



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

FACULTAD DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

**ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE
VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL–QUITO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO
PREVIO A OPTAR EL GRADO DE INGENIERÍA EN GESTIÓN
TURÍSTICA HOTELERA**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

GIANELLA ABIGAIL GUTIÉRREZ ZAMBRANO

NOMBRE DEL TUTOR:

ING. CÉSAR ANDRÉS VÉLEZ DEL HIERRO. MDP

SAMBORONDÓN, SEPTIEMBRE, 2017

**ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE
VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO**

**Análisis del perfil y preferencias del usuario de vuelos nacionales: Caso de la
ruta Guayaquil - Quito.**

Gianella Abigail Gutiérrez Zambrano

Universidad de Especialidades Espíritu Santo – Ecuador

giagutierrez@uees.edu.ec

Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía, Universidad de Especialidades
Espíritu Santo, Km 2.5 vía La Puntilla Samborondón.

Resumen

Hoy en día la ruta aérea Guayaquil – Quito es la segunda con mayor demanda a nivel nacional, por lo cual, ante la poca documentación de información se ha considerado oportuno efectuar un trabajo de investigación que permita establecer el perfil y preferencias del pasajero que utiliza esta ruta para ofrecer una idea clara a los grupos de interés de quién es este usuario y qué busca cuando viaja. Para lograr ello, la investigación se llevó a cabo en el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo de la ciudad de Guayaquil mediante encuestas a los usuarios de la ruta. La encuesta consta de tres apartados, el tercero diseñado bajo el modelo AIRQUAL, dicha herramienta permitió obtener datos socio-demográficos, perfil y preferencias, de manera que se pudo concluir que el usuario en su mayoría pertenece al género masculino, es residente de la ciudad de Quito, cuenta con formación académica de tercer nivel, se desempeña en el sector privado y sus ingresos superan los \$2.000,00 USD mensuales. En relación a los

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

desplazamientos, estos se efectúan por trabajo y son gestionados por las empresas donde laboran, los boletos son adquiridos mediante agencias de viajes y se pagan a través de tarjetas de créditos.

Palabras clave: Perfil, ruta doméstica, preferencias, Guayaquil – Quito, aerolíneas, AIRQUAL

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

Abstract

Nowadays the domestic air route Guayaquil - Quito is the second with major national demand, for which, it has been considered relevant to develop a research that allows to establish the profile and preferences of the passengers who frequents this route to offer a clear idea to the groups of interest about who are they and what they're looking for when they travel. To achieve that, the research was carried out in the International Airport José Joaquín de Olmedo of the city of Guayaquil through surveys to the users of the route. The survey design consists of three parts; the third one was based on the AIRQUAL model, the tool allowed to obtain demographic information, profile and preferences. It was thus concluded that users are mostly male, they're residents of Quito City and have an academic formation of third level, they work in private sector and their monthly incomes exceeds \$2.000,00 USD. Related to their displacements, trips are done for work/business and financed by companies; tickets are purchased through travel agencies and paid through credit cards.

Keywords: Profile, domestic route, preferences, Guayaquil – Quito, airlines, AIRQUAL

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

Introducción

A lo largo de la historia ha existido la necesidad de trasladarse de un lugar a otro motivados por diferentes razones. Dicha necesidad ha evolucionado con el pasar del tiempo dando apertura al desarrollo de lo que hoy en día se conoce como medios de transportes, los cuales han facilitado desplazamientos a largas y cortas distancias, haciendo posible hoy en día la comunicación entre continentes. Entre los diferentes medios de transporte que el ingenio del hombre ha desarrollado destaca el avión, el cual se caracteriza por su rapidez, seguridad y amplia diversidad de conexiones que abarcan lo local, regional y continental.

Hoy en día la industria aerocomercial se ha convertido en uno de los sectores de transporte más demandado por la población a nivel mundial, ya que además de conectar a las personas y destinos, enlaza el comercio y el turismo lo que ha hecho posible ofertar y sustentar millones de plazas de trabajo que a su vez promueven el crecimiento económico y social de un país (ATAG, 2016).

Con respecto a cifras, según la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA, 2017), el transporte aéreo mundial de personas en el 2016 alcanzó la cifra de 3.7 millones de usuarios transportados, lo que se traduce en un incremento del 6,3% de la demanda en comparación con 2015 cuyo crecimiento alcanzó el 6,0%, dando como resultados un beneficio neto de \$35.600 millones de dólares para la industria.

En Latinoamérica a pesar de la crisis económica, política y desafíos como la deficiente infraestructura, incremento de impuestos y una constante regulación,

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

el crecimiento de la demanda no se vio afectada ya que hubo un aumento del 7,4% lo que dió como resultado la ganancia neta de \$300 millones de dólares; no obstante, Brasil uno de los mayores mercados de la región registró bajas respecto a la demanda doméstica con una caída de -5,5%, convirtiéndolo en el único país que no manifestó evolución en el mercado doméstico de pasajeros (IATA, 2017).

Con respecto al panorama de la industria del transporte aéreo en el 2017 se prevé una caída de la demanda mundial de 5,1% debido a la influencia de factores como el incremento de los impuestos y del precio del petróleo, lo cual conlleva al encarecimiento del combustible de los aviones y el alto costo del billete aéreo. A pesar de los obstáculos que presentará la industria durante el presente año se esperan beneficios netos de \$29.800 millones de dólares (IATA, 2016).

En cuanto a Ecuador la industria del transporte aéreo es el segundo medio de desplazamiento más usado por los ecuatorianos para moverse a nivel interno y externo. Según datos de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC, 2017) en el 2016 el tráfico internacional regular movilizó un total de 3.967.434 pasajeros oriundos de ciudades como Ámsterdam, Bogotá, La Habana, Madrid, Miami, Panamá, New York, entre otros. En lo que respecta al tráfico doméstico regular se transportó a 3.001.566 pasajeros a nivel nacional.

Actualmente en Ecuador se ofertan 36 rutas a nivel nacional de las cuales Guayaquil – Quito, es la segunda ruta más demandada a nivel nacional después de la ruta Quito-Guayaquil, con un total de 690.049 pasajeros movilizadas en 2016 y 722.226 en 2015 (DGAC, 2017). Por lo antes indicado es fundamental conocer el

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

perfil y preferencias del pasajero que hace uso de esta ruta mediante una encuesta abordada a sus usuarios, para así proponer estrategias y lineamientos que permitan a las aerolíneas prestadoras del servicio mejorar la atención a los usuarios y sus canales de distribución, ya que además de ser la segunda ruta más demandada, ésta conecta a las principales ciudades del país.

Marco Teórico

La aviación comercial en Ecuador: Inicios, desarrollo y principales indicadores

La aviación comercial en Ecuador tuvo sus inicios por parte de los pilotos italianos Elia Liut y Ferruccio Guicciardi, quienes efectuaron los primeros vuelos entre Guayaquil y Quito con la finalidad del transporte de carga y correo. En 1921 Liut y Guicciardi llevaron a cabo el primer vuelo internacional atravesando los Andes ecuatorianos para llegar a Pasto en Colombia, lo cual creó la necesidad de introducir un servicio aéreo regular en el país (Escobar Corradine, 2014).

En 1928 Ecuador firma el primer contrato de transporte aéreo del país con la sociedad Colombo-Alemana de Transportes Aéreos (SCADTA), la cual ofertaba el servicio de transporte aéreo de pasajeros, correo y carga a lo largo de la costa ecuatoriana. En 1929 la compañía estadounidense Pan American-Grace Airways (PANAGRA) ingresa al mercado bajo el seudónimo de Aerovías del Ecuador operando vuelos que partían desde Panamá y Colombia a Ecuador para posteriormente partir a Chile, Perú y Argentina. En 1930, PANAGRA inicia el transporte de pasajeros entre Quito y Guayaquil lo que conllevó la construcción de los primeros aeródromos del país (Escobar Corradine, 2014).

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

Con la finalización de la Segunda Guerra Mundial, la época Post Guerra, la facilidad de obtener aviones, la aceptación del mercado y el apoyo de empresarios privados a la iniciativa se promovió el desarrollo de la industria aerocomercial en Ecuador y el 6 de mayo de 1946 se inaugura de manera oficial la industria aerocomercial doméstica en Ecuador con la creación de la empresa Aerovías Nacionales del Ecuador (ANDESA) encargada del transporte de pasajeros y carga entre las principales ciudades del país, Guayaquil y Quito. En 1947 ingresan las empresas Aerotransporte Ecuatoriano C.A. (ATECA) y Trasandina Ecuatoriana, las cuales posteriormente se fusionaron y crearon Aerovías Ecuatorianas C.A. (AREA) ofertando vuelos entre Guayaquil, Quito, Cuenca, Manta, Loja y Esmeraldas. En 1950 debido a la necesidad de la industria petrolera de comunicarse con la región amazónica surge la compañía Transportes Aéreos Orientales (TAO) la cual conectaba a Quito y Cuenca con las provincias del oriente ecuatoriano. En 1948 debuta la ruta Guayaquil – Galápagos a mano de la empresa aérea Línea Internacional Aérea (LIA), lo cual situó a la compañía como pionera en ofertar las Islas Galápagos (Escobar Corradine, 2014).

Finalmente en 1962 surge la compañía aérea Transportes Aéreos Militares Ecuatorianos (TAME), el único operador acreditado legalmente para maniobrar a nivel interno el cual se caracterizó por su amplia oferta de rutas domésticas que conectaban a las ciudades más importantes del país (Escobar Corradine, 2014).

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

Los vuelos domésticos en Ecuador: Aerolíneas, rutas y frecuencias

Actualmente en Ecuador la demanda de vuelos nacionales es atendida por 3 aerolíneas las cuales además de ofertar destinos internacionales ofrecen rutas dentro del país, estas son: Avianca, Latin America Airlines (LATAM Airlines) y TAME EP.

