Aeronáutica Civil**

Grupo de elementos y servicios considerados indispensables para el funcionamiento de las organizaciones o el desarrollo de actividades.

2.5.2 Tipos de instalaciones e infraestructuras aeroportuarias

- **Infraestructuras Aeroportuarias Internacionales / Repositorio CEPAL**

Infraestructura capaz de atender las aeronaves de capacidad mayor en tiempo reducido (rentabilización de la inversión) y también a las de capacidad menor con los mismos parámetros de servicio con la consigna de infraestructuras flexibles, garantizando sobre todo la seguridad de los usuarios aeroportuarios, dicha capacidad abarcará un segmento más alto de aeronaves.

- **Infraestructuras Aeroportuarias Nacionales / Ministerio de Transportes**

Instalaciones construidas en territorio destinado a la recepción y despacho de vuelos comerciales con garantías básicas de servicio y seguridad. Dicho espacio alberga operadores aeroportuarios tanto internacional como las low cost que facilitan el tránsito de pasajeros tanto en viajes aéreos interprovinciales como en excepciones internacionales (conexiones internacionales posibles).

- **Grandes Aeropuertos o Hubs - Sistema de Gestión Aeroportuaria / Sara Ariza Márquez**

El sistema 'Hub and Spoke' o sistema de 'Aporte y Dispersión' consiste en la distribución del flujo de pasajeros y/o carga desde un aeropuerto principal o nodal, conocido como 'Hub', hacia otros aeropuertos secundarios a través de segmentos o 'Spokes'. Los puntos intermedios de la red se conocen como 'Through Pass Points'.



- **Aeropuertos Medianos o Turísticos - Sistema de Gestión Aeroportuaria / Sara Ariza Márquez**

“Se trata de aeropuertos de tamaño mediano, ubicados en zonas de gran atractivo para los turistas, por lo que la demanda suele ser estacional y los vuelos de carácter mayoritariamente internacional.”

- **Aeropuertos Base para Low Cost - Sistema de Gestión Aeroportuaria / Sara Ariza Márquez**

“Se trata de aeropuertos secundarios situados muy próximos a zonas de gran interés turístico y muy bien conectados con otros medios de transporte tales como el autobús o el tren, lo que permite una fácil y rápida conexión intermodal.”

2.5.3 Composición de infraestructuras aeroportuarias

- **EDIFICIO TERMINAL / Structuralia – Ingeniería (agosto, 2019)**

Definida como el espacio vital de un aeropuerto, facilitador de del intercambio modal entre el transporte aéreo y las operaciones en tierra, denominados como flujo de salida y de llegada, las variables de su aforo, tipo de tráfico (nacional o internacional) y el número de operadores aeroportuarios, dependerá del mercado al que pertenece.

Se divide en tres áreas específicas:

- a) Zona Publica. - donde se realizan las transacciones comerciales y trafico propios de usuarios. (Servicios de alimentación, vestíbulos, transacciones, etc)
- b) Zona de Pasajeros. - Área donde se accede previo al abordaje del avión, zona exclusiva para pasajeros después de pasar los controles de seguridad, incluye zonas de embarque, desembarque y traslado de equipajes.
- c) Zona Privada. – De uso exclusivo de operadores aeroportuarios, autoridades y empleados aeroportuarios.



Tipos: **Sánchez Mora, Ben Alexander (Morales A., Maldonado J.)**

Terminal simple

Formada de un solo edificio en el que la conexión con los vuelos se realiza de forma directa mediante la plataforma de estacionamiento. La configuración se basa en un holding de construcción de un espacio de carácter común para acceso a entradas, salidas y salas de espera con salida a plataforma de estacionamiento para aviones pequeños.

Terminal lineal

Edificio construido en forma rectangular con dimensiones alargadas y de formas curvas desde que se accede a las aeronaves. Es una extensión del concepto de terminal simple que provee más puertas y más espacio dentro del aeropuerto para la venta de boletos y procesamiento de pasajeros.

Terminales especializadas

Para aeropuertos de gran magnitud con un tráfico importante de pasajeros, las terminales pueden estar enfocadas según su función. Existen como mínimo un aeropuerto de vuelos internacionales y otro de vuelos locales. Como es lógico, es allí donde el tráfico de mercancías alcanza un gran volumen, existen terminales específicas para este tipo de operaciones.

2.5.4 Accesos de embarque y desembarque /AeropuertosEnRed.com

“La sala de embarque es la sala de espera continua a la puerta de su vuelo, provista con confortables sillas y en algunas terminales con ciertos servicios como televisión, enchufes, cargadores para portátiles o fuentes dispensadoras de agua.

Los accesos de desembarque obedecen a espacios donde se adquieren de forma metódica, equipajes, información turística en general, así como servicios básicos de contacto de movilidad y acceso a internet.”



2.5.5 Restauración, ocio y tiendas /AeropuertosEnRed.com

“La oferta de restauración en las zonas de embarque varía en función del aeropuerto, pero en cualquiera de ellos siempre dispondrá de un mínimo de bares, restaurantes o cafeterías para cubrir las necesidades de los pasajeros en el horario de atención al público en el aeropuerto.”

2.5.6 Controles de seguridad /AeropuertosEnRed.com

“Para ingresar a la zona de embarque es vital pasar por los controles de seguridad, donde se controla que el pasajero porte los documentos necesarios para embarcar: documentación personal (DNI o pasaporte), tarjeta de embarque, para proceder a la revisión del pasajero y equipaje de mano por detectores de rayos-X.”

2.5.7 Modelos de gestión aeroportuaria de propiedad pública (*Marengo Alemán, Gonzalo, Cap. 2.3 Explotación Aeroportuaria*)

“Este modelo en cuestión se refiere a los aeropuertos que están bajo la gestión absoluta del estado nacional o una corporativa que maneja su funcionamiento; tal entidad tiene a su responsabilidad la implementación de infraestructura adecuada, mantenimiento y renovación de servicios tanto a usuarios como a operadores aeroportuarios.”



2.5.8 Procedimientos de asignación de sistemas de embarque aeroportuarios

(Def. Consorcio Aeroportuario CALAMA)

“Conjunto de procesos regulados por norma, que distribuyen funciones en sistemas aeroportuarios para dar facilidades de embarque en forma remota a pasajeros y cuyos procedimientos deben ser alcanzados por supervisores, oficina de operadores y personal de información aeroportuaria.”

2.5.9. ORGANIZACIÓN AEROPORTUARIA

Sistema de Gestión Aeroportuaria / Sara Ariza Márquez

En relación a las funciones que se deben cumplir en un aeropuerto o aeródromo, consideramos:

- **Seguridad:** Esta área está formada por una serie de centros de control en los que trabajan tanto profesionales de las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado como trabajadores de la empresa gestora. A través de un sistema integrado de control de accesos y circuito cerrado de televisión, se monitorizan todas las zonas del aeropuerto (Tanto las del lado aire como las del lado tierra); cada puesto tiene asignada una zona de seguimiento y se realiza un informe diario para futuros cambios o mejoras.
- **Operaciones:** En esta categoría se engloban todas las tareas relacionadas con la programación diaria de aeronaves (Guiado, asignación de puertas de embarque y pasarelas, asignación de mostradores de facturación e hipódromos, etcétera). En definitiva, se trata de asignar los medios necesarios a cada vuelo, siendo de vital importancia la coordinación de slots.
- **Servicio al pasajero:** Incluye los servicios de información, reclamaciones, atención médica, limpieza, alimentos, ocio, duty free, etc.
- **Mantenimiento:** Es de vital importancia que todos los sistemas de comunicaciones, sistemas mecánicos, eléctricos e hidráulicos funcionen correctamente, por lo que requieren de revisiones y mantenimiento periódicos. Se vigilan entonces los sistemas de ventilación, sistemas de climatización, escaleras mecánicas, cintas transportadoras, ascensores, SATE (Sistema Automático de Transporte de Equipajes), etcétera.



2.5.10 Expectativa turística (Marinus C. Gisolf. *Expectativa Turística*)

“Se refiere a la cadena de acontecimientos que una persona espera que suceda durante su plan de viaje, la mayoría son influenciadas por imágenes o recuerdos de otros pasajeros que fueron al destino anteriormente; el aeropuerto es la primera y última locación que un pasajero visita en su estadía turística, por lo que está en constante atención y análisis de su entorno, explorando primero los atributos visuales y luego creando una expectativa de experiencia en los ambientes que desee visitar. Constantemente estará alerta a cualquier evento u objeto que pueda captar su atención o necesidad, también buscará tener el espacio y tiempo suficiente para trasladarse sin crear o pasar inconvenientes de ningún tipo, independientemente de si su estadía fue buena o mala.”

2.5.11. Mostradores de facturación / Miranda Fuentes P. (2015) - *Gestión Aeroportuaria Cap. “Análisis de Gestión de Recursos”*,

“Zona destinada a la emisión de billetes y entrega de equipaje, convivientes con salas de espera, dicha tecnología está sujeta a los siguientes valores a tomar en cuenta:

- Tráfico de Pasajeros
- Cantidad de pasajeros que utilizan los mostradores
- Sistema operativo
- Nivel de Servicio.”



2.5.12. Oficinas de aerolíneas / Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones Adaptada para Colombia (Nomenclaturas y Denominaciones) - 2015

“Área destinada a brindar información sobre los trámites a realizarse para los viajes, así como la emisión de tickets, colaborar con el despacho de equipajes, localizan los extraviados y asisten telefónica y virtualmente a clientes.”

2.5.13. Cajeros Automáticos / Educa - Portal de educación financiera (www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-article-27217.html)

“Definidas como máquinas con función de dispensar efectivo activadas con una tarjeta y clave secreta personal, que identifica al usuario. Provista mecanismos de seguridad que permiten que sólo quien cuente de tal tarjeta pueda efectuar operaciones.”

2.5.14. Controles de seguridad / www.iniseg.es/seguridad/seguridad-en-el-aeropuerto

“Procedimiento para el personal de seguridad donde inspeccionara a todas las personas que van a acceder a zonas restringidas del aeropuerto. En este control se buscan artículos peligrosos que pudieran utilizarse para cometer actos ilícitos o poner en riesgo la seguridad de los usuarios aeroportuarios como de cualquier persona que se encuentre en plataforma.”

2.5.15. Señalización / Normativa Del Instituto Nicaraguense de Aeronáutica Civil sobre la Implementación de Señales Internacionales para Orientación al público de los Aeropuertos.

“La señalización aeroportuaria debe indicar, tanto la dirección en que se encuentran los servicios como la ubicación de los mismo, colocados en lugares visibles y estratégicos sin obstáculos de visión, lo suficientemente grandes para ser visibles a



una distancia razonable, de esta forma de ser necesario, tener colores característicos según la necesidad que indiquen, y separados por afluencia de tráfico.”

2.5.16. Restaurantes/Gastronomicaperdia.com/2014/12/restaurante definición y características

“Conjunto de establecimientos dedicados a la actividad de elaboración, venta y servicio de comidas y bebidas, conocido como Restauración, o internacionalmente denominado como Food-service.”

