



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

CARRERA: COMUNICACIÓN SOCIAL

TRABAJO DE TÍTULACIÓN

TUTOR:

Lcdo. VICTOR HUGO CISNEROS MSC

TEMA

**ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN Y CONTROL DE LOS OBJETOS Y
SUSTANCIAS PELIGROSAS QUE INGRESAN LOS PASAJEROS
EN EL EQUIPAJE, AEROPUERTO JOSE JOAQUÍN
DE OLMEDO DE GUAYAQUIL**

AUTOR:

PATRICIO MARCILLO FALCONES

Guayaquil-Ecuador

2013-2014

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN Y CONTROL DE LOS OBJETOS Y SUSTANCIAS PELIGROSAS QUE INGRESAN LOS PASAJEROS EN EL EQUIPAJE, EN EL AEROPUERTO JOSE JOAQUÍN DE OLMEDO DE GUAYAQUIL		
AUTOR/ES: PATRICIO MARCILLO FALCONES	TUTOR: Lcdo. Víctor Hugo Cisneros MSC	
	REVISORES:	
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	FACULTAD: COMUNICACIÓN SOCIAL	
CARRERA: COMUNICACIÓN SOCIAL		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	Nº. DE PÁGINAS: 90 paginas	
ÁREAS TEMÁTICAS: COMUNICACION SOCIAL		
PALABRAS CLAVES: Plan de comunicación, Sustancias peligrosa, Artículos prohibidos		
RESUMEN: éste es un trabajo de investigación basado en la información sobre ingresar artículos prohibidos en el aeropuerto JOSE JOAQUIN de OLMEDO en la ciudad de Guayaquil, por ende muchos pasajeros tienden a ingresar mercancías restringidas. Razón por la cual se propone realizar diseño de plan de comunicación. Este trabajo está constituido por seis capítulos los cuales son: Introducción, Marco Teórico, Metodología, Análisis De Los Resultados, Propuesta, Conclusiones Y Recomendaciones.		
No. DE REGISTRO (en base de datos):	No. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO
CONTACTO CON AUTOR/E PATRICIO MARCILLO	Teléfono: 0988795832	E-mail: maria_celorio@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lcdo. Víctor Hugo Cisneros MSC	
	Teléfono: 0991584465	
	E-mail: victorlcd@hotmail.com	

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Guayaquil, 13 enero 2016

Yo, **PATRICIO MARCILLO FALCONES**, declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente, y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación.

De la misma forma, cedo mis derechos de autor a la Universidad de Guayaquil, Facultad de Comunicación Social, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y Normatividad institucional vigente.

Atentamente,

Patricio Marcillo Falcones

C.C. 1311709222

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Guayaquil, 13 enero 2016

Certifico que el trabajo **“ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN Y CONTROL DE LOS OBJETOS Y SUSTANCIAS PELIGROSAS QUE INGRESAN LOS PASAJEROS EN EL EQUIPAJE, EN EL AEROPUERTO JOSE JOAQUÍN DE OLMEDO DE GUAYAQUIL”**, ha sido elaborado por , **PATRICIO MARCILLO FALCONES**, bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.

Atentamente,

Lcdo. Víctor Hugo Cisneros. MCS

**Tutor Habilitado Por La Universidad De Guayaquil
Facultad De Comunicación Social**

C.I.1702993641

CERTIFICACIÓN DEL LECTOR CORRECTOR

CERTIFICO que he revisado la redacción, estilo y ortografía del trabajo de titulación o graduación elaborado por el egresado **PATRICIO DANIEL MARCILLO FALCONES**, con cédula de identidad número 1311709222, como documento previo a la obtención del título de licenciado en Comunicación Social. El tema de titulación o graduación, **“ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN Y CONTROL DE LOS OBJETOS Y SUSTANCIAS PELIGROSAS QUE INGRESAN LOS PASAJEROS EN EL EQUIPAJE, EN EL AEROPUERTO JOSE JOAQUÍN DE OLMEDO DE GUAYAQUIL”**, ha sido escrito de acuerdo a las normas ortográficas y de sintaxis vigentes.

Atentamente,

Lcda. Perla Adrián Cucalón .MCS

Lector Corrector Habilitado Por La Universidad De Guayaquil

Facultad De Comunicación Social

C.I.0906723929



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA: COMUNICACIÓN SOCIAL**

El jurado examinador, en vista de la propuesta rendida, otorga al presente proyecto las siguientes calificaciones:

TRABAJO ESCRITO..... ()
EXPOSICIÓN ORAL..... ()
TOTAL..... ()
EQUIVALENTE A..... ()

.....
PRESIDENTE DEL JURADO

.....
TUTOR PROFESOR DELEGADO

Fecha:

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por haberme dado sabiduría e inteligencia para poder seguir mis estudios, a pesar de las dificultades presentadas a lo largo de los años.

Agradezco también a mis padres por su apoyo infinito y haber confiado siempre en mí...

Y por último agradezco a la institución por haberme formado académicamente y haber hecho de mí un gran profesional.

RECONOCIMIENTO

Quiero reconocer en estas líneas la importancia que le dio a este proyecto mi tutor, **LCDO. VICTOR HUGO CISNEROS** por su presencia incondicional; sus apreciados y relevantes aportes, críticas, comentarios, sugerencias durante el desarrollo de esta investigación; por su constante y paciente seguimiento compartiendo su tiempo de manera generosa durante el desarrollo del presente trabajo, por su participación y empuje en el inicio y parte de las tareas de campo, que sin su apoyo no hubiese sido posible llevarlo a cabo.

Atentamente,

Patricio Marcillo Falcones

C.C. 1311709222

RESUMEN

Analizar las incidencias ocurridas en el proceso de viaje de cada pasajero en el Aeropuerto José Joaquín de Olmedo, es un proceso por medio el cual se realizan estudios y análisis poblacional, debido a los conflictos que se presentan cuando pasajeros llegan de otros países en busca de un cálido viaje y se encuentran con la noticia de que algunos artículos no pueden ser ingresados en sus equipajes, pasando a ser detenidos, haciendo que muchos pasajeros pierdan sus vuelos por la falta de información que existe sobre los artículos prohibidos de transportar y actualizaciones tecnológicas en áreas de seguridad y control. El propósito fundamental del diseño del plan de comunicación sobre los artículos prohibidos de transportar y actualizaciones tecnológicas en áreas de seguridad y control, es que los pasajeros se encuentren en el libre acceso a la información, al conocimiento y a la cultura por medio de un acierto específico clasificado y catalogado para todos los pasajeros e incluso el personal del aeropuerto.

Se formaliza un proceso de adaptabilidad del problema que se muestra, Analizar las incidencias ocurridas en el proceso de viaje de cada pasajero en el Aeropuerto José Joaquín de Olmedo en la ciudad de Guayaquil. Se procede a formalizar una hipótesis que es el detonante a través de sus variables de la viabilidad e importancia en la adquisición. Se describen los principales temas relacionados con la las incidencias ocurridas en el proceso de viaje de cada pasajero el propósito fundamental pasajero en el Aeropuerto José Joaquín de Olmedo en la ciudad de Guayaquil.

ABSTRACT

Analyze the incidences occurred in the travel process each passenger at the airport Jose Joaquin de Olmedo, is a process by which studies and population analyzes are performed, due to the conflicts that arise when passengers arrive from other countries for a warm trip and meet the news that some items may not be admitted to their baggage, being arrested, causing many passengers miss their flights at the lack of information that exists on prohibited items to carry and technology upgrades areas of security and control. In chapter a of process adaptability shown the problem is formalized, analyze the impact on communication and control of objects and hazardous substances entering the passenger luggage at the airport José Joaquin de Olmedo and propose design a communication plan. We proceed to formalize a hypothesis that is triggered via the variables of the viability and importance in the acquisition.

In chapter two the main issues related to items that indicate articles and substances that are prohibited from entering the passenger, the fundamental purpose of design communication plan to transport prohibited items and technology upgrades in the areas of security and control are described It is that passengers are on free access to information, knowledge and culture through a specific skill classified and cataloged for all passengers and even the airport staff. In chapter three the entire methodology to be utilized for the support of program objectives is determined, also of research conducted on the design of the communication plan for the Jose Joaquin de Olmedo Airport located in the city of Guayaquil, so which it was conducted passenger surveys to learn more about trends and losses presented in the trip, giving a study defined the interests of each of them.

ÍNDICE GENERAL

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	III
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN	IV
CERTIFICACIÓN DEL LECTOR CORRECTOR	V
AGRADECIMIENTO	VII
RECONOCIMIENTO	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT	X
ÍNDICE GENERAL	XI
ÍNDICE DE TABLAS.....	XIV
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	XV
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XVI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2. UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN SU CONTEXTO	3
1.3. SITUACIÓN EN CONFLICTO	4
1.4. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
1.5. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.6. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.7. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.8. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.8.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
1.8.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6

1.9.	JUSTIFICACIÓN.....	6
1.9.1.	JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	6
1.9.2.	JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	7
1.9.3.	JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	7
1.10.	HIPÓTESIS	7
1.11	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	8
1.11.1.1	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	8
1.11.1.2	VARIABLE DEPENDIENTE.....	8
CAPÍTULO II		9
MARCO TEÓRICO.....		9
2.1.	ANTECEDENTES DE LAS AEROLÍNEAS	9
2.1.1.	AVIACIÓN	10
2.1.2.	SERVICIO AL CLIENTE DE UNA AEROLÍNEA	11
2.1.3.	NORMAS INTERNACIONALES DE SEGURIDAD EN VUELOS	11
2.1.4.	PROCESOS DEL PERSONAL DE SEGURIDAD	14
2.1.5.	PRINCIPALES POLÍTICAS DE EQUIPAJES DE UNA AEROLÍNEA	15
2.1.6.	OBLIGACIONES GENERALES DE UN PASAJERO	16
2.1.6.1.	AEROLÍNEAS EN EL ECUADOR.....	18
2.2.	LA COMUNICACIÓN	18
2.2.1.	NIVELES DE LA COMUNICACIONES	19
2.2.2.	LA COMUNICACIÓN COMO DISCIPLINA	20
2.2.3.	LA COMUNICACIÓN COMO CULTURA	21
2.2.4.	LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.....	22
2.2.5.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	22
CAPÍTULO III.....		24
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		24
1.12	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	24
1.13.1	TIPO DE INVESTIGACION	25

1.13.2 MÉTODO DESCRIPTIVO Y ANALÍTICO	25
1.13.3 ENTREVISTA Y ENCUESTAS	25
1.13.4 SOFTWARE QUE SE UTILIZARÁ	25
1.14 POBLACIÓN Y MUESTRA	26
1.14.3 POBLACIÓN.....	26
1.14.4 MUESTRA	27
1.15 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
1.15.1 ENCUESTA.....	29
CAPÍTULO IV	30
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	30
4.1. ENCUESTA	30
4.2. ANÁLISIS DE VARIABLES	42
4.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS POR INSTRUMENTOS.....	48
4.3.1. OBSERVACIÓN PARTICIPANTE.....	48
4.3.2. ENCUESTAS	48
4.4. ANÁLISIS INTEGRAL DE LOS RESULTADOS.....	49
CAPÍTULO V.....	50
PROPUESTA.....	50
5.1. INTRODUCCIÓN	50
5.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	51
5.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	51
5.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	51
5.3. CONTENIDO DE LA PROPUESTA	51
CAPÍTULO VI	67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
6.1. CONCLUSIONES	67
6.2. RECOMEDACIONES	68
7. BIBLIOGRAFÍA.....	69
8. ANEXOS	72

8.1.	ENCUESTA	72
8.2.	FOTOS DE SOPORTE.....	74
8.3.1	RESULTADO DE PLAGIO	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Directorio de las Aerolíneas del Ecuador.....	18
Tabla 2	Edad.....	30
Tabla 3	Género	31
Tabla 4	Instrucción.....	32
Tabla 5	Estado Civil	33
Tabla 6	Viajes al Año	34
Tabla 7	Detenciones al Viajar	35
Tabla 8	Equipaje en el Área de Seguridad	36
Tabla 9	Armas Blancas en el Equipaje.....	37
Tabla 10	Detención por Materiales Peligrosos	38
Tabla 11	Comunicación Sobre Materiales a Transportar	39
Tabla 12	Información Sobre Materiales a Transportar.....	40
Tabla 13	Materiales Publicitarios.....	41
Tabla 14	Género y Detenciones en la Revisión del Aeropuerto	42
Tabla 15	Materiales Prohibidos y Género	43
Tabla 16	Edad y Materiales Prohibidos de Trasladar	44
Tabla 17	Género y Comunicación Sobre Materiales Prohibidos.....	45
Tabla 18	Edad Y Medios De Comunicación	46
Tabla 19	Género y Medios De Comunicación	47
Tabla 20	Artículos permitidos y restringidos en los equipajes de mano y bodega	60
Tabla 21	Aparatos electrónicos permitidos y restringidos en los equipajes de mano y bodega	61

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Categorías de la aviación.....	10
Ilustración 2 Objetos prohibidos que no pueden viajar en el avión	12
Ilustración 3 Objetos prohibidos que no pueden viajar en cabina.....	13
Ilustración 4 Piezas permitidas en una aerolínea	15
Ilustración 5 Políticas de Equipajes.....	16
Ilustración 6 Muestra.....	28
Ilustración 7 Instrumentos de Inspección	53
Ilustración 8 Inspectores de Seguridad en los Aeropuertos.....	54
Ilustración 9 Operador de Escaneo	55
Ilustración 10 Controlador de equipaje	55
Ilustración 11 Procedimiento de detección de explosivos.....	56
Ilustración 12 Inspección de Pasajeros	57
Ilustración 13 Artículos prohibidos.....	58
Ilustración 14 Esposas	59
Ilustración 14 Armas de Fuego	62
Ilustración 15 Armas que disparan proyectiles	62
Ilustración 16 Herramientas que causan heridas graves	63
Ilustración 17 Herramientas que llegan a causar heridas graves	64
Ilustración 18 Sustancias Tóxicas	64
Ilustración 19 Sustancias explosivas e inflamables	66
Ilustración 20 Encuesta a pasajeros en el aeropuerto José Joaquín Olmedo..	74
Ilustración 21 Encuesta realizadas a pasajeros que retornaron al país en el aeropuerto José Joaquín Olmedo	74
Ilustración 22 Encuesta realizadas a pasajeros en el aeropuerto José Joaquín Olmedo	75
Ilustración 23 Encuesta realizadas en los pasillos del aeropuerto José Joaquín Olmedo	75
Ilustración 24 Única publicidad informativa referente al control y manejo de artículos y sustancias peligrosas.....	76
Ilustración 25 Mostradores de chequeo de equipaje en diferentes aerolíneas	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Elementos prohibidos en una Aerolínea.....	13
Gráfico N° 2 Niveles de comunicación	19
Gráfico N° 3 Edad	30
Gráfico N° 4 Género.....	31
Gráfico N° 5 Instrucción	32
Gráfico N° 6 Estado Civil.....	33
Gráfico N° 7 Viajes al Año	34
Gráfico N° 8 Detenciones al Viajar	35
Gráfico N° 9 Equipaje en el Área de Seguridad.....	36
Gráfico N° 10 Armas Blancas en el Equipaje	37
Gráfico N° 11 Detención por Materiales Peligrosos	38
Gráfico N° 12 Comunicación Sobre Materiales a Transportar	39
Gráfico N° 13 Información Sobre Materiales a Transportar	40
Gráfico N° 14 Materiales Publicitarios	41
Gráfico N° 15 Género y Detenciones en la Revisión del Aeropuerto	42
Gráfico N° 16 Materiales Prohibidos y Género	43
Gráfico N° 17 Edad y Materiales Prohibidos de Trasladar	44
Gráfico N° 18 Género y Comunicación Sobre Materiales Prohibidos	45
Gráfico N° 19 Edad Y Medios De Comunicación	46
Gráfico N° 20 Género y Medios De Comunicación	47

INTRODUCCIÓN

El transporte aéreo se basa en operaciones que son empleadas con regularidad, economía, eficiencia y sobre todo seguridad, por lo que es considerada confiable, por su excelente tiempo de entrega, más sin embargo la variabilidad de sus tiempos con relación al tiempo promedio suele variar, es decir es poco confiable, por diversos factores como averías, mecánicas, registros en la zona de seguridad, congestión del sistema aéreo, condiciones atmosféricas imposibles de manejar, etc.

En el Ecuador se ha incrementado notablemente el transporte aéreo, esto se debe a la reducción del tiempo que se emplea para lograr cubrir largas distancias, esencialmente con el exterior, por lo que el tráfico aéreo es intenso y cada vez más exigente. Entre los principales problemas que existe en la demora de vuelos es en el registro de zona de seguridad, la cual consiste en identificar que los equipajes de manos este con los artículos adecuados en su interior, es decir no transportar ningún artículo o sustancia que podría ser causada en contra de cualquier persona, por lo que se ha pensado en tomar otras medidas en la comunicación con los viajeros, para que estos estén al tanto de lo que se debe o no transportar en su equipajes, para que de esta manera se optimice el tiempo al momento de proceder con el vuelo y evitar detenciones a los viajeros, por tal motivo es indispensable implementar medios publicitarios a medida que los viajeros puedan estar informados, antes de proceder a comprar su pasaje.

Este proyecto se basa en el análisis de la comunicación y control de los objetos y sustancias peligrosas que ingresan los pasajeros en el equipaje, en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo de Guayaquil, para proponer un plan de comunicación para informar sobre lo que pueden llevar y no pueden llevar en el equipaje los pasajeros.

En el capítulo uno se formaliza un proceso de adaptabilidad del problema que se muestra, analizar la incidencia en la comunicación y control de los objetos y sustancias peligrosas que ingresan los pasajeros en el equipaje, en el Aeropuerto José Joaquín de Olmedo y proponer el diseño de un plan de

comunicación. Se procede a formalizar una hipótesis que es el detonante a través de sus variables de la viabilidad e importancia en la adquisición.

En el capítulo dos se describen los principales temas relacionados con los artículos que indican los artículos y sustancias que tienen prohibidos ingresar los pasajeros,

En el capítulo tres se determina toda la metodología que va a ser aprovechada para el sustento de los objetivos programados, también de las investigaciones realizadas respecto al diseño del plan de comunicación para el Aeropuerto José Joaquín de Olmedo ubicada en la ciudad de Guayaquil, por lo que se llevó a cabo encuestas a los pasajeros para conocer más de cerca las tendencias y perjuicios presentados en su viaje, dando un estudio definido los intereses de cada uno de ellos.

