UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

Servicio y atención al usuario; su influencia en la satisfacción del turista nacional en el aeropuerto de Tumbes.

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Turismo

Br. Hailynth Joselyn López Ancajima

Br. Mercy Lisbeth Mondragón Yovera

TUMBES – PERU

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE TURISMO

Servicio y atención al usuario; su influencia en la satisfacción del turista nacional en el aeropuerto de Tumbes.

TESIS APROBADA EN FORMA Y ESTILO POR:

Dr. Pablo Marticorena Landauro (presidente)

Mg. Renán Castillo Carranza (secretario)

Mg. Adriel Oser Hermenegildo Alfaro (vocal)

TUMBES – PERU

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE TURISMO

Servicio y atención al usuario; su influencia en la satisfacción del turista nacional en el aeropuerto de Tumbes.

Los suscritos, declaramos que la tesis es original en su contenido y forma

Br. Hailynth Joselyn López Ancajima (autor) _____

Br. Mercy Lisbeth Mondragón Yovera (autor) _____

Mg. Adriel Oser Hermenegildo Alfaro (asesor) _____

TUMBES – PERU

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TURISMO

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, el día (6) del mes de junio del dos mil veinticinco, siendo las siete de la noche, en la modalidad virtual, se reunieron, los miembros del Jurado Calificador de la Tesis de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por **RESOLUCIÓN DECANAL N°166-2024/UNTUMBES-FACSO-D**, del 30 de mayo de 2024. **DR. PABLO ESTEBAN MARTICORENA LANDAURO** (Presidente), **MG. WILSER RENAN CASTILLO CARRANZA.** (Secretario) y **MG. ADRIEL OSER HERMENEGILDO ALFARO.** (vocal), reconociendo en la misma resolución, además al **MG. ADRIEL OSER HERMENEGILDO ALFARO.** como Asesor; se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis titulada: **"SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA NACIONAL EN EL AEROPUERTO DE TUMBES",** para optar el título profesional de Licenciado en Turismo, presentado por los Bachilleres en Turismo: HAILYNH JOSELYN LOPEZ ANCAJIMA, MONDRAGON YOVERA MERCY LISBETH

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas por parte de la sustentante y después de la deliberación, el Jurado según el artículo N° 75 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes (Resolución 714-2023/UNTUMBES-CU), declaran a los Bachilleres, HAILYNH JOSELYN LOPEZ ANCAJIMA, MONDRAGON YOVERA MERCY LISBETH, como **APROBADA POR UNANIMIDAD,** con calificativo de **BUENO.**

En consecuencia, queda APTO para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de Licenciada en Turismo, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, el Reglamento general, el Reglamento General de Grados y Títulos y el Reglamento de Tesis de Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las veinte horas del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia del público.

Tumbes, viernes 06 de junio del 2025

DR. PABLO ESTEBAN MARTICORENA LANDAURO
PRESIDENTE

MG. WILSER RENAN CASTILLO CARRANZA
SECRETARIO

MG. ADRIEL OSER HERMENEGILDO ALFARO.
VOCAL

Cc. Decana
Jurado
Interesados

Servicio y atención al usuario; su influencia en la satisfacción del turista nacional en el aeropuerto de Tumbes

por HAILYNTH LÓPEZ ANCAJIMA
MONDRAGÓN YOVERA MERCY

Lic. Adriel Hermenegildo Alfaro
ASESOR
ORCID: 0000-0001-5436-9696

Fecha de entrega: 31-mar-2025 12:33a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2630547880
Nombre del archivo: INFORME_FINAL_.pdf (2.03M)**Total de palabras:** 16045
Total de caracteres: 87658

Servicio y atención al usuario; su influencia en la satisfacción del turista nacional en el aeropuerto de Tumbes

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%	9%	1%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

Lic. Adriel Hermenegildo Alfaro
ASESOR
ORCID: 0000-0001-5436-9696

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	digitum.um.es Fuente de Internet	1%
4	ri.unsam.edu.ar Fuente de Internet	1%
5	es.unionpedia.org Fuente de Internet	1%
6	investigacionfacefa.unitepc.edu.bo Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Instituto Madrileno de Formacion Trabajo del estudiante	<1%
10	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	issuu.com Fuente de Internet	<1%

12	jobsinspain.ie Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	renatiqa.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
15	www.caralvip.com Fuente de Internet	<1 %
16	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
17	alejandria.poligran.edu.co Fuente de Internet	<1 %
18	es.wikipedia.org Fuente de Internet	<1 %
19	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	desarrolloperuano.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
23	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
24	www.mh.gob.sv Fuente de Internet	<1 %

Lic. Adriel Hermenegildo Alfaro
ASESOR

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 15 words

ORCID: 0000-0001-5436-9696

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a Dios quien es mi fortaleza y guía en mi camino, el que me da sabiduría y perseverancia.

A mí madre Karin ejemplo de amor incondicional, valentía y dedicación, la que está siempre a mi lado, que cree y confía en mí, incluso en los momentos más difíciles.

A mí hijo Diego quien es la luz y motor en mi vida, como prueba de que con esfuerzo y amor todo es posible.

A mí compañero de vida Anthony, quien me motiva a seguir y cumplir con mis sueños, el que con su paciencia camina a mi lado siempre, mi refugio en los momentos difíciles.

A mis abuelitos Nuestro y Ricardina, ejemplos de vida y me criaron como una persona de bien.

A mis hermanos Tatiana y Jordán, por su infinito amor, y su constante apoyo.

A todos ellos mi más profundo amor y agradecimiento.

Hailynth

Dedico este trabajo a nuestro padre celestial, quien como buen pastor ha sabido guiar mi camino a pesar de las adversidades.

A mis padres y hermanos, quienes confían en mí, son mi fuerza en momentos de agobio, quienes me aman tal como soy y me inculcan la idea de superación para concluir con éxito mi carrera profesional.

A mi hijo Liam, el regalo más hermoso que Dios me ha enviado para ser mi luz, mi felicidad, mi alegría y al mismo tiempo mi paz y mi motivación para seguir adelante,

A mi compañero de vida y padre de mi hijo, mi apoyo infinito, por su paciencia y comprensión a lo largo de este viaje académico, mi pilar de fortaleza y parte de este logro porque somos un equipo.

Mercy

AGRADECIMIENTO

Nuestro sincero y profundo agradecimiento a quienes apoyaron y colaboraron con la materialización de este esfuerzo hecho tesis; entre ellos a los funcionarios y personal que laboran dentro del aeropuerto de Tumbes, por sus opiniones e información compartida con nosotros.

A nuestros asesores, de tesis: Lic. Adriel Oser y Lic. Luis Alberto, por su paciencia, comprensión su constante apoyo y orientación, atributos que contribuyeron a la culminación del presente trabajo de investigación de tesis.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA		viii
AGRADECIMIENTO		ix
ÍNDICES		x
RESUMEN		xii
ABSTRACT		xiii
I	**INTRODUCCIÓN**	14
II	**REVISIÓN DE LITERATURA**	16
1	Bases Teóricas	16
2	Antecedentes	23
III	**MATERIAL Y MÉTODOS**	28
1	Tipo de Estudio	28
2	Población muestra y muestreo	28
3	Métodos, técnicas e instrumentos	28
4	Procesamiento y análisis de datos	30
IV	**RESULTADOS Y DISCUSIÓN.**	31
1	Servicio y atención al usuario en el aeropuerto de Tumbes	31
2	Satisfacción del turista nacional en el aeropuerto de Tumbes	43
3	Discusión	48
V	**CONCLUSIONES**	55
VI	**RECOMENDACIONES**	56
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
	ANEXOS	61

ÍNDICE DE FIGURAS Y ANEXOS

FIGURAS.

1	Aeropuerto de Tumbes: turistas según residencia, género y edad	44
2	Aeropuerto de Tumbes: turistas y opinión sobre estacionamiento, accesos y señalización	45
3	Aeropuerto de Tumbes: turistas y opinión sobre comodidad en recepción, counter y atención	46
4	Aeropuerto de Tumbes: turistas y opinión sobre embarque, manejo de equipajes y abordaje	47
5	Aeropuerto de Tumbes: turistas y opinión sobre seguridad, amabilidad del personal y satisfacción de necesidades.	48

ANEXOS.

1	Guía de observación sobre servicio al usuario en el aeropuerto de Tumbes	62
2	Guía de entrevista a trabajadores del aeropuerto de Tumbes	63
3	Cuestionario de encuesta dirigida al usuario del aeropuerto de Tumbes sobre servicio recibido	64
4	Captura del formulario de encuesta en línea dirigida al turista nacional usuario del aeropuerto de Tumbes.	65
5	Tabla matriz de encuesta aplicada al turista nacional usuario del aeropuerto de Tumbes sobre satisfacción.	66
6	Foto satelital del aeropuerto Capitán FAP Pedro Canga Rodríguez de Tumbes.	68
7	Distribución arquitectónica del aeropuerto Capitán FAP Pedro Canga Rodríguez de Tumbes.	69
8	Fotografías de la infraestructura del aeropuerto Capitán FAP Pedro Canga Rodríguez de Tumbes.	70
9	Fotografías de los recintos arquitectónicos del aeropuerto Capitán FAP Pedro Canga Rodríguez de Tumbes.	71
10	Fotografías de instalaciones y equipamiento del aeropuerto Capitán FAP Pedro Canga Rodríguez de Tumbes.	72
11	Fotografías del recurso humano en el aeropuerto Capitán FAP Pedro Canga Rodríguez de Tumbes.	73

RESUMEN

El presente estudio de tesis, se ha llevado a cabo con el objetivo de explicar las características del servicio de atención al usuario y su influencia en la satisfacción del turista nacional que hace uso de las instalaciones del Aeropuerto Capitán Pedro Canga Rodríguez de Tumbes; en tal sentido, la investigación es básica, descriptiva, cualitativa y no experimental; la muestra de estudio utilizada fue: funcionarios de la empresa Aeropuertos Del Perú (ADP) con quienes se trabajó la técnica entrevista; los turistas nacionales que utilizan el aeropuerto de Tumbes con quienes se trabajó la técnica encuesta, y el espacio físico del aeropuerto que fue utilizado para trabajar la técnica observación directa. Se obtuvieron resultados sobre un conjunto de características físicas del aeropuerto y un conjunto de características de atención por parte del personal, que sumadas conforma el servicio al usuario; asimismo indicadores de satisfacción por parte del usuario del mencionado aeropuerto.

Palabras Clave:

Servicio al usuario aeroportuario

Satisfacción turística.

ABSTRACT

This thesis study was conducted to explain the characteristics of customer service and its influence on the satisfaction of domestic tourists using the facilities at the Captain Pedro Canga Rodríguez Airport in Tumbes. Therefore, the research is basic, descriptive, qualitative, and non-experimental. The study sample consisted of employees of the company Aeropuertos del Perú (ADP), with whom the interview technique was used; domestic tourists using the Tumbes airport, with whom the survey technique was used; and the airport's physical space, which was used for direct observation. Results were obtained on a set of physical characteristics of the airport and a set of characteristics of staff service, which together constitute customer service; as well as indicators of user satisfaction at the aforementioned airport.