2.5.17. Espacios de venta de souvenirs / Plan de Negocios de Souvenirs – Diputación de Granada 2006

“Comercio dedicado a la venta de objetos de características de souvenir, o sea, productos para el recuerdo de un lugar específico, en contexto, del pueblo o ciudad en el que se encuentra la tienda.”

2.5.18. Mangas de desabordaje de equipaje / www.quiminet.com/articulos/las-bandas-transportadoras-y-su-uso-en-la-industria-3346215.htm

“Definida como un sistema de transporte en modalidad de cinta se mueve continuamente entre dos tambores, esta banda es transportada por fricción por uno de los dos tambores, accionada por un motor, el otro tambor gira de forma libre y tiene como función el de servir de retorno a la banda. A través de los dos tambores, dicha banda es soportada por rodillos.”

2.5.19. Información turística /www.poraqui.net/glosario/informacionturistica

“Grupo de servicios prestados al turista para informar y orientar durante su viaje o su estancia. La información debe ser transmitida por informadores turísticos en oficinas de turismo, o a través de guías de interpretación, guías correo o compañía de grupo.”



2.5.20. Servicio de taxis / Análisis de Dimensionamiento del Servicio de Taxi en una ciudad (Delcy Mayerling Solar Santos, 2013)

“Definido como transporte público en modalidad de alquiler para ser contratado por cualquier persona que pague una tarifa de traslado en vehículo manejado por un chofer o personal calificado, ajustándose a la voluntad de movilidad del cliente, debido a:

- Rapidez
- Atributo puerta a puerta
- Privacidad
- Confort
- tiempo de operación.”

2.5.21. Limpieza e higiene aeroportuaria / empresaylimpieza.com/art/912/limpieza-de-aeropuertos-y-aeronaves

“Sistema de barrido húmedo en el suelo repetidas veces para evitar que el polvo que generado por el movimiento de personas y maletas sea un foco de gérmenes, en caso de no haber tráfico se fregará de forma mecánica.”

2.5.22. Insumos de limpieza para usuarios aeroportuarios / gobi.com.mx/insumos-para-baños-públicos/

“Definido como productos ya modificados y constituyen un refuerzo para la creación de otros bienes y servicios. En este caso los insumos para baños públicos son:

- Botes de basura para reciclaje o separación de residuos sanitarios.
- Cambiador de pañales para baños públicos.
- Despachador de papel sanitario o tallas para manos.
- Papel sanitario industrial.



- Secadores de manos para baños.
- Dispensadores de jabón líquido o espumoso.”

2.5.23. Aforo / construmatica.com/construpedia/Aforo

Límite de personas permitidas dentro de un local.

2.5.24. Tiempo de atención al cliente / Estudio de tiempo al proceso de atención al cliente (*Iván Turmero, 2013.*)

Es un patrón de medición para el tiempo necesario para desarrollar una unidad de trabajo, utilizando un método y equipos necesarios, bajo específicas condiciones de trabajo, realizado por un trabajador que posea una cantidad de habilidad específica, aptitudes y una actitud promedio necesaria para el trabajo.



Capítulo III

Diseño metodológico

3.1. Tipo de Investigación

Por la naturaleza de la investigación se considera: Descriptiva

Por el número de variables se considera: Univariable

Por el tiempo de aplicación se considera: No Experimental

3.2. Diseño de Investigación

Debido a que se realizara en un periodo de tiempo específico, es de tipo no experimental – transversal.

Tipo de Investigación Cuantitativa: Basada en observación con criterio epistemológico con instrumento de medición:

- Objetivo y Real.

3.3. Población

Se consideraron a los turistas extranjeros de nacionalidades múltiples que arribaron al aeropuerto para su vuelo.

Se extrajeron los correos electrónicos (200), de los cuales fueron replicados con las encuestas respondida en un total de 67, facilitados por agencias de viajes que operaron paquetes turísticos que arribaron por vía aérea para hacer efectiva la encuesta de forma remota y digital.



3.4 Muestra

MUESTRA DE ESTUDIO:

| |
|----------------------|
| TURISTAS EXTRANJEROS |
| 67 |

Fuente: elaboración propia / No Probabilístico al azar y de acuerdo a las intenciones del investigador.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

| Técnica | Instrumento | Ventajas | Desventajas | Unidad de Análisis |
|----------------|--------------------|--|----------------------------|---------------------------|
| Encuesta | Cuestionario | Preguntas sencillas fáciles de responder | Gran cantidad de encuestas | Turistas extranjeros |

Fuente: Elaboración propia



Capítulo IV

Resultados de la Investigación

4.1 Resultados respecto a los objetivos específicos

4.1.1. Presentación del instrumento

Para conocer la percepción de los turistas extranjeros sobre la infraestructura del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete del Cusco en el año 2020, se encuestó a 67 turistas que esperaron su vuelo en las áreas de espera del aeropuerto (ingreso a counters, accesos a salas de espera, salas de embarque y salas de desembarque), en el que se considera 18 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Distribución de los ítems del cuestionario

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítems | |
|--|--------------------------------|----------------------------|---------------------------------|----|
| Infraestructura Aeroportuaria del terminal | Zona de Counters de Aerolíneas | Mostradores de Facturación | 1 | |
| | | Oficinas de Aerolíneas | 2 | |
| | | Cajeros Automáticos | 3 | |
| | Sala de Embarque | | Control de Seguridad | 4 |
| | | | Señalización | 5 |
| | | | Restaurantes | 6 |
| | | | Espacio de Souvenirs y comercio | 7 |
| | Sala de Desembarque | | Mangas de Equipaje | 8 |
| | | | Señalización | 9 |
| | | | Servicios de Taxi | 10 |
| | | | Información Turística | 11 |
| | Servicios Higiénicos | | Señalización | 12 |
| | | | Artículos de Limpieza Publica | 13 |
| | | | Higiene y Limpieza | 14 |
| | Servicios de Salud | | Infraestructura | 15 |
| | | | Señalización | 16 |
| | | | Tiempo de Atención | 17 |
| | | | Infraestructura | 18 |

Fuente: Elaboración propia



Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

| Promedio | Escala de Interpretación |
|-------------|--------------------------|
| 1,00 – 1,80 | Muy malo |
| 1,81 – 2,60 | Malo |
| 2,61 – 3,40 | Regular |
| 3,41 – 4,20 | Bueno |
| 4,21 – 5,00 | Muy bueno |

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción de la percepción de los turistas extranjeros sobre la infraestructura del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete del Cusco en el año 2020. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.861 | 18 |

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.861 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2 Resultados respecto al objetivo general

Para conocer la percepción de los turistas extranjeros sobre la infraestructura del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete del Cusco en el año 2020, se describe las dimensiones: Zona de Counters de Aerolíneas, Sala de Embarque, Sala de Desembarque, Servicios Higiénicos y Servicios de Salud. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Zona de Counters de Aerolíneas

El objetivo es describir la percepción de los turistas extranjeros sobre la zona de counter de las aerolíneas en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión zona de counter de las aerolíneas

Figura 1: Indicadores de la dimensión zona de counter de las aerolíneas

Fuente: Elaboración propia

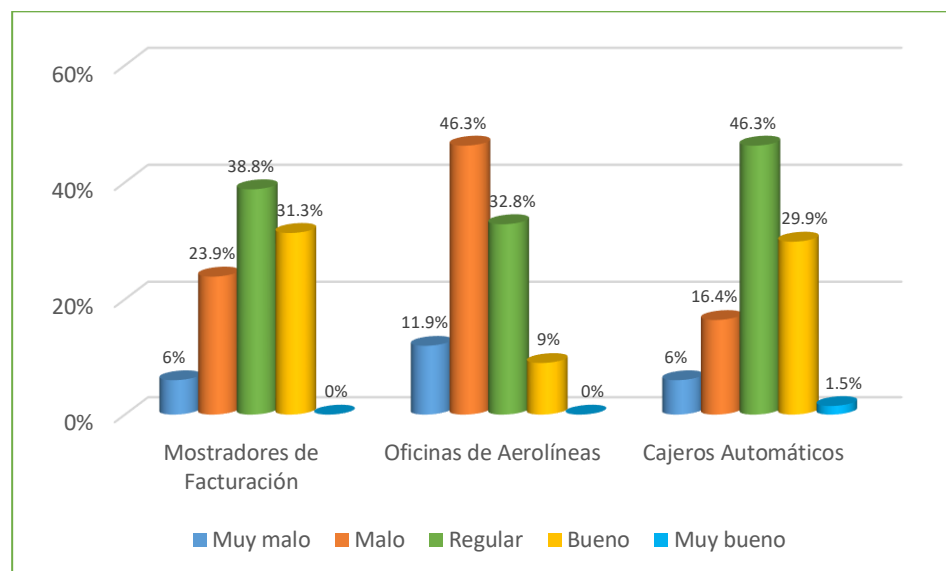


Figura 1: Indicadores de la dimensión zona de counter de las aerolíneas



Interpretación y análisis:

Según la *FIGURA 1*:

- En función al indicador de Mostradores de facturación, la población encuestada responde con un 38.8% a la opción de regular, lo que presenta una conformidad de nivel medio con tendencia a buena con un 31.3% en el ítem de Bueno, sin embargo, la brecha hacia el ítem Malo, solo es de 7.4 %, lo que deja como opción consistente al ítem Regular como dominante en el promedio del indicador pero con una diferencia no tan marcada sobre los demás ítems, exceptuando el ítems Muy Malo y Muy Bueno (6% y 0% respectivamente), esto se puede deber al espacio limitado con el que cuentan las filas que se forman en la sala principal de mostradores cuando por ejemplo, la temporada de arribos es alta, lo que dificulta un ordenado y eficiente servicio por parte de los operadores aeroportuarios.
- En función al indicador Oficinas de Aerolíneas, se observa una elección marcada sobre el ítem malo (46.3%), 13.5% sobre el ítem regular (32.8%), donde se describe que la población encuestada en su mayoría no encontró adecuado el espacio donde se desenvuelven las oficinas de las aerolíneas, teniendo un índice de solo 9% en el ítem de Bueno, 11.9 % en Muy Malo y 0% en muy bueno. Esta percepción está relacionada a que las oficinas de aerolíneas están ubicadas en mostradores de capacidad limitada para una persona en atención, separadas por una vitrina de vidrio y un intercambiador de información muy pequeño para que sea entendible y clara la ayuda brindada al turista, el cual debe hacer un esfuerzo para escuchar y entender las indicaciones del personal del operador aeroportuario.
- El indicador de Cajero Automáticos, describe que la población encuestada califica en función a la pregunta realizada como regular a dicho indicador con un 46.3%, 16.4% sobre el ítem Bueno con 29.9% y, por lo que una tendencia al ítem Bueno para calificar el indicador estudiado, 6% lo considera Muy Malo y 1.5% muy bueno; esta información podría estar sujeta a variaciones ya que no todos los pasajeros necesitan o hacen uso de



dichos cajeros, pero si es necesario que lo tengan a la mano y sea visible y eficiente en todo momento, en este caso sería necesario contar con al menos un cajero automático extra en la sala embarque, para evitar colas de uso innecesarias o contratiempos de última hora.