Avianca

Avianca, antes conocida como AeroGal (Aerolíneas Galápagos) inició sus operaciones en agosto de 1986 ofreciendo el servicio de transporte de pasajeros y carga entre el territorio continental ecuatoriano y Galápagos, ofertando destinos como Quito, Cuenca, Lago Agrio y Coca. En 2002 apertura la ruta Quito-Guayaquil, Guayaquil – Baltra y en 2005 inicia operaciones internacionales en la región Norteamericana y Caribe-Suramericana (Avianca , 2017).

En 2010 pasa a manos de la compañía colombiana AviancaTaca Holdings, lo que conllevó a una reestructuración con la inauguración de nuevas rutas, el aumento de frecuencias, la ampliación de la flota aeronáutica para el transporte de carga y la adhesión a Star Alliance que amplió la red de beneficios para los usuarios. Hoy en día Avianca opera 6 destinos a nivel nacional y 80 destinos internacionales (Avianca , 2017).

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

A continuación en la tabla #1 se detallan los destinos, rutas y frecuencias diarias que opera a la actualidad la compañía Avianca.

Destinos nacionales	Rutas	Frecuencias diarias
Guayaquil	Guayaquil-Quito	5
	Guayaquil-Baltra	1
	Guayaquil-San Cristóbal	1
Quito	Quito-Manta	3
	Quito-Guayaquil	4
	Quito-Guayaquil-Galápagos	2
	Quito-Coca	2
	Quito-Guayaquil-San Cristóbal	1
	Quito-Galápagos	1
Manta	Manta-Quito	*2
El Coca	Coca-Quito	1
Isla Baltra	Baltra-Guayaquil	1
	Baltra-Quito	1
Isla San Cristóbal	San Cristóbal-Guayaquil-Quito	1

*Frecuencia por semana.

Tabla # 1: Destinos nacionales, rutas y frecuencias operados por Avianca.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de la página de internet de la Terminal Aeroportuaria de Guayaquil S.A (Tagsa, 2017).

LATAM Ecuador

LATAM Airlines Ecuador antes conocida como LAN Ecuador es una subsidiaria perteneciente a la compañía chilena LATAM Airlines Group que empezó sus operaciones en el país en 2003 con rutas que iban de Guayaquil y Quito, hacia Buenos Aires, Madrid, Miami, New York y Santiago. Para en 2009 expande el servicio de transporte de pasajeros a nivel local, conectando de esta manera ciudades como Guayaquil, Quito, Cuenca, Baltra y San Cristóbal. (LATAM AIRLINES, 2017).

En el 2010 pasa a formar parte de Star Alliance, adhesión que abrió paso a la expansión de las rutas gracias a la amplia cartera de 100 destinos alrededor del

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

mundo. Hoy en día LATAM Ecuador opera 5 destinos a nivel nacional, 4 destinos a nivel de Sudamérica y 4 destinos a nivel de Norteamérica y Europa (LATAM AIRLINES, 2017).

A continuación en la tabla #2 se detallan los destinos, rutas y frecuencias diarias que opera a la actualidad la compañía LATAM Ecuador.

Destinos nacionales	Rutas	Frecuencias diarias
Guayaquil	Guayaquil-Quito	8
	Guayaquil-Baltra	1
	Quito-Guayaquil	8
Quito	Quito-Guayaquil-Galápagos	1
	Quito-Cuenca	3
	Quito-Galápagos	1
	Cuenca-Quito	2
Isla Baltra	Baltra-Guayaquil	1
	Baltra-Quito	1
Isla San Cristóbal	San Cristóbal-Guayaquil-Quito	1

Tabla # 2: Destinos nacionales, rutas y frecuencias operados por LATAM Ecuador.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de la página de internet de la Terminal Aeroportuaria de Guayaquil S.A (Tagsa, 2017).

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

Transportes Aéreos Militares Ecuatorianos (TAME EP)

TAME es una compañía aérea de origen ecuatoriano perteneciente al Estado que surge el 17 de diciembre de 1962 con la finalidad de facilitar el transporte entre las principales ciudades del país como Tulcán, Esmeraldas, Manta, Latacunga, Ambato, Riobamba, Guayaquil, Cuenca, Loja y Machala. Posteriormente extendió su oferta con destinos como Pastaza, Sucúa, Tena y Galápagos posicionándola como pionera en dar cobertura a estos destinos y líder en la industria aerocomercial (Noboa S., 2009).

En 1992 TAME expande sus horizontes incursionando en el mercado del transporte internacional operando rutas desde Quito hacia ciudades como Bogotá y Cali. Para el 2010 inaugura nuevas rutas internacionales saliendo desde Quito a Bogotá, Caracas, Lima, Panamá, Buenos Aires y La Habana y en 2013 inaugura destinos como Nueva York, Sao Paulo, Fort Lauderdale. Hoy en día TAME enlaza 13 destinos nacionales entre la Amazonía, Sierra, Costa, Galápagos y oferta 6 destinos a nivel internacional. (TAME, 2017).

A continuación en la tabla #3 se detallan los destinos, rutas y frecuencias diarias que opera a la actualidad la compañía TAME EP.

**ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE
VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO**

Destinos nacionales	Rutas	Frecuencias diarias
Guayaquil	Guayaquil-Quito	8
	Guayaquil-Loja	1
	Guayaquil-Baltra	1
	Quito-Cuenca	3
	Quito-Manta	2
	Quito-Guayaquil	9
Quito	Quito-Guayaquil-Galápagos	2
	Quito-Esmeraldas	1
	Quito-Loja	3
	Quito-Lago Agrio	2
	Quito-Coca	3
	Quito-Santa Rosa	1
	Baltra-Quito	1
Galápagos	San Cristóbal-Quito	1
	Baltra-Guayaquil	1
	San Cristóbal-Guayaquil	1

Tabla # 3: Destinos nacionales, rutas y frecuencias operados por TAME EP.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de la página de internet de la Terminal Aeroportuaria de Guayaquil S.A (Tagsa, 2017).

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

El mercado del transporte doméstico de pasajeros: Cifras y estadísticas

En Ecuador el transporte doméstico de pasajeros ha presentado una variación a partir del 2014, año en el que el tráfico aéreo doméstico movilizó un promedio de 3.691.955 pasajeros de los cuales 1.621.739 provenían del Aeropuerto Mariscal Sucre de Quito y 1.039.514 del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo (EL TELEGRAFO , 2015).

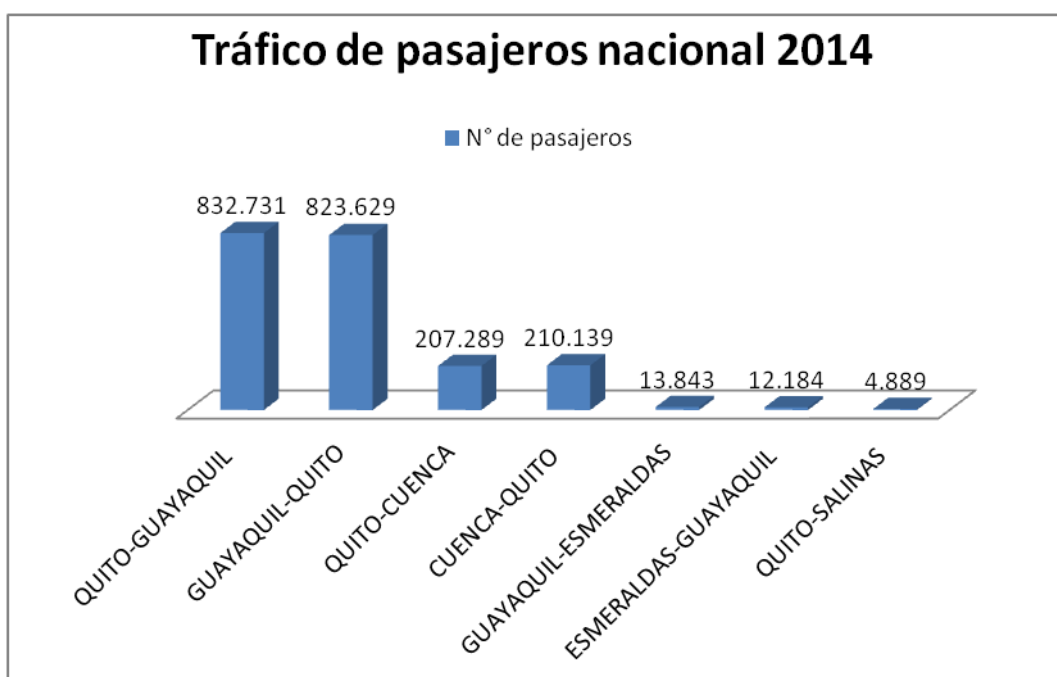


Figura 1. Gráfico de barras de los pasajeros transportados a nivel nacional en las principales rutas domésticas en 2014.
Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida vía mail de la DGAC.

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

2015 presentó una disminución en el tráfico doméstico con un total de 3.416.600 personas desplazadas, de las cuales la mayoría provenía del aeropuerto de Quito (2.240.285 pasajeros), seguido por el aeropuerto de Guayaquil (1.176.315) (DGAC, 2017).