Keywords:

Airport user service

Tourist satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

El aeropuerto Capitán FAP Pedro Canga Rodríguez de Tumbes, según Aeropuertos del Perú (ADP), desde el año 2020, tiene autorización para atender hasta 6 vuelos diarios gracias a la mejora en los procesos de atención de pasajeros y la gestión de operaciones de despegue y aterrizaje, lo que ha permitido un mayor volumen de tránsito de pasajeros; sin embargo, dentro de este contexto de mejora y crecimiento en el flujo de usuarios, es necesario conocer y dar respuesta a ciertas interrogantes relacionadas con la atención al usuario dentro del terminal aeroportuario, por ejemplo: qué características tienen las instalaciones, cómo son los ambientes destinados a la atención directa al usuario, con qué equipamiento cuenta el aeropuerto para facilitar el servicio al usuario, cómo es la atención por parte del personal del aeropuerto, qué opinión tiene el usuario respecto del servicio que recibe; interrogantes éstas que al inicio del proceso de investigación fueron resumidas en un problema principal enunciado como: ¿Qué características tienen el servicio y la atención al usuario y cómo influyen en la satisfacción del turista nacional que hace uso de las instalaciones del Aeropuerto Capitán Pedro Cancha Rodríguez de Tumbes? problema resuelto a través de los resultados obtenidos que permitieron el logro del objetivo propuesto como: explicar las características del servicio de atención al usuario y su influencia en la satisfacción del turista nacional que hace uso de las instalaciones del en mención

La temática tratada en el presente estudio, también ha sido abordad en otros contextos a través de tesis como: *Factores que afectan la calidad del servicio en los aeropuertos internacionales: el caso del aeropuerto Jorge Wilsterman de Cochabamba* (Soria, 2021), *Aeropuertos inteligentes: aceptación de la tecnología por parte de los pasajeros* (Monge et al. 2020), *La calidad del servicio y la satisfacción del pasajero en el aeropuerto internacional Jorge Chávez año 2020* (Figueroa, 2020), *Relación entre calidad de servicio y lealtad de cliente hacia las aerolíneas que operan en el aeropuerto Francisco Carlé – Jauja* (Bueno, 2019), entre otros; por ello, el presente estudio aborda el tema del servicio aeroportuario en lo referente a instalaciones, equipamiento, personal de atención directa y principalmente lo referido a la percepción del turista nacional como usuario de los servicios que presta el mencionado aeropuerto; todo lo cual contribuye al

desarrollo turístico, ya que permite identificar describir las características del servicio ofertado con relación a sus instalaciones, su equipamiento, el desempeño del personal de atención directa al usuario y fundamentalmente mediante un atisbo a la percepción que tiene el usuario respecto a servicio que recibe

El presente trabajo, aporta nuevos conocimientos sobre las variables: características del servicio y atención, así como satisfacción del usuario, ambas referidas a los servicios aeroportuarios; dichos conocimientos son de utilidad para la comunidad académica en general, e inclusive para las organizaciones vinculadas al funcionamiento del aeropuerto de Tumbes. de esta forma, los beneficiarios son los diferentes agentes económicos que prestan servicios directos al usuario dentro del aeropuerto como proveedores de servicios tercerizados, el personal contratado directamente por ADP; la población estudiantil cuya orientación formativa se vincula con los servicios turísticos. En tal sentido el presente trabajo se estructura en los siguientes 07 capítulos: Introducción (I), Revisión de literatura (II), Materiales y métodos (III), Resultados y discusión (IV), Conclusiones (V), Recomendaciones (VI) y Referencias bibliográficas (VII).

II. REVISIÓN DE LITERATURA

1. BASES TEÓRICAS.

Siendo la teoría el conjunto de conocimientos escritos u orales que se tienen sobre diferentes aspectos de la realidad, en el presente proyecto se proponen una serie de ideas estructuradas a partir de una interpretación particular y personal sobre el tema de estudio; tal como sostiene Brailovsky (2017), que teorizar una realidad o un objeto es ponerlo en relación con las ideas o principios que sustentan su existencia, sin que esta teoría sea vista como un reglamento o una escritura sagrada, sino mas bien como una herramienta para entender una realidad determinada.

SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO.

Se entiende como un conjunto de procesos mediante los cuales un agente prestador u ofertante, realiza diferentes acciones tendientes a satisfacer las necesidades específicas de un agente consumidor o demandante; de esta forma, intervienen en los mencionados procesos, elementos o factores como: el servicio, la atención, el cliente y el usuario. Dentro de este contexto, tal como sostiene Esic (2019), que el servicio y la atención al cliente no son lo mismo, definiendo el servicio como uno de los factores de naturaleza general que hacen posible la satisfacción de las necesidades del demandante, es decir todos los aspectos que se requieren para ello, mientras que la atención es la interacción misma con el demandante sobre un aspecto en particular.

De otro lado, con relación al cliente y usuario, es necesario comprender su diferencia, la misma que radica en el consumo directo de un determinado producto o bien; es decir que uno de ellos es quien realiza la adquisición del producto o bien y otro es quien realiza su consumo. Al respecto, Gran (2022) sostiene que se denomina cliente a la persona física o jurídica que tiene una relación frecuente con un ofertante de algún bien o producto (tienda, empresa, etc.) y que adquiere o compra dicho bien o producto a través de una transacción monetaria; mientras que el usuario es la persona natural o física que utiliza o disfruta del bien adquirido, aunque no haya pagado por este; sin embargo, puede darse el caso que un cliente también sea el usuario o que un usuario también sea un cliente. De esta forma, a continuación, se aborda algunos

aspectos que se relacionan con el servicio y la atención al usuario de las prestaciones aeroportuarias.

INSTALACIONES. Como se mencionó anteriormente, el servicio y la atención al cliente y usuario, requiere de una serie de componentes que permitan brindar la posibilidad de satisfacer una necesidad determinada, en el caso del presente estudio, lo aspectos relacionados con la satisfacción de las necesidades que tienen los usuarios dentro del aeropuerto Pedro Canga Rodríguez de Tumbes. De esta forma, tanto el servicio como la atención al usuario del aeropuerto, requieren de instalaciones formadas por elementos como: las edificaciones o estructuras arquitectónicas, los ambientes donde se lleva a cabo el servicio y la atención del usuario y el equipamiento que hace posible la prestación del servicio y atención correspondiente. En este sentido, Giraldo et al. (2015), sostiene que una parte esencial dentro del sistema de transporte aéreo está representado por los aeropuertos, que facilitan las instalaciones para posibilitar que carga y pasajeros sean transferidos hacia su destino final a través de las aerolíneas diversas.

- **Edificaciones**. Se considera edificación, a todo componente físico o estructura física que ha sido construida con un fin determinado, mediante el uso de diferentes recursos, insumos y materiales, así como mediante el trabajo transformativo humano y el uso de maquinarias y herramientas. En el Perú, las edificaciones aeroportuarias están reguladas por la Ley Nº 27261, de Aeronáutica Civil del Perú y su correspondiente reglamento y norma técnica, que definen los aspectos técnicos, normas de calidad, protección del ambiente, señalética, áreas, iluminación, seguridad, terminal de pasajeros, embarques, entre otros aspectos.

  En este sentido WSP (2024), sostiene que la demanda por instalaciones como estacionamientos, por ejemplo, los sistemas de tránsito, las operaciones de embarque y desembarque; para ser mas eficientes requieren de edificaciones con sistemas tecnológicos avanzados para atender los diferentes procesos de tránsito de pasajeros; de esta manera las edificaciones aeroportuarias incluyen edificaciones como: edificios de terminales de pasajeros, torres de control, terminales de carga, hangares, instalaciones de mantenimiento y reparación, estaciones de rescates,

edificios administrativos, estacionamientos, áreas de almacén, edificios para servicios varios, entre otros.

- **Ambientes.** Son cada uno de los espacios diseñados y construidos dentro de una edificación, que tienen una finalidad específica y son las áreas donde se realizan una serie de interacciones entre el personal de servicio y tención y los usuarios de las instalaciones; a pesar que los ambientes de un aeropuerto son amplios e incluyen áreas como parqueo, plataformas, ingresos, pistas, torre; para efectos del presente estudio es de mayor interés los ambientes referidos al denominado terminal de pasajeros y sus componentes de uso directo por parte del pasajero. De esta forma Barrantes (2010), afirma que los principales ambientes de uso directo del usuario son: zona de acceso al aeropuerto, estacionamientos, sala de llegada, salas de espera, oficinas de objetos perdidos, área para servicios diversos como agencias de viajes, restaurantes, tiendas, bancos, salas de embarque, counter y control de pasaportes, área de reclamo de equipaje, recinto de aduana, control de sanidad, control de seguridad, sala de salida, andenes de salida, y otras oficinas.

- **Equipamiento.** Son otro de los componentes de las instalaciones, y están formados por una serie de máquinas, dispositivos electrónicos, mobiliario y otros recursos que permiten al factor humano de servicio y atención al usuario, realizar de forma óptima su trabajo y de esta manera satisfacer las necesidades de dicho usuario de las instalaciones aeroportuarias. Según la DGAC – CR (2023), el equipamiento de una terminal de aeropuerto es un sistema complejo de recursos que dependiendo del tamaño del recinto incluyen: sistema Cute, sistema de abordaje, autobuses para pasajeros, carruseles y fajas transportadoras, servicio de información de vuelos y equipajes, sistema de información al público, sistema de circuito cerrado (vídeo), central telefónica y redes, aire acondicionado, sistema de control de incendios, escaleras mecánicas, elevadores, montacargas, puertas automáticas, equipamiento de apoyo, rotulación, puestos de revisión de aduanas, mostradores, asientos para sala de espera, equipos de terminal de carga, básculas, sistema integrado de información, entre los principales.

RECURSO HUMANO. Es otro de los componentes indispensables que interviene en el servicio y la atención al usuario; lo constituyen el conjunto de colaboradores o personas especializadas en la realización de diferentes tareas que se deben llevar a cabo para satisfacer las necesidades de los usuarios; en el caso específico de las instalaciones aeroportuarias, el personal formado por personal administrativo, personal de interacción directa con el usuario, personal técnico de mantenimiento, personal de operaciones en pista, personal de limpieza, seguridad, entre otros. Según Flores (2011), asimismo Belgavia (2020), son numerosos y especializados los puestos de trabajo dentro de un aeropuerto, dependiendo del tamaño de éste; sin embargo, en cuanto a la atención directa e indirecta al usuario (pasajero), los puestos de trabajo del recurso humano está organizado en áreas relacionadas con: la administración, la atención al pasajero, el control de sistemas y operaciones de embarque y desembarque, el personal de limpieza, el personal técnico de mantenimiento, los agentes de manejo de equipajes, los agentes de seguridad, y los auxiliares que prestan distintos servicios que requiere el usuario como información, orientación, entre otros.

- **Aptitudes.** Son cualidades inherentes al recurso humano que caracterizan y diferencia a cada colaborador, dándole una personalidad laboral que se expresa en su capacidad para realizar una determinada labor con la mayor eficiencia posible; tal como afirman Santaularia y Schlaghecke (2020), que una aptitud se entiende como aquella capacidad física y psicológica específica que un trabajador debe poseer para realizar una o un conjunto de tareas, con eficiencia y sin poner en riesgo su propia integridad o la de terceras personas; de tal forma por ejemplo, que el recurso humano que labora en un aeropuerto debe presentar aptitudes relacionadas con: trabajo en equipo, habilidades comunicativas, clara orientación de servicio al cliente, buena gestión del estrés, iniciativa, entre otras.
- **Actitudes.** Son un conjunto de rasgos de conducta que una persona demuestra con su accionar, como respuesta a sus procesos mentales internos y condicionados por factores educativos, sociales, y químicos que se llevan a cabo dentro de su ser. Al García y Mercado (2009) sostienen que una actitud puede definirse como la disposición en todo momento de un

individuo, para responder de forma favorable o desfavorable ante algo o alguien; es decir la forma como un trabajador aeroportuario por ejemplo, afronta y reacciona ante una situación determinada, en este caso frente a una situación inherente al desempeño dentro de sus funciones, debiendo ser dicha reacción, positiva para el correcto funcionamiento del sistema aeroportuario con relación al servicio al usuario.

- **Calidad de atención.** Está definida como la sumatoria de una serie de factores que un determinado colaborador ejecuta durante su interacción con el usuario, interacción que demanda requisitos de parte del que atiende o sirve y por otro lado una reacción de parte del atendido quien determina la calidad de la atención recibida. Según la Itaérea (2024), la calidad de atención es el grado en que un servicio satisface las necesidades o requerimientos de un cliente, que en el caso aeroportuario generalmente es un pasajero, teniendo en cuenta que su satisfacción está ligada íntimamente con la percepción del cliente que a su vez están vinculadas con las expectativas que éste tiene respecto a los diferentes momentos que se llevan a cabo durante su estancia y tránsito por el aeropuerto.