B) Resultados de la dimensión zona de counter de las aerolíneas

Figura 2: Zona de counter de las aerolíneas

Fuente: Elaboración propia

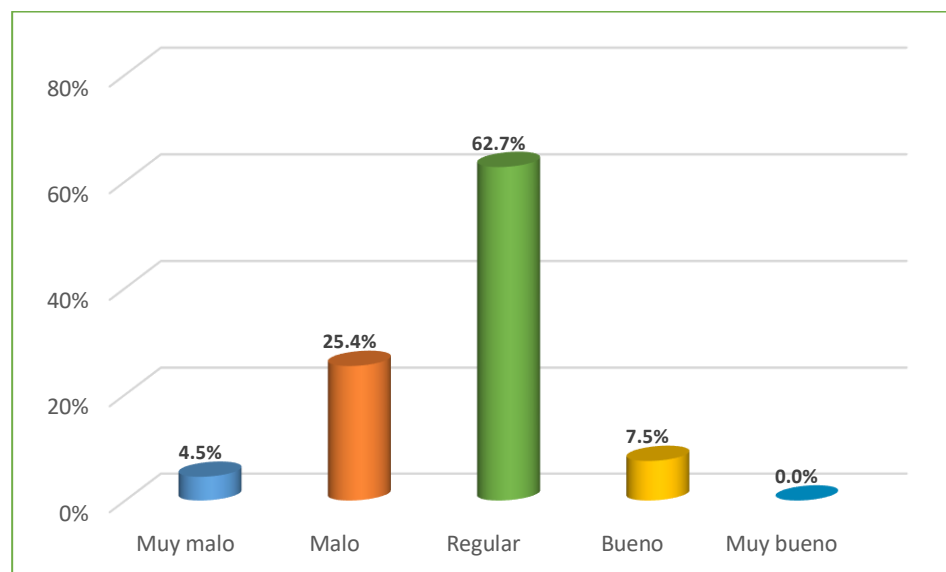


Figura 2: Zona de counter de las aerolíneas

Interpretación y análisis:

Según la FIGURA 2:

- La zona de counter de aerolíneas es el espacio donde se desenvuelven las funciones de operadores aeroportuarios a pasajeros propias como check in, pesaje de equipaje, validación de información de viaje y servicios aledaños que utiliza el pasajero para completar su proceso de inicio de viaje ya sea de ida o retorno a su destino, la población encuestada en un 62.7% encuentra como regular el espacio donde se procesan dichas funciones encontrando dificultades en los espacios estudiados, como Malo lo consideran un 25.4% sin encontrar dudas que tuvieron una experiencia negativa en uso de espacios, que se pudo provocar por las



largas colas de check in o la información deficiente adquirida por los turistas; un 4.5% lo consideran muy malo ya que consideran que los espacios son completamente inadecuados desde cualquier punto de vista, y un 7.5% los aceptan como buenos, ya que probablemente no tuvieron que esperar ningún proceso con dificultades o tenían clara la información y no requerían de ninguna asistencia para completar su proceso de viaje; finalmente un 0% lo considera como Muy Bueno, esto comprensible por todas las dificultades expuestas en esta área.

4.2.2 Sala de embarque

El objetivo es describir la percepción de los turistas extranjeros sobre las salas de embarque del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión sala de embarque

Figura 3: Indicadores de la dimensión sala de embarque

Fuente: Elaboración propia

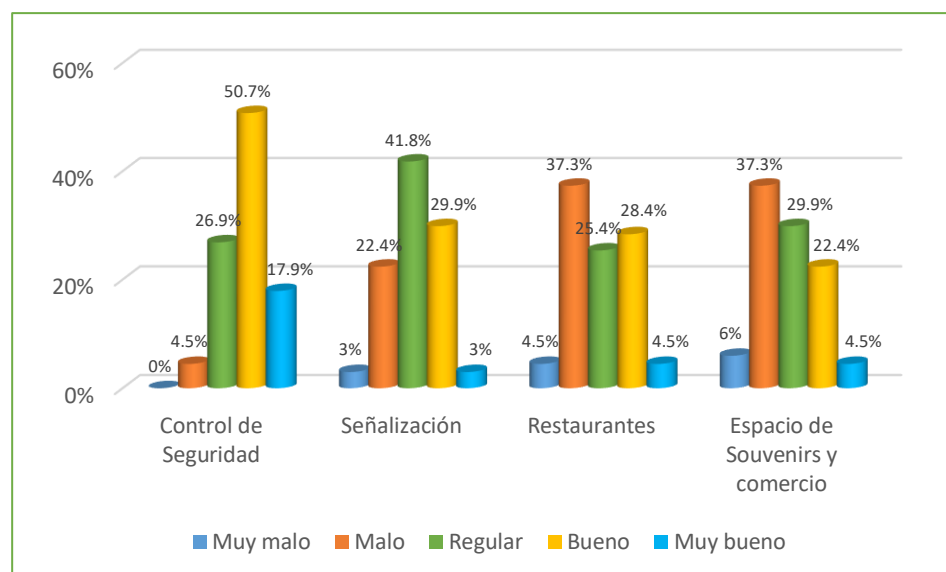


Figura 3: Indicadores de la dimensión sala de embarque



Interpretación y análisis:

Según la *FIGURA 3*:

- En función al indicador “Control de Seguridad”, se observa que el 50.7% de los encuestados encuentran como Bueno el espacio que se brinda para el eficiente control de seguridad, creando una tendencia hacia el ítem Regular con 26.9%, lo que describe como positivo el espacio del indicador estudiado, esto se puede deber a que si bien no hay demasiado personal de seguridad, los protocolos de seguridad con el pasajero y sus pertenencias si es estricto según la normatividad de equipaje impuesta por los operadores aeroportuarios y la administración del aeropuerto que ubico de forma acertada los espacios para un control fluido y serio. El ítem Muy Bueno llegando al 17.9 % indica que todavía se debería mejorar los espacios de seguridad para brindar un control sobretodo más acelerado, de esta forma 0% de los encuestados lo consideran como Muy Malo, debido a que tuvieron muy pocas o ninguna dificultad severa en los controles de seguridad.
- El indicador “Señalización” es descrito por la población encuestada con el ítem Regular en un 41.8% en función a la señalización en la sala de embarque, sin embargo, tiene una brecha no ajustada entre los ítem Bueno (29.9%) y Malo (22.4%), lo que demuestra una tendencia a lo Regular pero con posibles intermitencias entre los ítems Bueno y Malo, esto se debe a que para algunos turistas la señalización brindada es suficiente con la que se cuenta actualmente y para otros es necesario consultar con un operador aeroportuario para acceder al servicio, por lo que tiene coherencia que el Ítem regular rija en la encuesta; los ítems Muy Malo y Muy Bueno con igual de respuestas con un 3%, evidencian que la señalización tiene que mejorarse en visibilidad y claridad.
- El indicador “Restaurantes”, según la población encuestada, califica en su mayoría como Mala (37.3%) la ubicación y espacio de dichas infraestructuras, creando una tendencia hacia lo bueno (28.4%) pero con una relación estrecha con Regular (25.4%). Esta respuesta de la población encuestada es posible gracias a que la mayoría de los restaurantes no



tienen un aforo amplio para atender a muchos pasajeros a la vez, lo que los convierte en un servicio muchas veces exprés de alimentos y bebidas; y los que sí cuentan con un aforo regular a mayor casi siempre están llenos, que es también lo que refleja el ítem Muy Bueno con 17.9%, lo que explicaría que los espacios donde sí se siente cómodos los pasajeros son buenos pero escasos.

B) Resultados de la dimensión sala de embarque

Figura 4: Sala de embarque

Fuente: Elaboración propia

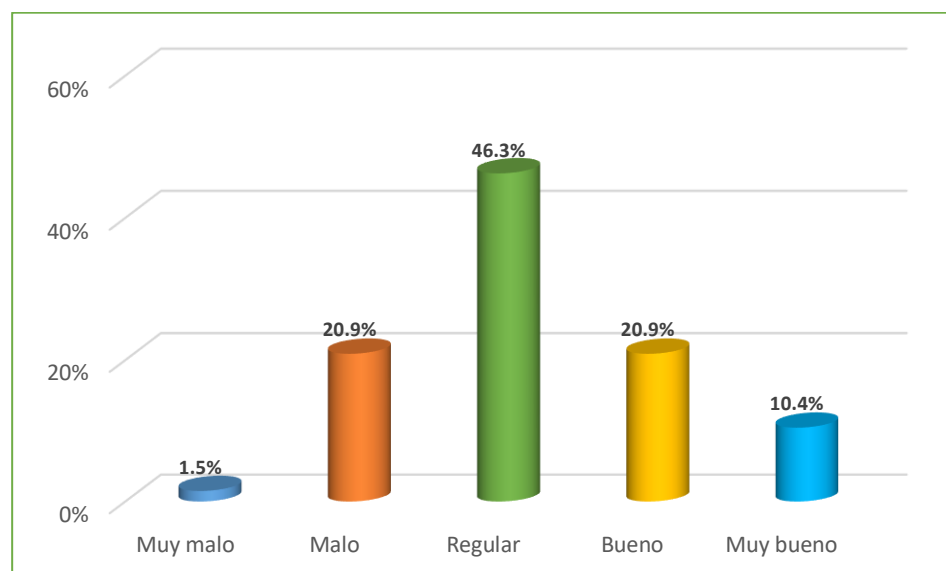


Figura 4: Sala de embarque

Interpretación y análisis:

Según la FIGURA 4:

- La sala de embarque es el espacio donde los pasajeros se encuentran a la espera de su abordaje, donde se realizan procedimientos de seguridad y abordaje, que se complementan con espacios de alimentación, servicios higiénicos y comercio que complementan la experiencia del pasajero previo a su viaje; los resultados de la encuesta en la dimensión Sala de Embarque, demuestran que los



usuarios encuentran como regulares con un 46.3%; los espacios donde se desarrollan los indicadores estudiados con una estadística idéntica entre las tendencias “Bueno” y “Malo” con un 20.9 %, dejando con menos porcentaje de relevancia al ítem “Muy Malo” con 1.5% y aunque con algo más de porcentaje al ítem “Muy Bueno” con 10.4%, dicho estudio demuestra que se tienen dificultades al momento de usar los espacios, pero no solamente los turistas, sino también los operadores que brindan el servicio, ya que ambos usan los espacios descritos, el hecho de que haya un realce de Muy Bueno sobre Muy Malo se puede deber a factores positivos como iluminación adecuada o higiene bien llevada de los espacios, pero que definitivamente se tienen que mejorar para brindar un servicio de primer nivel en un espacio de igual exigencia.