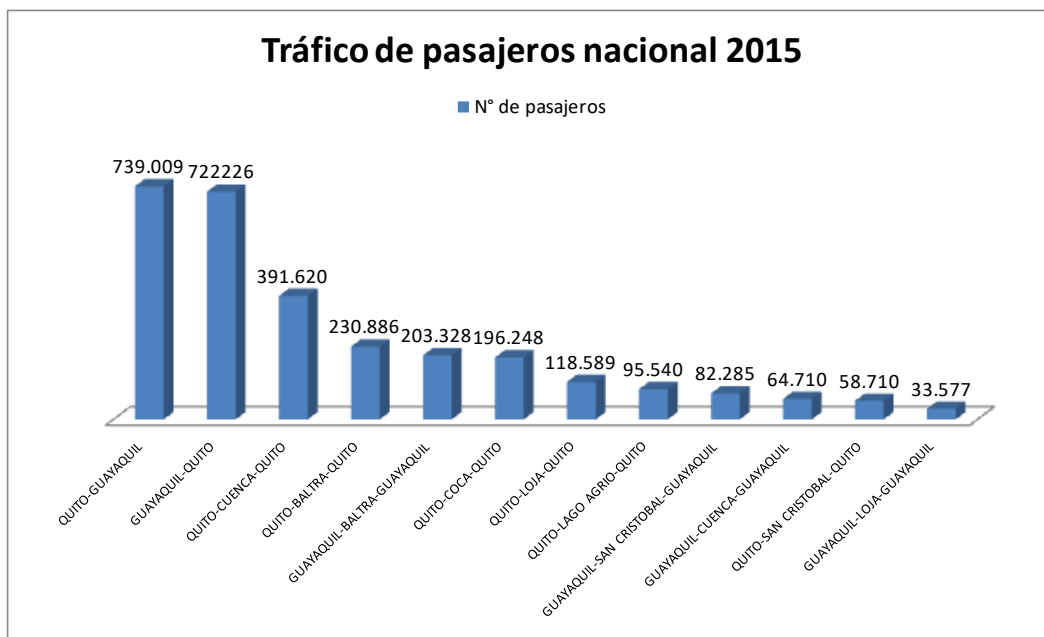


Figura 2. Gráfico de barras de los pasajeros transportados a nivel nacional en las principales rutas domésticas en 2015.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida vía mail de la DGAC.

El periodo 2016 presentó nuevamente una disminución en el tráfico doméstico de pasajeros con respecto al año anterior con un total de 3.001.566 personas transportadas de las cuales la mayor demanda proviene del aeropuerto de Quito (1.539.185 pasajeros), seguido del aeropuerto de Guayaquil (1.462.381 pasajeros) (DGAC, 2017).

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

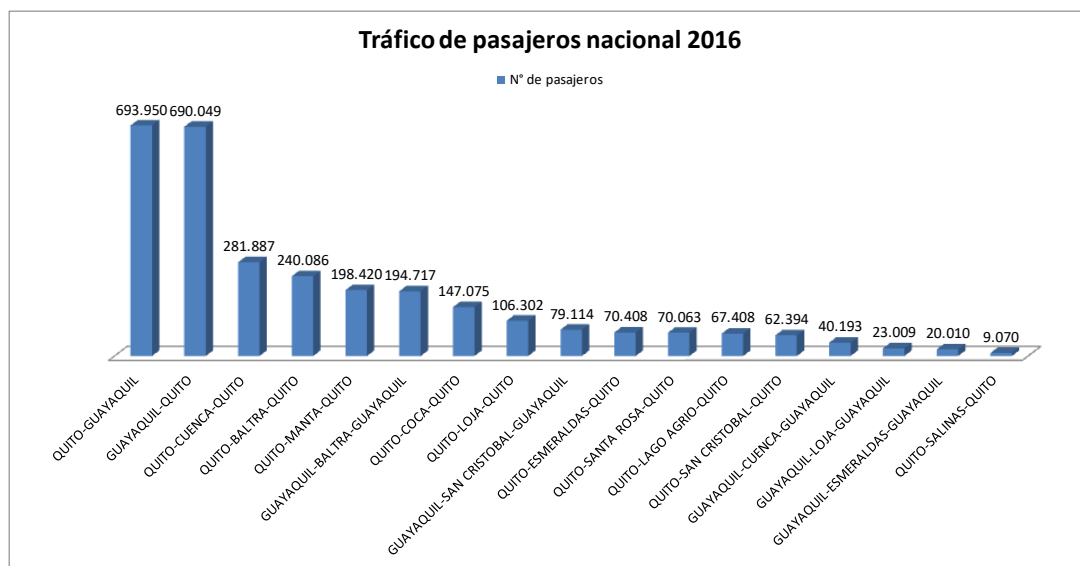


Figura 3. Gráfico de barras de los pasajeros transportados a nivel nacional en las principales rutas domésticas en 2016.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida vía mail de la DGAC.

La ruta aérea Guayaquil-Quito: Oferta, demanda y desarrollo

Como se mencionó anteriormente la ruta Guayaquil – Quito es la segunda ruta con mayor demanda que ofrece el mercado aéreo de transporte de pasajeros doméstico después de Quito – Guayaquil. Debido a ello las aerolíneas que operan a nivel nacional destinan la mayoría de su oferta en vuelos que cubren esta ruta desde las 06:10 hasta las 21:10 de lunes a viernes y de 06:10 a 21:30 los sábados y domingos (Aeropuerto de Guayaquil Jose Joaquin de Olmedo, 2017).

Las siguientes tablas muestran las diferentes frecuencias que ofrecen las aerolíneas nacionales con respecto a la ruta Guayaquil-Quito a lo largo de la semana, cabe destacar que TAME cubre la mayor parte de la oferta y los horarios más demandados son entre las 06:10 - 08:00 y 18:00 – 20:00, lo que se evidencia por la frecuencia de vuelos que salen en los horarios señalados.

**ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE
VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO**

HORA	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
06:10	TAME	TAME	TAME	TAME	TAME
06:10	AVIANCA	AVIANCA	AVIANCA	AVIANCA	AVIANCA
06:10	LATAM	LATAM	LATAM	LATAM	LATAM
07:30	TAME	TAME	TAME	TAME	TAME
08:00	LATAM	LATAM	LATAM	LATAM	LATAM
08:05	AVIANCA	AVIANCA	AVIANCA	AVIANCA	AVIANCA
08:30	TAME	TAME	TAME	TAME	TAME
08:50	LATAM	LATAM	LATAM	LATAM	LATAM
09:10	TAME	TAME	TAME	TAME	TAME
12:30	TAME	TAME	TAME	TAME	TAME
13:55	AVIANCA	AVIANCA	AVIANCA	AVIANCA	AVIANCA
14:00	LATAM	LATAM	LATAM	LATAM	LATAM
14:40	TAME	TAME	TAME	TAME	TAME
16:00	TAME	TAME	TAME	TAME	TAME
16:15	LATAM	LATAM	LATAM	LATAM	LATAM
16:50	AVIANCA	AVIANCA	AVIANCA	AVIANCA	AVIANCA
18:00	TAME	TAME	TAME	TAME	TAME
19:30	TAME	TAME	TAME	TAME	TAME
20:30	TAME	TAME	TAME	TAME	TAME
20:35	AVIANCA	AVIANCA	AVIANCA	AVIANCA	AVIANCA
20:45	LATAM	LATAM	LATAM	LATAM	LATAM
21:10	LATAM	LATAM	LATAM	LATAM	LATAM

Tabla # 4: Horarios (Lunes a viernes) correspondiente a la ruta Guayaquil-Quito.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida la página web del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo (AIJJO).

**ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE
VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO**

HORA	Sábados	Domingos
06:10	LATAM	LATAM
06:45	LATAM	LATAM
06:55	AVIANCA	AVIANCA
07:20	LATAM	LATAM
07:30	TAME	LATAM
09:10	TAME	TAME
13:30	AVIANCA	AVIANCA
13:40	TAME	TAME
14:00	LATAM	LATAM
14:40	AVIANCA	AVIANCA
14:45	LATAM	LATAM
15:00	AVIANCA	AVIANCA
15:25	LATAM	LATAM
15:30	TAME	TAME
16:00	TAME	TAME
16:05	AVIANCA	AVIANCA
16:15	LATAM	LATAM
18:00	TAME	TAME
18:05	LATAM	LATAM
19:30	TAME	TAME
21:30	LATAM	LATAM

Tabla # 5: Horarios (Sábados y Domingos) correspondiente a la ruta Guayaquil - Quito.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida la página web del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo (AIJJO).

En lo que respecta a la demanda de vuelos nacionales en Ecuador y su perfil se ha podido documentar poco; no obstante, entre los documentos obtenidos más actuales destaca el trabajo de investigación de Aguirre (2013) “Análisis del perfil del consumidor de aerolíneas de vuelos locales para la propuesta de fidelización de la línea aérea LAN Ecuador” donde se determinó que los usuarios de vuelos nacionales se encuentran en los rangos de edad de 24 – 29 y 42 - 47 años, de los cuales el 41% prefieren Lan, 34% TAME y 25% Avianca, siendo la motivación predominante el trabajo y/o negocios (65%) con una frecuencia de desplazamiento de 2 – 3 veces al año en la jornada matutina. Respecto a las preferencias al momento de elegir una aerolínea, lideró el servicio y los horarios siendo el precio un criterio indiferente para los encuestados.

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

Las preferencias/expectativas en la industria aerocomercial

Conocer las expectativas y/o preferencias de los usuarios es clave hoy en día para lograr la satisfacción y lealtad de los mismos. Vu Van (2015) considera que las expectativas son el punto de partida para poder hacer un juicio sobre el servicio recibido. A continuación se indican los resultados de las investigaciones más destacadas relacionadas a las preferencias y expectativas en la industria aerocomercial.

Relacionado al transporte doméstico de pasajeros Miskeen, Alhodairi & Rahmat (2013) ofrecen una perspectiva sobre las preferencias del mercado de Libia el cual bajo la metodología SERVQUAL sometió a evaluación 26 ítems, de los cuales los de mayor importancia para los usuarios fueron la comodidad de los aviones, el servicio a bordo, la amabilidad del personal, información del estado del vuelo, la puntualidad, la condición de los aviones, limpieza de la cabina, la seguridad y el precio.