SATISFACCIÓN TURÍSTICA

La satisfacción es el estado de aceptación o complacencia que una determinada persona experimenta frente a algún estímulo, al percibir que sus expectativas y necesidades han sido cubiertas; de esta manera, satisfacción turística hace referencia al estado de complacencia de un turista quien ha cubierto sus necesidades y alcanzado sus expectativas. Para Moreno et al. (2002,) la satisfacción turística es la evaluación sobre la discrepancia que existe entre el servicio esperado y el recibido, que se experimenta posteriormente al disfrute del servicio en este caso turístico; es decir la satisfacción es, un proceso dinámico dependiente del entorno y su obtención es de suma importancia para el destino turístico debido a que influye directamente en que el turista repita o recomiende su visita.

EXPECTATIVA. Se puede entender este término como un sinónimo de esperanza o deseo de obtener algo con determinadas características, que se ajusten a los requerimientos y necesidades de una personar; García (2019), las expectativas se pueden definir como creencias, ilusiones o deseos que se

generan dentro de una persona, y están condicionadas con diversos factores como: el perfil psicológico, los valores, la educación recibida, las experiencias vividas anteriormente, el entorno social, la moda, ente otros factores; de tal forma que generar una expectativa puede predisponer a la persona a buscar que dicha expectativa se cumpla, sin embargo, también las expectativas se vinculan con la decepción y la frustración al no ser alcanzadas. Del mismo modo, Zárraga y Corona (2010), sostiene que una expectativa turística por un destino o servicio está relacionada directamente con aspectos como: elementos tangibles, funcionalidad, capacidad de respuesta en el destino o servicio, seguridad y empatía o buen trato.

- **Necesidades.** Son la ausencia o carencia de algo que una persona requiere para cumplir con un proceso vital, es decir aquello que hace falta y es necesario, dicha necesidad puede ser de un bien, de una prestación o ambos, que determinan en cierta medida una expectativa por lograr su satisfacción de un modo particular. Según Rizzi (2021), sostiene citando a Maslow, que aunque el turismo se podría ubicar en el tercer nivel de la pirámide, hace falta haber cumplido con los requerimientos de los escalones anteriores, ya que se puede hacer turismo solamente si se han cubierto las necesidades básicas fisiológicas y las necesidades de seguridad: así mismo se puede entender tras esta reflexión, que la práctica del turismo involucra los cinco niveles propuestas en la pirámide en los diferentes procesos que intervienen en su realización.

- **Deseos.** Son aspiraciones o anhelos que una persona tiene respecto de algo en específico, cuyo cumplimiento puede generar satisfacción o cumplimiento de una expectativa. De esta manera, Alba (2023), sostiene que, un deseo es la consecuencia de una emoción generada a través de distintos estímulos, que se presenta como una necesidad que no es tal pero que el cerebro humano lo entiende como si fuera real; es decir, que un deseo se diferencia de una necesidad porque un deseo responde a un impulso emocional, mientras que una necesidad está relacionada con lo racional y lógico y no tienen cuestionamiento porque tienen naturaleza vital para solucionar una carencia. De esta forma se puede asumir por ejemplo que hacer turismo obedece mas a un deseo que a una necesidad, pero que dentro de la

práctica turística misma, se presentan una serie de necesidades que hay que cubrir.

- **Promesas.** Son ofrecimientos o proposiciones que una persona o una empresa hace respecto de algo que otra persona o cliente necesita o requiere, para Peker (2009) una empresa hace promesas directas e los clientes a través de diferentes medios promocionales, a través de la comunicación directa o en los contratos que se llevan a cabo, asimismo refiere que los mismos clientes agregan promesas que entienden están implícitas en la forma en la que la empresa o negocio habla sobre las bondades de sus productos o servicios, de esta forma las promesas quedan instaladas en el cliente como expectativas que son lo que imagina recibirá de una organización a través de los servicios que requiere. Asimismo, para Cobo (2018), una promesa de servicio se transforma en algo tangible cuando el cliente experimenta si lo que fueron ofrecimientos son en realidad aspectos tangibles.

PERCEPCIÓN. Es la acción de percibir o descubrir algo que puede ser un objeto o una acción, a través de la experiencia o contacto con éste; en servicio al cliente la percepción es el acto de experimentar a través de los sentidos las cualidades y características de dicho servicio. En este sentido, Melara (2020) afirma que la percepción de un cliente son el conjunto de valoraciones subjetivas que éste se forma luego de experimentar de forma directa o indirecta un determinado producto o servicio, de tal forma que se convierte en la confrontación de las expectativas generadas por las promesas de servicio versus la realidad experimentada al respecto.

- **Experiencia.** Se entiende como el acto de probar o utilizar algo y someterlo a una crítica racional que trae consigo una satisfacción o insatisfacción; tal como afirma Belevska (2024), la experiencia del cliente o usuario es la impresión que éste tiene acerca de los servicios o productos al momento de interactuar con éstos, incluyendo como parte de dichos productos o servicios las personas que intervienen, los procesos que se llevan a cabo y el mismo producto o servicio experimentado. Sostiene la autora que dicha experiencia es el factor fundamental para lograr la lealtad o deslealtad con la

organización respecto del servicio o producto materia de su experiencia como cliente o usuario.

- **Cumplimiento.** Se entiende como el hecho de logro u obtención de algo acorde con una promesa u ofrecimiento previo. En servicio al cliente, es la certeza que un cliente o usuario tiene respecto de algún servicio o producto consumido, el mismo que posee las características ofrecidas. Para Quijano (2023), el cumplimiento de la promesa es el factor mas importante en atención al cliente, porque es el resultado de la percepción del servicio o producto adquirido y un aspecto vital para generar confianza a futuro, al entender que no desperdicia tiempo ni dinero y que lo que le fue ofrecido está acorde con lo que ha recibido.
- **Conformidad.** Este término denota la aprobación que hace una persona respecto de algo que ha utilizado o experimentado y que ha producido en él un sentimiento de agrado. En tal sentido, Hammond (2023), lo define como la satisfacción del cliente o usuario luego de haber realizado la medición entre las expectativas generadas por los ofrecimientos y el cumplimiento de dichas expectativas una vez realizada la experimentación del servicio o producto, y además de aquello, si la medición resulta en que el cumplimiento supera las expectativas, la conformidad es superada y se generan otros factores como complacencia, lealtad, recomendación entre otros aspectos de beneficio mutuo entre empresa y cliente.

2. ANTECEDENTES

Durante los años precedentes, se han realizado una serie de investigaciones relacionadas con el servicio y atención al usuario que se lleva a cabo en los aeropuertos y las aerolíneas, en diferentes contextos a nivel internacional; de estos trabajos, se exponen a continuación algunos antecedentes que incluyen artículos y tesis sobre el tema en los últimos cinco años.

Soria (2021), llevó a cabo una investigación titulada *Factores que afectan la calidad del servicio en los aeropuertos internacionales: el caso del aeropuerto Jorge Wilsterman de Cochabamba*; cuyo artículo fue publicado en la revista Economía, Innovación y Emprendimiento. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo inicial el análisis de los factores que afectan la calidad del servicio

en los aeropuertos internacionales, el caso del aeropuerto mencionado. La metodología utilizada por el autor fue de corte cuantitativo contando con 174 pasajeros como unidades de análisis, la observación de 39 variables, mediante el uso de la encuesta como técnica de recojo de información; los resultados fueron procesados mediante programas estadísticos IBM – SPSS y AMOS. Las conclusiones principales del estudio fueron las siguientes.

- El procesamiento de los datos obtenidos, permitieron identificar como factores determinantes a los constructos de competencia, la capacidad de respuesta y los tangibles.
- La gestión del aeropuerto requiere un entorno con capacidad de respuesta rápida y competente dirigida a los pasajeros extranjeros que utilizan las instalaciones del mencionado aeropuerto, rapidez expresada en la solución de problemas como: equipajes perdidos, procedimientos de inmigración, mejora en la comunicación y capacitación del personal de atención directa fundamentalmente en cuanto a idiomas.
- Los aspectos tangibles, están referidos a infraestructura adecuada que necesitan los pasajeros para ser atendidos; habiéndose encontrado deficiencias en cuanto a limpieza de ambientes, escasa señalética en idiomas nativo, español e inglés, mobiliario confortable y espacios para fumadores, así como acceso a tiendas comerciales y restaurantes como factores fundamentales.

Monge, et al. (2020). Publicaron una investigación titulada *aeropuertos inteligentes: aceptación de la tecnología por parte de los pasajeros;* en la revista Cuadernos de Turismo, con el objetivo de analizar en qué medida los pasajeros españoles aceptan la tecnología de los denominados aeropuertos inteligentes. El trabajo fue realizado a través de un enfoque cuantitativo, con el empleo de la técnica de encuesta autoadministrada, con el instrumento cuestionario con 7 preguntas cerradas, 8 preguntas dicotómicas (dos alternativas de respuesta), y 3 preguntas de escala tipo Likert; que fueron aplicadas a pasajeros que hubieran volado al menso una vez en los últimos años, con lo cual fueron admitidas como válidas un total de 400 encuestas administradas a igual número de pasajeros. Las conclusiones del estudio fueron.

- El aeropuerto se configura como parte fundamental de una ciudad inteligente y el turismo vital para la economía, internet de las cosas, comunicación de campo cercano, código de barras, identificación por radiofrecuencia, geolocalización, realidad inmersiva, sistemas biométricos, inteligencia artificial, la robótica; que han permitido la creación de distintos dispositivos que ayudan al pasajero en todas las etapas de su viaje y facilitan su paso por el aeropuerto.
- Los aeropuertos son estratégicos para las regiones en las que operan, permiten mejorar su imagen y le dan valor, en el sentido que pueden ser el factor de decisión al momento de atraer nuevas inversiones, en el sentido que la infraestructura de transporte es lo primero que entra en evaluación para tal fin; de esta forma la implementación de estas tecnologías en ls aeropuertos corresponde a la entidad pública (autoridad aeroportuaria) y a las aerolíneas (entidad privada).
- La satisfacción de los pasajeros que utilizaron las tecnologías en los procesos de embarque, obtención de etiquetas de equipaje y facturación, el deseo de utilización de dispositivos de videojuegos y otros aspectos fue positiva por la facilidad que dichas tecnologías aportan a los diferentes procesos, que aportan una calidad aumentada, valorada principalmente por los usuarios pasajeros de mayor edad en el aeropuerto inteligente que lo hace más competitivo.

Figueroa (2020). Llevo a cabo una investigación de tesis titulada *La calidad del servicio y la satisfacción del pasajero en el aeropuerto internacional Jorge Chávez año 2020,* trabajo publicado en el repositorio de la Universidad San Martín de Porres. Este trabajo se realizó con el objetivo de establecer la existencia de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del pasajero en el aeropuerto en mención; para lo cual se utilizó la guía SERVQUAL y las brechas expectativas percepción, con un diseño no experimental, a través de la técnica de encuesta. Los principales resultados obtenidos se resumen en las siguientes conclusiones.

- Tanto los indicadores de expectativa, así como las dimensiones de calidad del servicio fueron consideradas como adecuadas por los encuestados,

siendo que las dimensiones oportunidad y amabilidad fueron calificadas como poco satisfactorias.

- Las dimensiones: recursos tangibles, la oportunidad, la fiabilidad y la diligencia, la amabilidad y la calidad de servicio, están relacionadas con la satisfacción del pasajero a través de diferentes índices de correlación todos altos, así como diferentes índices porcentuales altos y positivos de significancia de 95%.