En el cuarto capítulo se hará el análisis e interpretación de resultados que han sido recopilados mediante los instrumentos de investigación y de esta manera sacar conclusiones específicas sobre el problema planteado.

En el quinto capítulo se describe la propuesta de la del diseño del plan de comunicación sobre los artículos prohibidos de transportar y actualizaciones tecnológicas en áreas de seguridad y control el Aeropuerto José Joaquín de Olmedo ubicada en la ciudad de Guayaquil para brindar a los ciudadanos especialmente a los pasajeros la oportunidad de acceder la libre información sobre los artículos y sustancias a llevar.

El diseño de un plan de comunicación implica determinar lo que se quiere conseguir, es decir los objetivos planteados, hacia quien será dirigida la comunicación.

En el sexto capítulo se describen las conclusiones y recomendaciones sobre el problema planteado, recomendaciones que de seguro serán útiles y sobre necesarias, y sobre todo que se deberán poner en práctica para mejorar el buen funcionamiento de los operaciones, y que los usuarios reciban la mejor atención para ellos y sobre todo que la seguridad sea lo más importante en todo momento.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El transporte aéreo representa el medio más rápido de traslado a diferentes ciudades, siendo un medio en donde además de las personas se trasladan accesorios, artículos de comunicación, herramientas, químicos y hasta animales de diversos tipos permitidos, en donde existe un control directo en cada objeto que se detecta y que forja una prohibición su traslado, siendo necesaria su autorización previa o declaración del mismo ante los organismo de seguridad del aeropuerto.

Una de las cláusulas de seguridad es la determinación de artículos que se consideran elementos peligrosos dentro de las instalaciones de un avión, acción que desata malestares en los viajeros. Estos inconvenientes muchas veces que se realizan por desconocimiento o por la poca información de lo permitido que se deben de transportar.

1.2. UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN SU CONTEXTO

Existe carencia en la comunicación de los que es permitido o no transportar en el equipaje de los viajeros que salen e ingresan a la ciudad, mucho de los artículos que son impedidos en su traslado, como lo son objetos puntiagudos, herramientas de trabajo, instrumentos romos, líquidos, aerosoles, artículos inflamables entre otros. Sin embargo muchos pasajeros no conocen esas medidas previstas en seguridad de aviación, por lo que la comunicación de lo permitido o no, tergiversas en futuros inconvenientes e incluso impedimento en el vuelo o despojarlo del artículo prohibido.

Existe un comunicación, pero limitada apenas de un 70% por lo que no hay la importancia necesarias y las empresas de seguridad encargadas a precautelar los vuelos nacionales e internacionales, deben de unir esfuerzos

con el fin de que los pasajeros conozcan la importancia del control y el interés de que mantenga adecuadamente el manejo de la valija, sin artículos prohibido y con ello agilizar el trabajo y proceso del área de seguridad del aeropuerto.

1.3. SITUACIÓN EN CONFLICTO

Existen pasajeros que muchas veces no leen las comunicaciones que existen en el momento de que estos son notificados en su ingreso al aeropuerto e incluso no toman en cuenta las recomendaciones sugeridas por su operador de vuelo e incluso por las referencias y costumbres vertidas en anteriores vuelos referente al tema de lo que se permite transportar. La atención al pasajero y la comunicación de las señoritas que prestan el servicio de azafatas en cada vuelo de los artículos permitidos y no permitidos, deberían de ser una opción prioritaria para así evitar nuevos contratiempo al abordar de retorno o en otro momento una aerolínea.

1.4. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

¿Existe una adecuada comunicación de los artículos en las valijas que son permitidos para su transportación con el fin de evitar inconvenientes con el pasajero al momento de abordar?

1.5. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es importante la tecnología en el momento de revisar el equipaje de un pasajero?

¿El factor humano refleja un compromiso para evitar inconveniente en las operaciones aéreas?

¿Cuales son los principales artículos y sustancias que suelen estar en las valijas prohibidas en los vuelos?

¿Ha existido problemas en los vuelos a base de la falta de control peligrosa, específica la experiencia en el manejo de artículos o sustancias acontecidos?

¿Es Necesario mantener comunicado a los viajeros desde el momento que hacen la negociación del pasaje desde la operadora, aerolínea o agencia de viaje?

1.6. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Cultural y Social.

Área: Comunicación

Aspecto: Social

Delimitación espacial: Aeropuerto José Joaquín de Olmedo

Delimitación temporal: octubre del 2015

1.7. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

Factible: Él que los viajeros estén al tanto de las normas sobre los objetos que deben trasladar en su equipaje evitará que haya tantas detenciones por estas causas.

Delimitado: La falta de comunicación en el Aeropuerto de José Joaquín de Olmedo con los viajeros sobre las normas de lo que se debe trasladar en el equipaje crea la necesidad de ejecutar este tipo de proyectos.

Evidente: Los viajeros muestran importancia sobre los medios a utilizar para dar a conocer las normas de los materiales en el equipaje.

Compromiso: la responsabilidad de educar al pasajero sobre sus derechos y obligaciones no debe ser solo de la administradora del Aeropuerto de Guayaquil José Joaquín de Olmedo (TAGSA SA.) las aerolíneas también deben colaborar para obtener buenos resultados.

1.8. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.8.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la percepción del pasajero en base a la comunicación y control de los artículos y sustancias peligrosas que se ingresan en el equipaje en la sanitación del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

1.8.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Medir la eficiencia en el manejo y control de artículos y sustancia peligrosos, además de la comunicación existente para informar a los viajeros sobre lo que se prohíbe transportar.

Proponer un diseño de plan de comunicación en donde se dé a conocer a los viajeros nacionales e internacionales los artículos prohibidos de transportar, además de la realización de actualizaciones tecnológicas en áreas de seguridad y control.

1.9. JUSTIFICACIÓN

1.9.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Este proyecto se justifica, debido a la escasa comunicación que existe con los viajeros del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, lo que repercute a la hora de ser detenidos para la revisión, por lo que se considera indispensable que se implemente por medios de medios publicitarios las normas de los artículos que se prohíben y se pueden transportar en el equipaje. La

aplicación de estos medios de seguro dará resultados favorables que en vez de que los pasajeros se molesten agradecerán la información brindada.

1.9.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Según estudios muchas personas han sido detenidas por trasladar sustancias peligrosas o artículos prohibidos dentro del equipaje, por lo que muchas personas dieron su punto de vista recalando que muchos de ellos no tenían conocimientos de lo que no se debía llevar en el equipaje y que es indispensable que esto sea comunicado antes de comprar los boletos.

1.9.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La metodología que actualmente se lleva en el aeropuerto José Joaquín Olmedo, no ha sido la adecuada para dar a conocer las normas de las sustancias que se deben trasladar en el equipaje, debido a que se han visto muchos casos de detenciones por estas razones, por lo que es necesario aplicar nuevas metodologías, tanto como identificar más a fondo el problema estudiado como para la solución a implementar por dicha causa.

1.10. HIPÓTESIS

Estableciendo una adecuada comunicación al informar los principales objetos permitidos en las maletas y bolsos de manos de los pasajeros que salen e ingresan a las instalaciones del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, incide en una adecuada atención y servicio a los viajeros, que exista seguridad en cada vuelo y una planificación adecuada en el manejo de aranceles.

1.11 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

1.11.1.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Adecuada comunicación de objetos permitidos en las maletas y bolsos de manos de los pasajeros. Compromiso compartido y no delegar las obligaciones a un de personas sino trabajar siempre en equipo yaqué esto da buenos resultados. Estar a la par con la tecnología porque como sabemos todo evoluciona y sobre todo sacar el mayor provecho de la misma. Que la jefatura de seguridad este pendiente del agente de seguridad en todos sus aspectos ya que una buena relación entre ambos crea un ambiente muy agradable y el agente hará su labor con satisfacción.

Actualizar los procedimientos en un tiempo determinado ya que como pasa el tiempo todo va cambiando y hay que estar a la altura de los aeropuertos de otros países de dejar una buena imagen cuando los inspectores internacionales realicen las inspecciones habituales que ellos realizan por los aeropuertos del mundo que son enviados por la OACI (ORGANIZACIÓN DE AVIACION CIVIL INTERNACIONAL)

1.11.1.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Atención y servicio de calidad en el control y manejo de la seguridad aeroportuaria, Seguridad y confianza en el vuelo.

Aranceles pronunciados por multas e impuesto permitidos por el excesivo uso de objetos de comercio. Manejo adecuado de comunicación para satisfacción de los pasajeros y tengan un viejo placentero.

Personal capacitado en todo lo que tiene que ver q seguridad aérea de esta manera se hará un trabajo muy seguro y satisfactorio Hacer cumplir todos procedimientos establecidos por la Dirección de Aviación Civil del Ecuador, estos estos procedimientos están establecidos en el plan de seguridad nacional y también en el plan de seguridad del aeropuerto.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LAS AEROLÍNEAS

El advenimiento de los distintos modelos de aerolíneas a nivel internacional se han ido fluctuando con el paso de tiempo en el mercado del transporte aéreo, por lo que se está promoviendo mecanismos que garanticen no solo la capacidad sino la facilidad de estas empresas para ofrecer servicios con bajos precios, obteniendo rentabilidad, y sin perjudicar las características del servicio inherente o seguridad de estas actividades.

Uno de los modelos con tarifas más bajas y recién introducidas en el mercado es Low-cost, que aplica metodologías exitosas de aerolíneas de otros países.

“La calidad en un producto es una de las principales características que toman en cuenta los clientes, para acceder al uso o consumo del mismo, y además se convierte en un factor que lo incentiva a regresar y obtener preferencias por dicho producto o servicio, es por eso que se destaca la importancia en direccionar sus acciones y dar a conocer una buena imagen de las aerolíneas a los clientes.”(Aguirre D. , 2013)¹

En la actualidad, la calidad del servicio de las aerolíneas promueve la satisfacción al cliente, por lo que hoy en día se enfoca en sus acciones y esfuerzos para lograr ser una marca querida y admirada, para que de esta manera el servicio al cliente sea un eje transversal en todas las operaciones que realice, aunque los servicios que brindan las aerolíneas del *Ecuador* suelen mostrar otras experiencias del vuelo que no se ajustan a los conceptos con los que se maneja el marketing para fidelizar o captar nuevos clientes.(Díaz & Salinas, 2012)²

¹Aguirre D. , 2013

²Díaz & Salinas, 2012

2.1.1. AVIACIÓN

La aviación proviene del término que es aplicado a la ciencia y práctica del vuelo de las aeronaves más pesadas en el aire, lo cual incluye helicópteros, autogiros, planeadores, aviones y ornitópteros.

La aviación está dividida en tres categorías:

Aviación militar

Aviación comercial

Aviación general

Ilustración 1 Categorías de la aviación



Fuente: Dirección de Aviación Civil del Ecuador

Elaborado por: Patricio Marcillo

“Actualmente en el mercado se encuentra dominado por aerolíneas tradicionales con tarifas altas, esto por una gran mayoría de viajeros, aunque se recalca que los usuarios son muy sensible a los cambios de precios, por lo que esto genera un cambio en la demanda de boletos aéreos que se ve reflejado en una alta elasticidad precio de la demanda.”(Cordoba, 2010)³

³Córdoba, 2010

2.1.2. SERVICIO AL CLIENTE DE UNA AEROLÍNEA

El puesto del servicio al cliente en un aeropuerto o aerolínea es más conocido como un agente de servicio de pasajeros, usado para poder identificar mejor a la persona contratado por el aeropuerto, se ha convertido en uno de los campos más amplios, puesto que existen muchas aerolíneas que buscan satisfacer las necesidades del viajero por medio de una atención con calidad, brindando servicio de traducción, compañía, peticiones individuales, etc.

“Es necesario identificar las necesidades de los clientes por medio de sus productos o servicios, para que de esta manera la empresa crezca y se fortalezca dentro del mercado.”(Alvarez & Tirado, 2004)⁴

Esto implica que es importante que muchas aerolíneas en convenio con las autoridades de seguridad del aeropuerto y de características de vigilancia de un esfuerzo rotundo en comunicar cuales son los objetivos bases para poder acceder a transportar elementos necesarios y que con la autorización son viable ante cualquier evento no previsto.

2.1.3. NORMAS INTERNACIONALES DE SEGURIDAD EN VUELOS

La seguridad es una de las cosas más importantes en los viajes de transportes aéreos, es por eso que existen normas para prevenir actos de interferencia ilícita ya sea en tierra o en aire, y es por eso que se relaciona con los materiales con que se pueda causar el daño, ya que afecta la forma de hacer negocios, en donde la economía sufriría un golpe casi imposible de superar.

Una de las normas es la prohibición de artefactos que lance proyectiles, causando lesiones graves, por la que se las prohíbe en la cabina de los pasajeros, o en zonas de seguridad, las cuales pueden ser portadas por cualquier persona o por el mismo pasajero entre estos artefactos esta: piezas de armas de fuego, armas de aire comprimidos, armas de juguetes o

⁴Álvarez & Tirado, 2004

replicas, bengalas, fusiles, pistolas de balines, arpones, lanzas, arcos, flechas, catapultas, hondas o similares.

Además también esta prohibidos transportar armas blanca, objetos con bordes filosos o puntiagudos, todo elemento que pueda llegar a convertirse en una de ellas entre ellas se encuentra objetos para desmenuzar o cortar, como cuchillas, hachas, hachuelas, tijeras, sacacorchos, espada y todo tipo de cuchillos.

Ilustración 2 Objetos prohibidos que no pueden viajar en el avión



Fuente: www.google.com - 2015

Elaborado por: Patricio Marcillo

Se prohíbe transportar artefactos que causen inmovilización o aturdimiento, estos pueden ser como bastón eléctrico, defensa eléctrica, sustancias.

Se prohíbe transportar herramientas de trabajo, debido a que esta también puede ser usada como arma por ejemplo, las barrenas, taladros, destornilladores, formones, sierras, sopletes, pistolas y tuercas de neumáticos.

Para mayor seguridad se prohíbe transportar instrumentos romos, como porras, palos, cachiporras, bates de softball y beisbol, y equipos para artes marciales; además está prohibido transportar explosivos, dispositivos o sustancias inflamables, como fulminantes, municiones, mechas,

detonadores, minas, granadas, cartuchos, pólvora, dinamita, explosivos plásticos, u otra replica de explosivos.

Ilustración 3 Objetos prohibidos que no pueden viajar en cabina



Fuente: www.google.com - 2015

Elaborado por: Patricio Marcillo

Ilustración 4 Imagen demostrativa



Fuente: www.google.com - 2015

Elaborado por: Patricio Marcillo

Por normas de seguridad las botas de cualquier material que sean deben ser pasadas por las máquinas de rayos x.



Fuente: Dirección de Aviación Civil del Ecuador

Elaborado por: Patricio Marcillo

“El avión no puede transportar mercancías peligrosas, debido a que son artículos que pueden poner en riesgo la salud, la seguridad, la propiedad o el medio ambiente, por lo que si no se cumple con este artículo se atenta contra las regulaciones de la aviación civil.”(LAN, 2015)⁵

2.1.4. PROCESOS DEL PERSONAL DE SEGURIDAD

“La autoridad adecuada podrá prohibir algunos otros artículos, de igual manera estas compañías están haciendo un esfuerzo razonable por dar a conocer los artículos que se prohíben transportar, antes de que finalice la facturación del equipaje de bodega.” (Arroyo & Vendrell, 2001)⁶

En el punto de Seguridad de los aeropuertos todos los viajeros y sus equipajes de manos tienen que pasar por los filtros de control, por lo que en todas estas compañías son instaladas máquinas de rayos X con 7 arcos detectores de metales, para que exista un mejor flujo de los pasajeros; además el mismo contingente policial es el encargado de vigilar la seguridad de manera física, junto con los perros de control y detección de sustancias

⁵ LAN, 2015, GOOGLE.COM

⁶ Arroyo & Vendrell, 2001

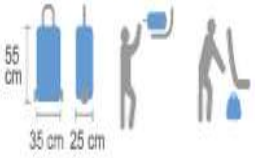
ilícitas, haciendo una labor en conjunto para velar por la seguridad del pasajero.

“En caso de que el pasajero no informe sobre el transporte de algún artículo prohibido, pues en la revisión de su equipaje pasan a ser detectadas, y el Agente AVSEC deberá impedir el paso a las salas de embarque, negando el transporte a dicho pasajero.” (Aviación Civil, 2014)⁷

Si se separa una maleta de un pasajero, este es llamado al túnel de equipaje para su respectiva revisión y este se negará a que se le revise la maleta se considera pasajero sospechoso y se reportará inmediatamente al supervisor de turno, y este a su vez hará todas las coordinaciones necesarias para el individuo se someta a los chequeos necesarios para determinar porque no quería acceder al chequeo por parte del agente de seguridad según los resultados se tomarán las acciones correspondientes.

2.1.5. PRINCIPALES POLÍTICAS DE EQUIPAJES DE UNA AEROLÍNEA

Ilustración 4 Piezas permitidas en una aerolínea

Piezas permitidas	Economy	Premium Economy - Premium Business
1 pieza de equipaje 	8 kg (17 lbs)	16 kg (35 lbs)
1 artículo personal 	Cartera, notebook o bolso de bebé.	