4.2.3 Sala de desembarque

El objetivo es describir la percepción de los turistas extranjeros sobre las salas de desembarque del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión sala de desembarque

Figura 5: *Indicadores de la dimensión sala de desembarque*

Fuente: Elaboración propia

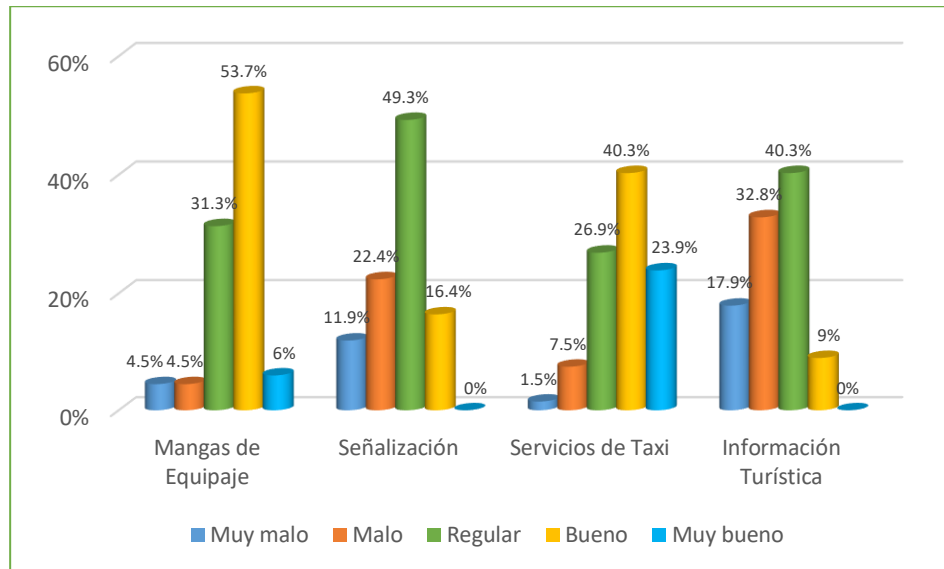


Figura 5: Indicadores de la dimensión sala de desembarque

Interpretación y análisis:

Según la FIGURA 5:

- Los datos obtenidos del indicador “Mangas de Equipaje”, muestran que el 53.7% de la población encuestada asegura que el espacio dirigido para este indicador es Bueno, con una amplia diferencia en comparación a los demás ítems, seguido de Regular con 31.3% y tomando en cuenta los de menor relevancia aún, el espacio estudiado es el adecuado para la función que está destinado a cumplir, sin embargo es un espacio que necesita constante mantenimiento y limpieza por el alto flujo de personas que alberga, por lo que una avería mínima podría complicar el proceso de entrega de equipajes. Muy Malo y Malo lo consideran con la misma cifra con un 4.5%, lo que indica que el espacio y aforo no han sido un problema relevante para los turistas,



- El indicador “Señalización” muestra un resultado “Regular” con 49.3% en cuanto a la señalización del espacio de desembarque, los ítems de “Malo” con 22.4%, “Bueno” con 16.4% y Muy malo con 11.9% están ampliamente por debajo de la tendencia mostrada; esta respuesta esta reforzada por el hecho de que el personal de los operadores aeroportuarios también coopera con las indicaciones de traslado de pasajeros hacia la salida principal del aeropuerto, pero que no han encontrado con la claridad necesaria la señalización principal provista del aeropuerto para tener un traslado independiente.
- El resultado mostrado en el indicador “Servicios de Taxi”, describe que el 40.3% de los turistas extranjeros encontraron adecuado el servicio de transporte en taxi ubicado a la salida de la sala de desembarque con una tendencia primero a “Regular” con 26.9% y “Muy bueno” con 23.9%. Esto puede deberse a que las empresas de taxi que se presentan en el aeropuerto cumplieron las expectativas de los turistas en cuanto a que encontraron el servicio de taxi próximo a su salida y fue un traslado seguro y cómodo.

B) Resultados de la dimensión sala de desembarque

Figura 6: *Sala de desembarque*

Fuente: Elaboración propia

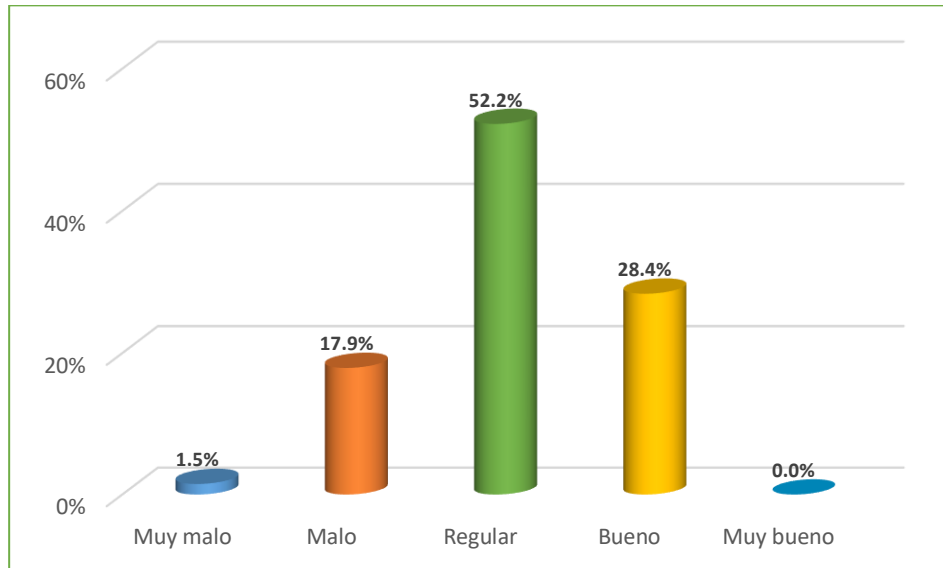


Figura 6: Sala de desembarque

Interpretación y análisis:

Según la *FIGURA 6*:

- La sala de desembarque cuenta con facilidades que utilizan los usuarios aeroportuarios para realizar su traslado del aeropuerto a su hospedaje, el resultado del estudio de dicha dimensión arroja que, de forma general, la sala de embarque cuenta con un espacio en su mayoría regular a la percepción de los turistas con 52.2 %, sin embargo, con una tendencia hacia Bueno con 28.4% y Malo con un 17.9%, Muy Malo con 1.5% y Muy Bueno con 0%, lo que indica que si bien pudieron tener un experiencia medianamente positiva, se está aún lejos de consolidar los espacios como adecuados para atender y albergar todo el tránsito de turistas en esta área.

4.2.4 Servicios higiénicos

El objetivo describir la percepción de los turistas extranjeros sobre los servicios higiénicos del Aeropuerto Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión servicios higiénicos

Figura 7: Indicadores de la dimensión servicios higiénicos

Fuente: Elaboración propia

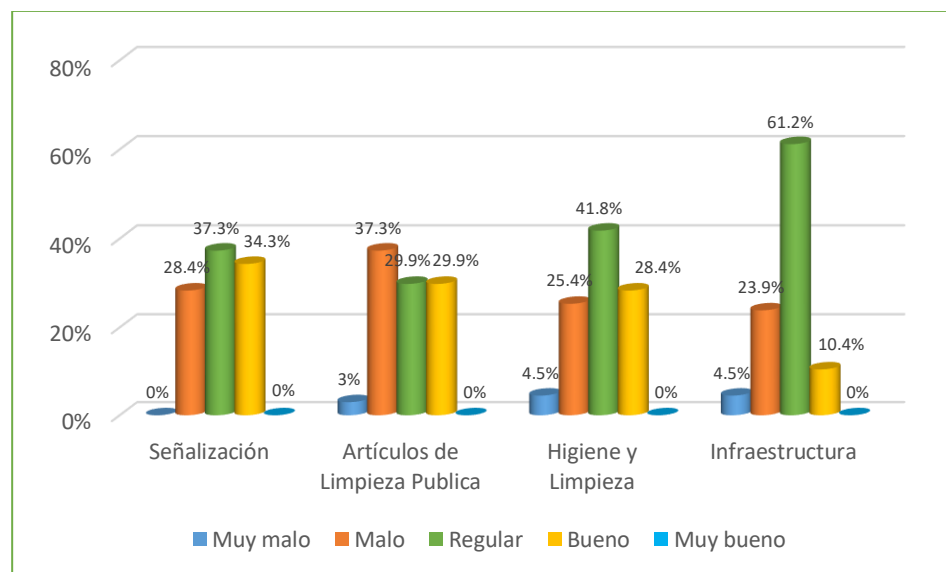


Figura 7: Indicadores de la dimensión servicios higiénicos

Interpretación y análisis:

Según la Figura 7:

- El estudio de las encuestas realizadas al indicador “Señalización” muestran que los usuarios de los servicios higiénicos coinciden en un 37.3% que la señalización de dicha instalación es regular, con un margen muy corto de diferencia entre el ítem de” Bueno” con 34.3%, sin embargo, el 28.4% considera dicho indicador como “Malo”, lo muestra que la señalización en esta área no es la más clara y adecuada para los turistas, esto puede deberse a que las señalizaciones para los servicios higiénicos son demasiado pequeñas o requieren de la asistencia del personal del aeropuerto para indicar donde se ubican,



además que se ha renovado muy pocas veces o nunca para hacerlas más visibles y claras.

- El indicador de “Artículos de limpieza” comprueba con la encuesta que con 37.3% de los turistas no han conseguido utilizar artículos para limpieza personal en los servicios higiénicos, sin embargo, la tendencia de los siguientes ítems, “Regular” con 29.9 % es igual al ítem “Bueno”, demostrando así que es un resultado negativo en el estudio de este indicador, además que no se cuentan con ciclos estrictos de renovación de artículos ya que debido a alto tránsito de pasajeros, los artículos se acaban con relativa rapidez, dejando a un porcentaje de pasajeros imposibilitados de tener un uso aseado de los servicios higiénicos
- El estudio del indicador “Limpieza e Higiene” de los Servicios Higiénicos muestra una percepción Regular con 41.8% por parte de los turistas, y una brecha de diferencia mínima entre los ítems “Bueno” con 28.4% y Malo con 25.4%, lo que demuestra que se tiene dificultades para mantener una higiene adecuada constante en esta área, y un 4.5% lo considera muy malo. Las cifras muestran que es necesario tener varios turnos de limpieza de los servicios higiénicos ya que, debido como en el anterior indicador, al alto tránsito de pasajeros es fácil encontrar los servicios higiénicos desaseados y con mal olor.
- El indicador de “Infraestructura” en los servicios higiénicos, es considerado con la denominación “Regular” por el 61.2% de los turistas, teniendo una amplia diferencia en comparación de los siguientes ítems como “Bueno” con 10.4% y “Malo” con 23.9 %, mostrando que no se cuenta con la mejor infraestructura, pero tampoco es considerada como la peor, sin embargo, se debe considerar dichos resultados como prueba de necesidad de ampliar la cantidad de lavabos y retretes para hacer frente a la cantidad de uso que los turistas le dan a este espacio.