Bueno (2019), desarrolló una investigación titulada *Relación entre calidad de servicio y lealtad de cliente hacia las aerolíneas que operan en el aeropuerto Francisco Carlé – Jauja;* investigación realizada a nivel de tesis en la Universidad Continental – Huancayo, Perú, con el objetivo de analizar la situación de las aerolíneas que operan en el aeropuerto en mención. Este trabajo fue realizado a través de una metodología cuantitativa, con el empleo de un cuestionario de encuesta con el empleo de las escalas SERVQUAL y NPS, aplicado a una muestra de 385 clientes. Las conclusiones principales del estudio fueron.

- Se determinó que existe suficiente evidencia empírica para afirmar que hay una relación positiva entre las variables calidad del servicio y lealtad del cliente, pudiéndose observar asimismo que la satisfacción expresada por los pasajeros en su mayoría baja (85%) y ningún encuestado afirmó tener una satisfacción alta.

- En cuanto a los elementos tangibles y la lealtad de los clientes, se determinó que existe una relación positiva entre ambos, ya que a pesar de que los clientes tienen diferentes motivaciones, la mayoría de los clientes se inclino por aquella aerolínea más atractiva visualmente, mostrando una gran mayoría de encuestados (84%) manifiesta que dicha relación es alta.

- Con relación a la capacidad de respuesta respecto de la lealtad de los clientes, también se concluye que hay evidencia empírica para determinar que existe relación positiva entre ambas variables, ya que los pasajeros se encontraron conformes con la atención del personal que labora en las aerolíneas.

Gaetan (2019). Llevó a cabo una investigación titulada *Estudio de caso Aeropuerto Internacional de Mendoza Gobernador Francisco Gabrielli*, trabajo realizado en la Universidad Nacional de San Martín – Argentina, con el objetivo de analizar la evolución y la actualidad del transporte aéreo nacional e internacional, y el desarrollo y actualidad de la actividad aérea del aeropuerto en mención. El método principal de trabajo fue a través de la revisión y análisis bibliográfico en biblioteca física y virtual. Las conclusiones más saltantes del trabajo fueron.

- El transporte aéreo es uno de los servicios que se vale de mayor tecnología, sin embargo, en contraste con la situación internacional, en Argentina el transporte aéreo ha atravesado diversas crisis a lo largo de su historia que ralentizaron su crecimiento. En la actualidad, se ha revolucionado el desarrollo a través de la incorporación de nuevas conexiones, el ingreso de nuevas aerolíneas “low cost”, la modernización de los aeropuertos nacionales lo que significó un incremento en la demanda y el desarrollo del sector mismo.
- El aeropuerto de Mendoza, ha presentado en los últimos tiempos un crecimiento sostenido, a partir de la incorporación de nuevas estrategias aerocomerciales, la potenciación de su capacidad operativa con inversiones en infraestructura que lo convirtieron en un aeropuerto moderno y muy seguro, además de añadirle una mayor capacidad para soportar un mayor volumen de tráfico aéreo.
- Otro aspecto que denota el crecimiento del transporte aéreo de Mendoza, es su estrecha relación con el turismo, ya que a través de este aeropuerto se reciben anualmente un elevado número de turistas, mayormente en épocas de temporada alta.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

1. TIPO DE ESTUDIO.

El presente estudio se llevó a cabo con las siguientes características metodológicas:

Primero: Por los objetivos, es un estudio básico.

Segundo: Teniendo en cuenta el nivel de profundidad en el análisis de la información, es un estudio descriptivo.

Tercero: Por el tipo de información que recogió, es cualitativo,

Cuarto: Según el tratamiento de las variables de estudio, es no experimental.

2. POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO

a) Población. Estuvo constituida por los agentes intervinientes en los procesos inherentes al embarque y desembarque de pasajeros dentro del aeropuerto de Tumbes, es decir el personal de atención y los turistas nacionales usuarios del mismo.

b) Muestra. Por ser una investigación básica, descriptiva y cualitativa, se consideró una muestra de 5 trabajadores de Aeropuertos del Perú (directivos y operadores), así como un total de 84 usuarios del aeropuerto (turistas nacionales).

c) Muestreo. Por ser una investigación cualitativa no correlacional, se utilizó como criterio el muestreo el denominado por conveniencia, asimismo la selección de unidades muestrales fue hecha al azar para el caso de turistas nacionales.

3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

a) Métodos. Esta investigación utilizó los siguientes métodos.

- **Revisión bibliográfica.** Este método hizo posible la revisión de otros estudios sobre el tema, entre artículos, tesis, textos digitales, referidos a las variables servicio de atención al usuario y satisfacción turística.
- **Opinión de involucrados.** Con este método se llevó a cabo una aproximación a los funcionarios y operarios de Aeropuertos del Perú y a los turistas nacionales usuarios del aeropuerto de Tumbes, de quienes se obtuvo información con relación a las variables de estudio servicio y atención aeroportuaria y satisfacción turística.

- **Observación.** A través de este método se podo observar el accionar de los involucrados en los procesos de atención al usuario así como realizar la descripción de las instalaciones aeroportuarias y su equipamiento.
- **Análisis y síntesis.** Sirvió para llevar a cabo la clasificación, interpretación y síntesis de la información que se obtuvo en campo a través de las entrevistas, la observación y la encuesta para la redacción del presente informe final de la investigación.

b) **Técnicas**. Se aplicaron las siguientes técnicas de investigación.

- **Revisión de información.** Permitió llevar a cabo lecturas y análisis de diferentes fuentes secundarias en la web, en principio sobre los antecedentes de la presente asimismo, sobre teoría general referida al tema de atención al usuario aeroportuario y su satisfacción.
- **Entrevistas.** Permitieron un acercamiento personal es decir los trabajadores de Aeropuertos del Perú que laboran en el aeropuerto de Tumbes entre directivos y operarios.
- **Registro de datos.** Esta técnica permitió recabar información a partir de la observación, sobre las características de las instalaciones y el equipamiento que son utilizados para realizar la atención de los turistas usuarios del aeropuerto de Tumbes.
- **Clasificación organización y redacción.** Se llevó a cabo durante la etapa de trabajo de gabinete y es la etapa final del proceso en el cual se definieron y organizaron los contenidos que han sido incluidos en el presente informe final de tesis de acuerdo a los objetivos que fueron planteados a través del proyecto inicial.

c) **Instrumentos**. Los instrumentos de recojo de información utilizados fueron:

- **Guías de entrevista.** Este instrumento estuvo estructurado con un conjunto de temas sobre atención al usuario por parte del personal de Aeropuertos del Perú que laboran en el aeropuerto de Tumbes.

- **Guía de observación.** Este instrumento permitió organizar la observación de acuerdo a los diferentes indicadores que incluyen atención al usuario, instalaciones aeroportuarias, así como equipamiento en áreas de atención directa.

- **Cuestionario de encuesta**. Este instrumento permitió recoger información de parte del turista nacional, usuario del aeropuerto de Tumbes respecto a su percepción sobre el servicio recibido.

- **Instrumentos electrónicos.** Sirvieron para recabar información en imágenes y audios sobre el espacio en estudio; así como en el procesamiento de la información final.

4. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

a) Los datos obtenidos de la revisión bibliográfica fueron incluidos en la revisión de literatura del presente informe, asimismo, también fueron utilizados en la fase de discusión y sustentación de los resultados del estudio.

b) La información obtenida mediante las entrevistas fue procesada, y clasificada por variables, indicadores e ítems, también se elaboró resúmenes en texto y figuras.

c) Las encuestas fueron administradas mediante el uso de tecnología de la información en línea y compartidas con los turistas nacionales mediante un enlace para su fácil llenado.

d) Los datos obtenidos mediante la observación se procesaron utilizando criterios de clasificación y redacción de resúmenes de acuerdo a la estructura del informe final de tesis.

e) Toda la información obtenida, clasificada y organizada, sirvió para hacer análisis y síntesis teniendo como guía el esquema normado por el nuevo Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

f) El informe final de investigación fue sometido a su correspondiente análisis por la herramienta tecnológica Turnitin y sus contenidos sustentados y sometidos a la evaluación de un jurado de acuerdo con lo normado.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO EN EL AEROPUERTO DE TUMBES.

El aeropuerto de Tumbes, cuyo nombre oficial es Aeropuerto Capitán FAP Pedro Canga Rodríguez (PCR), es un aeropuerto clasificado dentro del tipo nacional por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú. Se localiza a 8.5 Km al este desde la plaza mayor de Tumbes, en el kilómetro 1,276 de la carretera Panamericana Norte, en el punto que interseca los 03°33'08" latitud sur y 80°22'51" longitud oeste. Su extensión total es aproximadamente de 9,730 metros lineales de perímetro, ocupando un área total de 1,7 Km cuadrados con cerco perimétrico (pared en la parte delantera y alambrado en el resto del perímetro y un área construida aproximada de 21.3 hectáreas incluyendo: pistas de aterrizaje y embarque, edificaciones administrativas y de atención al usuario y vía de acceso desde la carretera Panamericana (anexo 06). Sus edificaciones se encuentran sobre los 35 metro sobre el nivel del mar; cuenta con una pista de aterrizaje de 2,500 metros de longitud y 45 metros de ancho y una plataforma de estacionamiento de 12,800 metros cuadrados.

Se conoció mediante entrevista, que este aeropuerto, recibe vuelos nacionales desde y hasta la ciudad de Lima diariamente, completando un total de 149 operaciones mensuales y un movimiento de 183,835 pasajeros al año. Ocasionalmente según afirmaron sus directivos, recibe aeronaves provenientes de la ciudad de Guayaquil, Quito y Machala por temas de certificación. El aeropuerto es administrado en la modalidad de concesión por la empresa Aeropuertos Del Perú (ADP) desde el año 2006, y esta concesionaria está encargada del diseño, mejora de la infraestructura y calidad del servicio, mantenimiento y operación además del aeropuerto de Tumbes, de otros 11 aeropuertos principalmente en la región norte del Perú. Su horario de atención al público empieza a las 10:00 horas y termina a las 22:00 horas; asimismo, siendo dos las aerolíneas que operan a través de este terminal aéreo en la ruta Tumbes – Lima y viceversa.

1.1. EDIFICACIONES.

Mediante observación directa, se pudo identificar y conocer las características específicas de las diferentes estructuras construidas y ambientes en el aeropuerto de Tumbes, todas las cuales tienen el objetivo

de brindarle funcionalidad al mismo mediante las operaciones realizadas por el personal de ADP, así como ofrecer comodidad a los usuarios que llegan o salen de este terminal aéreo (anexo 07). Las edificaciones habilitadas en el aeropuerto de Tumbes de forma general están dirigidas a: ingreso estacionamiento y salida de vehículos, atención al usuario (pasajero), embarque y desembarque de pasajeros, control de vuelos, y despegue y aterrizaje de las aeronaves; dentro de estas zonas se identificaron áreas específicas (anexo 08) que son de uso directo por parte del pasajero, las mismas que se describen a continuación.

A. INFRAESTRUCTURA.

ACCESO Y ZONA DE ESTACIONAMIENTO. El acceso al aeropuerto de Tumbes, inicia en el pórtico principal de acceso a este terminal aéreo ubicado junto a la carretera Panamericana Norte (Km 1276), a través de una pista de doble vía, asfaltada, de 1,17 Km de longitud; esta vía, concluye en lo que se denomina zona de estacionamiento o zona de parqueo, la misma que tiene un área habilitada de 4,250 m² que puede albergar alrededor de 100 vehículos correctamente estacionados; dicho estacionamiento está debidamente señalizado de forma vertical (letreros) y horizontal mediante pintas en la vía que delimitan el espacio para cada vehículo y las zonas de tránsito peatonal; además cuenta con una caseta de control y administración del estacionamiento, el cual tiene tarifas por tipo de vehículo en función al tiempo de permanencia; el estacionamiento es administrada por la empresa Los Portales.