Fuente: LAN

Elaborado por: Patricio Marcillo

⁷Aviación Civil, 2014

Ilustración 5 Políticas de Equipajes

Rutas	Economy	Premium Business - Premium Economy
Hacia / Desde o Vía: México / Canadá / Australia / Nueva Zelanda (Excepción entre Australia y Nueva Zelanda)	  2 piezas de 23 kg (50 lb) cada una	   3 piezas de 23 kg (50 lb) cada una
Hacia / Desde o Vía: Estados Unidos (Excepción entre Estados Unidos y Brasil)	  2 piezas de 23 kg (50 lb) cada una	
Para viajes entre Perú y España	  2 piezas de 23 kg (50 lb) cada una	
Vuelos domésticos: - Chile (incluye Isla de Pascua) - Argentina - Perú - Ecuador - Colombia Hacia / Desde: - Sudamérica a Tahiti / Europa Entre: - Australia y Nueva Zelanda - España y Alemania - Brasil, Sudamérica y Caribe (excepto Cancún)	 +  = 23 kg (50 lb) 2 piezas que entre ambas pesen 23 kg en total	
Entre: - Estados Unidos y Brasil	  2 piezas de 32 kg (70 lb) cada una	  2 piezas de 23 kg (50 lb) cada una
Entre: - Ecuador y Miami (ida y vuelta, vía Quito)	 1 pieza de 23 kg (50 lb)	
Entre: - Santiago y Milán (vía São Paulo) - São Paulo y Milán (Ambas rutas a partir del 4 de noviembre de 2015)	  2 piezas de 32 kg (70 lb) cada una	
		   3 piezas de 32 kg (70 lb) cada una

Fuente: LAN

Elaborado por: Patricio Marcillo

2.1.6. OBLIGACIONES GENERALES DE UN PASAJERO

El pasajero no debe presentarse en estado etílico, al momento de viajar debe de estar sin grados de alcohol en su sangre, caso contrario no se le permitirá su abordaje al avión.

Es necesario que el pasajero se encuentre tres horas antes de un vuelo internacional y una hora si es un vuelo nacional, para que proceda a registrar todo su equipaje, e incluso converja en acciones de preparar los elementos básicos necesarios y permitido para su abordaje con el equipaje de maletas y a mano, respectivamente.

Debe presentar sus documentos personales en el chequeo para vuelos nacionales e internacionales, además de los motivos respectivo en el manejo de autorizaciones en equipaje de alto riesgo y necesario en su transportación.

El pasajero debe verificar la política del equipaje, en cuanto a cantidad de maletas y peso permitido, con el fin de establecer un control de los objetos que son transportado con el fin de que la seguridad del avión se vea influenciada por el control establecido en el equipaje a bordo, esto garantiza un viaje sin inconvenientes y un adecuado manejo de la seguridad en la aerolínea.

Deberá cumplir con las normas sobre la seguridad y la operación aeroportuaria, con lo que con una comunicación adecuada se procederá a que cada pasajero este informado sobre la valija que posee y los elementos permitidos en la misma.

Informarse sobre los permisos legales si este desea viajar con armas, plantas, animales o menores de edad, de esta manera previa autorización se comprobara la autorización por parte del personal de seguridad en donde la prevalencia de sellos y firma viabilizan el tránsito aéreo de equipajes peligrosos, más aun que la persona que lo lleva está dotado con los debidos controles psicológico, psíquicos y físicos para el desplazamiento dentro de una aeronave.

No debe transportar artículos prohibidos y peligros como líquidos, gases, inflamables entre otros por lo que podría involucrase su traslado como arma para el secuestro y delito en una aeronave, siendo elemento altamente peligroso al ser considerado como arma en el avión.

“Cuando se habla de equipaje de bodega es todo lo que fue chequeado en el aeropuerto y viaja en la bodega del avión.”(LAN, 2015)⁸, esto implica que al estar en bodega ya han pasado por todos los filtros de seguridad necesarios para que el vuelo nacional despegue sin inconveniente y llegue a su destino basado en el control de los equipajes.

⁸LAN, 2015 GOOGLE.COM

2.1.6.1. AEROLÍNEAS EN EL ECUADOR

Tabla 1 Directorio de las Aerolíneas del Ecuador

Directorio de Aerolíneas del Ecuador	
AMERICAN AIRLINES	TAME
COPA AIRLINES	LAN ECUADOR
AVIANCA	CONTINENTAL

Fuente: Servicio al Cliente Aeropuerto de Guayaquil

Elaborado por: Patricio Marcillo

2.2. LA COMUNICACIÓN

La comunicación es una de las herramientas que utiliza el ser vivo para dar a conocer ideas y pensamientos, además es la aptitud para servirse de a información, en donde comunicarse es transmitir o dar a conocer una información, dado que se lo puede realizar de diferentes manera.

Existe dos factores que cuando se unieron con la evolución de la especie humana, lograron ampliar y modificar las aptitudes comunicativas que son la cultura y la sociedad, es decir en tiempos remotos la forma de comunicarse era por medio de los dibujos en las cavernas, los quipus incas; alguna de esta ha permanecido invariable, por la necesidad de comunicarse o relacionarse.

En cuanto a relación social depende indispensablemente de las actividades vitales real y de la comunicación existente de las personas, por lo que la comunicación e convierte en un diálogo, intercambio, es por eso que no apunta a una sola dirección, sino que va dependiendo como personas participen, permitiendo que las personas interactúen con los demás, teniendo diferentes escalones, y alcanzando diferentes grados.

La comunicación social como campo de estudio, se refiere a los modos de construcción, modos sociales, trasmisión y percepción de la información, tomado como objeto cultural, la retroalimentación y reglas de interacción; además posee la capacidad de síntesis y análisis periodístico con una visión de la realidad tanto presente como futura del hombre y la sociedad, avanzando siempre abierto en el campo comunicacional.

“El poder manejar la información, es una capacidad que aparece tempranamente en los seres vivos, en donde cuyo comportamiento recurre a la interacción, aunque este no es el comportamiento interactivo más antigua en la historia.”(Serrano, Piñuel, Gracia, & Arias, 1982)⁹

2.2.1. NIVELES DE LA COMUNICACIONES

Gráfico N° 1 Niveles de comunicación



Fuente: www.google.com - 2015

Elaborado por: Patricio Marcillo

Comunicación interpersonal

Este nivel consiste en la interacción que da lugar de manera directa entre dos o más personas de manera personal o físicamente, realizándolo con los cinco sentidos y retroalimentación inmediata.

Comunicación intergrupar

Este tipo de comunicación es establecido dentro de un grupo específico como lo puede ser en una reunión de trabajo, la familia, un grupo escolar.

Comunicación intergrupar

Esta es realizada en la comunidad local, y se relaciona con la comunicación pública, estableciendo dos o más grupos ejecutando un tema en común, en donde la información que se intenta dar a conocer se produce y distribuye a

⁹Serrano, Piñuel, Gracia, & Arias, 1982

través de un sistema de comunicación especializado, destinado a una comunidad como un conjunto.

Comunicación institucional u organizacional

Este tipo de comunicación es utilizada para dar a conocer la información en cuanto a lineamientos de trabajos, políticas, objetivos y toda información que hace posible el funcionamiento de la organización, puede ser interna por el colectivo laboral como puede ser para el público externo con que está relacionada.

Comunicación masiva o global

Uno de los ejemplos para identificar la comunicación global es la comunicación de mas, ya que tiene por fuente una institución formal y como emisor un comunicador profesional, que se encarga de establecer una relación unidireccional, aunque pocas veces interactiva con el receptor.

2.2.2. LA COMUNICACIÓN COMO DISCIPLINA

La comunicación abarca un proceso de interacción, en donde se genera un intercambio de representaciones simbólicas y sígnicas, entre los que forman parte de la sociedad, es por eso que su estudio se incluye en el ámbito de las ciencias sociales, los cuales buscan conocer, explicar y hasta predecir hechos de la realidad humana, para que el ser humano en conjunto con los fenómenos sociales, y el foco principal relacionado en el análisis comunicativo.

La comunicación tiene una estrecha relación como la antropología, sociología, psicología, entre otras, es por eso que el ser humano y sus distintas relaciones, se le adjudica el carácter conocido como multidisciplinario, además de ser considerada como trans disciplinaria por ser parte de diferentes conocimientos, tomando parte de algunos contenido de la ciencia y poder integrarlos entre sí.

“La comunicación no es ejecutada sin que la propia subjetividad la comunique a otra subjetividad, puesto que solo la otra personas en cuanto a

la otra puede corresponder y permitir que haya algo en común, en los cual ambos participen, y ambas intersubjetividades sean diferentes así como en el novel que permite hablar de comunicación.” (Pérez, 2010)¹⁰

2.2.3. LA COMUNICACIÓN COMO CULTURA

La sociología en la dos últimas décadas descubrió la importancia que existe entre la comunicación como materia prima para la sociedad y lo que se puede calificar como social, ya que la familia, la empresa, las asociaciones, la escuela, la ciudad y todas las formas que existen en cuanto a participación social se han ido estudiando como sistemas comunicativos, en cambio de perspectiva es una operación cultural, que tiene sus propios presupuestos metodológicos y epistemológicos, aunque estos quedan en el fondo de las argumentaciones y o suelen ser exactos.

“En el cambio de la sociedad industrial a la post-industrial, la cultura de la modernidad ha generado tecnológicas específicas como la cibernéticas, informáticas, telemáticas, cognitivas, visuales y en general, además de los conocimientos que se han ido retroalimentando en el mismo cambio social.”(Universidad de Navarra, 1995)¹¹

Como resultado a estos conocimientos es que la sociedad, ya no es conocida como compuesta por hombres, interacciones concretas, acciones, ni por sus productos, sino más bien por una entidad que puede ser inmaterial al tiempo o material, en si misma carente de alguna cualidad, denominada comunicación, pero en si un número creciente de sociólogos afirman que la comunicación es solo una forma, o presentación de selecciones que en realidad son distinciones, escogidas in una subjetividad, intencionalidad, encaminada hacia un fin.

“Las organizaciones que diseñan y fomentan una cultura propia, necesitan de instrumentos de comunicación, que estos sean usados de manera eficaz

¹⁰Pérez, 2010

¹¹Universidad de Navarra, 1995

para transmitir las creencias, valores y demás elementos a sus miembros y a la comunidad en general.”(Vargas, 2007)¹²

2.2.4. LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La comunicación en las empresas con los clientes se lo debe establecer de la mejor manera, ya que esta da paso a construir una buena imagen de la empresa, por lo que el lenguaje debe ser formal y a la vez amigable, coloquial pero no chabacano, aunque se vaya a informar sobre el servicio o restricciones.

Es importante recalcar que cuando hablamos de un lenguaje coloquial y formal, indica que se debe comunicar a los clientes en términos que este entienda, haciéndolo sentir familiarizado con el lenguaje utilizado, debido a que si se les habla en términos desconocidos este entrara en una actitud defensiva y desconfiada.

“El mantener una adecuada comunicación con los clientes, permite conservarlos, debido a que da paso para recordarles de manera permanente la marca o negocio, además de hacerlos sentir especiales e importantes, y que la compañía se preocupa por ellos.”(Arturo K, 2014)¹³

2.2.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

LINEAMIENTOS

Se denomina lineamientos a un conjunto de acciones específicas que dan a conocer la forma, modo y lugar para llevar a cabo una norma o política en materia de servicio y obras relacionados con la misma.

¹²Vargas, 2007

¹³ Arturo K, 2014

AEROLÍNEAS

Es una organización encargada del transporte aéreo, en donde transporta no solo pasajeros, sino cargas, animales, mediante el uso del avión, que posee lineamientos de lo que se debe o no transportar.

AEROPUERTO

Es el área que esta apartada específicamente para la llegada y salida de los transportes aéreos, estos pueden ser de llegadas o salidas nacionales e internacionales.

ARMAS BLANCAS

Son todas las herramientas que pueden ser utilizadas para cortar, punzar o herir, debido a que contienen una punta afilada, que si no es manejada correctamente puede causar mucho daño.

CORTOPUNZANTES

Es una herramienta que forma parte de las armas blancas, estas contienen una punta peligrosa, son de tamaño pequeños, y comúnmente utilizadas como bisuterías o ciertos instrumentos de enfermería como la aguja.

SUSTANCIAS PELIGROSAS

Es todo líquido, gas o sólido que representa un riesgo para la seguridad de las personas, estas pueden ser usadas como retardantes para el fuego en televisores o pijamas.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.12 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

En el proyecto se realizara la aplicación de métodos de investigación como la investigación científica, se define como la serie de pasos que conducen a la búsqueda de conocimientos mediante la aplicación de métodos y técnicas, en función de serie de pasos y los resultados que conducen de las encuestas, entrevistas.

Son reglas para llegar a la verdad de modo fácil y sencillo para descartar la falsedad, sin gran esfuerzo intelectual, elaboró un método que debía reunir los siguientes requisitos:

Aceptar como evidencia solo lo que fuera evidente a la comprensión (su única verdad era la propia existencia), descomponer el problema en sus elementos constitutivos, realizar la síntesis desde los elementos simples a los complejos, enumerar y revisar los resultados de la investigación.

Esta investigación se determina es una exploración cuantitativa, el cual nos podremos orientar a una indagación básica para lograr obtener un nuevo conocimiento.

La metodología que se aplicara para este proyecto será la de no experimental; es decir en esta investigación no se tomara variable que puedan ser manipuladas ni modificadas, nuestro objeto de estudio va a ser analizado en un periodo de tiempo.

Este es el tipo de investigación que más profundiza nuestro conocimiento de la realidad, porque nos explica la razón, el porqué de las cosas, y es por lo tanto más complejo y delicado pues el riesgo de cometer errores aumenta considerablemente.

1.13.1 TIPO DE INVESTIGACION

1.13.2 MÉTODO DESCRIPTIVO Y ANALÍTICO

Para esta investigación se utilizara el método descriptivo dando a conocer las diferentes actitudes, situaciones y costumbres predominantes, abarcando todos los procesos, actividades, personas y objetos, sin la necesidad de limitar recolección de datos, sino más bien identificando y prediciendo las relaciones que existen entre dos o más variables.

1.13.3 ENTREVISTA Y ENCUESTAS

También se utilizara el método analítico para desmembrar de un todo y descomponerlo en artes, para conocer a fondo el objeto y problema estudiado, a través de datos estadísticos por lo que será necesario realizar instrumentos tales como encuestas y entrevistas, de esa manera se generara una hipótesis sobre el hecho ocurrido o por ocurrir y dar a conocer su esencia.

1.13.4 SOFTWARE QUE SE UTILIZARÁ

Los software que se utilizaron en el presente proyecto son: Word, Excel, Power Point, estas herramientas son muy importante porque permiten al ordenamiento y parámetros precisos interconectados con la posibilidad de los recursos, la perspectiva del tema a investigar y el tiempo considerado para la realización del mismo.

Las cuales nos ayudaran a realizar diferentes funcionalidades como:

A) Ordenar los datos que se han ingresado en las hojas de cálculo o en libros.

B) Al utilizar diferentes recursos y configuraciones del programa Excel, el software reconocerá las funciones que se le ha ordenado realizar y reconocerá el patrón la cual automáticamente desarrollara el resto de los datos. Sin fórmulas ni macros.

C) Los análisis complejos por ti se encarga de realizar. Además, el software tiene funciones primordiales capaces de resumir los datos utilizando vistas previas con diferentes opciones de tablas dinámicas

D) Utiliza diagramas y gráficos que reflejan mejor los patrones de tus datos. Encuentra el diseño perfecto

E) Descubre y compara diferentes modos de representar de manera gráfica los datos.

F) Descubre fácilmente tendencias y patrones en los datos utilizando barras, colores e iconos para resaltar la información importante

Los recursos materiales y humanos son esenciales para la ejecución del proyecto, y así desempeñar con los objetivos de la investigación en cuanto sea viable y pueda producirse a su realización.

1.14 POBLACIÓN Y MUESTRA

1.14.3 POBLACIÓN

La población a utilizarse para medir el interés de los viajeros por abordar un vuelo previniendo el contenido permitido de la valija que se traslada, entre ellos se involucra a todas aquellas personas que salen del país rumbo interno o internacional, en donde el equipaje simboliza la necesidad de lo que se quiere trasladar.

Dentro del ámbito de vuelos internos e internacionales que se desenvuelve en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo se cita a lo manifestado por autoridad aeroportuaria de Guayaquil (2014) en un estudio estadístico de que ingresa alrededor de cuatrocientos cincuenta mil pasajeros en el año, en donde para la obtención de la muestra a obtenerse para recopilar información referente al manejo adecuado de los objetos que se trasladan en las maletas, valijas y bolsos de mano, así establecerlos parámetros necesario para una comunicación más eficaz de los elemento permitido y no al transportar dentro de un avión.

1.14.4 MUESTRA

Considerando la población permitida se establece la aplicación de la fórmula muestra de la población finita en donde con un margen de error del 5% y un valor de confianza referido al 1,65, además de una proporción de éxito del 50% y de igual forma de fracaso del 50%, esto implica que la muestra obtenida va a representar el interés, viabilidad y consenso de todos quienes ingresan variedades de artículos permitidos y no permitidos, que son detectados por los agentes de seguridad de cada aeropuerto, además de la repercusión y control de factores tecnológicos incorporados a ofrecer un mejor control de los recursos de seguridad aplicado por el personal del aeropuerto.

La determinación de un tamaño adecuado de la muestra tendría como objetivo su factibilidad. Así:

Si el aeropuerto José Joaquín de Olmedo es insuficiente habría que modificar los criterios de selección, solicitar la colaboración de otros centros o ampliar el período de reclutamiento.

Los estudios en aeropuerto José Joaquín de Olmedo con tamaños muestrales insuficientes, no son capaces de detectar diferencias entre grupos, llegando a la conclusión errónea de que no existe tal diferencia.

Fórmula para sacar la muestra

$$n = \frac{NK^2 p . q}{e^2 (N - 1) + K^2 . p . q}$$

Donde

n= tamaño de la muestra

N= población

K²= 2.56 constante que no debes ser menos de 95%

e= 0.1 error máximo admisible

p. = 0.50 probabilidad a favor

q= 0.50 probabilidad en contra

Fuente: Sampieri, 2006, Metodología de la Investigación

Ilustración 6 Muestra

Muestra para poblaciones Finitas

$$n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

INGRESO DE PARAMETROS		
Tamaño de la Población (N)	450.000	Tamaño de Muestra Fórmula 272 Muestra Optima 272
Error Muestral (E)	0,05	
Proporción de Éxito (P)	0,5	
Proporción de Fracaso (Q)	0,5	
Valor para Confianza (Z) (1)	1,65	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Patricio Marcillo

Con un total de 272 encuestado dentro del área del aeropuerto a personal que es supervisado por los agentes de seguridad, se contactara si en algún momento recibieron información referente al equipaje permitido en la aerolínea, desde los promotores y agentes viajeros.

$$n = \frac{(0.5) (0.5) (1.65)^2 (450.000)}{(450.000)(0.05)^2 + (1.65)^2 (0.5) (0.5)} = 272$$

1.15 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Nuestro estudio lo realizaremos con las técnicas e instrumentos apropiados para este proyecto.