Kurtulmuşoğlu, Can & Tolon (2016) contribuye de manera importante con las preferencias de los usuarios de líneas aéreas domésticas que operan en Turquía a través de la evaluación de 27 criterios de servicio, de los cuales destacó el servicio de alimentos y bebidas, entretenimiento a bordo, personalización, amabilidad del personal, servicio siendo el precio un criterio indiferente.

Rimbo, Nagoya, Solihin & Mongay en su investigación “Perceptions of Consumers in the Airline Industry” (2017) determinaron que para los usuarios de las aerolíneas Thai Airways y Singapore Airlines los atributos de servicio que

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

tenían mayor grado de importancia era el servicio de alimentos y bebidas, la comodidad de los asientos, calidad del avión y el entretenimiento a bordo.

AIRQUAL: Herramienta de medición de las expectativas y satisfacción en la industria aerocomercial

Correspondiente a herramientas de medición sobre las expectativas y percepción del servicio en la industria aerocomercial destaca AIRQUAL, la cual fue diseñado por Bari, Bavik, Ezik, Hussain & Toner en 2001 tomando como base el modelo SERVQUAL, la herramienta fue aplicada y validada por primera en la República Turca del Norte de Chipre en 2006 (Ekiz, Hussain, & Bavik, 2006) y posteriormente en 2015 fue modificada y validada por Alotaib (Alotaibi, 2015).

El diseño de AIRQUAL consiste en cinco dimensiones como lo propone SERVQUAL; no obstante, estas se adaptaron al área de aplicación siendo las dimensiones AIRQUAL las expuestas a continuación en la tabla #6.

**ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE
VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO**

Dimensión	Descripción
Tangibles aerolíneas	Abarca criterios netamente relacionados a la infraestructura del avión, su limpieza comodidad y servicios que se ofrecen dentro de él como el servicio de catering y entretenimiento además de la apariencia del personal de las compañías aéreas.
Tangibles aeropuerto	Hace referencia a la infraestructura del aeropuerto como los baños, tiendas, parqueos, áreas para fumadores, señalización además de la limpieza, seguridad, la apariencia del personal y la comodidad que el lugar ofrezca
Personal	Se refiere a los empleados, sus capacidades, actitudes, experiencia, desempeño de sus funciones y conocimientos
Empatía	Abarca criterios como la puntualidad de salidas y llegadas, la ubicación del aeropuerto, la compensación al usuario, servicios médicos a bordo, horario de atención de las aerolíneas y oficinas del aeropuerto y los récords de seguridad de las aerolíneas
Imagen	Expone los criterios oferta de boletos aéreos a bajo precio, relación precio – calidad y la imagen que los usuarios tienen de la aerolínea.

Tabla # 6: Dimensiones AIRQUAL.

Fuente: Elaboración propia a partir de Bari *et al.* (2001).

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

Metodología

Tipo y diseño de la investigación

Para cumplir los objetivos estipulados en el presente trabajo de investigación se aplicó el método cuantitativo o método tradicional ya que se busca medir o cuantificar un fenómeno social. El tipo de investigación empleado fue el exploratorio – descriptivo, exploratorio ya que se parte de un tema del cual se ha documentado poca información, motivo por el cual no se puede formular premisas o hipótesis y es descriptivo ya que mediante la recolección de información de la población de estudio se podrá posteriormente generar teorías y/o hipótesis del fenómeno de estudio en base a los resultados obtenidos (Sabino, 2014).

Diseño de la herramienta de recolección de información

La herramienta empleada (ver anexo A) en la presente investigación para la obtención de información fue la encuesta, la cual consta de 3 partes:

- A. Datos socio-demográficos
- B. Sobre el perfil del pasajero
- C. Sobre sus preferencias

La parte A abarca variables de carácter socio demográfico como sexo, residencia, edad, nivel de educación, ocupación e ingresos. La parte B abarca interrogantes sobre el perfil del pasajero como motivaciones, preferencias de pago y compra, horarios y días de desplazamiento, tipo de boleto y estancia media en el

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

destino. Tanto la parte A como B permitirá la obtención de un perfil básico de la población de estudio. La parte C involucra las preferencias de los usuarios, para asegurar la obtención de información relevante se aplicó el modelo AIRQUAL modificado y validado por Alotaib (2015), el cual consta de 5 dimensiones: Elementos tangibles aerolíneas y aeropuerto, fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, garantía y empatía. Cada dimensión oscila entre 3 y 8 ítems los cuales se someten a evaluación Likert de 5 puntos donde (1) refleja "Nada importante" y (5) de "Muy importante".

Población de estudio y selección de la muestra

Como población de estudio se escogió a las personas que viajaban por vía aérea desde la ciudad de Guayaquil mediante el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo a la ciudad de Quito. Para determinar la muestra a encuestar se tomó como universo el número de pasajeros desplazados en esta ruta en el año 2016 (690.049 personas), por lo cual se aplicó la fórmula para calcular el tamaño de la muestra para población finita, es decir, cuando se conoce el total de la población, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% lo cual dio como resultado un tamaño de población de 384 personas. Las encuestas fueron aplicadas durante los meses de junio, julio y agosto del presente año en el área de salidas nacionales del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, para evitar sesgos en los resultados las encuestas no se limitaron a un horario específico, sino que fueron efectuadas en los horarios de mañana, tarde y noche, abarcando de esa manera el horario de 06:10 – 21:30.

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

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

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar (0,5).

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 o en relación al 99% de confianza equivale 2,58.

e = Límite aceptable de error muestral que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

$$n = \frac{690.049(0,5)^2(1,96)^2}{(690.049 - 1)(0,05)^2 + (0,5)^2(1,96)^2}$$

$$n = \frac{662.723,0596}{(690.048)(2,5) + (0,5)^2(1,96)^2}$$

$$n = \frac{662.723,0596}{1.725,12 + 0.9604}$$

$$n = \frac{662.723,0596}{1.726.0804} = 383,94$$

Procesamiento de datos

Cabe destacar que para el procesamiento de la información obtenida se utilizó la herramienta estadística SPSS, en la cual se diseñó la base de tabulación y posteriormente se procedió a la interpretación de resultados mediante un análisis estadístico descriptivo.

Limitaciones

- El periodo de tiempo con que se contó para efectuar la investigación.
- Tramitar aprobación de proyecto, permisos y credenciales con la entidad administrativa del aeropuerto.
- La falta de cooperación por parte de los encuestados.

**ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE
VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO**

- Dificil acceso y no gratuidad a la información del tráfico aéreo de pasajeros nacional.
- La falta de actualización de la información del tráfico de pasajeros en las plataformas online de la DGAC.

**ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE
VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO**

Análisis de resultados

Datos socio-demográficos de la muestra

		Porcentaje
Género	Masculino	74,00%
	Femenino	26,00%
Residencia	Guayaquil	36,2%
	Quito	50,0%
	Nacional	8,9%
	Extranjero	4,9%
Edad	18 - 30 años	24,0%
	31 - 40 años	39,1%
	41 - 50 años	26,6%
	51 - 60 años	9,1%
	Más de 60 años	1,3%
Nivel de estudios	Sin estudios	0,0%
	Primaria	0,8%
	Secundaria	4,9%
	Universidad (Tercer nivel)	71,9%
	Postgrado/Doctorado (Cuarto Nivel)	22,4%
Ocupación	Estudiante	2,6%
	Trabajador independiente	13,3%
	Empleado del sector público	27,6%
	Empleado del sector privado	54,4%
	Jubilado	1,6%
	Desempleado	0,5%
Ingresos	\$375 - \$500	2,9%
	\$500 - \$700	3,6%
	\$700 - \$900	10,2%
	\$900 - \$2000	34,6%
	Más de \$2000	46,1%
	Sin ingresos	2,6%

Tabla # 7: Datos socio-demográficos.

Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de información efectuado.

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

De acuerdo a los datos mostrados en la tabla #7, se aporta como primer punto el análisis socio-demográfico el cual indica que en cuanto al género, el 74% de la muestra corresponde al masculino. En relación a la residencia, el 50 % de los encuestados reside en la ciudad de Quito y el 36,2% en Guayaquil. Respecto a la edad, el 39,1% oscilan entre los 31 – 40 años de edad y el 26,6% corresponde al rango de “41 – 50 años”. En relación al nivel de estudios el 71,9% cuenta con un título de tercer nivel, correspondiente al sector laboral en el que se desempeña la mayoría de los encuestados destacó el sector privado con 54,4% y por último, en referencia a los ingresos de los encuestados los rangos predominantes fueron “Más de \$2000” con el 46,1% y “\$900 - \$2000” con 34,6%.

Sobre el perfil del pasajero

N° de veces que ha viajado a Quito en el 2017	Porcentaje
2 - 5 veces	48,8%
6 - 10 veces	29,2%
11 - 15 veces	8,3%
16 - 20 veces	6,0%
21 - 25 veces	1,4%
26 - 30 veces	2,8%
Más de 30 veces	3,7%

Tabla # 8: N° de veces que ha efectuado la ruta Guayaquil – Quito.

Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de información efectuado.

Como se refleja en la tabla #8, durante el presente año los desplazamientos del 48,8% de la muestra se ubican entre “2 – 5 veces” y el 29,2% corresponde a los desplazamientos efectuados entre “6 – 10 veces”.

**ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE
VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO**

Motivo del viaje	Porcentaje
Vacaciones, recreo y ocio	7,3%
Negocios y/o trabajo	83,1%
Visita a familiares o amigos	6,5%
Educación y formación	1,3%
Salud	0,8%
Tránsito	0,0%
Otros motivos	1,0%

Tabla # 9: Motivo del viaje.

Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de información efectuado.

En lo que corresponde al motivo de viaje de los encuestados, negocios y/o trabajo lideró con 83,10% y en segundo lugar con un porcentaje poco significativo se situó vacaciones, recreo y ocio con 7,3%.