B) Resultados de la dimensión servicios higiénicos

Figura 8: Servicios higiénicos

Fuente: Elaboración propia

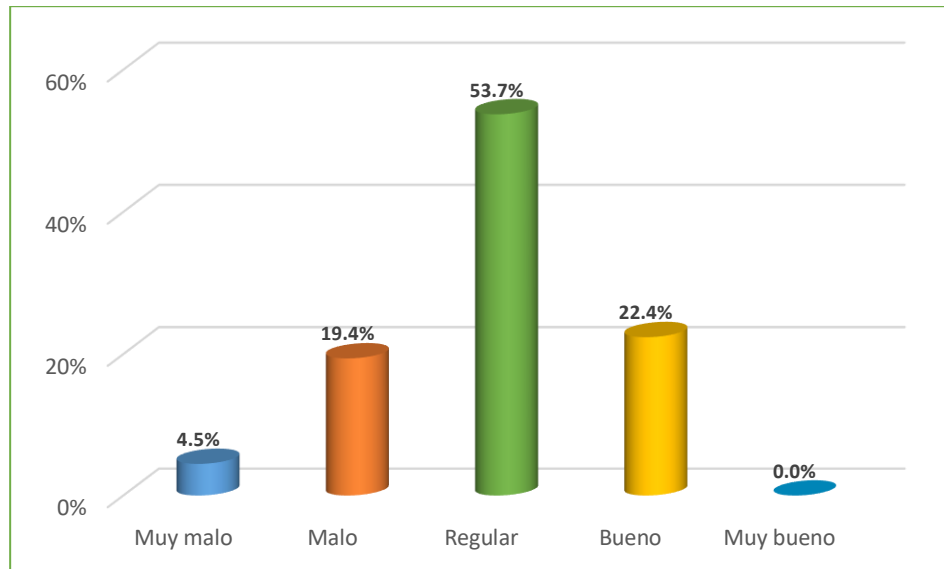


Figura 8: Servicios higiénicos

Interpretación y análisis:

Según la FIGURA 8:

- Los servicios higiénicos son espacios donde los turistas y cualquier usuario aeroportuario puede realizar quehaceres higiénicos personales que necesite antes o después de un viaje, como se muestra en la tabla final FIGURA 8, la percepción del turista sobre los servicios higiénicos es Regular con un 53.7% en su mayoría, 22.4% como bueno y Malo con 19.4% debido a que no han encontrado en óptimas condiciones los indicadores estudiados por esta investigación, demostrando que no se ha ejecutado un plan constante de inspección de servicios higiénicos que garantice que la comodidad e higiene de estos espacios para el uso de los turistas, sobre todo desde ahora, que se tendrá que tener un cuidado más minucioso y especial en este tipo de área pública del aeropuerto por la coyuntura de salubridad

mundial, se está muy lejos de cumplir con lo esperado en esta dimensión estudiada.

4.2.5 Servicios de salud

El objetivo es describir la percepción de los turistas extranjeros sobre los servicios de salud del Aeropuerto Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión servicios de salud

Figura 9: Indicadores de la dimensión servicios de salud

Fuente: Elaboración propia

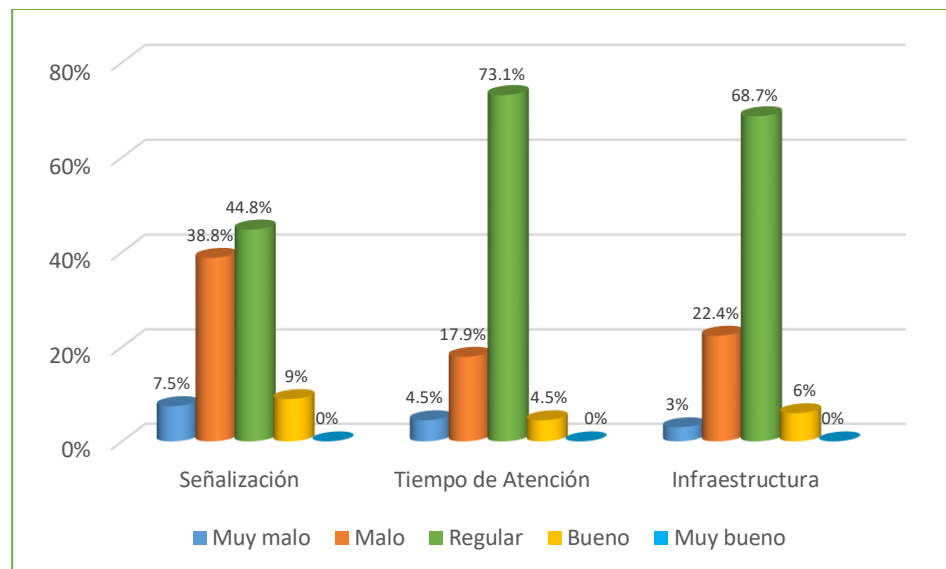


Figura 9: Indicadores de la dimensión servicio de salud

Interpretación y análisis:

Según la FIGURA 9:

- Las encuestas realizadas sobre el indicador de “Señalización” en Servicios de Salud, muestran que si bien tiene una percepción de carácter “Regular” con 44.8%, muestran una tendencia negativa con el ítem “Malo” con un 38.8%, resolviendo que no es adecuada la señalización de los servicios de salud en caso de una emergencia por no ser visibles, claras y/o entendibles, lo que es de hecho asistido por



el personal del aeropuerto en la orientación al pasajero para ser atendido.

- El indicador de “Tiempo de Atención” muestra una clara dominación del ítem “Regular” con 73.1%, tomando en cuenta la amplia brecha con el resto de ítems, “Malo” con 17.9% y “Bueno” con 4.5%, lo que puede darse debido a que las zonas de atención medica no están necesariamente cerca de las demás áreas del aeropuerto, sin embargo, el personal médico ha respondido con relativa prontitud los casos de emergencia.
- El indicador “Infraestructura” al igual que el anterior indicador, muestra un dominio de percepción de carácter “Regular” con 68.7%, el 22.4% lo considera “Malo” y el 6% como “Bueno”. El estudio considera que dicha área no ha sufrido saturación de atención en este espacio que no se pueda manejar, pero la inclinación hacia Malo, demuestra que no cuenta con la infraestructura necesaria que requiere el aeropuerto.



B) Resultados de la dimensión servicio de salud

Figura 10: Servicio de salud

Fuente: Elaboración propia

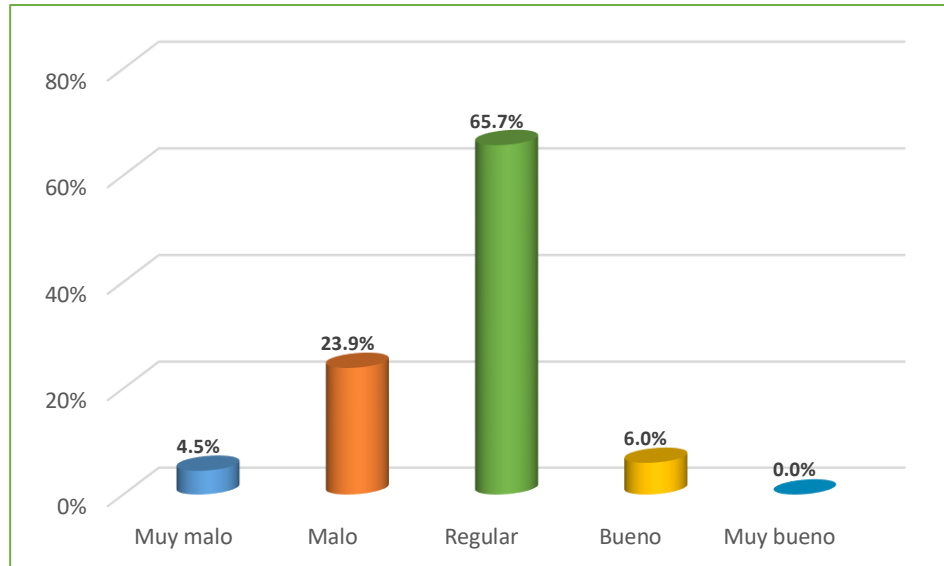


Figura 10: Servicio de salud

Interpretación y análisis:

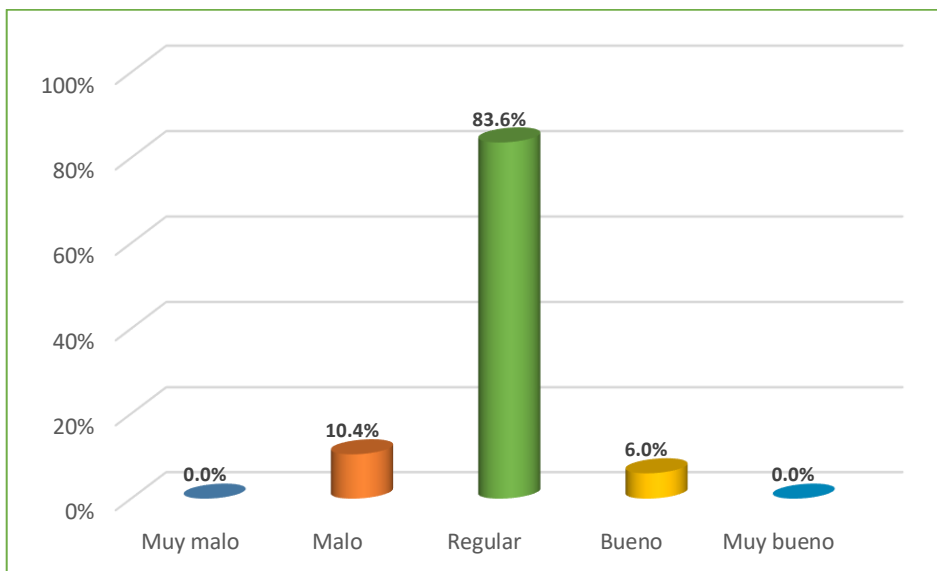
Según la FIGURA 10:

- Los servicios de salud son espacios donde se brinda atención medica en caso de urgencias o emergencias dentro del aeropuerto en cualquiera de sus áreas, los turistas calificaron su percepción como “Regular” con un 65.7%, mientras que la consideraron como “Mala” un 23.9% y como “Buena” con un 6%, lo que muestra que no es óptimo el área de desarrollo de acciones médicas en caso de urgencias y emergencias a los turistas en el aeropuerto, pero además, se debe tomar en cuenta que hay una posibilidad de que no todos los encuestados hayan hecho uso o tenido la necesidad de los servicios médicos, lo que implicaría que tampoco tendrían conocimiento de la existencia o ubicación de los mismos.