TECNICAS

Observación

Entrevistas

Encuesta

INSTRUMENTOS

Guía

Preguntas

Cuestionario

Para realizar nuestra investigación hemos escogido esta técnica por la facilidad que brinda el instrumento que le compete, que es el cuestionario, ya que de él, obtendremos información muy importante y directa de las personas inmersas en el problema.

1.15.1 ENCUESTA

Objetividad de la encuesta:

La finalidad de la presente encuesta es identificar las necesidades que se tiene dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo ubicado en la ciudad de Guayaquil, sobre el análisis de la comunicación y control de los objetos y sustancias peligrosas que ingresan los pasajeros en el equipaje.

Dirigida a:

Personal y clientes de microempresas del aeropuerto José Joaquín de Olmedo ubicado en la ciudad de Guayaquil

Instrucciones:

Marque con un X, la respuesta que usted considere correcta

Proceso de la Investigación

- ❖ Escoger el tema.
- ❖ Definir Objetivos.
- ❖ Justificación e Importancia.
- ❖ Fundamentación Teórica.
- ❖ Preguntas de Investigación.
- ❖ Metodología.
- ❖ Métodos.
- ❖ Modalidad de la Investigación.
- ❖ Tipos de Investigación.
- ❖ Población y Muestra.
- ❖ Técnicas e Instrumentos de la Investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ENCUESTA

1. Edad

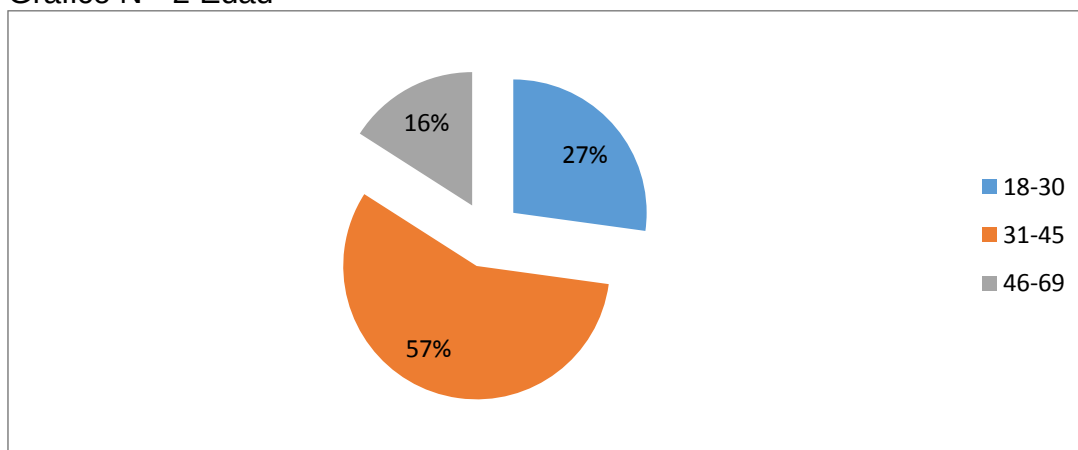
Tabla 2 Edad

Descripción	Porcentaje	Frecuencia
18-30	27%	75
31-45	57%	157
46-69	16%	44
Total	100%	276

Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Gráfico N° 2 Edad



Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Análisis de Resultados.-

Según las estadísticas indican que el 57% de las personas encuestadas están en la edad de 31 a 45 años, mientras que el 27% está de 18 a 30, y el 16% del 46 a 69 años de edad.

2. Género

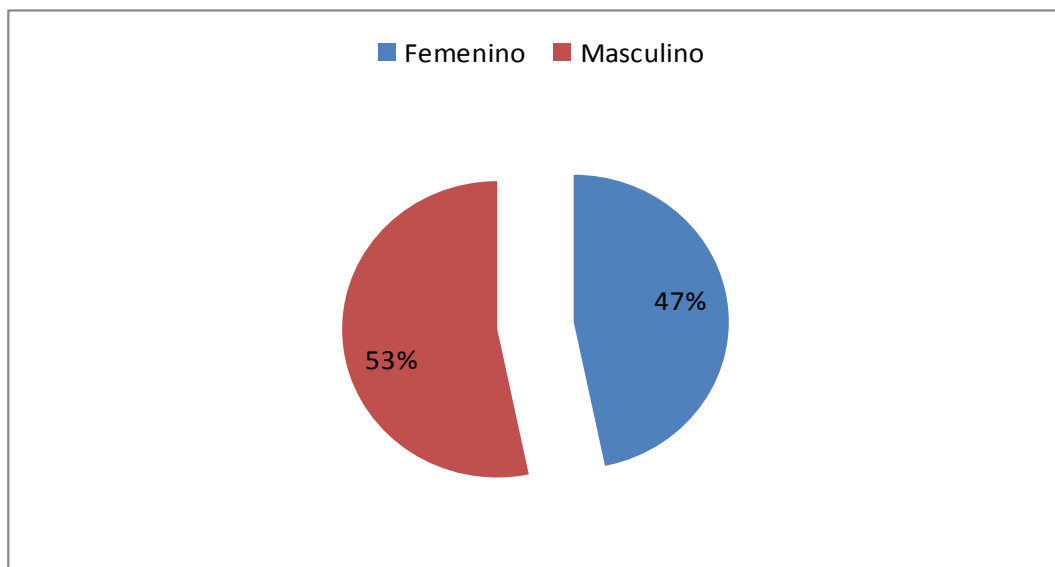
Tabla 3 Género

Descripción	Porcentaje	Frecuencia
Femenino	47%	129
Masculino	53%	147
Total	100%	276

Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Gráfico N° 3 Género



Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Análisis de Resultados

Como indica el grafico el 53% de las personas que normalmente viajan son del género femenino, y el 47% es del género masculino.

3. Instrucción

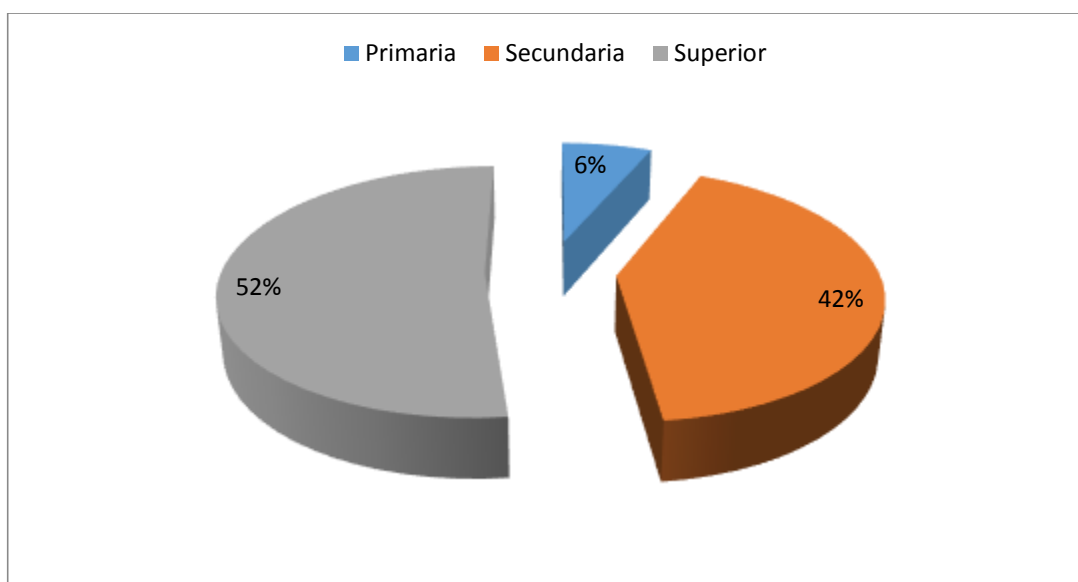
Tabla 4 Instrucción

Descripción	Porcentaje	Frecuencia
Primaria	7%	18
Secundaria	42%	115
Superior	52%	143
Total	100%	276

Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Gráfico N° 4 Instrucción



Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Análisis de Resultados

Visualizamos que el 52% de los encuestados posee una educación superior, mientras que el 42% tiene una instrucción secundaria, y el 6% primaria.

4. Estado civil

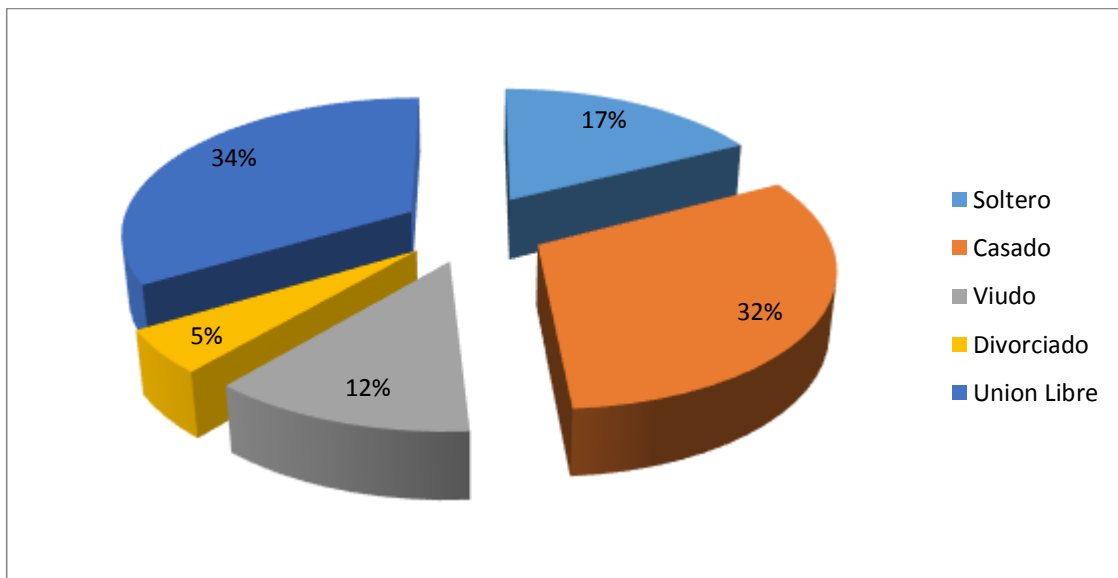
Tabla 5 Estado Civil

Descripción	Porcentaje	Frecuencia
Soltero	17%	48
Casado	32%	87
Viudo	12%	34
Divorciado	5%	14
Unión Libre	34%	93
Total	100%	276

Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Gráfico N° 5 Estado Civil



Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Análisis de Resultados

Las estadísticas dan como resultado que el 32% de los encuestados son casados, el 34% tienen unión libre, el 17% es soltero, el 12% es viudo, y el 5% es divorciado.

5. Los viajes que realiza en el año vía aérea con frecuencia son:

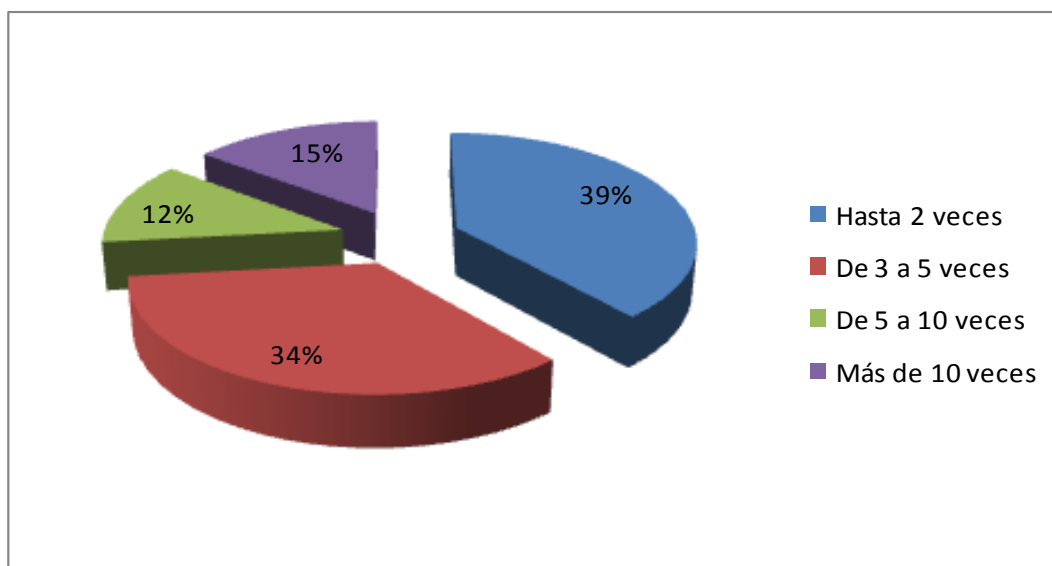
Tabla 6 Viajes al Año

Descripción	Porcentaje	Frecuencia
Hasta 2 veces	39%	107
De 3 a 5 veces	34%	95
De 5 a 10 veces	12%	34
Más de 10 veces	14%	40
Total	100%	276

Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Gráfico N° 6 Viajes al Año



Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Análisis de Resultados

Como ve claramente 39% de los encuestados viajan hasta dos veces al año, mientras que el 34% viaja de 3 a 5 veces, el 15% viaja más de 10 veces y el 12% de 5 a 10 veces al año.

6. Al viajar ha sido detenido para revisar sus pertenencias en la seguridad del aeropuerto

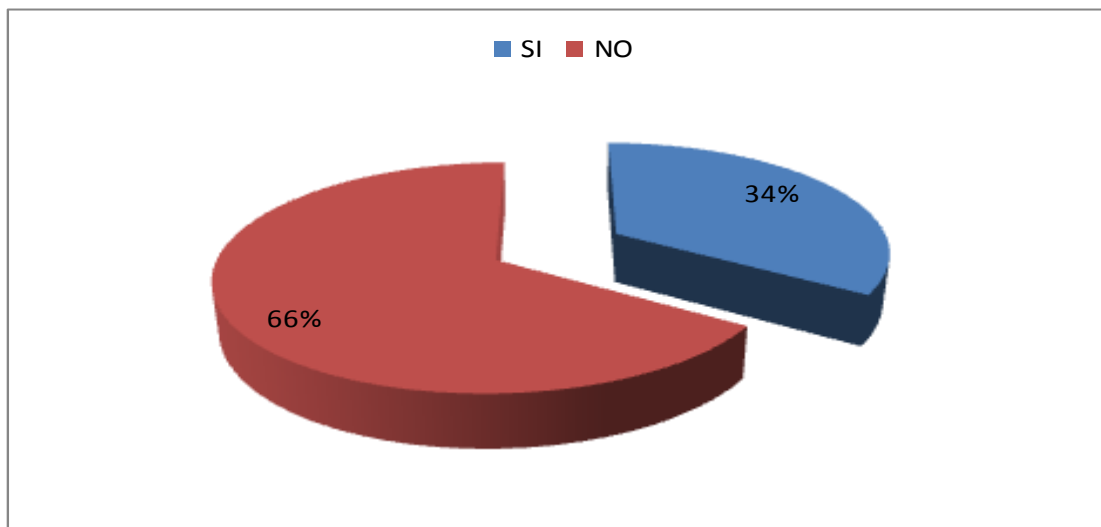
Tabla 7 Detenciones al Viajar

Descripción	Porcentaje	Frecuencia
SI	34%	94
NO	66%	182
Total	100%	276

Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Gráfico N° 7 Detenciones al Viajar



Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Análisis de Resultados

Según las estadísticas el 66% de los encuestados no ha sido detenido al pasar a la revisión de sus pertenencias en el aeropuerto, mientras que el 33% si ha sido detenido.

7. ¿En el área de seguridad el aeropuerto al pasar el equipaje ha sido detenido por llevar materiales que podrían ser usados como:

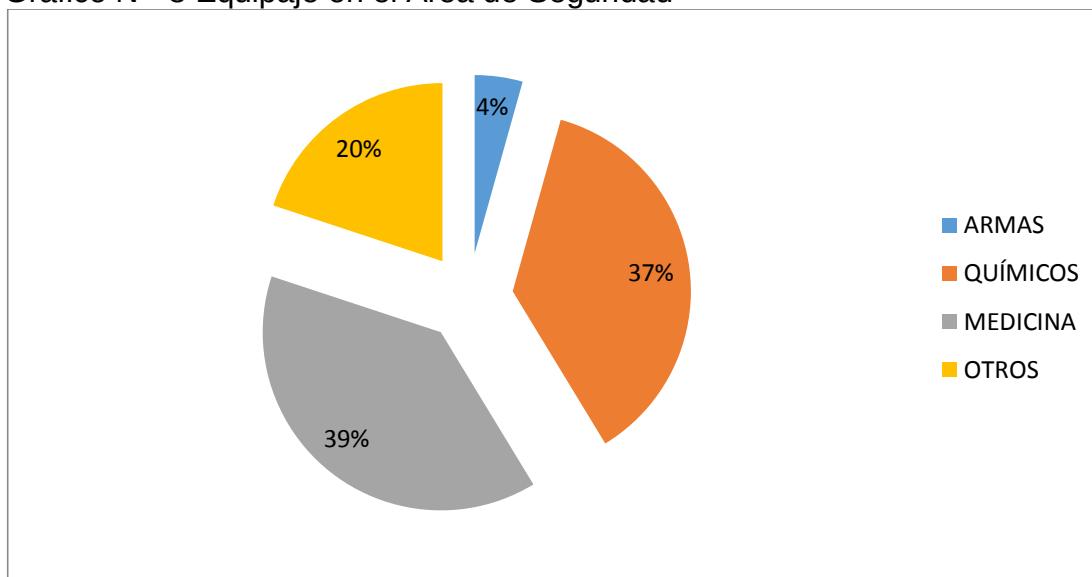
Tabla 8 Equipaje en el Área de Seguridad

Descripción	Porcentaje	Frecuencia
ARMAS	4%	12
QUÍMICOS	37%	102
MEDICINA	39%	107
OTROS	20%	55
Total	100%	276

Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Gráfico N° 8 Equipaje en el Área de Seguridad



Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Análisis de Resultados

Como indicamos el 39% de los encuestados ha sido detenido por llevar medicina en su equipaje, mientras que el 37% por llevar químicos, el 20% por otros, y el 4% por armas.