¿Preferencia por una línea aérea cuando viaja?	Porcentaje
Si	60,2%
¿Cuál ?	Porcentaje
LATAM	52,8%
TAME	28,1%
AVIANCA	19,0%
No	39,8%

Tabla # 10: Preferencia por una aerolínea aérea cuando viaja.

Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de información efectuado.

Sobre la preferencia por una compañía aérea el 60,2% de los pasajeros manifestaron tener preferencias por una aerolínea, de las 231 personas que indicaron una respuesta positiva el 52,8% prefiere LATAM, el 28,1% prefiere TAME y el 19% prefiere Avianca mientras que el 39,8% de la muestra indicaron no tener preferencia alguna cuando viajan.

**ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE
VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO**

Razón por preferir LATAM	Porcentaje
Precio	17,2%
Experiencia pasada	13,9%
Puntualidad	14,8%
Recomendación	2,5%
Disponer de membresía	9,8%
Servicio	26,2%
Otros	15,6%
Razón por preferir TAME	Porcentaje
Precio	30,8%
Experiencia pasada	4,6%
Puntualidad	3,1%
Recomendación	1,5%
Disponer de membresía	3,1%
Servicio	1,5%
Otros	55,4%
Razón por preferir AVIANCA	Porcentaje
Precio	13,6%
Experiencia pasada	2,3%
Puntualidad	11,4%
Recomendación	2,3%
Disponer de membresía	9,1%
Servicio	47,7%
Otros	13,6%

Tabla # 11: Motivo por elegir dicha aerolínea.

Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de información efectuado.

En relación al motivo de preferencia por una aerolínea el 52,8% que indicó preferencia por LATAM, destaca como motivo predominante el servicio (26,2%). Correspondiente al 28,1% que indicaron preferir TAME lideró otro motivo (55,40%) siendo este la asignación de la empresa, el 19% restante de personas que indicaron preferencia por Avianca el motivo que destacó fue el servicio (47,7%).

**ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE
VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO**

Horario en el que frecuenta viajar	Porcentaje
Mañana (06:30 - 12:00)	34,10%
Tarde (12:00 - 18:30)	37,80%
Noche (18:30 - 00:00)	28,10%
Días de desplazamiento	Porcentaje
Entre semana (Lunes - viernes)	91,10%
Fines de semana (Sábado - Domingo)	8,90%

Tabla # 12: Horario, días en los que frecuenta viajar y tipo de boleto que adquiere.

Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de información efectuado.

Como se manifiesta en la tabla #12, el mayor número de desplazamientos se dan en la jornada vespertina con un 37,8% y la jornada matutina con 34,1%. En relación a los días en los que se efectúan dichos desplazamientos el 91,1% de la muestra indicó que sus viajes se efectúan entre semana.

**ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE
VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO**

¿Quién decide la aerolínea?	Porcentaje
Familia	1,8%
Amigos	0,8%
Yo mismo	38,3%
Mi empresa	59,1%
Otro	0,0%
Tipo de boleto que usualmente adquiere	Porcentaje
Solo ida	10,7%
Ida y vuelta	89,3%
¿Quién compra el boleto aéreo?	Porcentaje
Familia	3,9%
Amigos	0,5%
Yo mismo	32,6%
Mi empresa	63,0%
Otro	0,0%
Canal por el que adquieren el boleto aéreo	Porcentaje
OTAS (Booking, Despegar, Kayak, etc.)	8,3%
Website de la compañía aérea	25,8%
Aeropuerto (Oficinas de ventas)	9,9%
Agencia de viaje	27,1%
Gestión de la empresa	25,8%
Otro	3,1%
Forma de pago	Porcentaje
Efectivo	10,4%
Tarjeta de crédito	45,6%
Tarjeta de débito	5,8%
Dinero electrónico	0,0%
Gestión de la empresa	33,6%
Otro	4,7%

Tabla # 13: Gestión de compra del boleto aéreo.

Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de información efectuado.

En relación al proceso de compra del boleto aéreo, el 59,1% señaló que la empresa es quien decide la compañía aérea en la que viajarán. Correspondiente al tipo de boleto que los pasajeros adquieren usualmente, “ida y vuelta” fue la opción que lideró con un 89,3%. Respecto a quien compra el boleto aéreo, nuevamente predominó la opción “Mi empresa” con 63,0%. En relación al canal

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

por el cual adquieren el boleto aéreo, las agencias de viaje predominaron con el 27,1%. Respecto a la forma de pago del boleto, la tarjeta de crédito lideró con el 45,6%.

¿Es miembro de un programa de viajero frecuente?	Porcentaje
Si	39,1%
¿Cuál?	Porcentaje
LATAMPASS	64,0%
TAME MILLAS	12,0%
LIFEMILES	24,0%
No	60,9%
¿Su membresía influye en su elección de aerolínea?	Porcentaje
Si	16,6%
No	22,5%

Tabla # 14: ¿Miembro de un programa de viajero frecuente? – ¿Membresía afecta o influye su elección de aerolínea?

Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de información efectuado.

En lo que concierne a la pertenencia a algún programa de viajero frecuente, el 60,9% de los encuestados manifestaron que no cuentan dichas membresías, entre las razones destacó la falta de interés debido a que la empresa cubre los gastos del viaje y el 39,1% restante indicó que si. En relación a la influencia que estos programas de viajero frecuente tiene en sus usuarios el 22,5% indicaron “no” y el 16,6% se inclinó por “si”.

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

Estancia en el destino	Porcentaje
1 día	11,7%
2 a 3 días	24,0%
4 a 5 días	5,5%
1 semana	7,0%
15 días	1,3%
1 mes	1,0%
Más de un mes	0,5%
Residente Quito	49,0%

Tabla # 15: Estancia en el destino (Quito).

Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de información efectuado.

Correspondiente a la estancia en el destino (Quito) por parte de los usuarios, se indica que el 50% reside en Quito y el 24% tienen una estancia de “2 a 3 días”.

Sobre las preferencias

Para analizar las preferencias de los usuarios y poder determinar los de mayor y menor importancia se procedió a la suma de las opciones “importante = 4” y “muy importante = 5” de cada ítem, dicho resultado se denomina *Top two box*¹, posteriormente se promediaron los valores por segmento siendo el resultado el valor a partir del cual se determinará los ítems importantes (Imp.) y no importantes (No Imp.).

¹ Resultado de la suma de las opciones “importante = 4” y “muy importante = 5” de cada ítem por segmento.

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

Elementos tangibles aerolíneas

Elementos tangibles aerolíneas		
Enunciado	Top two box	Imp./No Imp.
Aviones limpios y cómodos	92,40%	I
Servicio de catering/snacks a bordo	42,20%	NI
Limpieza de los servicios higiénicos del avión	91,70%	I
Servicio de entretenimiento en vuelo	45,30%	NI
Buena apariencia de los empleados	74,50%	I
Asientos limpios y cómodos	92,50%	I
	73,10%	

Tabla # 16: Dimensión elementos tangibles aerolíneas.

Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de información efectuado

*Nota: el valor de prueba ² tomado fue 73,1% correspondiente al promedio de la dimensión.

Al analizar los ítems de mayor importancia en la dimensión tangibles aerolíneas, este da como resultado que los criterios de mayor importancia son: Aviones limpios y cómodos, limpieza de los servicios higiénicos del avión, buena apariencia de los empleados y asientos limpios y cómodos.

² Hace referencia al resultado del promedio de la columna Top two box, a partir del cual los ítems que igualen o superen el promedio se consideran importantes.

**ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE
VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO**

Elementos tangibles aeropuerto

Elementos tangibles aeropuerto		
Enunciado	Top two box	Imp./No Imp.
Servicio wifi gratuito y enchufes para conectar dispositivos	89,30%	I
Buena apariencia de los empleados	78,60%	NI
Instalaciones limpias y cómodas	98,00%	I
Señaléticas suficientes y claras	92,90%	I
Limpieza y cantidad de servicios higiénicos	96,90%	I
Efectivos controles de seguridad	94,50%	I
Variedad de tiendas	37,20%	NI
Disponibilidad de salas de espera confortables	93,20%	I
	85,10%	

Tabla # 17: Dimensión elementos tangibles aeropuerto.

Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de información efectuado

*Nota: el valor de prueba tomado fue 85,1% correspondiente al promedio de la dimensión.

Al analizar los ítems de mayor importancia en la dimensión tangibles aeropuerto, este da como resultado: Servicio wifi gratuito y enchufes para conectar dispositivos, instalaciones limpias y cómodas, señaléticas suficientes y claras, limpieza y cantidad de servicios higiénicos, efectivos controles de seguridad y disponibilidad de salas de espera confortables.

**ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE
VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO**

Fiabilidad servicio de las aerolíneas

Fiabilidad servicio aerolíneas		
Enunciado	Top two box	Imp./No Imp.
Manipulación del equipaje con cuidado y atención	94,30%	I
Boletos aéreos a bajo precio	89,10%	NI
Relación del precio del boleto con el servicio recibido	94,30%	I
Puntualidad en partidas y llegadas	97,40%	I
Suficientes vuelos por día	85,40%	NI
Disponibilidad de información clara sobre el estado su vuelo	96,90%	I
	92,90%	

Tabla # 18: Dimensión fiabilidad servicio de las aerolíneas.

Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de información efectuado

*Nota: el valor de prueba tomado fue 92,9% correspondiente al promedio de la dimensión.

Al analizar los ítems de mayor importancia en la dimensión fiabilidad servicio de las aerolíneas, este da como resultado que los criterios de mayor importancia son: Manipulación del equipaje con cuidado y atención, relación del precio del boleto con el servicio recibido, puntualidad en partidas y llegadas y disponibilidad de información clara sobre el estado su vuelo.

**ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE
VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO**

Capacidad de respuesta del personal de las aerolíneas

Capacidad de respuesta del personal de las aerolíneas		
Enunciado	Top two box	Imp./No Imp.
Empleados siempre dispuestos a ayudar a los pasajeros	97,70%	I
Recibir un servicio ágil a tiempo	96,90%	NI
Recibir pronta atención y/o respuesta ante algún requerimiento o reclamo	97,10%	NI
	97,20%	

Tabla # 19: Dimensión capacidad de respuesta del personal de las aerolíneas.

Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de información efectuado

*Nota: el valor de prueba tomado fue 97,2% correspondiente al promedio de la dimensión.

Al analizar los ítems de mayor importancia en la dimensión capacidad de respuesta del personal de las aerolíneas, este da como resultado que el criterio de mayor importancia para los usuarios es: Empleados siempre dispuestos a ayudar a los pasajeros.

Garantía

Garantía		
Enunciado	Top two box	Imp./No Imp.
Nivel de instrucción y entrenamiento adecuado de los empleados del aeropuerto/compañía aérea	95,10%	I
Empleados del aeropuerto/compañía aérea inspiran confianza	88,60%	NI
Empleados del aeropuerto/compañía aérea con conocimiento para responder preguntas a los pasajeros	96,10%	I
	93,30%	

Tabla # 20: Dimensión garantía.

Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de información efectuado

*Nota: el valor de prueba tomado fue 93,3% correspondiente al promedio de la dimensión.

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

Al analizar los ítems de mayor importancia en la dimensión garantía, da como resultado que los criterios de mayor importancia para los usuarios son: Nivel de instrucción y entrenamiento adecuado de los empleados del aeropuerto/compañía aérea y empleados del aeropuerto/compañía aérea con conocimiento para responder preguntas a los pasajeros.

Empatía del personal de las aerolíneas

Empatía del personal de las aerolíneas		
Enunciado	Top two box	Imp./No Imp.
Recibir compensación ante daño o problema	93,50%	I
Recibir una atención personalizada	83,10%	NI
Amabilidad y empatía de los empleados	95,60%	I
Comprender las necesidades del pasajero	94,50%	I
	91,70%	

Tabla # 21: Dimensión empatía del personal de las aerolíneas.

Fuente: Elaboración propia a partir del levantamiento de información efectuado

*Nota: el valor de prueba tomado fue 91,7% correspondiente al promedio de la dimensión

Al analizar los ítems de mayor importancia en la dimensión empatía del personal dio como resultado que los criterios de mayor importancia son: Recibir compensación ante daño o problema, amabilidad y empatía de los empleados y comprender las necesidades del pasajero.

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

Conclusiones

Una vez realizada la revisión literaria y el análisis de los resultados obtenidos del levantamiento de información de campo, se llega a las siguientes conclusiones:

- En lo que respecta a rutas nacionales, Guayaquil – Quito se ha mantenido desde 2014 como la segunda más demandada a nivel nacional a pesar de la disminución de pasajeros transportados.
- En los inicios de la industria aerocomercial ecuatoriana la demanda de vuelos nacionales era solamente atendida por TAME, hoy en día es atendida por LATAM, TAME y Avianca.
- TAME es la aerolínea única compañía aérea que oferta más destinos y frecuencias nacionales al mercado
- Los horarios más demandados por los usuarios oscilan entre las 06:10 – 08:00 y 18:00 – 20:00.

Sobre el perfil del usuario:

- Contrastando los resultados obtenidos con el perfil del 2013 expuesto en el marco teórico se puede apreciar un cambio en el perfil en relación a la edad ya que de situarse entre los 24 - 29 y 42 - 47 este hoy en día se ubica entre los 31 -40 años.
- Correspondiente a los desplazamientos estos oscilaban entre 2 – 3 veces al año en la jornada matutina mientras que ahora en lo que va del año los desplazamientos superan dicho rango y la mayoría de desplazamientos

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

lideran la jornada vespertina siendo por igual en ambos casos el motivo predominante el trabajo y/o negocios.

- En lo que respecta a la preferencia por aerolínea la tendencia se ha mostrado constante ya que comparando el 2013 vs. 2017 este presenta que la prioridad sigue siendo LATAM, seguido de este TAME y por último Avianca, siendo en ambos casos el motivo predominante de la elección el servicio.

Sobre las preferencias del usuario:

- En relación a las preferencias se puede concluir que el presente trabajo coincide en su mayoría con las preferencias del mercado extranjero doméstico ya que destaca la parte tangible la comodidad, seguridad y la condición de los aviones, siendo el servicio de catering/snacks y entretenimiento a bordo los únicos criterios que no comparten el mismo nivel de importancia.
- Correspondiente a la dimensión fiabilidad coincidieron los criterios puntualidad siendo el precio el criterio discrepante.
- En la dimensión empatía concordaron los criterios calidad del servicio, amabilidad y empatía siendo la personalización el criterio discordante.
- Respeto a las dimensiones de servicio relevantes para los pasajeros de esta ruta son la capacidad de respuesta del personal, la garantía, la fiabilidad del servicio y la empatía del personal.

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

Recomendaciones

- Se recomienda a las compañías aéreas LATAM y Avianca aumentar las frecuencias de la ruta Guayaquil – Quito e incluso incorporar nuevas rutas a nivel nacional.
- En relación a la puntualidad, se recomienda a la aerolínea TAME mejorar este aspecto importante del servicio, se sugiere ser más flexibles en cuanto a los cambios de itinerarios de los pasajeros y fijar una política de precios que evite una notoria fluctuación de precios ante cambios, ya que los usuarios perciben una gran diferencia en precios entre TAME y sus competidores.
- Respecto a los servicios complementarios se recomienda a las compañías aéreas mejorar el servicio de snacks/catering ya que este servicio no es constante y varía en cuestión de calidad.
- Se sugiere a las compañías empoderar a su personal para que tengan el poder de tomar decisiones y a su vez ofrecer un mejor entrenamiento que permita un desarrollo óptimo del servicio en todas sus fases.
- Con respecto al personal de las aerolíneas se recomienda ser más proactivos, amables, empáticos, flexibles y que demuestren interés ante alguna necesidad o problema del usuario.
- Realizar un estudio periódico del perfil del usuario de esta ruta aérea con la finalidad de determinar la evolución de este pasajero y en función de ello aplicar estrategias y lineamientos para la mejora del servicio.

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

- Como autor se recomienda considerar la opinión de los representantes de la industria aerocomercial ecuatoriana para así conocer sus iniciativas en favor del crecimiento, mejoramiento y fortalecimiento de la industria.
- Continuar futuras investigaciones en el campo de conocimiento en el cual se orientó el presente trabajo para así complementar y actualizar los conocimientos sobre la industria aerocomercial ecuatoriana.

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

Referencias Bibliográficas

- Aeropuerto de Guayaquil Jose Joaquin de Olmedo. (24 de Junio de 2017). *Vuelos: Partidas Nacionales*. Obtenido de Aeropuerto de Guayaquil Jose Joaquin de Olmedo : <http://www.tagsa.aero/vuelos.html>
- Aguirre Salazar, D. R. (2013). *Analisis del perfil del consumidor de aerolineas de vuelos locales par ala propuesta de fidelizacion de la linea aerea LAN Ecuador* . Obtenido de Universidad de Guayaquil : <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1113/1/Trabajo%20de%20Dennys%20Aguirre.pdf>
- Alotaibi, M. M. (2015). *Evaluation of "AIRQUAL" scale for measuring airlines service quality and its effect on customer satisfaction and loyalty*. Obtenido de Cranfield University : https://dspace.lib.cranfield.ac.uk/bitstream/1826/9651/1/Alotaibi_M_M_2015.pdf
- ATAG. (2016). La aviación sostiene el empleo, el crecimiento económico y el desarrollo sustentable en América Latina y el Caribe. . *Business Wire (Español)*., 7.
- Avianca . (21 de Junio de 2017). *Informacion Institucional* . Obtenido de Avianca : <http://www.avianca.com/ec/es/nuestra-compania/informacion-institucional/perfil-corporativo>
- Bari, S., Bavik, A., Ekiz, H. E., Hussain, K., & Toner, S. (2001). AIRQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Service Quality, Customer Satisfaction, and Repurchase Intention. *HOS-414 Graduation Project (Thesis)*, 1-104.
- DGAC. (16 de Mayo de 2017). *Direccion General de Aviacion Civil* . Obtenido de Trafico domestico/internacional regular 2016 : <http://www.aviacioncivil.gob.ec/>
- Ekiz, H. E., Hussain, K., & Bavik, A. (2006). Perceptions of service quality in North Cyprus national airline. *Tourism and Hospitality Industry*, 3-5.
- EL TELEGRAFO . (21 de Mayo de 2015). 1,9 millones de pasajeros salieron del país vía aérea. *Diario el Telegrafo* , pág. 07.
- Escobar Corradine, J. (8 de Octubre de 2014). *Historia de la Aviación Comercial en Ecuador – Segunda Parte: La Época de la Post Guerra*. Obtenido de AeroMundo Magazine: <https://www.aeromundomagazine.com/historia-de-la-aviacion-comercial-en-el-ecuador-2/>
- Escobar Corradine, J. (29 de Septiembre de 2014). *Historia de la Aviación Comercial en el Ecuador - Primera Parte: Inicios de la Aviacion Comercial* . Obtenido de

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

AeroMundo Magazine: <https://www.aeromundomagazine.com/historia-de-la-aviacion-comercial-en-el-ecuador/>

IATA. (8 de Diciembre de 2016). *Press Releases: Otro año de fuertes beneficios para las aerolíneas en 2017*. Obtenido de Asociación Internacional de Transporte Aéreo: <http://www.iata.org/pressroom/pr/Documents/2016-12-08-01-spanish.pdf>

IATA. (2 de Febrero de 2017). *Press Releases: Otro año saludable para la demanda de transporte aéreo en 2016*. Obtenido de Asociación Internacional de Transporte Aéreo: <http://www.iata.org/pressroom/pr/Documents/2017-02-02-01-spanish.pdf>

Kurtulmuşoğlu, F. B., Can, G. F., & Tolon, M. (2016). A voice in the skies: Listening to airline passenger preferences. *Journal of Air Transport Management*, 57, 130-137.