4.3 Resultado de la variable infraestructura aeroportuaria del terminal

Figura 11: Infraestructura aeroportuaria del terminal

Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

Según la *Figura 11*:

- La infraestructura de un aeropuerto es el grupo de instalaciones y facilidades físicas para realizar actividades propias de las necesidades de servicio aeroportuarios brindados para usuarios y pasajeros que realicen viajes de cualquier índole; el 83.6% de los encuestados califican como Regular la infraestructura del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete, el 10.4% como Malo y el 6% como bueno, teniendo como resultado que no se considera un aeropuerto que presente infraestructuras internas adecuadas para la prestación de servicios aeroportuarios porque basados en las respuestas de las encuestas, la expectativa no está siendo cumplida para ellos además que cada año se incrementan las visitas a la ciudad, entonces el aeropuerto no cuenta con un plan de acción en mantenimiento, inspección y seguimiento para hacerle frente.



Capítulo V

Discusiones

a) Descripción de los hallazgos más relevantes

El propósito principal de esta investigación, fue el de conocer la percepción del turista sobre la infraestructura del Aeropuerto Alejandro Velasco Astete, el cual nos muestra una serie de resultados basados en el análisis de respuestas en relación al funcionamiento, ubicación, espacio y distribución en dicho aeropuerto, el cual nos describe una experiencia regular, pero tampoco la mejor en el uso de espacios en el aeropuerto, lo que significa sin dudas que existe una falta de compromiso por parte de las autoridades y administradores aeroportuarios en buscar soluciones sólidas y rápidas para atender las necesidades del aeropuerto Alejandro Velasco Astete. En comparación a demás de las conclusiones de las investigaciones citadas, se alcanza a saber que la percepción en función a servicios y aéreas aeroportuarias no es esta diezmada solo en nuestra ciudad, sino también en el principal aeropuerto de la capital del país.

Se pudo hallar a partir de la develación de datos, que existen indicadores similares en las dimensiones estudiadas como las de señalización de sala de desembarque (49.3%), servicios higiénicos (37.3%), servicios de salud (44.8%), están en relativa igualdad de abandono de tratamiento por parte de la administración del aeropuerto, lo que es reflejada en sus similares estadísticas de respuestas por los encuestados. Se demuestra también que los elementos tangibles del uso de espacios aeroportuarios están conformados de detalles que generan esa percepción puesta en estudio tales como el correcto abastecimiento de insumos higiénicos en las áreas pertinentes o el correcto acabado de estructuras en restaurantes y tiendas de souvenirs. Con la extracción a partir de las respuestas de señalización, por ejemplo, está claro que los turistas han sido asistidos por el personal aeroportuario para encontrar la ubicación de los servicios requeridos y que en su mayoría recién notaron



la presencia de cierta señalización una vez estando presente en el área que buscaban, lo que nos muestra que no existe un sistema adecuado de indicación de áreas que sea facilitado por el personal o este a la vista del pasajero con claridad. La razón por la que la percepción de los espacios es mayormente mala, aparte de tener índices de aceptación en valoración de muy buena que en promedio máximo del estudio de indicadores es de 4.5%, también se debe a que desde el origen del problema, no se ha realizado un estudio eficiente de manejo de tránsito masivo en las instalaciones del aeropuerto, los counters, ni las oficinas de aerolíneas (46.3% calificado como malo), no han sido sometidos a alguna variación que haga más efectivo su uso, los espacios de ocio y comercio no han renovado sus propuestas de creación de espacios manejables y estéticos para los turistas. Los servicios higiénicos, los cuales desde ahora, debido a la situación sanitaria mundial, serán constantemente observados de cómo son presentados, abastecidos y llevados por la administración del aeropuerto. Serán exigidos a una impecable limpieza y correcta instalación de accesorios higiénicos necesarios. Unos de los hallazgos inesperados fueron los índices elevados de aceptación por parte de los turistas a indicadores como los servicios de taxi con un 40.3%, mangas de equipaje con un 53.7% y controles de seguridad con un 50.7%, lo que podría explicarse a que son procesos que funcionan con un rigor más elevado en sus planes de control y manejo de trabajo, sin embargo, son cifras que siguen representando en promedio solo la mitad de las personas. Lamentablemente indicadores como artículos de limpieza pública (37.3%), espacios de souvenirs (37.3%), información turística (32.8%) y restaurantes (37.3%) calificados como malos en las encuestas realizadas, no han sido sometidos al igual que muchas áreas del aeropuerto aun un diagnóstico que muestre paso a paso que plan idear para mejorar y ampliar sus espacios, lo que formula un cuestionamiento, el por qué no se ha puesto en funcionamiento una estrategia focalizada en estos problemas que son tan evidentes en el aeropuerto. Los servicios de salud son estrictamente obligatorios en cualquier plataforma aeroportuaria y aunque es entendible la idea de que no todos los turistas hacen uso de estas instalaciones, es primordial abastecer de espacios a nivel superior para que estén en condiciones de atender urgencias o emergencias simultáneas que puedan o



deban ser derivadas a un hospital o clínica especializada, está claro entonces que su área de trabajo debe estar preparado para casos de contingencia que no presenten riesgos mayores. Las instalaciones aeroportuarias son un complejo de relevancia importante en la experiencia turística debido a las consignas generales de esta investigación de primer y último complejo de carácter local transitado y utilizado por el turista durante su experiencia turística. Todos estos factores influyen para que prácticamente todos los turistas que hacen uso del aeropuerto lo consideren como muy bueno con un 0% según la estadística final sobre la percepción general de la infraestructura del aeropuerto.

El estudio general de las dimensiones de servicios de salud y zona counters comparten índices de respuesta similares a haber alcanzado cifras de regular en 65.7% y 62.7% respectivamente, a diferencia de las dimensiones de Sala de desembarque, embarque y servicios higiénicos calificados como Regulares con 52.2%, 46.3% y 53.7% respectivamente lo que revelaría que no los turistas no relacionaron de forma estricta el conjunto de dimensiones en uso, sino que pusieron especial atención en el funcionamiento individual de las áreas.

La percepción sobre el aeropuerto será superada cuando todas las áreas de su funcionamiento estén sometidas a mejoras tangibles de forma paralela y sostenible en el tiempo.

b) Limitaciones del Estudio

En definitiva, la limitación más importante con la que se enfrentó esta investigación fue la situación salubre que el mundo está atravesando por la pandemia de COVID-19, lo que limitó que las encuestas sean presenciales en el aeropuerto, convirtiéndoles en digitales mediante bases de datos de empresas turísticas que brindaron la información necesaria para contactar a los turistas que visitaron nuestra ciudad en los últimos meses, para finalmente realizar una recaudación de datos no probabilística.



A demás por la situación actual, se limitaron las oportunidades de conseguir más bibliografía física que se ubique en bibliotecas o librerías, dirigiendo cualquier chance de obtención de datos exclusivamente al medio digital.

c) Comparaciones críticas con la literatura existente

En relación con los resultados de los acuerdos de la Normas Aeronáuticas Latino Americanas de Estados Contratantes, contrastando con el estudio realizado, es innegable la falta de compromiso por parte del administrador aeroportuario CORPAC S.A, basándonos en los puntos principales resueltos sobre el Plan Maestro Aeroportuario, no se ejecuta de forma consistente teniendo como premisa la atención sobre las instalaciones aeroportuarias, lo que con los análisis de esta investigación se argumenta la consecuencia de no seguir dicho plan, la percepción diezmada de los usuarios aeroportuarios. Los análisis de las conclusiones de Miranda Fuentes Pau en Gestión de Recursos Aeroportuarios muestran una interacción entre tres agentes principales que son pasajeros carga y aviones que debe tener como respaldo un plan de prevención de contingencias en las áreas de trabajo en caso de presentar sucesos no planeados como el aumento de tránsito de usuarios que representen un colapso en el uso de espacios orientado al uso de grandes instalaciones aeroportuarias, los resultados de la experimentación en su estudio como la reducción de espacios para control de seguridad, reducción de espacios para mostradores de facturación, cambio de perfil de los pasajeros, los cuales tienen enfoque sobre el factor infraestructura, concluye que los problemas que van surgiendo en los experimentos, son muy similares a los que surgen en la vida real, lo que adaptado a nuestro aeropuerto, como se argumentó a partir del análisis final basada en las repuestas de las encuestas, que si bien no se tiene el mismo flujo de turistas en comparación a otros aeropuertos internacionales, el crecimiento anual acelerado no cuenta con un estrategia seria que asegure que en un mediano o largo plazo se puedan manejar cargas masivas de pasajeros sin pensar en la construcción de un aeropuerto nuevo con los estándares necesarios para la correcta recepción de pasajeros en espacios cómodos y amplios.



La finalidad de investigaciones como “Determinación del nivel de satisfacción del usuario del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo” muestra en el parámetro de conclusiones que una sola acción integrada, que sea adaptable a nuestra realidad como medio de mejora de las instalaciones, influye en la prestación de servicios de los operadores aeroportuarios siempre y cuando se utilicen con responsabilidad para uso, y solo uso exclusivo de operaciones aeroportuarias debidamente organizadas y señalizadas para su uso. En indicadores como señalización, se puede apreciar una diferencia en los resultados de las encuestas, teniendo una aprobación del 52%, con inclinación hacia sobre lo esperado de un 30%, a diferencia de los resultados obtenidos en el aeropuerto Alejandro Velasco Astete donde en promedio la aprobación de este indicador es de 22% y sobre lo esperado de 0%.

Para la investigación “Estudio de la Calidad de Servicio en el Aeropuerto de Lima” cuyos resultados y conclusiones se basan en que los usuarios aeroportuarios no presentan un orden de preferencia de los servicios, si el vital para su percepción las dimensiones de infraestructura, seguridad y aspecto de estas, lo que resuelve la importancia del argumento del factor “Instalaciones” dentro de un aeropuerto, donde basados en los resultados de las Medias de Atributos de Percepción por Continente de Procedencia, los ítems con mejor puntuación de dicha valoración son desde Asia, Australia y Norteamérica con 6.0, 6.1 y 6.0 respectivamente en la escala de medición, por lo que se concuerda que es necesario priorizar los elementos tangibles para el turista como explica esta investigación en tomando en cuenta los datos analizados como Señalización, Infraestructuras y Espacios de desenvolvimiento donde el promedio de aceptación no es mayor al 30%, lo que es debe ser complementado con un servicio del personal aeroportuario de mejor nivel. La finalidad de la investigación “Mejora de la competitividad de una empresa de servicios aeroportuarios a partir de la innovación de procesos en sus operaciones”, concluye que se busca obtener una renovación estructural de los funcionarios de los administradores aeroportuarios y una acertada organización de los operadores aeroportuarios que garanticen un funcionamiento adecuado y uso razonable de todos los espacios prestados por el administrador del aeropuerto, lo cual revela que es importante, contrastando con los resultados de esta



investigación, lo urgente que es requerida dicha innovación en todos los niveles de organización que velen por la renovación de todo el aeropuerto .