8. ¿Alguna vez ha sido notificado de que las armas blancas en su equipaje será retenido para revisión su equipaje?

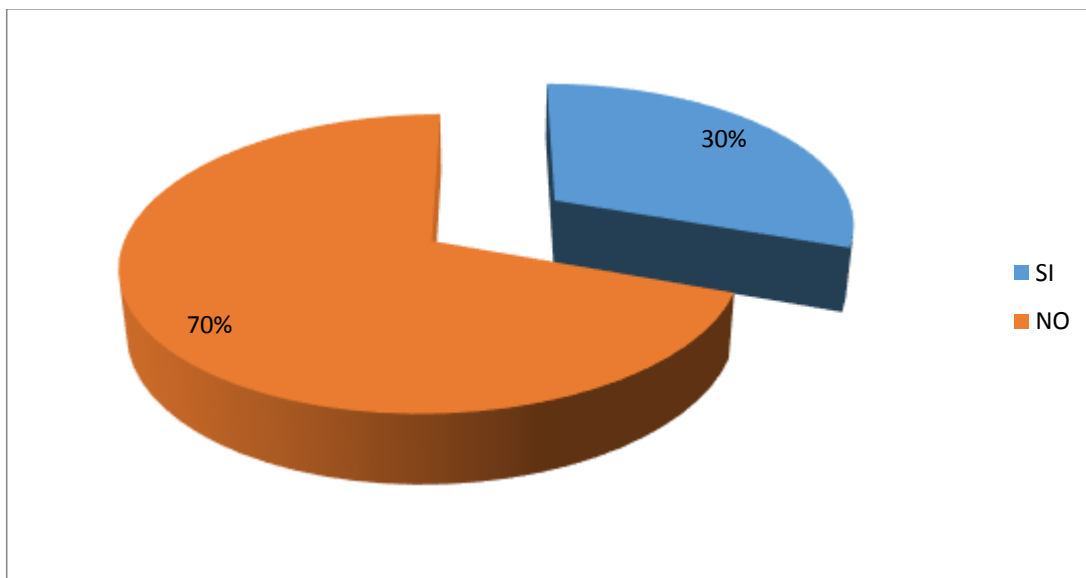
Tabla 9 Armas Blancas en el Equipaje

Descripción	Porcentaje	Frecuencia
SI	30%	84
NO	70%	192
Total	100%	276

Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Gráfico N° 9 Armas Blancas en el Equipaje



Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Análisis de Resultados

Según el grafico indican que el 70% de los encuestados no han sido notificado sobre los objetos que es prohibido llevar en sus equipajes, mientras que el 30% si ha sido notificado, por lo que se requiere la comunicación sobre estas advertencias.

9. ¿Alguna vez usted ha sido detenido por llevar materiales sospechosos o peligrosos en su equipaje?

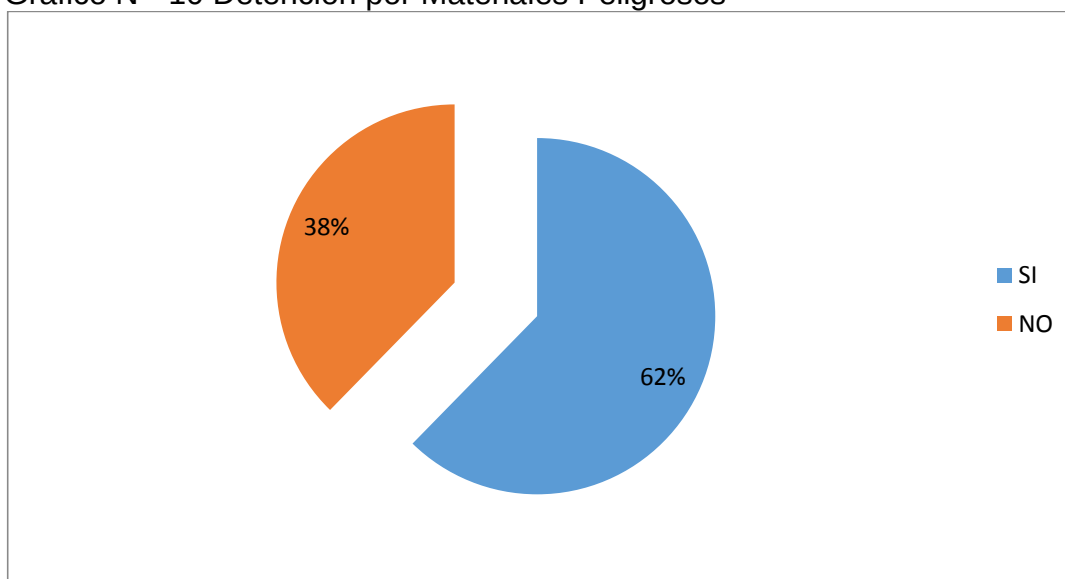
Tabla 10 Detención por Materiales Peligrosos

Descripción	Porcentaje	Frecuencia
SI	62%	172
NO	38%	104
Total	100%	276

Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Gráfico N° 10 Detención por Materiales Peligrosos



Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Análisis de Resultados

Se refleja que el 62% de los encuestados ha sido detenido por llevar objetos peligrosos o sospechosos en sus equipajes, mientras que el 38% afirma que no ha sido detenido por dicha razón.

10. ¿Considera usted q existe la comunicación necesaria referente a los materiales prohibidos de transportar y que sean detenido el equipaje por dicha causa?

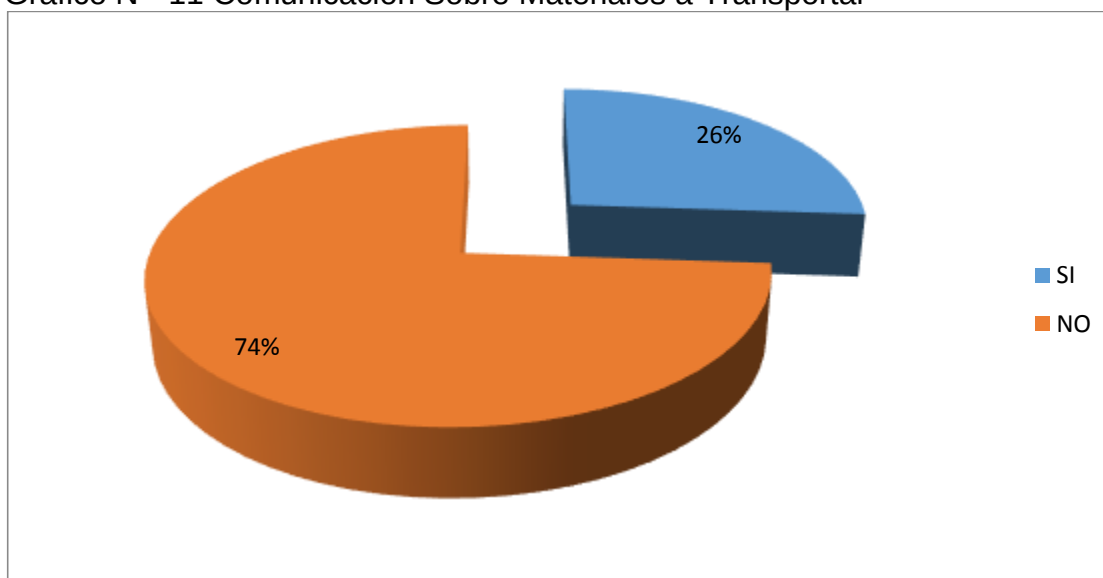
Tabla 11 Comunicación Sobre Materiales a Transportar

Descripción	Porcentaje	Frecuencia
SI	26%	72
NO	74%	204
Total	100%	276

Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Gráfico N° 11 Comunicación Sobre Materiales a Transportar



Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Análisis de Resultados

Se puede apreciar que el 74% de los encuestados considera que no existe comunicación sobre los objetos prohibidos de trasladar en su equipaje, mientras que el 26% indicaron que si ha sido comunicado.

11. ¿Cree usted que la agencia de viaje y operadoras turísticas y aerolíneas antes de comercializar su boleto deberían informar sobre los materiales que se prohíben llevar?

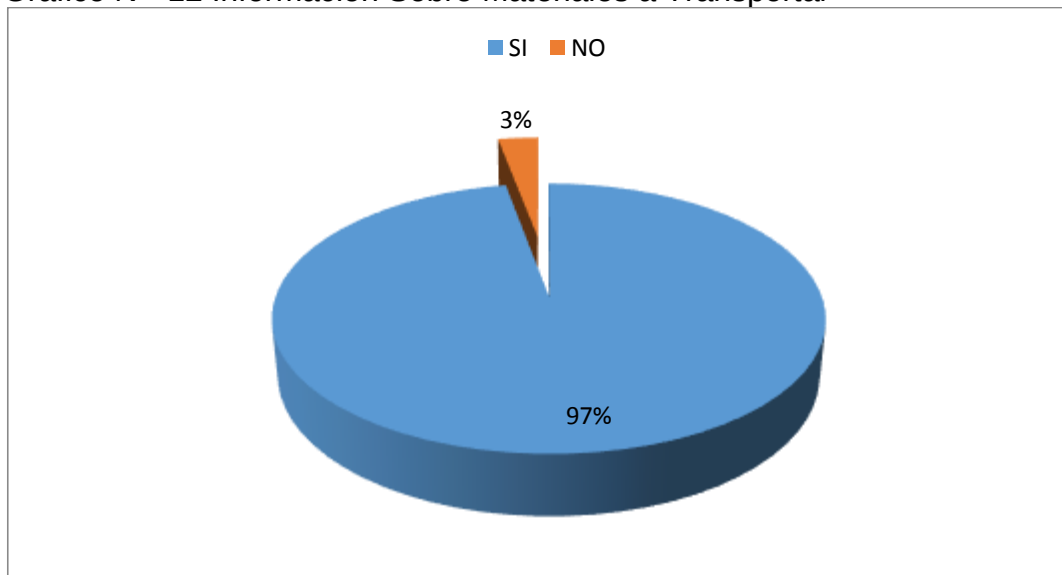
Tabla 12 Información Sobre Materiales a Transportar

Descripción	Porcentaje	Frecuencia
SI	97%	268
NO	3%	8
Total	100%	276

Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Gráfico N° 12 Información Sobre Materiales a Transportar



Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Análisis de Resultados

Las estadísticas nos reflejan 97% de los encuestados indica que los que laboran en las ventas de boleto deberían de comunicar sobre los elementos prohibidos de trasladar en los equipajes antes de venderlos, mientras que el 3% indicaron que no es necesario.

12. ¿Entre los materiales publicitarios para comunicar los materiales prohibidos para el abordaje deberían ser utilizados:

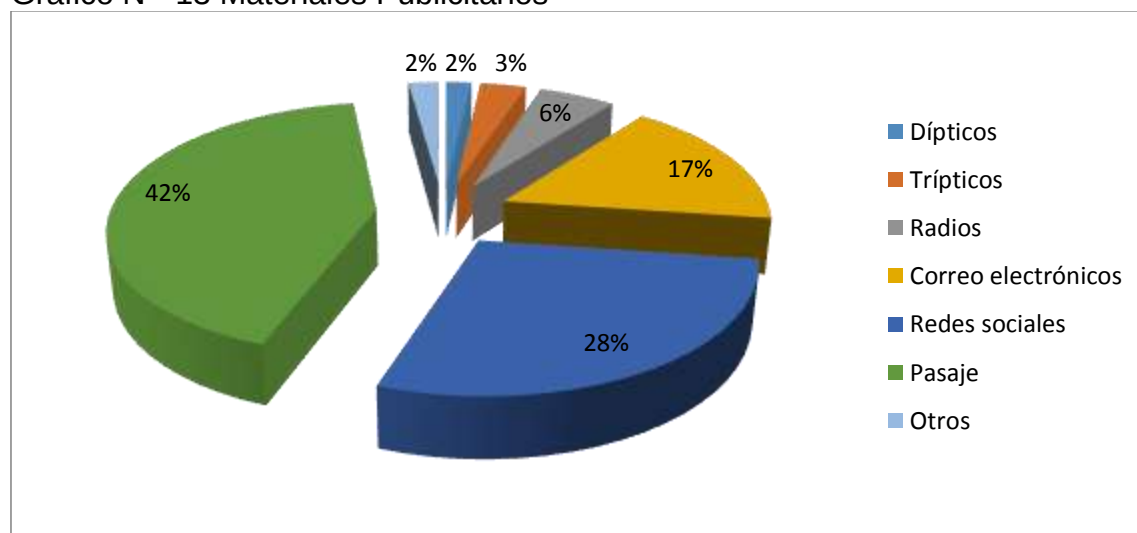
Tabla 13 Materiales Publicitarios

Descripción	Porcentaje	Frecuencia
Dípticos	2%	5
Trípticos	3%	9
Radios	5%	15
Correo electrónicos	17%	46
Redes sociales	28%	78
Pasaje	42%	117
Otros	2%	6
Total	100%	276

Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Gráfico N° 13 Materiales Publicitarios



Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Análisis de Resultados

Según el gráfico indica que el 42% de los encuestados desean que el comunicado se lo realice en los pasajes, el 2% en las redes sociales el 17% en los correos electrónicos, el 6% en las radios, el 3% en los trípticos, y el 2% en otros y dípticos.

4.2. ANÁLISIS DE VARIABLES

Género y Detenciones en la Revisión del Aeropuerto

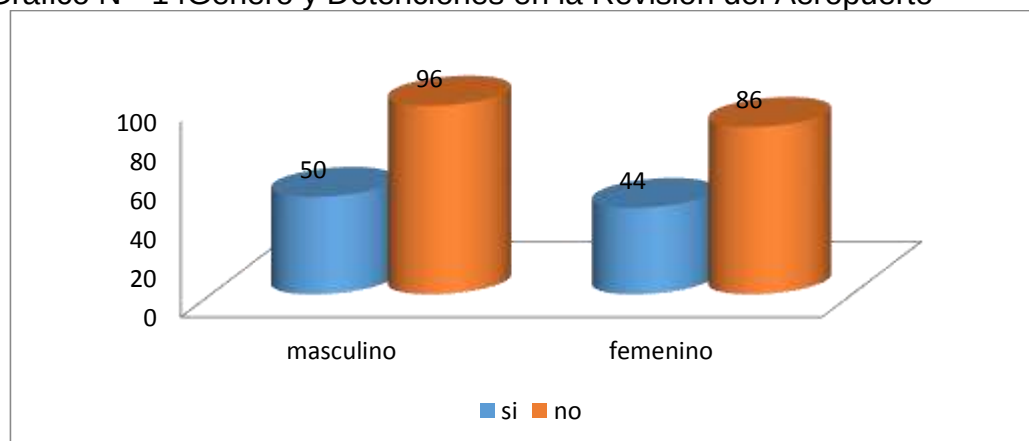
Tabla 14 Género y Detenciones en la Revisión del Aeropuerto

DESCRIPCIÓN	MASCULINO	FEMENINO
SI	50	44
NO	96	86
TOTAL	146	130

Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Gráfico N° 14 Género y Detenciones en la Revisión del Aeropuerto



Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Análisis de Resultados

Se puede observar de las 130 mujeres encuestadas 86 de ellas no han sido detenidas para revisar sus pertenencias en la seguridad del aeropuerto y 44 de ellas si ha sido detenida por para pasar a la revisión.

De los 146 hombres encuestados 96 de ellos no han sido detenidos para la revisión de sus pertenencias en la seguridad del aeropuerto, mientras que 50 de ellos si ha sido detenido para revisión.

Materiales Prohibidos y Género

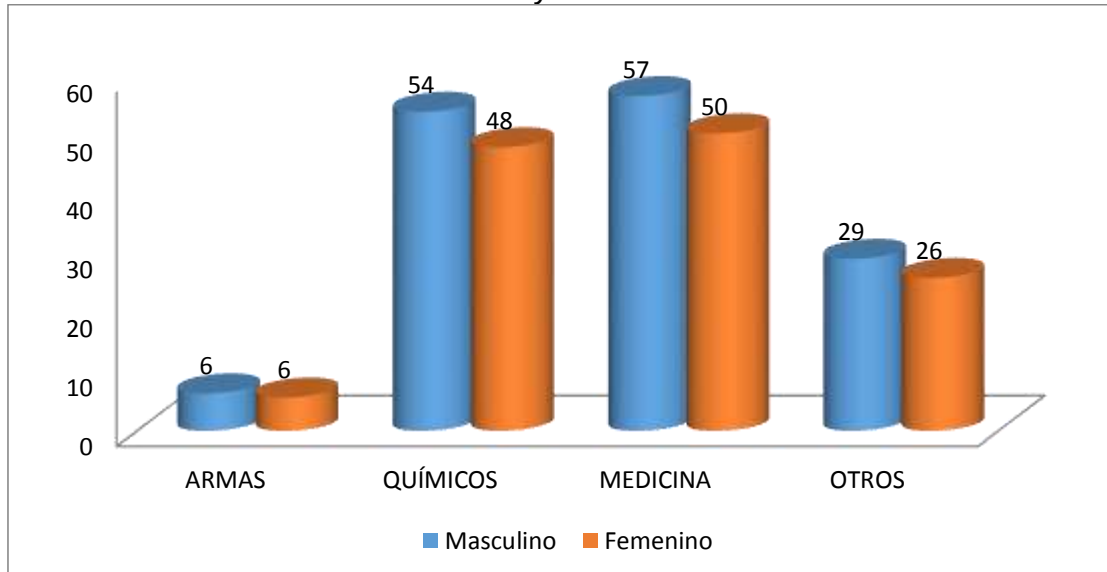
Tabla 15 Materiales Prohibidos y Género

DESCRIPCIÓN	MASCULINO	FEMENINO
ARMAS	6	6
QUÍMICOS	54	48
MEDICINA	57	50
OTROS	29	26
TOTAL	146	130

Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Gráfico N° 15 Materiales Prohibidos y Género



Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Análisis de Resultados

Como se puede observar que de 146 hombres, 6 fueron detenidos por portar armas, 54 por trasladar químicos, 57 por medicina y 29 por otros.

De las 130 mujeres 6 fueron detenidas por portar armas, 48 por químicos, 50 por medicina y 36 por otros.