PLATAFORMA DE EMBARQUE. Esta zona o área se encuentra en la parte posterior del edificio principal y ocupa una extensión aproximada de 12,450 m²; a esta zona se ingresa a través de 03 accesos, 02 desde el interior del edificio principal a través de dos puertas para el ingreso de pasajeros, es decir desde la zona de embarque y 01 acceso desde la zona de estacionamiento para el ingreso de vehículos motorizados. La plataforma de embarque puede albergar simultáneamente dos aeronaves tipo C, se encuentra debidamente señalizada horizontal y verticalmente, tanto para el ingreso de vehículos, así como para el

embarque de pasajeros que se realiza caminando a través de la plataforma hasta la aeronave respectiva.

PISTA DE ATERRIZAJE Y DESPEGUE. Esta infraestructura o vía de aterrizaje y despegue, tiene una longitud de 2,500 metros lineales y un ancho de 45 metros; asimismo, tiene una dirección que va desde el sureste al noroeste. Esta pista, cuenta en ambos extremos a lo largo con una plataforma circular para que las aeronaves giren al final del aterrizaje o al principio del despegue, asimismo, en su parte central izquierda, se conecta con la zona de embarque mediante una vía de 80 metros de largo por 20 metros de ancho. A pista de aterrizaje y despegue se encuentra debidamente señalizada horizontalmente (líneas reflejantes) y verticalmente con luces intermitentes en los extremos laterales de la pista.

SANEAMIENTO. Este tipo de infraestructura básica que incluye instalaciones de agua y desagüe, permite el funcionamiento eficiente del aeropuerto haciendo posible la prestación de servicios higiénicos adecuados, así como la prestación de los servicios de alimentos en las cafeterías por el tema de lavado y disposición de efluentes derivados. De la misma forma esta infraestructura permite la realización de actividades de limpieza e higiene de las diferentes áreas del terminal aéreo.

B. RECINTOS ARQUITECTÓNICOS.

SALA DE RECEPCIÓN PRINCIPAL. También denominada hall principal, es el primer espacio o recinto arquitectónico al que se accede desde el exterior (estacionamiento), se encuentra en la parte anterior del edificio y tiene una puerta de ingreso en la fachada principal, posee un aforo máximo de 170 personas. Esta sala está organizada en diferentes secciones, donde se realizan diversos procesos y servicios al pasajero; de esta forma se pudo identificar las siguientes.

- **Counter de aerolíneas:** se encuentra en el extremo derecho de la sala principal y está ocupado por dos aerolíneas que operan la ruta aérea Tumbes – Lima y viceversa; estas aerolíneas son LATAM Y

SKY, y cada una cuenta con dos mostradores para la atención del pasajero con relación al check in y control y embarque de equipajes.

- **Módulo de atención al usuario.** Se localiza en la parte central de la sala principal, cuenta con un mostrador donde un oficial de ADP brinda información y orientación al pasajero.
- **Sección de bancos:** se ubica en la parte central al frente del ingreso del hall o sala principal, donde atienden agentes y se ubican cajeros automáticos (BBVA, BCP, BN).
- **Cafetería, venta de snacks y tiendas:** se encuentran ingresando al hall principal a la mano izquierda, y en estos recintos se puede adquirir alimentos, bebidas y diversos productos incluidos souvenirs regionales. Estos negocios son administrados en la modalidad de concesión a inversores privados.
- **Servicios Higiénicos:** la sala de recepción principal cuenta con una sección destinada a los servicios higiénicos diferenciados, que están ubicados en la parte izquierda frente a la cafetería Relay y la sección de venta de snacks.
- **Ingreso a la zona de embarque** esta sección es el acceso desde la sala de recepción principal, a la zona de embarque; en esta área se realiza el control de documentos y comprobante de vuelo así como el control de los equipajes de mano a través del equipamiento para tal fin.

SALA DE SALIDAS NACIONALES. Este recinto también es denominado sala de embarque y al igual que en el salón principal también cuenta con dos counter de las aerolíneas que operan las rutas ya mencionadas, este recinto posee un aforo máximo de 190 personas; además, en esta sala se observó que se encuentran las siguientes secciones operativas.

- **Zona de seguridad:** sección destinada al control del pasajero mediante máquinas de rayos x y pórtico detector de objetos prohibidos, se encuentra junto al ingreso desde la sala principal.
- **Salón Vip:** es una sección o recinto ubicado en la parte derecha de la sala de embarque, a esta sección solo pueden acceder pasajeros

que cuentan con autorización por poseer condición de pasajero especial dadas sus características y capacidad económica.

- **Cafetería:** es la segunda cafetería dentro del terminal aéreo, que brinda alimentos y bebidas a los pasajeros que aguardan la orden de embarque; se ubica a la entrada a la mano izquierda de la sala al frente del ingreso,
- **Servicios higiénicos:** de la misma forma que en la sala principal del aeropuerto, esta sección cuenta con baños diferenciados por género y se ubican ingresando a la mano izquierda de la entrada a la sala de embarque.
- **Puertas de embarque:** esta sala cuenta con dos puertas de salida que permiten el acceso directo de los pasajeros a la plataforma de embarque, es decir a la zona donde se estacionan las aeronaves.

SALA DE LLEGADAS NACIONALES. Este recinto se ubica en la parte izquierda del edificio principal y su función es la recepción de pasajeros que arriban al terminal mediante vuelo desde la ciudad de lima u ocasionalmente de otros lugares, su aforo es de 70 pasajeros. Cuenta con una puerta de ingreso desde la plataforma de desembarque, una puerta de salida al exterior y tiene las siguientes secciones.

- **Sección de entrega de equipajes:** ubicada en un extremo de la sala, en esta sección los pasajeros que arriban en un vuelo pueden recoger sus equipajes en la faja transportadora.
- **Sala de servicios:** en esta sección se ubican mostradores donde se atienden: servicios de asistencia y control migratorio, servicios de control de aduanas y servicios relacionados con la renta de vehículos.

ÁREA ADMINISTRATIVA. Esta sección se ubica en el extremo derecho del salón principal, detrás de la sección de counter de las aerolíneas LATAM Y SKY; en este recinto se llevan a cabo las actividades relacionadas con la gestión del aeropuerto, mediante la planificación, operación, administración y control de los diferentes procesos que se llevan a cabo para hacer posible la oferta de servicios con estándares internacionales de calidad y acorde con la normativa

relacionada con la prestación del transporte aéreo de pasajeros en el Perú.

TORRE DE CONTROL. Esta estructura, se pudo conocer mediante entrevista que tiene una altura de 15 metros, su función es controlar el tráfico aéreo en el terminal, es decir la salida y llegada de aviones; de esta forma, el personal técnico especializado de ADP se encarga de controlas el rodamiento, despegue, aproximación y aterrizaje de los diferentes vuelos tanto de llegada como de salida. Asimismo, desde su altura se puede controlar también las condicione del entorno que puedan afectar ya sea el despegue o aterrizaje de las naves.

C. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO.

ILUMINACIÓN. El aeropuerto de Tumbes cuenta con un sistema de conexiones que hacen posible contar con energía eléctrica en todas las zonas, áreas y secciones de este terminal aéreo. En este sentido se pudo observar que dichas instalaciones, aunque en su mayor parte no son visibles, permiten contar con energía para el funcionamiento de equipos, iluminación interna dentro de los recintos arquitectónicos de atención al pasajero y edificios auxiliares o de uso operativo, asimismo, iluminación externa presente en espacios como: acceso al aeropuerto, zona de estacionamiento, zona de embarque, torre de control y pista de aterrizaje y despegue.

COMUNICACIONES. El terminal aéreo de Tumbes según se pudo conocer mediante entrevista, cuenta un sistema de conexión a telefonía, televisión por cable, internet y radio, de tal forma que tanto para las operaciones propias del funcionamiento del aeropuerto, así como para uso del pasajero, se cuenta con los servicios de telefonía de acceso nacional e internacional, televisión por cable para entretenimiento del usuario, internet de señal libre y abierta dentro del edificio principal y señal de radiocomunicación que es la forma indispensable para la comunicación entre la torre de control y las aeronaves en vuelo.

SISTEMA DE CÁMARAS DE VIGILANCIA. El aeropuerto cuenta con un sistema integrado de vigilancia en multimedia, a través de un

conjunto de cámaras dispuestas estratégicamente dentro de cada uno de los recintos del terminal, así como su correspondiente cableado y central de vigilancia y monitoreo. Este sistema es de vital importancia porque permite un permanente control de las diferentes áreas y hace posible contar con imágenes históricas de hechos ocurridos al interior o exterior próximo, que puedan afectar la seguridad y tranquilidad del terminal en su conjunto.

SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN. El terminal aeroportuario de Tumbes, según se pudo observar, cuenta son un sistema de señalización de tipo informativo, orientativo, preventivo y prohibitivo que ayuda al pasajero a desplazarse dentro de los diferentes recintos del terminal. La señalética informativa está relacionada con cada una de las diferentes secciones (counter, sala de embarque, rent a car, cafetería, etc.), la señalética orientativa indica ubicación y dirección (flechas indicativas), la señalética preventiva puede indicar riesgo (peligro, zona segura), la señalética prohibitiva informa lo que el pasajero no puede realizar (no fumar, solo personal autorizado, entre otras).

AIRE ACONDICIONADO. El aeropuerto en cada uno de sus recintos tanto de uso operativo, administrativo, así como de atención al pasajero, cuenta con equipos climatizadores que incluyen aire acondicionado y ventiladores, dadas las condiciones climáticas de la región Tumbes.

VEHÍCULOS DE SALVAMENTO. El terminal cuenta con 04 vehículos especializados que permiten labores de salvamento, auxilio en desastres y extinción de incendios, los mismos que se encuentran siempre listos para intervenir en alguna emergencia especialmente durante el aterrizaje y despegue de las aeronaves.

MÁQUINA DE RAYOS X. este equipo es de vital importancia para la detección de objetos prohibidos que un pasajero pueda portar como pare de sus equipajes de viaje; de esta forma, la máquina detecta mediante imágenes de rayos x objetos sospechosos y posibilita al

personal del aeropuerto el descarte o confirmación de algún riesgo por dichos objetos prohibidos para los vuelos.

PANTALLAS. El aeropuerto cuenta con un conjunto de pantallas interconectadas que ofrecen información sobre los vuelos tanto de salida como de llegada. Estas pantallas se encuentran localizadas en zonas visibles tanto de la sala principal o de recepción de pasajeros, así como en la sala de embarque. Asimismo, existen pantallas ubicadas en los recintos cuya función es proyectar imágenes de los lugares turísticos de tumbes u otros lugares en el Perú.

PÓRTICO DE CONTROL. El aeropuerto cuenta con equipamiento para la detección de metales, por el cual debe pasar todo pasajero antes de la zona de embarque. Este dispositivo de control emite un sonido si detecta algún metal adherido al cuerpo del pasajero, por lo cual éste debe despojarse de joyas, cinturones con hebillas metálicas u otro objeto metálico.

SILLAS DE RUEDAS. En la sala de embarque y la sala principal, el aeropuerto cuenta con sillas de ruedas que pueden ser utilizadas por los pasajeros en caso sea necesario, esto como parte de la política del concesionario de servicios aeroportuarios inclusivos.

EXTINTORES DE INCENDIOS. También se pudo observar en los diferentes recintos del aeropuerto (sala principal, sala de embarque, salón Vip sala de llegadas, y en lugares de fácil acceso, un conjunto de extintores de incendio, según las normas exigidas por defensa civil para espacios públicos de concurrencia de personas como el terminal aéreo.

MOBILIARIO POR ÁREAS. cada recinto del aeropuerto, cuenta con mobiliario específico de acuerdo a la función que cumple; de esta forma, todas las salas están dotadas de asientos con respaldar para uso de los pasajeros; de la misma manera, cada sala cuenta con postes y cintas desplegables separadoras de filas para ordenar el turno de los pasajeros en los diferentes controles como check in, control de seguridad, zona de embarque y sección de aduanas y migraciones. Las

cafeterías y la sección bancos también cuentan con mobiliario según el propósito de sus servicios.