Para finalizar, realizando un análisis cuidadoso sobre el trabajo realizado sobre “El nivel de satisfacción de servicios en el Aeropuerto Alejandro Velasco Astete” basado en el resultado, objetivos y conclusiones, donde la dimensión elementos tangibles obtuvo un promedio de 2.62 en su escala de medición que es similar el 83.6% del ítem regular en la escala de medición de esta investigación, resuelve en concordancia con que la experiencia no es del todo mala, ni del todo buena pero acordando que los counters no son apropiados para brindar comodidad, los servicios higiénicos cuentan con espacio insuficiente para su uso, lo mismo para el factor cantidad por el tránsito de usuarios aeroportuarios y la limpieza no siempre es adecuada, es oportuno resaltar que las deficiencias en distribución de ingresos, procesos de validación de datos, interacción personal-pasajero y la calidad de presentación de los servicios terciarizados, conviven en las instalaciones insuficientes para realizar sus procesos, por lo cual ambas investigaciones tienen resultados similares en dimensiones que terminan complementándose.

Podemos finalizar que la información recopilada, contrastada con la que surgió en esta investigación ponen en evidencia el trabajo que falta por hacer para mejorar las condiciones de uso y prestación de servicios aeroportuarios desde el enfoque de infraestructura, incluyendo su operatividad y mantenimiento sostenible.

d) Implicancias del Estudio

Llevar a cabo esta investigación combino eficientes herramientas de recolección de datos tanto literarias como estadísticas sometidas a revisión exhaustiva por parte de los asesores y dictaminantes. Uno de los puntos que se podría considerar en contra es que aún no se han realizado muchas investigaciones en materia aeroportuaria con un enfoque turístico, además de realizar una cuidadosa recolección de datos que compartan el mismo enfoque de esta investigación.



Fue necesario también contactar a empresas de turismo que tengan afluencia elevada de turistas que estuvieran dispuestos a compartir la información de contacto de los pasajeros, además de realizar una encuesta que sea intuitiva, fácil de responder y además objetiva.



CONCLUSIONES

1. Sobre la infraestructura aeroportuaria del terminal aéreo del Aeropuerto Alejandro Velasco, se determina que el 83.6% de los turistas extranjeros perciben como regular, debido a que no se presenta infraestructuras internas adecuadas para la prestación de servicios aeroportuarios, incumpliendo con las expectativas de los usuarios para los turistas extranjeros. La zona de counter de las aerolíneas son percibidas como regular al 62.7% debido a que presentan espacios inadecuados para la atención a los turistas extranjeros.
2. En relación a las salas de embarque son percibidas por el 46.3% de los turistas extranjeros como regular mostrando dificultades en el uso y en la comodidad de dichos espacios en horas de alta demanda. En cuanto a la percepción del turista extranjero sobre las salas de desembarque, el 52.2 % percibe como regular debido a que los espacios no son adecuados para atender y albergar el tránsito de pasajeros en estas áreas.
3. En relación a los servicios higiénicos son percibidos por el turista extranjero como regular en el 53.7% debido a que estos servicios no se encuentran en óptimas condiciones en cuanto a la comodidad e higiene. En cuanto a los servicios de salud el 65.7% percibe como regular, teniendo en cuenta que no todos los usuarios hacen uso de este servicio, lo que implica que en su mayoría los turistas extranjeros no tienen conocimiento de la existencia y ubicación de estos servicios.
4. En función a la percepción del turista, la impresión final basada en el estudio y análisis de los indicadores, se concluye que el turista percibe un lugar de mando medio donde realizó sus operaciones aeroportuarias, sin contar con altas expectativas de dicho espacio o como elemento de importancia relevante en su viaje.
5. Serán estrictamente necesarias encaminar investigaciones especializadas basadas en los elementos estudiados, el correcto funcionamiento y cumplimiento de todas las normas con enfoque a la percepción del turista.



PROPUESTAS

1. Crear un plan anual de inspección de prestación de servicios tangibles que realice, basado en un manual de ejecución de obras de mantenimiento de infraestructuras aeroportuarias, que permitan tener un diagnóstico real y verídico del estado de instalaciones del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de Cusco, el cual deberá levantar un informe objetivo en cuanto a las debilidades y riesgos que deban ser tratados, así como el reforzamiento de fortalezas y oportunidades.
2. Crear dependencia u oficina administrativa y operativa que vele por el cumplimiento de todas las normas del plan de inspección de servicios, siendo estricto en todos los fundamentos para resolver todo tipo de inconvenientes en el menor plazo de tiempo posible.
3. Los espacios no utilizados, ser destinados a su remodelación y disposición para uso para las dependencias que así lo soliciten, únicamente bajo la asignación de funcionamiento específico que la administración del aeropuerto así disponga.
4. Elaborar un plan de remodelación y mantenimiento maestro, que alcance a todas las áreas del aeropuerto, desde iluminación de pistas de aterrizaje, hasta la zona de parqueo para vehículos y cercado de espacios hacia las vías exteriores del aeropuerto.
5. Implementar un mejor despliegue de seguridad aeroportuaria, que implique el uso más adecuado de cámaras, señalización y personal calificado en acciones de prevención ante posibles inconvenientes durante las operaciones aeroportuarias.
6. Hacer efectiva la intercomunicación de los usuarios aeroportuarios, los operadores aeroportuarios y la administración aeroportuaria para resolver en la brevedad cualquier problema de infraestructura que se presente.



RECOMENDACIONES

- a) Realizar una investigación profunda y continua de parte del aeropuerto Alejandro Velasco sobre el uso de sus instalaciones y la percepción del turista extranjero sobre estas, acompañada de buzones de propuestas de mejora para que puedan dejar comentarios y así ser conscientes de las falencias y las formas de mejora de esta plataforma.
- b) Elaborar una investigación más profunda y con herramientas más personales como la entrevista que nos permita ser más conscientes de la perspectiva del turista extranjero de nuestro aeropuerto, recordando que esta impresión es básica y muy fundamental siendo este el primer impacto que reciben muchos de los turistas extranjeros sobre nuestra ciudad.
- c) Realizar una investigación sobre las diferencias trascendentales que perciben los turistas entre nuestro aeropuerto Alejandro Velasco Astete y otros grandes aeropuertos de ciudades turísticas del mundo.
- d) Crear nuevos enfoques de investigaciones de los factores que influyen en la experiencia turística en general, que abarquen temas que no solo mejoren la disposición de los recursos turísticos, sino que pongan primordial interés en hacer un manejo responsable en su administración.
- e) Promover la creación de una dependencia de la administración que se encuentre en constante inspección de la sala de desembarque, que tenga la utilidad de orientar, informar y resolver dudas sobre el uso y ubicación de espacios a los turistas.
- f) Respetar y ejecutar ciclos estrictos de mantenimiento, limpieza y abastecimiento de insumos y atención a los servicios higiénicos de todo el aeropuerto.
- g) Garantizar de forma tangible que todos los factores que influyen en los servicios de salud sean claros y prácticos de asistir para los turistas en el aeropuerto.



Referencias Bibliográficas

- Angulo, C. (2013). *Manual de funciones de counter*. Lima.
- Construmática. (2015). *Construmática*. Obtenido de Nomenclaturas y denominaciones - Clasificación internaciona uniforme de ocupaciones adaptada para Colombia: www.construmatica.com/construpedia/Aforo
- Contratantes, E. (2013). Nota Informativa. En C. M. Aéreo (Ed.), *Conferencia Internacional de Aviacion*. Montreal.
- Diaz Pisonero, R. (2015). El aeropuerto y la ciudad en los escenarios de la globalizacion : Una simbiosis necesaria y cambiante. Madrid, España.
- eDreams. (20 de Agosto de 2018). *eDreams*. Obtenido de Mejores aeropuertos del mundo: <https://www.edreams.es/mejores-aeropuertos-2018/>
- Fuentes, M. P. (2015). Analisis de la Gestion. *Gestion Aeroportuaria*. Barcelona, España: Universidad Autonoma de Barcelona.
- Gershuny, J. &. (1983). The Transformation of Employment in Industrial Societies. *The Service Economy*, Londres.
- Gisolf, M. C. (21 de Octubre de 2010). *Touristtheories*. Obtenido de Expectativa Turistica: <http://www.tourismtheories.org/?p=863&lang=es/> Expectativa Turística
- Gobi, D. (Enero de 2020). *Gobi*. Obtenido de Insumos para baños publicos: www.gobi.com.mx/insumos-para-baños-públicos
- Gonzales, R. &. (2008). *Enfoque comercial de la industria aeroportuaria*. Madrid, España: Boletin Economico de Ice, Informacion Comercial Española.
- Granada, D. (2020). Plan de negocios de souvenirs. Granada, España: Diputacion de Granada.
- INAC. (Mayo de 2009). Normativa del Instituto Nicaraguense de Aeronáutica Civil sobre la implementacion de señales internacionales para orientacion al publico de los aeropuertos. Managua, Nicaragua: Norma - 006 - INAC.
- Iniseg. (2019). *Iniseg España*. Obtenido de Seguridad en el aeropuerto: www.iniseg.es/seguridad/seguridad-en-el-aeropuerto



- ITAEREA. (26 de junio de 2018). *ITAEREA*. Obtenido de Mantenimiento de aeropuertos / Tipos de mantenimiento aeroportuario: <https://www.itaerea.es/mantenimiento-de-aeropuertos>
- Lohmann, P. N. (2012). Teoría del turismo . *Conceptos, Modelos y sistemas*. Trillas, Mexico: Editorial Trillas .
- Marengo Aleman, G. (s.f.). Funcionamiento y Evolucion de Aeropuertos ante una demanda turística creciente. *Cap.II : Explotacion Aeroportuaria* . Mar del Plata, Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Marianne Fay, M. M. (2009). *Modulo 3 - La infraestructura para el crecimiento*. Washington: IDB.
- Méndez, J. C. (18 de Enero de 2006). *Gestiopolis*. Obtenido de Importancia del capital humano en las organizaciones: <http://www.gestiopolis.com/importancia-del-capital-humano-en-las-organizaciones/>
- Mendoza Suarez, C. (2013). *Estudio de la calidad de servicio en el Aeropuerto de Lima*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica de Lima.
- Mildred, V. L. (2013). *Determinacion del nivel de satisfaccion del usuario del aeropuerto José Joaquin de Olmedo de Guayaquil*. Quito, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- MTC. (2001). Ley Aeronáutica Civil. *Decreto Supremo N° 050-2001-MTC*. Lima, Perú.
- Online, V. (junio de 2004). *Spanish*. Obtenido de Vocabulary: www.spanish.cl/Vocabulary/Notes/Aeropuerto.html
- Onton Sarmiento, M. S. (2010). *Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima : expectativas y percepción del pasajero turista*. Lima.
- ORG, C. (Febrero de 2019). *CEPAL.ORG*. Obtenido de CEPAL.ORG: www.cepal.org/transporte/boletin370
- ORG, E. (Enero de 2020). *Emy ORG*. Obtenido de Sala de embarque: <https://www.itaerea.es/mantenimiento-de-aeropuertos>
- Oviedo Leonardo, G. (Agosto de 2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Estudios Sociales*. Bogotá, Colombia: Universidad de los Andes.