Edad y Materiales Prohibidos de Trasladar

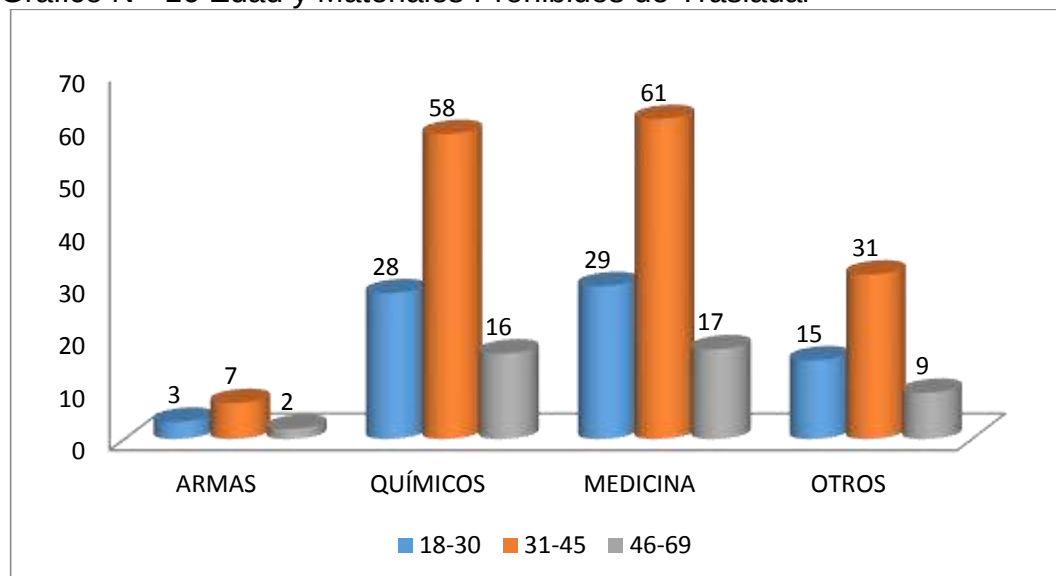
Tabla 16 Edad y Materiales Prohibidos de Trasladar

DESCRIPCIÓN	18-30	31-45	46-69
ARMAS	3	7	2
QUÍMICOS	28	58	16
MEDICINA	29	61	17
OTROS	15	31	9
Total	75	157	44

Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Gráfico N° 16 Edad y Materiales Prohibidos de Trasladar



Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Análisis de Resultados

El gráfico indica que de las 75 personas encuestadas de 18 a 30 años, 3 de ellos portaba armas, 28 de ellos químicos, 29 medicina y 15 otros; de las 157 de 31 a 45 años, 7 de ellos portaba armas, 58 químicos, 61, medicina, 31 otros; de las 44 de 46 a 69 años, 2 de ellos armas, 16 químicos, 17 medicina, 9 otros.

Género y Comunicación Sobre Materiales Prohibidos

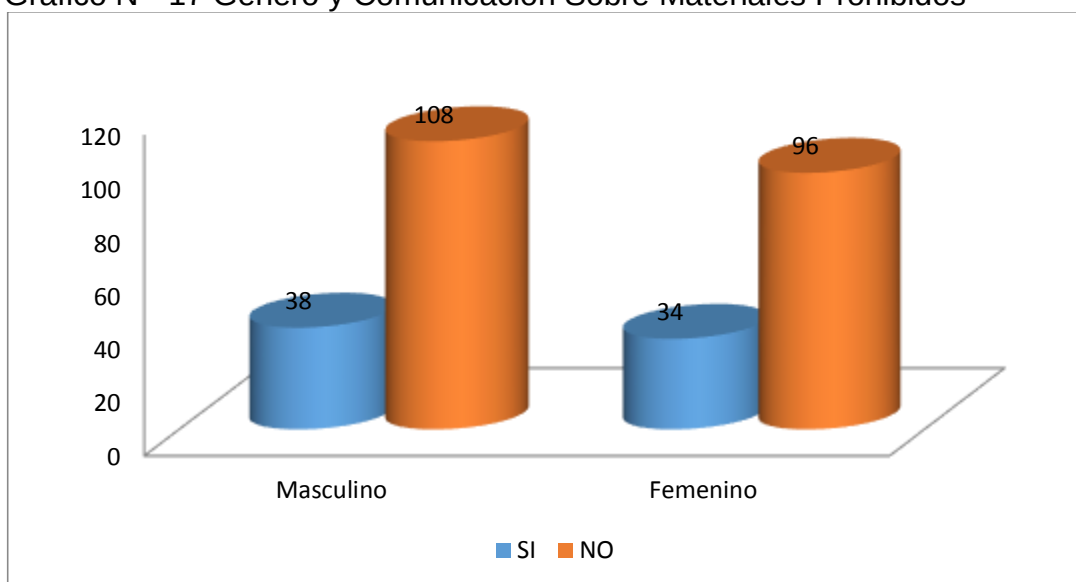
Tabla 17 Género y Comunicación Sobre Materiales Prohibidos

DESCRIPCIÓN	MASCULINO	FEMENINO
SI	38	34
NO	108	96
TOTAL	146	130

Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Gráfico N° 17 Género y Comunicación Sobre Materiales Prohibidos



Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Análisis de Resultados

Como se puede interpretar 108 personas encuestadas pertenecientes al género masculino está de acuerdo con que exista la comunicación necesaria referente a los materiales prohibidos de transportar y que sean detenido el equipaje por dicha causa, mientras que 38 de ellos indicaron que no es necesario; y 96 de las mujeres encuestadas indicaron que si es necesario la comunicación sobre dichas normas y detenciones, mientras que 34 de ellas indicaron que no es necesario.

Edad y Medios De Comunicación

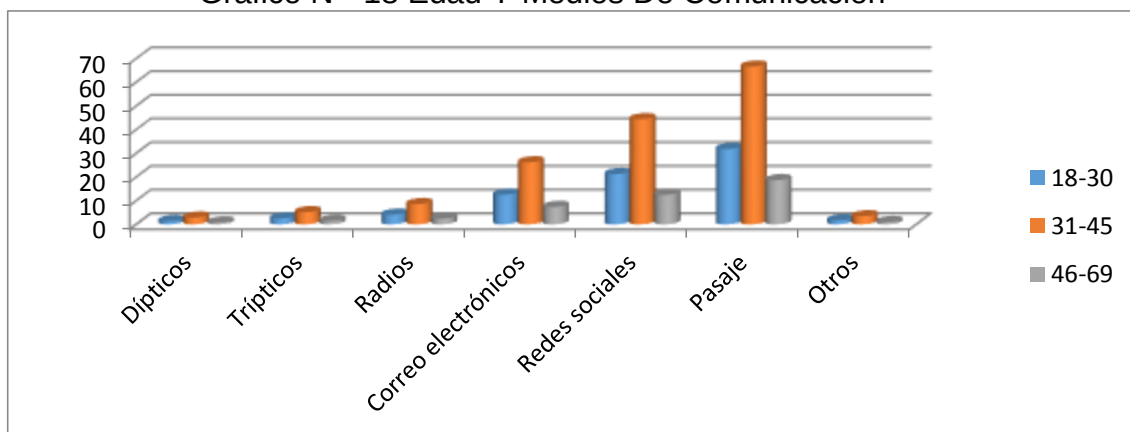
Tabla 18 Edad Y Medios De Comunicación

DESCRIPCIÓN	18-30	31-45	46-69
Dípticos	1	3	1
Trípticos	2	5	1
Radios	4	9	2
Correo electrónicos	13	26	7
Redes sociales	21	44	12
Pasaje	32	67	19
Otros	2	3	1
TOTAL	75	157	44

Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Gráfico N° 18 Edad Y Medios De Comunicación



Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Análisis de Resultados

Visualizamos que de 75 personas encuestadas de 18 a 30 años de edad, 2 de ellos prefieren que las normas sean publicadas por medio de dípticos, 2 de ellos por trípticos, 4 radios, 13 correo electrónico, 21 redes sociales, 32 en el pasaje y 2 otros; de las 157 personas de 31 a 45 años, 3 de ellos prefirió lo dípticos, 5 trípticos, 9 radios, 26 correos electrónicos, 44 redes sociales, 67 en el pasaje y 3 otros; de las 44 personas de 46 a 69 años, 1 prefirió, dípticos, 1 trípticos, 2 radios, 7 correos electrónicos, 12 redes sociales, 19 pasajes y 1 otros medios.

Género y Medios De Comunicación

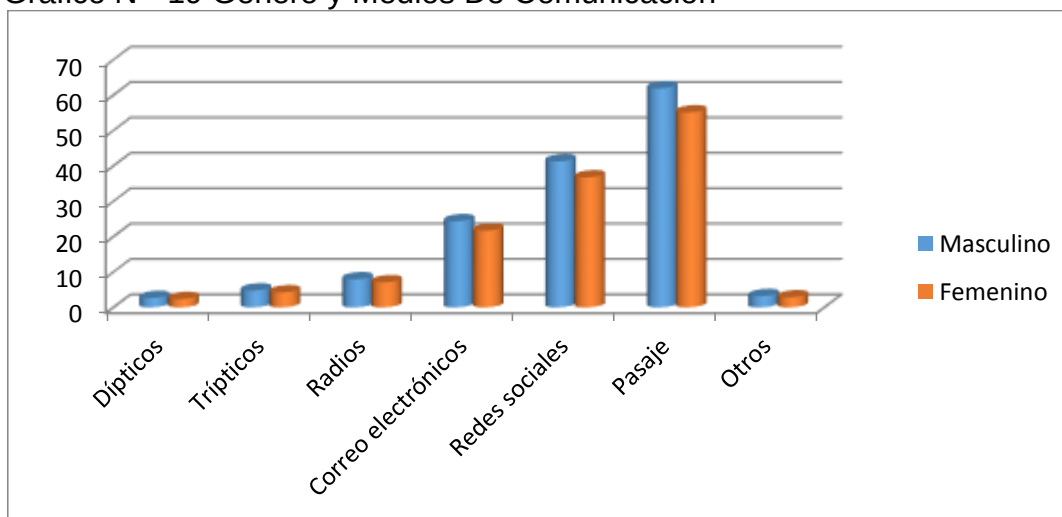
Tabla 19 Género y Medios De Comunicación

DESCRIPCIÓN	Masculino	Femenino
Dípticos	3	2
Trípticos	5	4
Radios	8	7
Correo electrónicos	24	22
Redes sociales	41	37
Pasaje	62	55
Otros	3	3
TOTAL	146	130

Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Gráfico N° 19 Género y Medios De Comunicación



Fuente: Investigación de Mercados, Encuesta

Elaborado por: Patricio Marcillo

Análisis de Resultados

Como vemos de los 146 hombres encuestados, 3 de ellos indicaron que prefería los dípticos para publicar las normas de lo que se puede trasladar en el equipaje, 5 prefirió trípticos, 8 radios, 24 correo electrónico, 41 redes sociales, 62 en el pasaje, 3 en otros; de las 130 mujeres, 2 indicaron que preferían los dípticos, 4 de ellas trípticos, 7 radios, 22 correos electrónicos, 37 redes sociales, 55 en el pasaje, 3 en otros medios.

4.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS POR INSTRUMENTOS

4.3.1. OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

La observación es considerada como una técnica para almacenar informaciones, además de eso es considerada como un proceso que denota suma importancia en la investigación, que permite puntualizar realidades y comprobar hipótesis, frecuentando un procedimiento científico.

La observación es una habilidad en el procedimiento científico, ya que observar presume un comportamiento premeditado del observador, que tiene como propósito la formalidad de acumular datos en una plataforma que los conlleva a la comprobación de la cierta hipótesis

Según datos la observación se implica en la situación de servir a un objetivo preciso de la investigación, como se indicó anteriormente, para lograr asumir la eficacia, la observación deberá estar debidamente controlada, es decir debe someterse a modelos y normas que certifiquen su valor, proyectándose con la finalidad de recolectar las necesidades de confiabilidad y validez, siendo posteriormente sometida a demostración.

4.3.2. ENCUESTAS

Para el presente proyecto de investigación del diseño de plan de comunicación sobre los artículos prohibidos de transportar y actualizaciones tecnológicas en áreas de seguridad y control en el Aeropuerto José Joaquín de Olmedo, se estableció un modelo referente de encuesta según la muestra deducida por medio de la población infinita puesto que se utiliza esta fórmula siempre y cuando la población (N) un número mayor a 4000.

En las encuestas realizadas se pudo observar que el 32% de los pasajeros viajan hasta dos veces al año, lo que se puede dar a entender en cuanto al desconocimiento sobre los artículos y sustancias a trasladar en el equipaje.

Otra de las preguntas fue si consideraban que si era necesario que los que laboran en la venta de boletos comuniquen sobre los elementos prohibidos de trasladar en los equipajes antes de venderlos y el 97 % indicaron que era necesario mientras que el 3% de la muestra indico lo contrario.

Finalmente se realizó la pregunta sobre como desean que se les comunique las reglas de los artículos y sustancias a trasladar en el equipaje, y el 42% de los encuestados indico que en los pasajes, por lo que sería viable involucrar la publicidad en los boletos acerca de estas normas, utilizando también las redes sociales, correos electrónicos, radios, trípticos y otros para dicho comunicado.

4.4. ANÁLISIS INTEGRAL DE LOS RESULTADOS

Si bien el análisis integral de los resultados es considerada como la última fase del proceso investigativo, las cuales son entendidas en el diseño, debido a que permiten la ejecución de esta significativa operación.

Los resultados asumen una delimitada categoría, por lo que es preciso hacerlos dialogar, en esto se logra fundamentar la particularidad, el análisis, estudio e interpretación de los datos recolectados.

El objetivo de realizar un análisis es simplificar las observaciones trasladadas, con el fin de que se proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación que está realizando. La interpretación es un factor característico del análisis, en donde su principal propósito es investigar un significado más ampliado a las repuestas por medio de las encuestas realizadas a los pasajeros del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo con conocimientos específicos para llevar a cabo el diseño de plan de comunicación que toleren la definición y clasificación de las vinculaciones y determinaciones que existen entre ellos y el objeto de investigación.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Diseño de plan de comunicación sobre los artículos prohibidos de transportar y actualizaciones tecnológicas en áreas de seguridad y control.

5.1. INTRODUCCIÓN

Según la información y datos recopilados en base a este proyecto se pudo conocer que el transporte aéreo es considerado como el más seguro en la actualidad, debido a que cuenta con adelantos en lo que se refiere Telecomunicaciones, que han sido implementadas para la seguridad de los viajeros, sumando la utilidades de la navegación aérea y dando paso a la elaboración de instrumentos electrónicos que puedan garantizar la seguridad del mismo, además también se pudo conocer las diversas normas internacionales de transporte aéreo, y que existe una eficiente planificación de trabajo por parte de los comandantes, por lo que se han convertidos en la base para salvaguardar no solo los interés económicos de la empresa sino la seguridad de los pasajeros, por lo que se considera importante diseñar un plan de comunicación para dar a conocer a los viajeros nacionales e internacionales sobre todos los artículos prohibidos de transportar, utilizando medios publicitarios y actualizaciones tecnológicas en áreas de seguridad y control.

“Los pasajeros no tienen autorización para trasladar artículos que puedan causar algún riesgo para la salud de los pasajeros y la tripulación, en la cabina de la aeronave, ni en la zona restringida de seguridad, por lo que el personal puede denegar el acceso a la cabina y zona restringida a cualquier pasajero, que tomase la posesión de un objeto que suscite este tipo de recelo aunque este no esté inscrita en la lista de artículos prohibidos.” (Aeropuerto Madrid-Barajas, 2015)¹⁴

¹⁴Aeropuerto Madrid-Barajas, 2015

5.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

5.2.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de comunicación en donde estén los artículos prohibidos de transportar y actualizaciones tecnológicas en áreas de seguridad y control.

5.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conseguir que las autoridades del aeropuerto fomenten una parte activa en el proceso de indicar las prohibiciones en cuanto a los artículos que no se pueden contener en el equipaje de mano de los pasajeros

Incentivar la búsqueda de información sobre los artículos prohibidos a través de un diseño de plan de comunicación, y de esta forma evitar retrasos en los vuelos de muchos pasajeros.

5.3. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA EN EL ÁREA DE CONTROL

Las actualizaciones que se han implementado en los Aeropuertos se los han considerado como elementos esenciales respecto a las medidas de seguridad que se han establecido, una de las reglas básicas para esta implementación es el de todos los pasajeros al igual que sus equipajes de mano sean objetos de inspección para asegurar una mayor seguridad y así permitirles el acceso en el control de las distintas aéreas.

Estos procedimientos se aplicarían a todos los pasajeros y teniendo presente que estos tipos de inspecciones son realizadas por autoridades netamente competentes en este tipo de acciones, estos tipos de acciones se realizaría de varias maneras sean estas de forma manual, detectores de metales, explosivos, sustancias peligrosas y equipos de rayos X, los cuales ayuden a facilitar estos procesos y que el número de las personas que se vayan a

inspeccionar reduzca y sean llevados a cabo por personas calificados y capacitados para dicho control.

“Se considera importante que los recursos generados por este negocio se inviertan en una significativa proporción en espacios y adecuaciones de las instalaciones y en medios técnicos y tecnológicos actualizados que proporcionen control con el mayor respeto por los derechos fundamentales de integridad e intimidad de las personas y con el mínimo malestar de los usuarios”. (Patiño, 2013)¹⁵

Estos tipos de programas de Seguridad tienen la finalidad de ayudar a la estabilidad de la organización, implementando nuevos procedimientos y métodos que sean necesarios para el aseguramiento y protección de salvaguardar a los pasajeros que usan este método de transporte frente a los diferentes actos de ilícita manera se presente. El conocimiento acerca de estas tendencias, la vinculación a la educación y la capacitación, y el progreso de una infraestructura tecnológica apropiada son delegados esenciales para que produzca en términos de desarrollo económico y bienestar.

Sin embargo, los distintos equipos técnicos que se emplean para la inspección de las personas tiene sus limitaciones, puesto que, los detectores de metales de pórtico y manuales no logran detectar armas no metálicas, ni explosivos, es por ello que para se pueda introducir mejores inspecciones se lo suele realizar de manera manual y estos suelen ser realizados a los equipamientos de mano, teniendo presente siempre que los resultados de las evaluaciones suelen ser de riesgo.