LATAM AIRLINES. (21 de Junio de 2017). *Sobre Nosotros*. Obtenido de LATAM AIRLINES: https://www.latam.com/es_ec/conocenos/historia/

Miskeen, M. A., Alhodairi, A. M., & Rahmat, R. (2013). Evaluate the Service Quality of Local Airline Companies in Libya Using Importance-Satisfaction Analysis. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 7(6), 154-165.

Noboa S., F. (2009). *El transporte doméstico de pasajeros en Ecuador: 2000-2009**. Obtenido de Publicaciones: Fabrizio Noboa S.: <http://www.fabrizionoboa.net/pdf/fn006.pdf>

Rimbo, D., Nagoya, R., Solihin, I., & Mongay, J. (2017). Perceptions of Consumers in the Airline Industry Using a Qualitative Data Analysis Methodology: An Applied Research under an International Orientation. *International Business Research*, 10(5), 22.

Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación* (Decima Edicion ed.). Guatemala: Editorial Episteme.

Tagsa. (Junio de 2017). *Terminal Aeroportuaria de Guayaquil S.A*. Obtenido de Terminal Aeroportuaria de Guayaquil S.A: http://www.tagsa.aero/en_aeropuertojjo.html

TAME. (21 de Junio de 2017). *Nuestra Historia*. Obtenido de TAME: Vuela Ecuador : <https://www.tame.com.ec/index.php/es/inicio/informacion-corporativa/nuestra-historia>

Vu Van, T. (2015). Determinants of customer expectations of service: Implications for fostering customer satisfaction. *International Journal of Management and Applied Science*, 1(4), 146-151.

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

Anexos

ANEXO A



Buenos días / tardes, soy estudiante de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo. Estoy realizando un estudio para determinar el perfil y preferencias del usuario de la ruta GUAYAQUIL –QUITO. Agradecemos su participación.

A. DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS

A1. Sexo: <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer	A2. Residencia: <input type="checkbox"/> Guayaquil <input type="checkbox"/> Samborondón <input type="checkbox"/> Durán <input type="checkbox"/> Quito <input type="checkbox"/> Nacional (Ciudad: _____) <input type="checkbox"/> Extranjero (País: _____)	A3. Edad: <input type="checkbox"/> 18 – 30 años <input type="checkbox"/> 31 – 40 años <input type="checkbox"/> 41 – 50 años <input type="checkbox"/> 51 – 60 años <input type="checkbox"/> Más de 60 años
A4. Nivel Educación: <input type="checkbox"/> Sin estudios <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Universidad <input type="checkbox"/> Postgrado <input type="checkbox"/> Doctorado	A5. Profesión: <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Trabajador independiente <input type="checkbox"/> Empleado del sector público <input type="checkbox"/> Empleado del sector privado <input type="checkbox"/> Jubilado <input type="checkbox"/> Desempleado	A6. Ingresos <input type="checkbox"/> \$375 - \$500 <input type="checkbox"/> \$500 - \$700 <input type="checkbox"/> \$700 - \$900 <input type="checkbox"/> \$900 - \$2000 <input type="checkbox"/> Más de \$2000 <input type="checkbox"/> Sin ingresos

B. SOBRE EL PERFIL DEL PASAJERO (MARCAR SOLO UNA OPCION)

B1. ¿Cuántas veces realizó en avión la ruta Guayaquil - Quito en el último año (2017)? <input type="checkbox"/> 2 – 5 veces <input type="checkbox"/> 6-10 veces <input type="checkbox"/> 11 – 15 veces <input type="checkbox"/> 16 – 20 veces <input type="checkbox"/> 21 – 25 veces <input type="checkbox"/> 26 – 30 veces <input type="checkbox"/> Más de 30 veces		
B2. Motivo de su viaje: <input type="checkbox"/> Vacaciones, recreo y ocio <input type="checkbox"/> Negocios y/o trabajo <input type="checkbox"/> Visitas a familiares o amigos <input type="checkbox"/> Educación y formación <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Tránsito <input type="checkbox"/> Otros motivos (_____)	B3. ¿Tiene usted preferencias por una aerolínea cuando viaja en la ruta Guayaquil-Quito? <input type="checkbox"/> Sí ¿Cuál? <input type="checkbox"/> LATAM <input type="checkbox"/> TAME <input type="checkbox"/> AVIANCA <input type="checkbox"/> No (Dirijase a la pregunta B5)	B4. ¿Cuál es la razón principal para preferir dicha aerolínea? <input type="checkbox"/> Precio <input type="checkbox"/> Experiencia pasada <input type="checkbox"/> Puntualidad <input type="checkbox"/> Recomendación <input type="checkbox"/> Disponer de membresía <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Otras (_____)
B5. Horario en el que frecuenta viajar a Quito <input type="checkbox"/> Mañana (06:30 – 12:00) <input type="checkbox"/> Tarde (12:00 – 18:30) <input type="checkbox"/> Noche (18:30 - 00:00)	B6. Días en los que suele viajar a Quito <input type="checkbox"/> Entre semana semana (Lunes-Viernes) <input type="checkbox"/> Fines de semana (Sabado- Domingo)	B7. Tipo de boleto aéreo que usualmente adquiere <input type="checkbox"/> Solo ida <input type="checkbox"/> Ida y vuelta
B8. ¿Quién suele ayudarlo a decidir la aerolínea a contratar? <input type="checkbox"/> Familia <input type="checkbox"/> Amigos <input type="checkbox"/> Yo mismo <input type="checkbox"/> Mi empresa <input type="checkbox"/> Otro (_____)	B9. ¿Quién suele comprar el boleto aéreo? <input type="checkbox"/> Familia <input type="checkbox"/> Amigos <input type="checkbox"/> Yo mismo <input type="checkbox"/> Mi empresa <input type="checkbox"/> Otro (_____)	B10. Canal por el que adquiere su boleto <input type="checkbox"/> OTAS (Booking, Despegar, etc.) <input type="checkbox"/> Website de la aerolínea <input type="checkbox"/> Aeropuerto (Counter de la aerolínea) <input type="checkbox"/> Agencia de viajes <input type="checkbox"/> Gestión de la empresa <input type="checkbox"/> Otro (_____)

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

B11. Forma de pago del boleto aéreo <input type="checkbox"/> Efectivo <input type="checkbox"/> Tarjeta de crédito <input type="checkbox"/> Tarjeta de débito <input type="checkbox"/> Dinero electrónico <input type="checkbox"/> Gestión de la empresa <input type="checkbox"/> Otro (_____)	B12. ¿Es miembro de un programa de viajero frecuente? <input type="checkbox"/> Sí ¿Cuál? _____ <input type="checkbox"/> No ¿Por qué? _____ Si su respuesta es NO, dirijase a la pregunta B14	B13. ¿Su membresía afecta/influye en su elección de aerolínea? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
B14. Estancia media en el destino (Quito) <input type="checkbox"/> 1 día <input type="checkbox"/> 15 días <input type="checkbox"/> 2 a 3 días <input type="checkbox"/> 1 mes <input type="checkbox"/> 4 a 5 días <input type="checkbox"/> Más de un mes <input type="checkbox"/> 1 semana <input type="checkbox"/> Residente Quito		

C. SOBRE SUS PREFERENCIAS

Llene la siguiente columna con una escala del 1 al 5. En ella indique LA IMPORTANCIA que tiene para usted cada factor a la hora de decidir volar de Guayaquil a Quito (1 NADA IMPORTANTE, 2 POCO IMPORTANTE, 3 MODERADAMENTE IMPORTANTE, 4 IMPORTANTE Y 5 MUY IMPORTANTE).

Dimensiones y Factores	NIVEL DE IMPORTANCIA				
C1. ELEMENTOS TANGIBLES AEROLINEAS (TA)					
TA1. Aviones limpios, modernos y en buen estado	1	2	3	4	5
TA2. Servicio de catering / snacks a bordo	1	2	3	4	5
TA3. Limpieza de los servicios higiénicos del avión	1	2	3	4	5
TA4. Servicios de entretenimiento en vuelo (libros, periódicos, revistas)	1	2	3	4	5
TA5. Buena apariencia de los empleados	1	2	3	4	5
TA6. Asientos limpios y cómodos	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES AEROPUERTO (TO)					
TO1. Servicio wifi gratuito y enchufes eléctricos para cargar laptops y/o celulares	1	2	3	4	5
TO2. Buena apariencia de los empleados	1	2	3	4	5
TO3. Instalaciones limpias y cómodas	1	2	3	4	5
TO4. Señaléticas suficientes y claras	1	2	3	4	5
TO5. Limpieza y cantidad de los servicios higiénicos	1	2	3	4	5
TO6. Efectivos controles de seguridad	1	2	3	4	5
TO7. Variedad de tiendas	1	2	3	4	5
TO8. Disponibilidad de salas de espera confortables	1	2	3	4	5
C2. FIABILIDAD SERVICIO DE LAS AEROLINEAS (FS)					
FS1. Manipulación del equipaje con cuidado y atención	1	2	3	4	5
FS2. Boleto aéreo a bajo precio	1	2	3	4	5
FS3. Relación precio del boleto con servicio recibido	1	2	3	4	5
FS4. Puntualidad de partidas y llegadas	1	2	3	4	5
FS5. Suficientes vuelos por día	1	2	3	4	5
FS6. Disponibilidad de información clara sobre el estado de su vuelo	1	2	3	4	5

**ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE
VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO**

C3. CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL PERSONAL DE LAS AEROLINEAS (CR)					
CR1. Empleados siempre dispuestos a ayudar a los pasajeros	1	2	3	4	5
CR2. Recibir un servicio ágil (Check-in, facturación de equipaje y entrega de equipaje) a tiempo	1	2	3	4	5
CR3. Recibir pronta atención y/o respuesta ante algún requerimiento o reclamo	1	2	3	4	5
C4. GARANTÍA (G)					
G1. Nivel de instrucción y entrenamiento adecuados de los empleados del aeropuerto/compañía aérea	1	2	3	4	5
G2. Empleados del aeropuerto/compañía aérea inspiran confianza	1	2	3	4	5
G3. Empleados del aeropuerto/compañía aérea con conocimiento para responder preguntas a los pasajeros	1	2	3	4	5
C5. EMPATÍA DEL PERSONAL DE LAS AEROLINEAS (E)					
E1. Recibir compensación ante cualquier daño o problema	1	2	3	4	5
E2. Recibir una atención personalizada	1	2	3	4	5
E3. Amabilidad y empatía de los empleados	1	2	3	4	5
E4. Comprender las necesidades del pasajero	1	2	3	4	5

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

ANEXO B



Samborondón, Junio 20 de 2017

Econ. Mariano Cruz
Jefe de Credenciales
TAGSA
Ciudad


De mis consideraciones:

En el ejercicio de mis funciones como Director Académico de la Facultad de Turismo y Hotelería de la Universidad Particular de Especialidades Espíritu Santo (UEES), tengo a bien informar que la Srta. Gianella Abigail Gutiérrez Zambrano con cédula de ciudadanía 0952123909 se encuentra desarrollando su trabajo de titulación denominado "Análisis del perfil y preferencias del usuario de vuelos nacionales: Caso de la ruta Guayaquil - Quito"; para lo cual requerirá efectuar un levantamiento de información de campo relacionado a la temática de estudio.


Por ello y en virtud de lo antes expuesto, solicito a usted gentilmente le conceda el pase provisorio de circulación aeroportuaria a la Srta. Gutiérrez para que pueda levantar la información de campo relacionada y con ello pueda efectuar exitosamente su investigación.

Agradeciendo la atención a la presente quedo de usted.

Con sentimientos de consideración.


Ing. César Vélez Del Hierro, MDP
Director Académico
Facultad de Turismo y Hotelería
UEES

CHARLA + FOTO

	Aeropuerto de Guayaquil Terminal Aeroportuaria de Guayaquil S.A. SEGURIDAD CREDENCIALES
22 JUN 2017	
Recibido por: <i>Sobrosa J</i>	Hora: <i>11:15</i>
La recepción del presente no implica aceptación del contenido. Documento sujeto a revisión	


Ing. César Vélez Del Hierro, MPD
DIRECTOR ACADÉMICO
FACULTAD DE TURISMO Y HOTELERÍA

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

ANEXO C



Aeropuerto de Guayaquil

**AEROPUERTO INTERNACIONAL JOSE JOAQUIN DE OLMEDO
FORMULARIO DE SOLICITUD DE PASES Y CREDENCIALES DE
CIRCULACION AEROPORTUARIA**

FOTO ORIGINAL
ACTUALIZADA
TAM AÑO CARNE A COLOR
Y EN VISTA FRONTAL
*NECESARIO SOLO PARA
SOLICITUDES DE PASES

A. DATOS DEL SOLICITANTE
(Llenar todos los campos)

NOMBRES	Gianella Abigail	APELLIDOS	Gutiérrez Zambrano
EMPRESA	Universidad Espíritu Santo	CARGO O FUNCION	Estudiante
# CEDULA O PASAPORTE	0952123909	TELEFONOS EMPRESA	2835630 ext 198
DIRECCION DOMICILIO	Pascuales, Coop Vilcabamba	TELEFONOS DOMICILIO	2984647 - 0989809600

B. EMPRESA REQUERENTE UEES

C. AREAS QUE SOLICITA
(Marcar SI/NO en las casillas)

(Especificar la vigencia del PPCA o CCA)

1 ARRIBO NACIONAL	7 PLATAFORMA TERMINAL AVIACION GRAL.	FECHA	HORA
SI 2 SALIDA NACIONAL	8 HANGAR Y PLATAFORMA DE CIA.	DESDE	
3 ARRIBO INTERNACIONAL	9 TERMINAL DE AVIACION GENERAL	HASTA	
4 SALIDA INTERNACIONAL	10 AREA ADM. DE CIA./ENTE ESTATAL		
5 PLATAFORMA NAC. E INT.	11 AREA PUBLICA		
6 PLATAFORMA CARGA	12 TORRE DE CONTROL		

TIPO DE IDENTIFICACION
(Marcar SI/NO en las casillas)

DATOS DEL ACOMPAÑANTE

(Llenar solamente para solicitud de pase provisorio acompañado)

SI PASE PROVISORIO	HCAA	NOMBRE Y APELLIDO	# CREDENCIAL
PASE ACOMPAÑADO			
CREDENCIAL SIN PROXIMIDAD			
CREDENCIAL CON PROXIMIDAD			

JUSTIFICACION PARA OTORGAR LA IDENTIFICACION SOLICITADA: *La identificación a obtener permitida llevar a cabo el levantamiento de información requerido para el documento investigativo de titulación*

[Firma]
**FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA REQUERENTE**

D. PARA USO EXCLUSIVO DE SEGURIDAD TAGSA

**FACTURACION TAGSA
FIRMA Y SELLO DE RESPONSABILIDAD**

1 ARRIBO NACIONAL	7 PLATAFORMA TERMINAL AVIACION GRAL.
2 SALIDA NACIONAL	8 HANGAR Y PLATAFORMA DE CIA.
3 ARRIBO INTERNACIONAL	9 TERMINAL DE AVIACION GENERAL
4 SALIDA INTERNACIONAL	10 AREA ADM. DE CIA./ENTE ESTATAL
5 PLATAFORMA NAC. E INT.	11 AREA PUBLICA
6 PLATAFORMA CARGA	12 TORRE DE CONTROL

VALOR CANCELADO (USD)

TIPO DE IDENTIFICACION OTORGADA

PASE PROVISORIO	FECHA	HORA
PASE ACOMPAÑADO	DESDE	
CREDENCIAL SIN PROXIMIDAD	HASTA	
CREDENCIAL CON PROXIMIDAD		

HCAA

CONTROL	
HCAA	
N° ID	
ASIGNADO	
N° TARJETA	
PROXIMIDAD	

JEFE DE CREDENCIALES TAGSA

JEFE DE SEGURIDAD TAGSA

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

E. DATOS PARA UTILIZAR EN CASO DE ACCIDENTE GRAVE (OACI Doc.: 8973)
(Llenar todos los campos, solamente para solicitud de credencial)

PERSONA A CONTACTAR		(marcar el grupo correspondiente)				
TELEFONOS		GRUPO SANGUINEO				
		RH	A	AB	B	O
		POSITIVO				
		NEGATIVO				

ENFERMEDADES (que padece)	
ALERGIAS (medicamentos)	

F. EMPLEOS ANTERIORES

(Llenar los últimos tres empleos en orden cronológico, solamente para solicitud de credencial)

ITEM	EMPRESA	TELEFONOS EMPRESA	CARGO	TIEMPO / FECHA SALIDA	MOTIVO SALIDA
1					
2					
3					

G. COMPROMISO DEL SOLICITANTE / ACOMPAÑANTE

(Llenar todos los campos)

La empresa requirente y el usuario toman conocimiento de la responsabilidad que asumen al utilizar el Pase o Credencial de Circulación Aeroportuaria, que permite el acceso a las Zonas de Seguridad Restringidas del ADJO y se comprometen a:

1. Enviar la carta de solicitud de Pase de Circulación Aeroportuaria con 48 horas de anticipación a la fecha requerida
2. Usarlo permanentemente en un lugar visible a la altura del pecho o en el brazo izquierdo con brazaletes
3. En caso de extravío, realizar todo el trámite de solicitud nuevamente, adjuntando para ello la respectiva denuncia ante el comisario.
4. En caso de dejar de cumplir funciones en el sector para el cual fue otorgada, entregar el Pase/Credencial a la Jefatura de Credencial Supervisor de Seguridad TAGSA de turno.
5. El Uso del Pase/Credencial será exclusivamente para el ejercicio de las funciones o tareas declaradas en el presente documento

Por la presente declaro aceptar la normativa vigente, emitida por la Gerencia General de TAGSA, ateniéndome a las sanciones que correspondan por el uso indebido del Pase/Credencial de acuerdo a la regulación vigente

LUGAR Y FECHA

Guayaquil, 20 de junio 2017

FIRMA DEL USUARIO

Joaquín Hernández

FIRMA DEL ACOMPAÑANTE

(Llenar solo para solicitud de pase acompañado)

H. CERTIFICADO DEL EMPLEADOR

(Llenar todos los campos)

Se deja constancia que mientras dure el uso del Pase/Credencial requerido, el usuario estará bajo la responsabilidad de la empresa represento.

Por lo expuesto, solicito que se le otorgue el Pase/Credencial de Circulación Aeroportuaria para las áreas solicitadas en el anverso Me comprometo a entregar el Pase/Credencial de Circulación Aeroportuaria, a la Jefatura de Credenciales o al Supervisor de Seguridad TAGSA de turno, a la fecha de expiración del mismo o finalizada la tarea o contrato para la cual se otorgo el Pase o Credencial.

NOMBRE

X Dr. Joaquín Hernández

FECHA

X Guayaquil, 20 de junio 2017

**FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA REQUIRENTE**

X *[Firma]*

ANÁLISIS DEL PERFIL Y PREFERENCIAS DEL USUARIO DE
VUELOS NACIONALES: CASO DE LA RUTA GUAYAQUIL-QUITO

ANEXO D