- Poraqui. (2013). *Poraqui*. Obtenido de Informacion turistica: www.poraqui.net/glosario/informacionturistica
- Quilmet. (Enero de 2020). *Quilmet*. Obtenido de Bandas transportadoras y su uso en la industria: www.quiminet.com/articulos/las-bandas-transportadoras-y-su-uso-en-la-industria
- Regales Cristobal, E. (2015). *La infraestructura y el espacio aereo como elementos del mercado de transporte*. Barcelona.
- S.A, C. A. (2012). Manual de Procedimientos Aeroportuarios . *Cap. III: Procedimientos y Operaciones en el área de movimientos*. Estados Latinoamericanos: Organizacion de Aviacion Civil Internacional.
- S.A, C. P. (2018). *Servicios aeroportuarios y seguridad aeroportuaria*. Lima, Perú: Cede nacional CORPAC S.A.
- Sola Santos, D. M. (2013). Análisis de dimensionamiento del servicio de taxis en una ciudad. Barcelona, España: Escuela de Cammins.
- Tesauro. (2013). Glosario general de términos. En Tesauro, *Boletin Agrario* (pág. 3). Biblioteca Nacional de Estados Unidos.
- Turmero, I. (2013). Estudio de tiempo al proceso de atención al cliente. Guayana, Venezuela: Universidad Nacional Experimental Politécnica.
- Vargas Melgarejo, L. M. (1994). Sobre el concepto de Percepcion. D.F, México: Universidad Autonoma Metropolitana Unidad Iztapalapa.
- Zapata, S. (2013). *Mejora de competitividad en una empresa de servicios aeroportuarios a partir de la Innovacion de procesos en sus operaciones*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica de Lima.



A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Estudio de los servicios de embarque brindados por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A al turista en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete, Cusco 2020.

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variable / Dimensiones | Metodología |
|---|---|---|---|--|
| <p>Problema General:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo es la percepción de los turistas extranjeros la infraestructura del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete del Cusco en el año 2020? <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la percepción de los turistas extranjeros en la zona de counter | <p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la percepción de los turistas extranjeros sobre la infraestructura del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete del Cusco en el año 2020. <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir la percepción de los turistas extranjeros sobre la zona de | <p>Hipótesis General:</p> <p>Hipótesis Especifica</p> | <p>Variable: Percepción del turista</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zona de Counters de Aerolíneas Zona de Embarque Zona de Desembarque Servicios Higiénicos Servicios de Salud | <p>Nivel/Alcance Descriptivo</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Población: Se considera a los turistas que esperan su vuelo en las áreas de espera del aeropuerto (ingreso a counters, accesos a salas de espera, salas de embarque y salas de desembarque.)</p> <p>Muestra: 100 encuestas de resultado no probabilístico a interés del encuestador.</p> |



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| <p>de las aerolíneas en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020?</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Cuál es la percepción de los turistas extranjeros de las salas de embarque del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020?• ¿Cuál es la percepción de los turistas extranjeros en las salas de desembarque del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020?• ¿Cuál es la percepción de los | <p>counter de las aerolíneas en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020.</p> <ul style="list-style-type: none">• Describir la percepción de los turistas extranjeros sobre las salas de embarque del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020.• Describir la percepción de los turistas extranjeros sobre las salas de desembarque del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete en Cusco año 2020. | | | |
|--|--|--|--|--|



| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| <p>turistas extranjeros sobre los servicios higiénicos en el aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de Cusco año 2020?</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Cuál es la percepción de los turistas extranjeros sobre los servicios de salud en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de Cusco año 2020? | <ul style="list-style-type: none">• Describir la percepción de los turistas extranjeros sobre los servicios higiénicos del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de Cusco.• Describir como son los servicios de salud en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de Cusco año 2020. | | | |
|--|---|--|--|--|



B. Instrumentos de recolección de datos

Percepción del turista extranjero sobre la infraestructura del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete, Cusco 2020

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Peso | Ítems | Valoración | | | | |
|------------------------|-------------------------------|----------------------------------|--|------|-------|----------------|---------------|--------------------------------|------------|----------------|
| | | | | | | Muy Desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| | | | | | | | | | | |
| Percepción del Turista | Zona de Counter de Aerolíneas | Mostradores de facturación | Los mostradores de facturación son espaciosos y cómodos para la atención | 5% | 1 | | | | | |
| | | Oficinas de Aerolíneas | Las oficinas las aerolíneas son accesibles a los pasajeros | 5% | 1 | | | | | |
| | | Cajeros Automáticos | Existen cajeros automáticos al alcance de los pasajeros | 5% | 1 | | | | | |
| | Sala de Embarque | Control de Seguridad | Los controles de seguridad son rápidos y eficientes | 5% | 1 | | | | | |
| | | Señalización | Las salas de embarque están debidamente señalizadas | 8% | 1 | | | | | |
| | | Restaurantes | Los restaurantes de las salas de embarque son agradables y cómodos. | 5% | 1 | | | | | |
| | | Espacios de Souvenirs y Comercio | La infraestructura donde se encuentran las tiendas de souvenirs y ventas son adecuadas | 5% | 1 | | | | | |
| | Sala de Desembarque | Mangas de Equipaje | Las mangas de equipaje funcionan eficientemente | 5% | 1 | | | | | |
| | | Señalización | La sala de desembarque está debidamente señalizada | 8% | 1 | | | | | |



| | | | | | | | | | | |
|--|----------------------|--------------------------------|---|----|---|--|--|--|--|--|
| | | Servicios de Taxi | Existe en la sala de desembarque servicios de taxi | 3% | 1 | | | | | |
| | | Información Turística | En las salas de desembarque existe oficinas de información turística | 3% | 1 | | | | | |
| | Servicios higiénicos | Señalización | Los servicios higiénicos están debidamente señalizados en el aeropuerto | 8% | 1 | | | | | |
| | | Artículos de Limpieza Publicas | Encontró artículos de limpieza en los servicios higiénicos del Aeropuerto | 5% | 1 | | | | | |
| | | Higiene y Limpieza | Los servicios higiénicos están debidamente aseados en el Aeropuerto | 3% | 1 | | | | | |
| | | Infraestructura interna | La cantidad de instalaciones higiénicas en el aeropuertos son suficientes | 8% | 1 | | | | | |
| | Servicios de Salud | Señalización | Los servicios de salud en el Aeropuerto, están debidamente señalizados | 8% | 1 | | | | | |
| | | Tiempo de Atención | En caso de haber presentado alguna emergencia de salud en el aeropuerto, la atención fue oportuna | 3% | 1 | | | | | |
| | | Infraestructura Interna | Cree usted adecuada la infraestructura y equipos que brinda los servicios de Salud en el Aeropuerto | 8% | 1 | | | | | |



C. Validación de Instrumentos

Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

| Escala de medida | Valor |
|--------------------------------|-------|
| Muy en Desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| De acuerdo | 4 |
| Muy de acuerdo | 5 |

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

Construcción de la Baremación:

| Promedio | Escala de Interpretación |
|-------------|--------------------------|
| 1,00 – 1,80 | Muy malo |
| 1,81 – 2,60 | Malo |
| 2,61 – 3,40 | Regular |
| 3,41 – 4,20 | Bueno |
| 4,21 – 5,00 | Muy bueno |



Resultados de los ítems del cuestionario

| | | Muy en desacuerdo | | En desacuerdo | | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | De acuerdo | | Muy de acuerdo | |
|-----|---|-------------------|-------|---------------|-------|--------------------------------|-------|------------|-------|----------------|-------|
| | | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| P1 | Los mostradores de facturación son espaciosos y cómodos para la atención | 4 | 6,0% | 16 | 23,9% | 26 | 38,8% | 21 | 31,3% | 0 | 0,0% |
| P2 | Las oficinas las aerolíneas son accesibles a los pasajeros | 8 | 11,9% | 31 | 46,3% | 22 | 32,8% | 6 | 9,0% | 0 | 0,0% |
| P3 | Existen cajeros automáticos al alcance de los pasajeros | 4 | 6,0% | 11 | 16,4% | 31 | 46,3% | 20 | 29,9% | 1 | 1,5% |
| P4 | Los controles de seguridad son rápidos y eficientes | 0 | 0,0% | 3 | 4,5% | 18 | 26,9% | 34 | 50,7% | 12 | 17,9% |
| P5 | Las salas de embarque están debidamente señalizadas | 2 | 3,0% | 15 | 22,4% | 28 | 41,8% | 20 | 29,9% | 2 | 3,0% |
| P6 | Los restaurantes de las salas de embarque son agradables y cómodos. | 3 | 4,5% | 25 | 37,3% | 17 | 25,4% | 19 | 28,4% | 3 | 4,5% |
| P7 | La infraestructura donde se encuentran las tiendas de souvenirs y ventas son adecuadas | 4 | 6,0% | 25 | 37,3% | 20 | 29,9% | 15 | 22,4% | 3 | 4,5% |
| P8 | Las mangas de equipaje funcionan eficientemente | 3 | 4,5% | 3 | 4,5% | 21 | 31,3% | 36 | 53,7% | 4 | 6,0% |
| P9 | La sala de desembarque está debidamente señalizada | 8 | 11,9% | 15 | 22,4% | 33 | 49,3% | 11 | 16,4% | 0 | 0,0% |
| P10 | Existe en la sala de desembarque servicios de taxi | 1 | 1,5% | 5 | 7,5% | 18 | 26,9% | 27 | 40,3% | 16 | 23,9% |
| P11 | En las salas de desembarque existe oficinas de información turística | 12 | 17,9% | 22 | 32,8% | 27 | 40,3% | 6 | 9,0% | 0 | 0,0% |
| P12 | Los servicios higiénicos están debidamente señalizados en el aeropuerto | 0 | 0,0% | 19 | 28,4% | 25 | 37,3% | 23 | 34,3% | 0 | 0,0% |
| P13 | Encontró artículos de limpieza en los servicios higiénicos del Aeropuerto | 2 | 3,0% | 25 | 37,3% | 20 | 29,9% | 20 | 29,9% | 0 | 0,0% |
| P14 | Los servicios higiénicos están debidamente aseados en el Aeropuerto | 3 | 4,5% | 17 | 25,4% | 28 | 41,8% | 19 | 28,4% | 0 | 0,0% |
| P15 | La cantidad de instalaciones higiénicas en el aeropuertos son suficientes | 3 | 4,5% | 16 | 23,9% | 41 | 61,2% | 7 | 10,4% | 0 | 0,0% |
| P16 | Los servicios de salud en el Aeropuerto, están debidamente señalizados | 5 | 7,5% | 26 | 38,8% | 30 | 44,8% | 6 | 9,0% | 0 | 0,0% |
| P17 | En caso de haber presentado alguna emergencia de salud en el aeropuerto, la atención fue oportuna | 3 | 4,5% | 12 | 17,9% | 49 | 73,1% | 3 | 4,5% | 0 | 0,0% |
| P18 | Cree usted adecuada la infraestructura y equipos que brinda los servicios de Salud en el Aeropuerto | 2 | 3,0% | 15 | 22,4% | 46 | 68,7% | 4 | 6,0% | 0 | 0,0% |