“Buscando soluciones a los problemas en cuanto al equipaje, sellos de garantías, seguridad a los pasajeros, acceso a diferentes comercios, adquisición de un transporte seguro, precios exorbitantes, entre otros, siendo necesario el programa de capacitación y control por parte de quienes toman la decisión con un liderazgo de servicio y calidad, entonces se lograra una

¹⁵Patiño, 2013

participación directa y eficiente con los pasajeros de arribo internacional”. (Peralta, 2014)¹⁶

IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD UTILIZADA

El aeropuerto es un lugar donde se inspecciona a todas personas que van acceder a los servicios que este ofrece, es por ello que al acceder a zonas restringidas incluidas las de acceso a las aeronaves se procede a la búsqueda de artículos que pudieran llevar ya sea de manera consiente como inconsciente, de esta manera las inspecciones se vuelven menos molestosas para el pasajero de esta manera se han implementado nuevos métodos de detección de artículos peligrosos:

Ilustración 7 Instrumentos de Inspección



Fuente: La seguridad aeroportuaria de AENA

Elaborado por: Patricio Marcillo

ACTIVIDADES DEL INSPECTOR DE PASAJEROS

Este es el que se realiza todos los procedimientos manualmente después que estos pasan por el WTMD (detectores de metales pórtico), es de suma importancia que exista inspectores tanto hombres como mujeres para que se lleve un control mucho más eficaz, haciendo que ante la mayoría pasajeros se incrementó la cantidad de inspectores.

“Las mejoras en el Sistema de gestión de Calidad consistieron principalmente en establecer métodos para medir el cumplimiento de los requerimientos operacionales establecidos en el contrato de concesión del aeropuerto; mejorar el mecanismo para el control de los documentos de los

¹⁶Peralta, 2014

sistemas de gestión; fortalecer el sistema de acciones correctivas y preventivas; y, contar con una estrategia para incrementar la satisfacción de los usuarios del aeropuerto en los parámetros considerados críticos”. (Medina, 2013)¹⁷

Ilustración 8 Inspectores de Seguridad en los Aeropuertos



Fuente: www.asistenciaviajero.com.ar

Elaborado por: Patricio Marcillo

OPERADOR DE RAYOS X

En las inspecciones se utilizan los rayos x como método de interpretación para las imágenes producidas por el mismo en donde se solicitan la inspección de una forma mucho más manual en la que se aplique y logre detectar explosivos o algún artículo que sea prohibido tenerlo.

“Los escáneres corporales son dispositivos de inspección de personas basados en tecnologías avanzadas de procesamiento de imágenes (AIT, en sus siglas en inglés). Estas tecnologías permiten reproducir una imagen del cuerpo humano mostrando los objetos que pudieran hallarse escondidos bajo la vestimenta” (Figuera, 2010)¹⁸

¹⁷Medina, 2013

¹⁸Figuera, 2010

Ilustración 9 Operador de Escaneo



Fuente: www.centypol.com

Elaborado por: Patricio Marcillo
CONTROLADOR DE BULTOS

Este se encamina en la responsabilidad de inspeccionar de forma manual los equipajes que han sido pasados por el escaneo identificando los artículos que este lleva para su viaje, este procedimiento se lo realiza después de ser pasado por el operador de rayos X.

“Se identifican las practicas logísticas utilizadas actualmente y la forma de optimizar los procesos, para que aprovechando la localización geográfica del país como una ventaja comparativa, apoyada en una infraestructura de alto desarrollo tecnológico y procesos logísticos adecuados”. (Gómez Amaya, Rodríguez Siachoque, & González, 2012)¹⁹

Ilustración 10 Controlador de equipaje



Fuente: www.decoratrix.com

Elaborado por: Patricio Marcillo

¹⁹Gómez Amaya, Rodríguez Siachoque, & González, 2012)

Por otra parte se encuentran los inspectores de Bultos que operan con equipos de detección de traza de explosivos en donde se inspecciona de forma manual los artículos los cuales requieran de algún tipo de procedimiento adicional después de la revisión y examen de rayos X.

Ilustración 11 Procedimiento de detección de explosivos



Fuente: Aureolinas AENA

Elaborado por: Patricio Marcillo

SUPERVISIÓN DE PUESTO DE INSPECCIÓN DE PASAJEROS

El supervisor de inspección de pasajeros es el que tiene la responsabilidad en forma general de la zona de inspección en forma de la seguridad de los pasajeros, es por ello que los supervisores deben de manejar los equipamientos de rayos X para que ayuden en las evaluaciones de los pasajeros de riesgo y así brindar orientación al personal de orientación en las cuestiones de seguridad discutibles que surjan.

“Aparte de agilizar las tareas operativas, de supervisión y evaluación de labores, proporcionar información a la parte administrativa sobre la marcha del proceso. La importancia de contar con manuales de procedimientos es que incrementan la eficiencia operativa de una empresa en sus procesos asegurando la permanencia de ésta en el sector en que se desenvuelve”. (Estacio & Heras, 2015)²⁰

²⁰Estacio & Heras, 2015

Ilustración 12 Inspección de Pasajeros



Fuente: www.animalpolitico.com

Elaborado por: Patricio Marcillo

Las inspecciones de los pasajeros suelen realizarse mediante detectores de metales de una forma manual o por medio de registros directos, es por ello que el empleo correcto de los detectores de metales son únicamente unas herramientas que de manera intensificada de amenazas que se presentan podrían ser efectuados para las exanimaciones en los registros de detectores de objetos metálicos.

Cuando las amenazas se forman de manera intensificada se procede a llevar registro acerca del tráfico de los pasajeros que presente algún tipo de equipamiento extraño, se puede aumentar los puntos de inspección de manera personal y manual para que el registro se vuelva mucho más eficiente y así se vuelva posible la efectividad el punto de inspección.

Si en un punto de inspección un pasajero ya sea hombre o mujer, no desea pasar por los arcos detectores de metal ya sea porque está embarazada, enfermo, o porque no le gusta pasar por dichos dispositivos de seguridad se hará un cheque especial y personalizado con la colaboración del personal de antinarcóticos. Como norma general en seguridad de aviación pasajero que no se someta a los controles respectivos no puede ingresar a las salas de pre embarque y mucho menos subir un avión.

ARTÍCULOS PROHIBIDOS EN LOS AEROPUERTOS

Ilustración 13 Artículos prohibidos



Fuente: <http://www.aena.es/>

Elaborado por: Patricio Marcillo

En los aeropuertos los pasajeros tienen prohibido llevar en los equipajes artículos que sean de riesgo para la salud y seguridad de la tripulación, es por ello que siempre se procede a la inspección de equipajes, puesto que, se ha llegado a presenciar cargas de armas, sustancias psicotrópicas que puedan repercutir de forma dañina a los usuarios.

La mayoría de los pasajeros sienten angustia y miedo al momento de traspasar sus equipajes por los filtros de seguridad con el temor de tener algún artículo que sea prohibido tener y que los supervisores de inspección les obliguen a regresar a los mostradores de facturaciones haciendo que estos pierdan tiempo, sin embargo, no siempre podrán llegar a facturar objetos así que optan por el abandono del mismo, el cual puede ser algún artículo de aseo personal haciendo que al momento de llegar a sus destino tengan que volver a comprarlo.

Es por ello que es muy agravante la falta de información acerca de los artículos que no son permitidos llevar en los vuelos, por el hecho de no tener catálogos completos que indiquen cual llevar y cual no.

“Cada vez hay más personas que viajan en avión, más allá de lo que se piensa, esta industria, con todos sus altibajos sigue recibiendo más

pasajeros, pero la realidad, es que en los últimos años, se ha vuelto una pequeña pesadilla el acto de viajar en avión. Estas medidas de seguridad aplican a todos los vuelos nacionales e internacionales. Los pasajeros deberán, de cualquier manera, revisar en los respectivos países desde donde están viajando con las autoridades de transporte y seguridad respectivos”. (Ernesto Reitich, 2010)²¹

Los objetos que sean guardados en los equipajes deberán de ser enfundados para evitar lesiones al momento del despacho de equipajes y las respectivas inspecciones de seguridad, es importante que en el área de espera de los pasajeros antes de que sean embarcados se revise que no contengan ningún tipo de artículos que ponga en peligro a los demás usuarios de la nave, es por ello que los personales de seguridad deberán de asegurarse que los pasajeros que aún no han sido inspeccionados no lleguen a mezclarse con los que ya han pasado por dicha revisión.

Es de mucha responsabilidad que los de Inspectores de seguridad se aseguren que los pasajeros estén estériles puesto que existe en ciertas ocasiones la dificultad de esterilización puesto que algunos no se encuentran en las salas de espera sino en lugares cerca de bares y restaurantes.

Lustración 14 Esposas



Fuente:www.google.com - 2015

Elaborado por: Patricio Marcillo

Las esposas para presos esta prohibidas en el equipaje de mano yaqué se pueden utilizar para inmovilizar a alguien y sacar provecho de ello solo se autorizara el uso de la misma previa coordinación entre la aerolínea, seguridad del aeropuerto y en este caso la policía cuando se transporta a un

²¹Ernesto Reitich, 2010

reo de alto riesgo y por seguridad de un vuelo determinado es necesario usarlas, y el comandante de dicho vuelo debe estar informado de dicha operación.

Tabla 20 Artículos permitidos y restringidos en los equipajes de mano y bodega

OBJETOS AFILADOS Y PUNZANTES	EQUIPAJE DE MANO	EQUIPAJE DE BODEGA
Alicates de cuticula	No	Si
Agujas de tejer y de crochet	No	Si
Bigudi para pestañas	No	Si
Bisturís	No	Si
Cortadoras de cajas	No	Si
Cortacigarros	No	Si
Cortaúñas	No	Si
Cuchillos (de cualquier largo y tipo incluyendo cubiertos de hojas redonda, para untar y de plástico)	No	Si
Hachas	No	Si
Hojas tipo de afeitar	No	Si
Limas de uña de metales	No	Si
Navajas	No	Si
Pinzas, Paraguas y Punzones	No	Si
Sabres, Espadas y Machetes	No	Si
Sacacorchos	No	Si

Fuente: Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, (PNSAC).

Elaborado por: Patricio Marcillo

La creolina ,el cloretol, las pinturas con componentes químicos, el gas propano, él ácido son consideradas mercancías peligrosas para los vuelos comerciales ya que dichas sustancias solo pueden ir como carga porque deben cumplir un procedimiento especial para su traslado ,la temperatura, la vibración y la comprensión son un detonante de éstas mercancías y pueden causar una tragedia terrible ,pero hay que educar al pasajero porque la mayoría ignora que viajar en un avión no es lo mismo que viajar en un bus y que tiene sus riesgos eminentes .en el aeropuerto de Guayaquil los problemas con los pasajeros es a diario ,porque según no le dijeron que podía llevar o no , ellos solo entregan sus equipajes en el mostrador y nada solo le dicen siga en una hora ya debe estar en la sala de pre embarque ,ahí

viene el problema los filtros que lamentablemente con el inconformismo de ellos hay que retenerles las cosas prohibidas de ingresar ,como se llama esto falta de comunicación entre pasajero y agentes de tráfico o de servicios como se los llama.

Tabla 21 Aparatos electrónicos permitidos y restringidos en los equipajes de mano y bodega

APARATOS ELECTRÓNICOS	EQUIPAJE DE MANO	EQUIPAJE DE BODEGA
Videograbadoras	Sí	Sí
Computadoras portátiles	Sí	Sí
Radios portátiles	No	Sí
Plancha para ropa	No	Sí
Celulares	Sí	Sí
Asistentes de datos personales (PDA por su siglas en inglés)	Sí	Sí
Robot transformadores de juguete	No	Sí

Fuente: Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, (PNSAC).
Elaborado por: Patricio Marcillo

ARMAS DE FUEGO

No están permitido ningún tipo de arma de fuego los cuales puedan llegar a atentar contra la vida de los pasajeros:

Tipos de armas de fuego como pistolas, rifles, revólveres entre otros

Piezas que sean de procedencia de alguna arma de fuego a excepción de las minas telescópicas y visores

Imitaciones de armas de fuego y juguetes de pistolas

Si se llegara a detectar un arma de fuego de cualquier tipo en las máquinas de rayos x se detendrá máquina y se informará al supervisor de turno para

él tome los procedimientos adecuados e inmediatos para resolver dicha situación.

Ilustración 14 Armas de Fuego



Fuente: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea

Elaborado por: Patricio Marcillo

TIPOS DE ARMAS QUE DISPAREN PROYECTILES

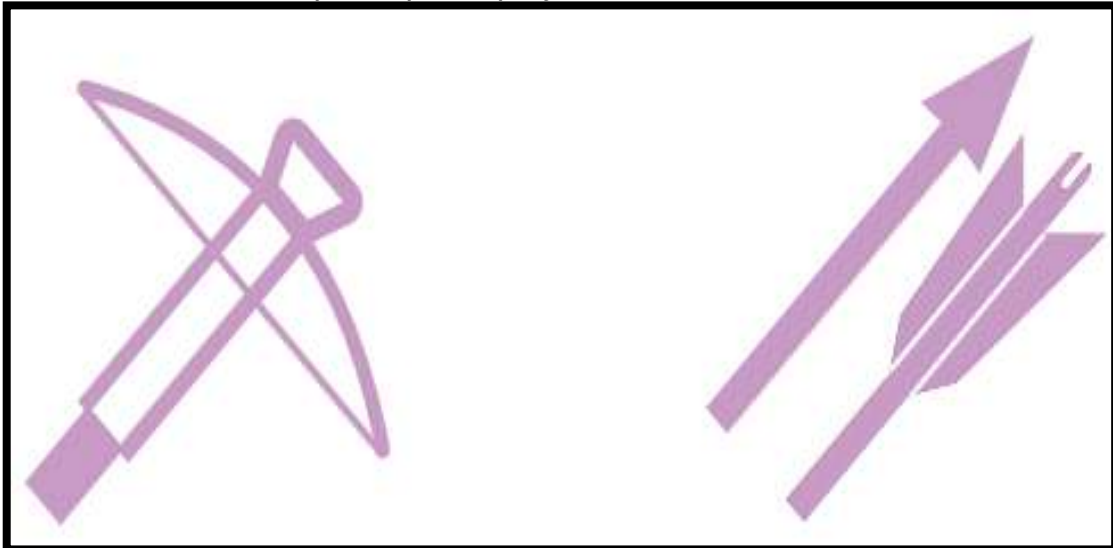
Armas que compriman CO2 como las escopetas de perdigones, pistolas de balines y rifles

Ballestas, flechas y fusiles de pesca

Pistolas que permitan lanzar cohetes de señales

Apartaos que sirvan para la provocación de descargas como los agujones de ganado o las pistolas como las Táser