1.2. EL RECURSO HUMANO EN EL AEROPUERTO DE TUMBES.

A. PERSONAL POR ÁREA.

Según se pudo observar son numerosos los colaboradores o personal que labora en el aeropuerto de Tumbes, quienes hacen posible el servicio de atención al usuario que utiliza las instalaciones de este terminal aeroportuario para realizar sus viajes por avión en la ruta Tumbes – Lima y viceversa. En tal sentido, se identificó al recurso humano por área de la siguiente manera:

PUERTA DE INGRESO PRINCIPAL. En este sector se observó que laboran por turno 03 trabajadores: 01 trabajador encargado del control de ingreso de vehículos perteneciente a la empresa concesionaria Los Portales; asimismo, se están presentes por turno, 02 trabajadores encargados de la seguridad y vigilancia de este espacio, pertenecientes a la empresa Liderman.

ESTACIONAMIENTO. La zona de estacionamiento o parqueo, también se encuentra concesionada y administrada por la empresa Los Portales, de esta forma el estacionamiento está bajo el control de 01 trabajador quien se encarga del control y cobro por concepto de parqueo de las diferentes unidades motorizadas que utilizan dicho estacionamiento

SALA PRINCIPAL. En el ingreso a la sala principal hay 01 oficial de seguridad quien forma parte del personal de la empresa Liderman; o1 oficial para brindar información que es parte del personal de ADP; 02 policías (PNP) de forma permanente; 02 funcionarios de Migraciones; 04 oficiales en atención directa en counter de la aerolínea LATAM y 03 oficiales para la aerolínea SKY; 01 oficial de ADP; 02 personas de atención al pasajero en cafetería y snacks; 01 trabajador en el banco BBVA y 01 oficial en el control de ingreso a la zona de seguridad para el embarque como personal de ADP.

SALA DE EMBARQUE. En el ingreso a la zona de embarque, en la denominada sección de seguridad se observó: 01 oficial encargado de la máquina de rayos x para el control de equipajes de mano, 01 oficial encargado de la orientación al pasajero sobre los procedimientos en esta sección, 01 oficial controlador del pórtico de detección de objetos metálicos, 01 oficial en la entrega de cosas y enseres en las bandejas de objetos inspeccionados; todos como parte del personal de ADP. En la sala de embarque se observó 02 oficiales en el caunter de LATAM y 02 oficiales en el counter de SKY como parte del personal de Talma que brinda servicios de atención al pasajero tanto para ADP como para las aerolíneas: asimismo se observó 01 persona en atención en la cafetería Relay y 04 en la cafetería Rutas y 01 trabajador en la sección de servicios higiénicos como parte del personal de ADP.

SALA VIP. En esta sección denominada CARAL se pudo observar a 02 trabajadores pertenecientes a Caral Vip Lounge, que se conoció, es parte de NETWORK LEADING GROUP HOLDING (NLG), empresa privada dedicada a la Representación y Operación de Aerolíneas, Hoteles y Servicios.

SALA DE LLEGADA. En esta sección siempre están presentes 01 oficial perteneciente a ADP y 01 oficial perteneciente a la empresa Talma que representan a la Aerolínea, en la sección de aduanas esporádicamente se pudo identificar a 02 trabajadores que no tienen atención permanente en el aeropuerto.

PLATAFORMA DE EMBARQUE. En esta sección del terminal, se observó: 01 orientación de embarque para ambas aerolíneas (LATAM SKY), 09 auxiliares de rampa que se encargan del traslado de equipos, limpieza de avión, parqueo de aeronaves, manejo de carga e instalación de escalera de desembarque, todos como parte del personal de la empresa Talma; asimismo se encontró a 01 oficial jefe de plataforma como parte del personal de ADP.

TORRE DE CONTROL. En este recinto se conoció que laboran 03 trabajadores pertenecientes a la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC, encargados del control de tráfico aéreo, meteorología y aspectos técnicos de comunicación.

SALVAMENTO. Esta sección cuenta con 04 trabajadores pertenecientes a ADP, encargados conducir los vehículos y de brindar el servicio de salvamento, auxilio en casos de emergencia y de apagar incendios en caso ocurriesen en alguna área del aeropuerto o en las naves mismas.

VIGILANCIA. Además de los dos oficiales de seguridad de la puerta de ingreso al aeropuerto, dentro del mismo terminal laboran 02 oficiales de vigilancia y seguridad también pertenecientes a la empresa Liderman.

B. APTITUDES DEL PERSONAL.

El perfil del trabajador que desarrolla labores de atención directa al pasajero o usuario del aeropuerto, está relacionado directamente con la función que realiza; en este sentido se conoció mediante la entrevista que el personal para el counter, orientación al pasajero y control de embarque a cargo de la empresa Talma, se requiere como mínimo tener el bachiller en alguna carrera profesional relacionada y experiencia en atención al cliente (Empresa Talma), para el manejo de equipamiento y maquinarias a cargo de ADP, se requiere como mínimo tener educación secundaria completa. Asimismo, ADP se asegura que las empresas concesionarias de algún servicio especializado dentro del aeropuerto, cumplan con altos estándares de calidad en su personal para brindar buen trato al pasajero.

Los colaboradores que prestan servicios de atención directa al pasajero en el aeropuerto de Tumbes, pasan por un control exhaustivo en cuanto a vocación y aptitudes para el servicio, de esta forma, aquellos trabajadores seleccionados para laborar en el terminal aéreo, reciben una capacitación inicial de parte de la empresa concesionaria del servicio por ejemplo Talma, y otra capacitación

inicial por parte de la misma aerolínea a la que se prestará el servicio. Asimismo, los trabajadores siguen cursos de capacitación y actualización mensual, a través de una plataforma digital con usuario personal para cada trabajador, mediante la cual siguen cursos de actualización con el método E Learning en línea.

C. ATENCIÓN AL PASAJERO.

Se conoció mediante entrevista y observación directa que la atención del pasajero o usuario de las instalaciones del aeropuerto, sigue ciertos procedimientos o protocolos de atención personalizados según la sección o área de atención. De esta forma, se detalla a continuación los diferentes momentos que involucran la puesta en práctica de los mencionados protocolos en las secciones donde se atiende al pasajero de forma directa que son: el check in, el lobby, el embarque de pasajeros y la llegada de pasajeros.

Sección counter de sala principal:

1) El pasajero ingresa por la puerta principal
2) Un oficial de información le pregunta sobre su vuelo y le indica al counter de la aerolínea correspondiente.
3) El oficial de counter le da la bienvenida y le solicita su documento de identidad para iniciar con su registro.
4) El oficial de counter verifica al pasajero en el sistema y realiza el check in.
5) El oficial de counter realiza el registro de equipaje de ser el caso.
6) El oficial indica al pasajero que debe dirigirse a la sala de embarque señalando la ubicación del ingreso.
7) Procede a la despedida y agradece su preferencia.

Sección de seguridad:

1) El pasajero llega al ingreso a de la sala de embarque
2) Un oficial realiza la verificación de tarjeta de embarque y documento de identidad, luego permite el ingreso.
3) El pasajero ingresa al recinto previo de la sala de embarque denominada boarding pass o control de abordaje

4) Un oficial indica donde debe colocar su equipaje de mano para el escaneo con la máquina de rayos x.
5) Un oficial controla el paso del pasajero a través del pórtico detector de objetos prohibidos
6) Un oficial realiza el control de recojo de objetos de las bandejas pasadas por escáner
7) El pasajero ingresa a la sala de embarque.

Sección sala de embarque.

1) El personal de la aerolínea correspondiente da la bienvenida al pasajero y le indica ubicarse en algún sector de la sala a la espera de su vuelo.
2) El personal de la aerolínea filtra los pasajeros según tarifas de vuelo en grupos y anuncia a través de a través de altavoces.
3) Mediante el los altavoces se llama al pasajero por grupos.
4) Se inicia el proceso de embarque ordenando las filas frente a la puerta de embarque correspondiente.
5) Se hace la verificación de tarjeta de embarque y documento DNI
6) Se realiza el embarque de pasajeros caminando y el abordaje a través de escalera.

Sala de llegada.

7) Personal de rampa indican al pasajero la ubicación de la sección de llegada
8) En la puerta de ingreso a la sala de llegada un oficial da la bienvenida al pasajero
9) Se realiza la verificación del ticket de la maleta de forma aleatoria.
10) El oficial agradece la preferencia y desea buena estadía en Tumbes.

Medición de la satisfacción. ADP, realiza la encuesta “Perfil del Pasajero” a través de su página oficial, mediante código QR. Adicionalmente se presenta una pregunta de libre opinión donde el usuario puede opinar sobre insatisfacciones o mejoras necesarias en el aeropuerto de Tumbes.

2. SATISFACCIÓN DEL TURISTA NACIONAL EN EL AEROPUERTO DE TUMBES.

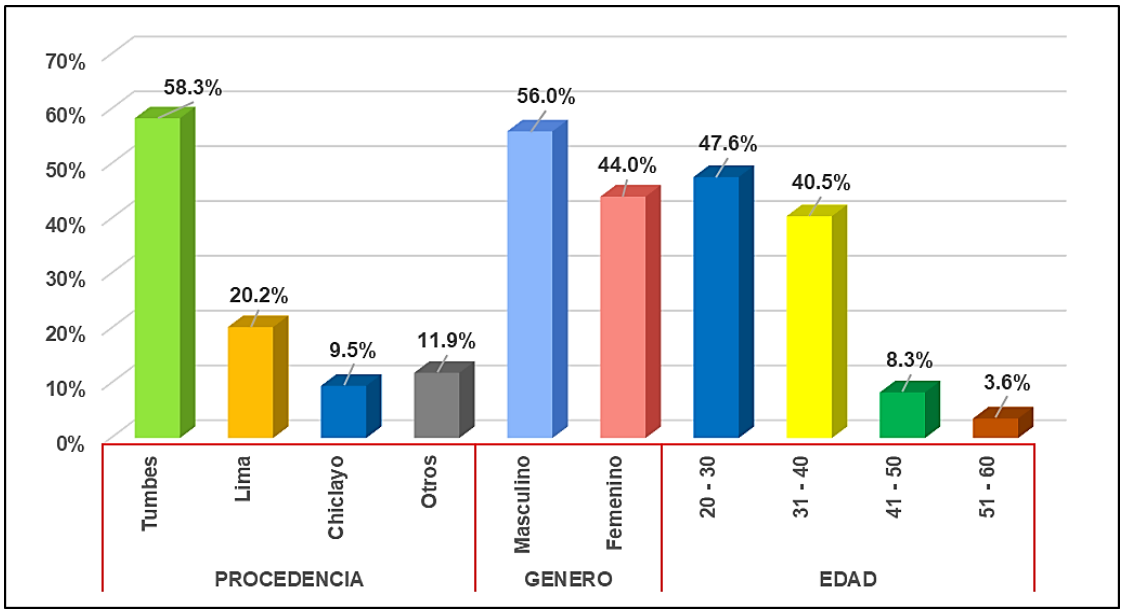
Se llevó a cabo una encuesta en línea a una muestra de usuarios del aeropuerto Pedro Canga Rodríguez, con el objetivo de encontrar indicadores de satisfacción de quienes utilizan las instalaciones de este terminal aeroportuario, con especial énfasis en el turista nacional. Los resultados encontrados mediante la técnica mencionada se describen a continuación.

1.1. ASPECTOS GENERALES.

Se solicitó al turista nacional que indique su residencia habitual, su género y edad, de ello, los resultados se muestran en la figura 01.

Figura N° 01.

Aeropuerto de Tumbes: turistas según residencia, género y edad



Fuente: Encuesta en línea 2024. Diseño propio.