Ilustración 15 Armas que disparan proyectiles



Fuente: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea

Elaborado por: Patricio Marcillo

OBJETOS PUNZANTES

Tachuelas o hendiduras

Jabalinas o arpones

Picos de hielo o patines de hielo

Navajas que sean automáticas

Navajas o cuchillas de afeitar abiertas

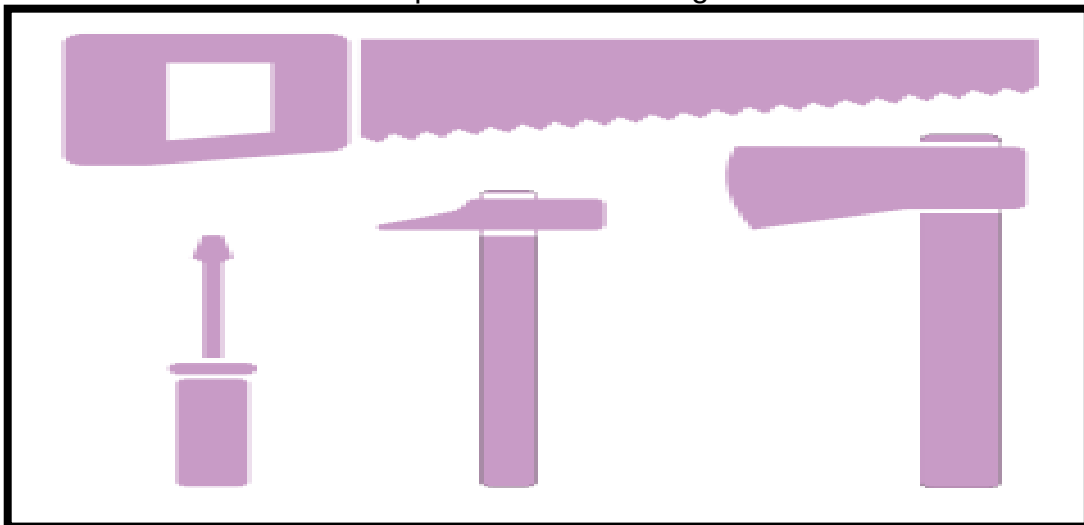
Cúteres

Machetes

Bastones de esquí

Equipos que sean de artes marciales corto punzantes o punzantes

Ilustración 16 Herramientas que causan heridas graves



Fuente: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea

Elaborado por: Patricio Marcillo

QUE CAUSEN HERIDAS GRAVES

Cuchillos profesionales

Destornilladores

Martillos

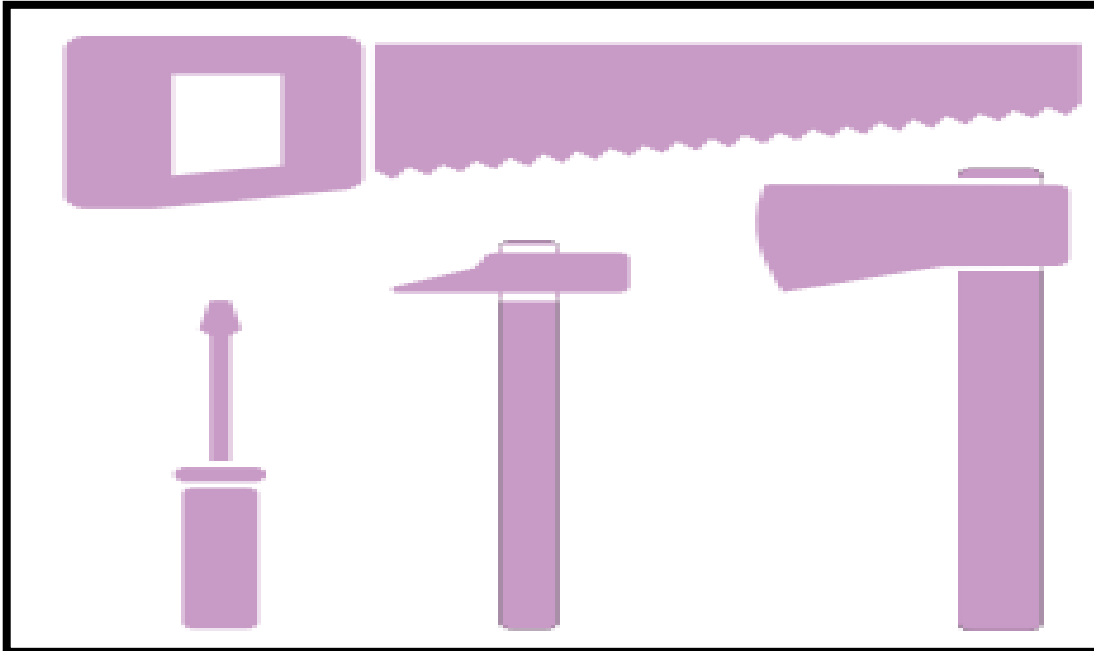
Alicates

Llaves inglesas

Pistolas de proyectil fijo y grapadoras

Sierras de todo tipo ya sean portátiles sin cable o eléctricas

Ilustración 17 Herramientas que llegan a causar heridas graves



Fuente: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea

Elaborado por: Patricio Marcillo

SUSTANCIAS QUÍMICAS Y TÓXICAS

Sustancias blanqueadoras y corrosivas

Venenos

Materiales radioactivos como son los isotopos que son de uso médico y comercial

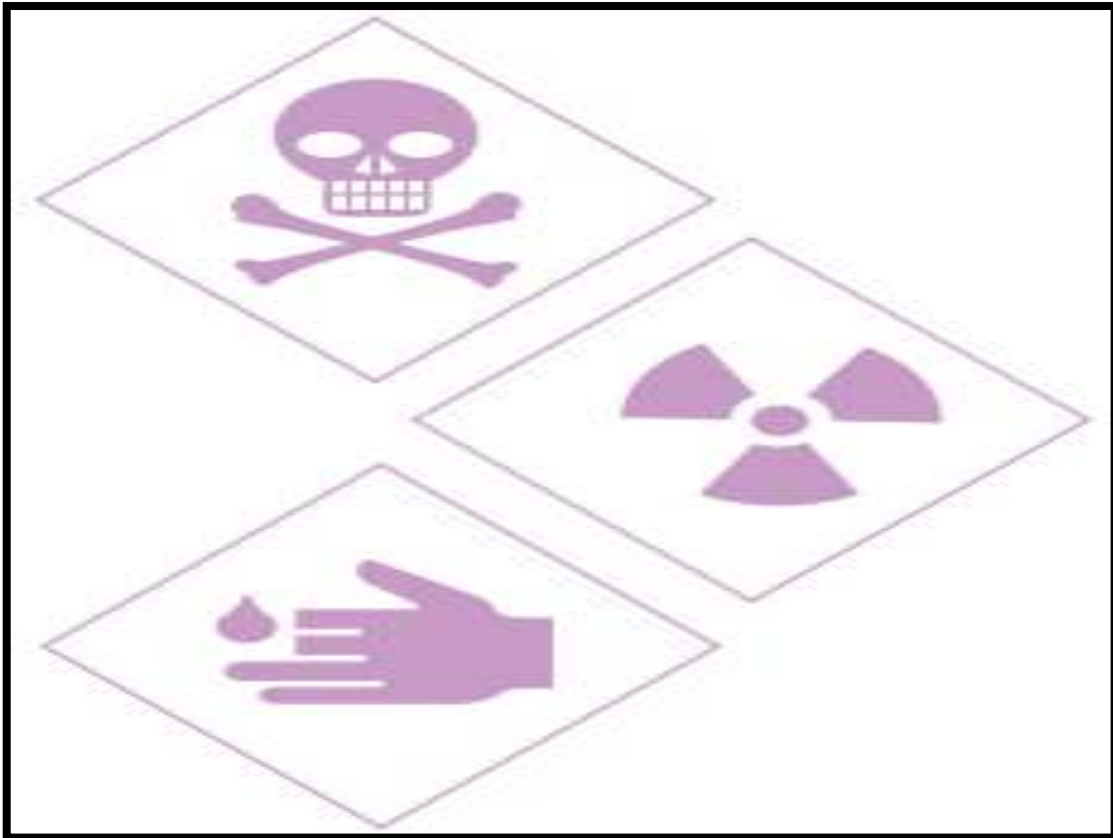
Materiales que sean de capacidades de combustión de forma espontánea y de inflamación

Productos químicos como aerosoles pimienta, gases lacrimógenos, rociadores de ácido y repelente de animales

Aparatos extintores

Materiales de infección que causen algún tipo de riesgo biológico como sangres infectadas, algún virus o bacteria peligrosa.

Ilustración 18 Sustancias Tóxicas



Fuente: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea

Elaborado por: Patricio Marcillo

SUSTANCIAS INFLAMABLES Y EXPLOSIVAS

Espoletas y detonadores

Explosivos de uso militar o minas

Bombas de gas como el butano, acetileno y propano en grandes volúmenes

Fósforos a menos que estos sean de seguridad

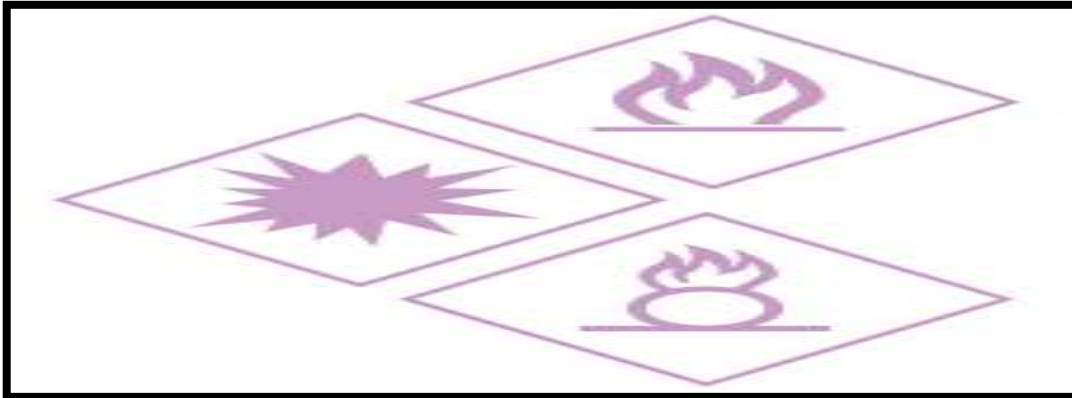
Cartuchos que generen humo

Nebulizadores de pintura

Disolventes de pintura y aguarrás

Granadas de todo tipo

Ilustración 19 Sustancias explosivas e inflamables



Fuente: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea

Elaborado por: Patricio Marcillo

Los artículos que han sido detallados son los que no están permitidos tener o llevar consigo en el viaje y los cuales son revisados antes de que haya terminado la facturación del equipaje, es por ello que el personal de seguridad tiene la potestad de denegar los accesos a las Zonas Restringidas de Seguridad para que cualquier pasajero en posesión de artículos no enumerados se lleguen a suscitar en sus recelos. Pueden que se permita el transporte de armas u otra clase de ramas siempre y cuando estas estén reglamentadas en los equipajes facturados y con una autorización previa.

ILUSTRACIÓN 20 - IMAGEN DEMOSTRATIVA



Fuente: google.com

Elaborado por: Patricio Marcillo

El detergente por sus componentes químicos es considerado como una mercancía peligrosa para los vuelos comerciales

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Existen procesos limitados en el control de los artículos y sustancias peligrosas al no incluir tecnologías actualizadas referentes al manejo de la información requerida en los aeropuertos, siendo necesario un acuerdo directo entre todos quienes conforman el área de seguridad tanto del aeropuerto como de las respectivas aerolíneas.

La inducción para con el personal de seguridad y autoridades es limitada en las instalaciones del aeropuerto, por lo que es necesario temas de interés actualizados sobre nuevas tecnologías a emplearse con un sistema de control que garantiza la veracidad y confianza en el manejo de artículos y sustancia peligrosa dentro del aeropuerto.

Es necesario mejoras en la eficiencia en el control de artículos y sustancia peligrosas por lo que se requiere un nuevo sistema de máquinas de rayos X con mayor tecnificación, además de la reestructuración de bandas y accesos a equipaje, para luego ampliar las dimensiones de puntos en el escaneo inteligentes en los equipajes, estableciendo resultados con mayor certeza.

Se concluye de que la hipótesis planteada referente a una adecuada comunicación al informar los principales objetos permitidos en las maletas y bolsos de manos de los pasajeros que salen e ingresan a las instalaciones del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, incide en una adecuada atención y servicio a los viajeros, que exista seguridad en cada vuelo y una planificación adecuada en el manejo de aranceles es aceptada y se recomienda su constante control y manejo de parte de los recursos aplicados por la aerolínea y autoridades del aeropuertos.

Hay que realizar cambios y un nuevo sistemas con mayor tecnología en la difusión de la información a nivel local, nacional e internacional referente a los artículo prohibidos para de esa manera evitar los congestionamientos de pasajeros y la incertidumbre de los problemas que amerita una detención al pasajero por el desconocimiento de artículos prohibidos en el traslado, siendo necesario información contante y oportuna de los elementos permitidos o no en las instalaciones de aduanas del aeropuertos José Joaquín de Olmedo.

6.2. RECOMEDACIONES

Acuerdos bilaterales en materia de seguridad entre aeropuertos y las aerolíneas con el fin de configurar los instrumentos utilizados y garantizar la seguridad en todas las instalaciones, además del uso de medidas similares políticas equitativas y un plan de acción inmediata entre todos los involucrados.

Establecer seminarios nuevos de temas relacionados al uso de máquinas de rayos X en sus diferentes estándares y tipología en donde la tendencia tecnológica crea su propia forma de inducción, además de seminarios referente al manejo, uso y mantenimientos de las bandas y por último el aprendizaje de las máquinas de escaneo inteligentes en los equipajes.

Es necesario que el personal de seguridad cuente con los implementos e instrumentos necesarios para que su labor sea fructífera y se interprete el análisis de los artículos y sustancias peligrosa, con el adecuado manejo de nuevos equipos que simboliza el control, acción y puesta en marcha de los procesos en caso de hallar un elemento prohibido dentro del estudio realizado. Se recomienda un soporte directo de los elementos y sustancia prohibidas en constante conocimientos en los viajeros en información directa en correo, redes sociales y utilización de medios impresos aparte del instructivo del viajero y guías formuladas para cada pasajero al momento de comprar su pasaje e incluso dentro de las instalaciones del aeropuerto esquemas gráficos y llamativos sobre los artículos y sustancias peligrosas o prohibida al transportar.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Aeropuerto Madrid-Barajas. (2015). *Información sobre equipaje de mano*. Madrid: www.aeropuertomadrid-barajas.com.
- Aeropuertoquito. (2015). *Aerolíneas Internacionales de pasajeros*. Quito, Ecuador: www.aeropuertoquito.aero.
- Aguirre, D. (2013). *ANÁLISIS DEL PERFIL DEL CONSUMIDOR DE AEROLÍNEAS DE VUELOS LOCALES PARA LA PROPUESTA DE FIDELIZACIÓN DE LA LÍNEA AÉREA LAN ECUADOR*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Aguirre, Y. (2014). *INVESTIGACIÓN DEL SERVICIO DE CATERING AÉREO INTERNACIONAL Y LA INFLUENCIA NUTRICIONAL EN LOS TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL MARISCAL SUCRE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO*. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Israel.
- Alvarez, D., & Tirado, N. (2004). *Plan de Negocios para el montaje de una aerolínea de bajo costo en Colombia*. Bogotá-Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Amodio, E. (2005). *Cultura, Comunicación y Lenguaje*. Caracas: Organización de Naciones Unidas.
- Armijos, A. (2012). *PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING PARA LA EMPRESA AMERICAN AIRLINES EN SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS*. Quito-Ecuador: Universidad de Especialidades Turísticas.
- Arroyo, J., & Vendrell, C. (2001). *NORMAS Y CONSEJOS PARA VOLAR EN AVION*. Viajes Arroyo y Vendrell.
- Arturo K. (2014). *Mantener comunicación con el cliente*. www.crecenegocios.com.

- Aviación Civil. (2014). *DIRECCIÓN GENERAL AVIACIÓN CIVIL*. www.aviacioncivil.gob.ec.
- Berríos, A. (2010). *Propuesta de un Plan de Estrategia de Comunicación corporativas para posicionar Aerlíneas Galapagos "AEROGAL" como aerolínea comercial de la bandera ecuatoriana*. Ecuador : Universidad de las Americas.
- Cordoba, C. (2010). *Transporte aéreo. Un modelo de aerolínea de bajo costo para Ecuador. Período 2006 - 2010*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Diaz, S., & Salinas, W. (2012). *Estudio del perfil de consumidores de aerolíneas de vuelos locales en Ecuador*. guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Ernesto Reitich. (2010). *Objetos Permitidos y Prohibidos al viajar en avión*. Madrid: Terra USA - Noticias.
- Estacio, M. A., & Heras, M. B. (2015). *Diseño de un manual de procedimientos aplicado al departamento de compras de mercadería de un negocio de Retail Aeroportuario en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Figuera, T. ., (2010). *Privacidad en los escaneres corporales de los aeropuertos*. España: Brosa.
- Gómez Amaya, J. A., Rodríguez Siachoque, G. I., & González, L. (2012). *Diagnóstico y análisis de la situación logística del transporte aéreo de carga, de acuerdo a las mejores prácticas logísticas del IAC, tomando como base los aeropuertos El Dorado y Alfonso Bonilla Aragón*. Colombia: Universidad de la Sabana.
- LAN. (2015). *Información de equipaje*. Ecuador: www.lan.com.
- Massoni, S. (2015). *La comunicación como disciplina científica*. Pagina12.com.

- Medina, B. G. (2013). *Principales mejoras de los sistemas de calidad ISO 9001 y ambiental ISO 14001 en un aeropuerto de Lima en el periodo 2004-2010*. Perú: Pontifical Catholic University of Peru.
- Ministerio de Obras Públicas, M. (2013). *Obligaciones del pasajero*. Ecuador: Ministerio de Obras Públicas .
- Patiño, U. ., (2013). *Controles aeroportuarios, procedimientos necesarios por seguridad pero incómodos por facilitación e intimidación*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Peralta, H. A. (2014). *Análisis en la atención, seguridad y confianza de los pasajeros internacionales que ingresan al Aeropuerto José Joaquín de Olmedo*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Pérez, A. (2010). *“Propuesta educomunicacional orientada al fortalecimiento de los procesos culturales a partir de leyendas populares del sector de Pomasqui”*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Serrano, M., Piñuel, J., Gracia, J., & Arias, M. (1982). *Teoría de la Comunicación*. Madrid: VOLUMEN VIII DE CUADERNOS DE LA COMUNICACION.
- Universidad de Navarra. (1995). *Cultura y comunicación. Una perspectiva relacional*. COMMUNICATION-SOCIETY.COM.
- Vargas, J. (2007). *LA CULTUROCRACIA ORGANIZACIONAL EN MÉXICO*. México: www.eumed.net.

8. ANEXOS

8.1. ENCUESTA

SEXO: ----

EDAD: ----

ACTIVIDAD LABORAL: -----

AÑOS DE ESCOLARIDAD: Nivel 1----- Nivel 2----- Nivel 3 ---

1. Los viajes que realiza en el año vía aérea con frecuencia son:

HASTA 2 VECES

DE 3 A 5 VECES

DE 5 A 10 VECES

MAS DE 10 VECES

2. Al viajar ha sido detenido para revisar sus pertenencias en la seguridad del aeropuerto

SI

--

NO

--

3. ¿En el área de seguridad el aeropuerto al pasar el equipaje ha sido detenido por llevar materiales que podrían ser usados como:

ARMAS

--

QUIMICOS

--

MEDICINA

--

OTROS

--

4. ¿Alguna vez ha sido notificado de que las armas blancas en su equipaje será retenido para revisión su equipaje?

SI

☐

NO

5. ¿Alguna vez usted ha sido detenido por llevar materiales sospechosos o peligrosos en su equipaje?

SI

☐

NO

☐

6. ¿Considera usted q existe la comunicación necesaria referente a los materiales prohibidos de transportar y que sean detenido el equipaje por dicha causa?

SI

☐

NO

☐

7. ¿Cree usted que la agencia de viaje y operadoras turísticas y aerolíneas antes de comercializar su boleto deberían informar sobre los materiales que se prohíben llevar?

SI

☐

NO

☐

8. ¿Entre los materiales publicitarios para comunicar los materiales prohibidos para el abordaje deberían ser utilizados:

DIPTICOS

☐

TRIPTICOS

☐

RADIOS

☐

CORREOS ELECTRONICOS

☐

REDES SOCIALES

☐

PASAJE

☐

OTROS

☐

8.2. FOTOS DE SOPORTE

Ilustración 21 Encuesta a pasajeros en el aeropuerto José Joaquín Olmedo



Fuente: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea

Elaborado por: Patricio Marcillo

9.

Ilustración 21 Encuesta realizadas a pasajeros que retornaron al país en el aeropuerto José Joaquín Olmedo



Fuente: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea

Elaborado por: Patricio Marcillo

Ilustración 22 Encuesta realizadas a pasajeros en el aeropuerto José Joaquín Olmedo



Fuente: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea
Elaborado por: Patricio Marcillo

Ilustración 23 Encuesta realizadas en los pasillos del aeropuerto José Joaquín Olmedo



Fuente: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea
Elaborado por: Patricio Marcillo

Ilustración 24 Única publicidad informativa referente al control y manejo de artículos y sustancias peligrosas



Fuente: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea

Elaborado por: Patricio Marcillo

11.

Ilustración 25 Mostradores de chequeo de equipaje en diferentes aerolíneas



Fuente: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea

Elaborado por: Patricio Marcillo

8.3.1 RESULTADO DE PLAGIO