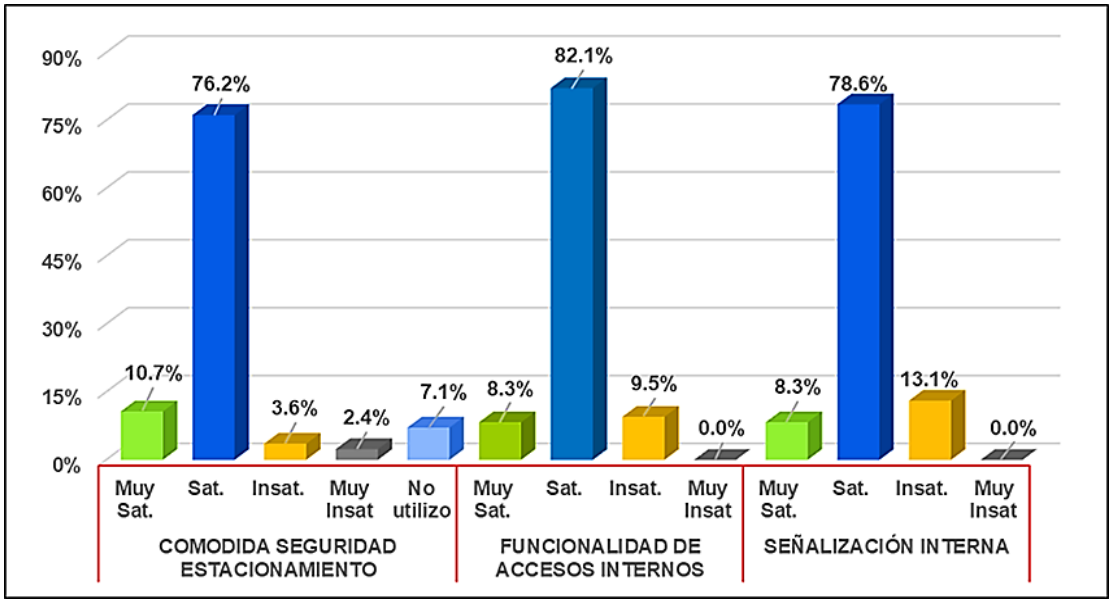
La figura 01, muestra que los turistas nacionales que arriban a Tumbes a través del aeropuerto PCR durante el período de recojo de información de campo, en su mayoría fueron tumbesinos que viajan entre Tumbes y Lima (58%); residen en Lima (20%) y en otros lugares (21%); asimismo, la encuesta reveló que mayormente pertenecen al género masculino (56%) y en menor porcentaje al género femenino (44%); de otro lado, que pertenecen al segmento de edad joven con edades que oscilan entre los 20 y 40 años (88%) y en menor número a edades por encima de los 41 años (12%).

1.2. ESTACIONAMIENTO, ACCESOS INTERNOS Y SEÑALIZACIÓN.

Se preguntó al turista (usuario del aeropuerto de Tumbes) cuál era su opinión sobre la comodidad y seguridad en el estacionamiento, además sobre sobre la funcionalidad de los accesos y la señalización en el aeropuerto, en tal sentido, los resultados obtenidos, se muestran en la figura 02.

Figura N° 02.

Aeropuerto de Tumbes: turistas y opinión sobre estacionamiento, accesos y señalización.



Fuente: Encuesta en línea 2024. Diseño propio.

La figura 02 muestra que los turistas nacionales usuarios del terminal aéreo PCR encuestadas, indicaron en su mayoría (88%) estar muy satisfechos o satisfechos respecto de la comodidad y seguridad en el estacionamiento del aeropuerto; asimismo, la gran mayoría manifestaron estar muy satisfechos o satisfechos (90%) con la funcionalidad de los accesos al terminal aéreo; del mismo modo, la mayoría de los encuestados (86%) indicaron estar muy satisfechos o satisfechos con relación la señalización interna dentro del terminal aéreo.

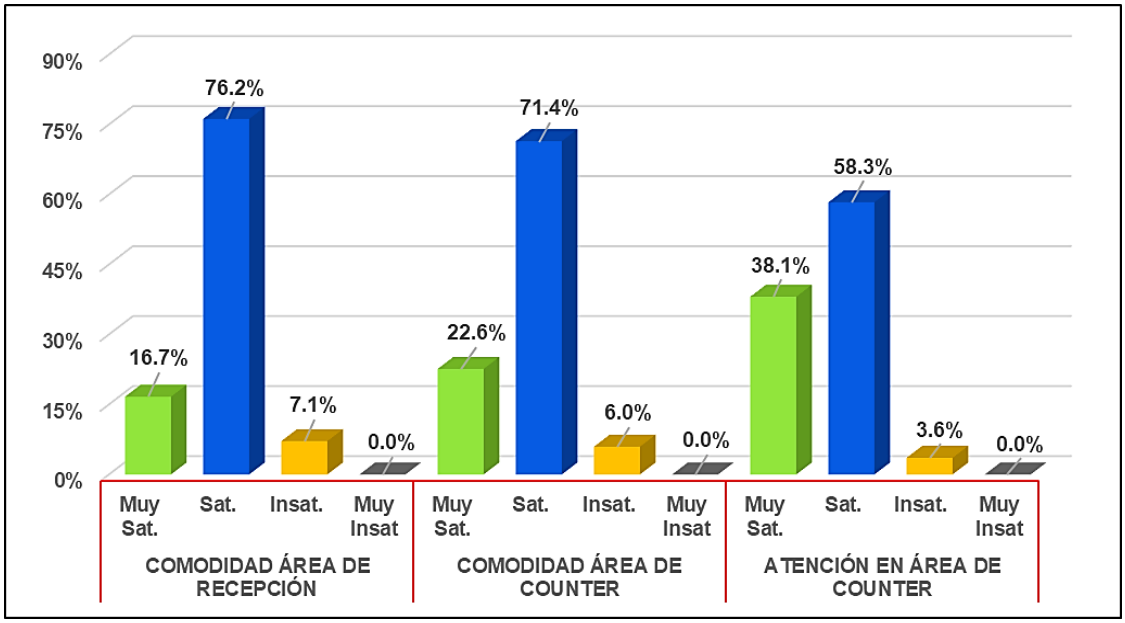
1.3. RECEPCIÓN, COUNTER Y ATENCIÓN.

Otro de los aspectos sobre lo cual se encuestó a los turistas nacionales usuarios del terminal aéreo PCR de Tumbes, estuvo relacionado con la comodidad y funcionalidad de la sala de recepción, la sección de counter

de las aerolíneas y respecto de la atención recibida de parte del personal en el área de counter (check in); sobre lo cual se encontró los resultados que se grafican en la figura 03.

Figura N° 03.

Aeropuerto de Tumbes: turistas y opinión sobre comodidad en recepción, counter y atención.



Fuente: Encuesta en línea 2024. Diseño propio.

La figura 02 muestra la opinión obtenida a través de la encuesta en línea, que los turistas nacionales estuvieron muy satisfechos (17%) y satisfechos (76%) e insatisfechos (7%) con relación a lo percibido sobre la comodidad en el área de recepción; de la misma forma; con relación a la comodidad en el área de counter del terminal, los encuestados manifestaron estar muy satisfechos (23%), satisfechos (71%) e insatisfechos (6%); por otro lado, respecto a la atención en el área de counter, manifestaron estar muy satisfechos (38%), satisfechos (58%) e insatisfechos (4%).

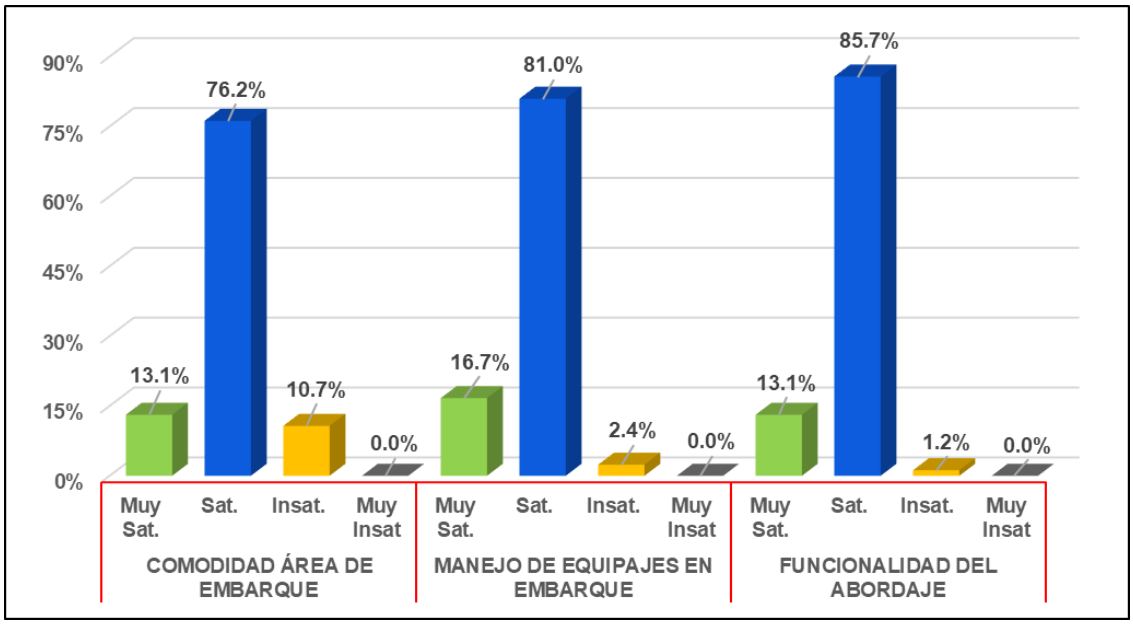
1.4. EMBARQUE, EQUIPAJES Y ABORDAJE

También se preguntó a los turistas nacionales que hacen uso de las instalaciones del aeropuerto de Tumbes sobre su opinión respecto de la comodidad y funcionalidad del área de embarque; el servicio recibido en el manejo de equipajes y la funcionalidad del área de abordaje a las

aeronaves; en tal sentido, las respuestas al respecto se muestran en la figura 04.

Figura N° 04.

Aeropuerto de Tumbes: turistas y opinión sobre embarque, manejo de equipajes y abordaje.



Fuente: Encuesta en línea 2024. Diseño propio.

La figura 04 expresa la opinión de los turistas nacionales encuestados en línea, respecto a tres aspectos; el primero con relación a la comodidad en el área de embarque sobre lo cual los turistas manifestaron estar muy satisfechos (13%), satisfechos (76%) e insatisfechos (11%); en segundo lugar, con relación al manejo de equipajes los encuestados dijeron estar muy satisfechos (17%), muy satisfechos (81%) y únicamente manifestaron estar insatisfechos (2%): en tercer lugar, respecto a la funcionalidad del área de abordaje manifestaron estar muy satisfechos (13%), satisfechos (86%) e insatisfechos (1%) solamente.

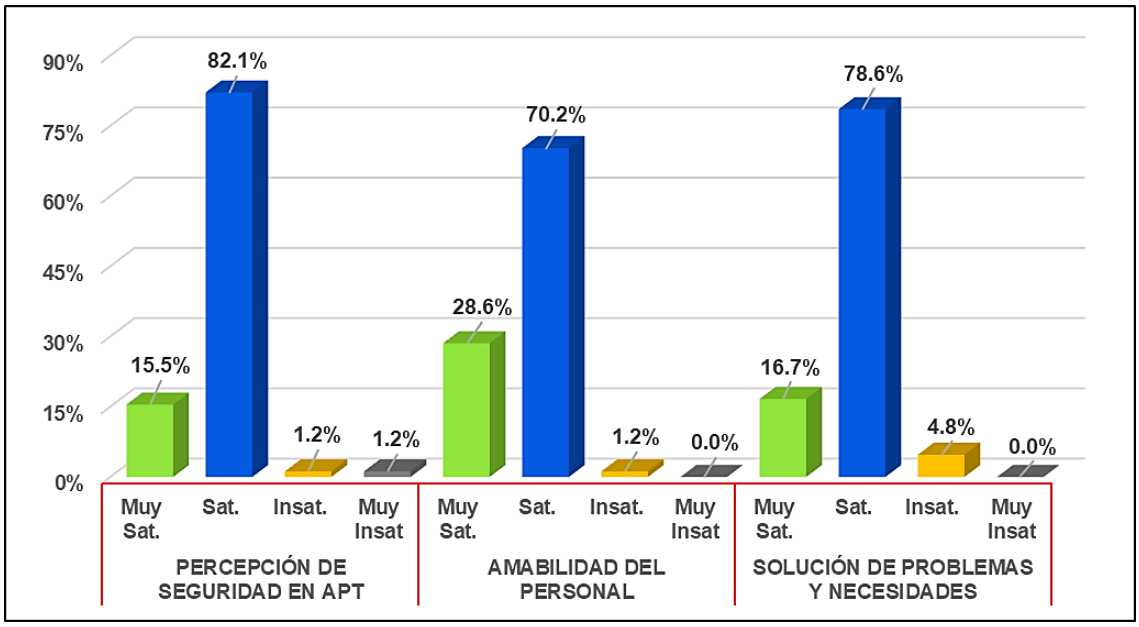
1.5. SEGURIDAD, AMABILIDAD, SOLUCIÓN DE NECESIDADES.

De otro lado, a través de la encuesta en línea también se le preguntó a los turistas nacionales que hacen uso del terminal aéreo PCR de Tumbes sobre tres aspectos más; el primero con relación a la seguridad dentro del aeropuerto, en segundo lugar respecto a la amabilidad en general del personal que labora en el aeropuerto y finalmente sobre la rapidez en el

servicio y la solución de necesidades y requerimientos dentro del terminal aéreo. Los resultados al respecto, se muestran en la figura 05.

Figura N° 05.

Aeropuerto de Tumbes: turistas y opinión sobre seguridad, amabilidad del personal y satisfacción de necesidades.



Fuente: Encuesta en línea 2024. Diseño propio.

La figura anterior 05, muestra que respecto de la percepción del turista sobre la seguridad en el aeropuerto de Tumbes, siendo que los turistas manifestaron estar muy satisfechos (16%) y satisfechos (82%); de la misma forma, con relación a la amabilidad del personal en el aeropuerto, manifestaron estar muy satisfechos (29%) y satisfechos (70%); finalmente, respecto a la solución de problemas y necesidades los encuestados estuvieron muy satisfechos (17%), satisfechos (79%) e insatisfechos (5%).

3. DISCUSIÓN.

Inicialmente, el presente estudio se planteó dos objetivos; en primer lugar, describir las características del servicio de atención al usuario en el aeropuerto Capitán Pedro Canga Rodríguez de Tumbes y en segundo lugar, determinar los indicadores de satisfacción del turista nacional que utiliza las instalaciones de dicho aeropuerto, y a través de ello, explicar la influencia del servicio de atención al usuario en la satisfacción del turista nacional; objetivos que han sido

logrados y se exponen en los resultados obtenidos mediante la aplicación de la metodología de investigación seleccionada para tal fin, con relación a las técnicas, instrumentos y procedimientos realizados en campo y gabinete.

Los resultados obtenidos, indican que el servicio y atención al usuario en este caso turista nacional (primer objetivo), se sustenta sobre la base de dos factores principales; en primer lugar, a través de un conjunto de edificaciones arquitectónicas y de ingeniería civil que son el espacio donde se realizan los procesos inherentes a los viajes aéreos, en segundo lugar, mediante la ejecución de un conjunto de procedimientos y protocolos de atención de parte del recurso humano que labora en el terminal aeroportuario.

En tal sentido, con relación al primer factor, se encontró que el servicio al usuario es posible gracias a las edificaciones con las que cuenta el aeropuerto de Tumbes; edificaciones que incluyen: 1) infraestructura relacionada con la accesibilidad tanto terrestre como aérea, es decir, la vía de acceso terrestre para vehículos desde la puerta de ingreso, la zona de estacionamiento, la plataforma de embarque, la pista de aterrizaje y despegue, así como las instalaciones de saneamiento. 2) los recintos arquitectónicos que incluyen la sala de recepción principal y sus diferentes secciones (counter de aerolíneas, bancos, cafetería), la sala de embarque o de salidas nacionales también con sus diferentes secciones (zona de seguridad, salón Vip, cafeterías); la sala de llegadas nacionales y sus diferentes secciones (sección de equipajes, migraciones, aduanas); el área administrativa del terminal aéreo y la torres de control de tráfico aéreo; 3) las instalaciones y equipamiento, que incluyen los sistemas de iluminación, de comunicaciones, de videovigilancia, de señalización, equipamiento de aire acondicionado, de salvamento, de control, pantallas informativas, extinción de incendios y mobiliario según las diferentes secciones.

Asimismo, con relación al segundo factor, se encontró que el servicio al turista usuario del terminal aéreo de Tumbes se sustenta en el recurso humano que labora en dicho terminal, teniendo en cuenta que: 1) el personal está distribuido por área según su especialidad, es decir, en la puerta de ingreso principal, en el estacionamiento, en la sala de recepción o hall principal, en la sala de embarque, en la sala Vip, la plataforma de embarque, la torre de control de

tráfico aéreo, la sección de salvamento y de vigilancia. 2) las aptitudes del personal teniendo en cuenta los diferentes perfiles según el puesto de trabajo, la selección del personal, la capacitación inicial y la permanente actualización. 3) la atención al turista usuario del aeropuerto, a través de los protocolos según el área donde se llevan a cabo los procesos tanto de embarque como de desembarque; es decir los protocolos que se llevan a cabo en la sala de recepción principal, la sección de seguridad, la sala de embarque, y la sala de llegada.

De otro lado, los resultados obtenidos, indican que la satisfacción del turista nacional usuario de los servicios que brinda el aeropuerto de tumbes (segundo objetivo), se manifiesta a través de un conjunto de indicadores encontrados mediante aplicación de encuesta; en este sentido, se encontró que el turista nacional que utiliza el aeropuerto de tumbes para realizar sus viajes en su mayoría es de procedencia tumbesina (turista egresivo); asimismo manifestó indicadores de satisfacción por los servicios recibidos, con relación al estacionamiento, los accesos, la señalización, el área de recepción, la sección de counter de las aerolíneas, la comodidad de la sala de embarque, manejo de equipajes, la funcionalidad del abordaje, la seguridad, la amabilidad del personal de atención directa y la solución a sus requerimientos y necesidades durante su estadía en el terminal aéreo.

De la misma forma que el presente estudio, en otros lugares se han llevado a cabo estudios similares que en este caso son antecedentes sobre el tema. En este sentido, investigaciones de tesis como las desarrolladas por: Monge, et al. (2020) titulada *aeropuertos inteligentes: aceptación de la tecnología por parte de los pasajeros*; Figueroa (2020) con su tesis titulada *La calidad del servicio y la satisfacción del pasajero en el aeropuerto internacional Jorge Chávez año 2020;* Bueno (2019), con su investigación *Relación entre calidad de servicio y lealtad de cliente hacia las aerolíneas que operan en el aeropuerto Francisco Carlé – Jauja* y Gaetan (2019)**.** *Estudio de caso Aeropuerto Internacional de Mendoza Gobernador Francisco Gabrielli*, abordan la problemática referida al servicio de atención que brindan los aeropuertos y su vinculación con la satisfacción del turista o usuario.

En tal sentido, las citadas investigaciones determinaron, por ejemplo, que la gestión de un aeropuerto requiere un entorno con capacidad de respuesta rápida dirigida a los pasajeros que utilizan las instalaciones para dar solución a los requerimientos sobre equipajes, procedimientos de inmigración y comunicaci0n a través de la capacitación del personal de atención directa al pasajero; del mismo modo, que en los últimos tiempos los aeropuertos han tenido un crecimiento sostenido, a partir de la incorporación de nuevas estrategias aerocomerciales, la potenciación de su capacidad operativa con inversiones en infraestructura moderna y segura, con mayor capacidad para soportar altos volúmenes de tráfico aéreo. Asimismo, que los recursos, la fiabilidad, la diligencia, la amabilidad y la calidad de servicio, están relacionadas con la satisfacción del pasajero a través de diferentes indicadores de satisfacción, que se relacionan también con las tecnologías en los procesos de embarque, obtención de etiquetas de equipaje, facturación, ya que dichas tecnologías aportan a los diferentes procesos, lo que denominan calidad aumentada que es valorada por los usuarios pasajeros dentro de un aeropuerto inteligente y más competitivo.

La literatura que aborda el tema relacionado con el transporte aéreo de pasajeros, y específicamente sobre los aeropuertos, cuenta con diferentes autores cuya teoría coincide con los resultados obtenidos; por ejemplo, Giraldo et al. (2015), sostiene que un aeropuerto es una parte esencial dentro del sistema de transporte aéreo mediante la facilitación de sus instalaciones para transportar carga y pasajeros. WSP (2024), considera que, las instalaciones como estacionamientos, los sistemas de tránsito, las operaciones de embarque y desembarque; para ser más eficientes requieren de edificaciones con sistemas tecnológicos avanzados para atender los diferentes procesos de tránsito de pasajeros; es decir edificaciones como: edificios de terminales de pasajeros, torre de control, terminal de carga, hangar, instalaciones de mantenimiento y reparación, estación de rescate, edificios administrativos, estacionamientos, áreas de almacén, entre otros. Además, la DGAC – CR (2023), establece que es necesario el equipamiento para un aeropuerto, recursos que dependiendo del tamaño del recinto requieren sistemas de control y registro, sistema de abordaje, autobuses para pasajeros, carruseles y fajas

transportadoras, servicio de información de vuelos y equipajes, sistema de información al público, sistema de circuito cerrado (vídeo), central telefónica y redes, aire acondicionado, sistema de control de incendios, escaleras mecánicas, elevadores, montacargas, puertas automáticas, equipamiento de apoyo, rotulación, puestos de revisión de aduanas, mostradores, asientos para sala de espera, equipos de terminal de carga, básculas, sistema integrado de información, entre otros.

Por otro lado, con relación a la atención al pasajero o usuario del aeropuerto, los resultados obtenidos son corroborados por la literatura sobre el tema, de esta forma Esic (2019), por ejemplo, sostiene que el servicio aeroportuario incluye los componentes o recursos físicos a los que se suma la atención al cliente. En tal sentido, tanto Flores (2011), como Belgavia (2020), coinciden en afirmar que son numerosos y especializados los puestos de trabajo dentro de un aeropuerto, dependiendo del tamaño de éste; sin embargo, en cuanto a la atención directa e indirecta al usuario (pasajero), los puestos están organizados en áreas como: la administración, la atención al pasajero, el control de sistemas y operaciones de embarque y desembarque, el personal de limpieza, el personal técnico de mantenimiento, los agentes de manejo de equipajes, los agentes de seguridad, y los auxiliares que prestan distintos servicios que requiere el usuario.

Todo ello, tal como se pudo encontrar en la presente investigación, coincide con lo que afirman Santaularia y Schlaghecke (2020), en el sentido que el recurso humano dentro de un aeropuerto debe manifestar ciertas aptitudes para brindar el servicio, es decir, contar con la capacidad física y psicológica específica para realizar una o un conjunto de tareas, con eficiencia y sin poner en riesgo su propia integridad o la de terceras personas; aptitudes como: trabajo en equipo, habilidades comunicativas, clara orientación de servicio al cliente, buena gestión del estrés, iniciativa, entre otras. Además de ello, Itaérea (2024), afirma que la calidad de atención es el grado en que un servicio satisface las necesidades o requerimientos de un cliente, que en el caso aeroportuario generalmente es un pasajero, teniendo en cuenta que su satisfacción está ligada íntimamente con la percepción del cliente respecto a

los diferentes momentos que se llevan a cabo durante su estancia y tránsito por el aeropuerto.

La literatura revisada también reafirma los hallazgos hechos mediante el presente estudio respecto de la satisfacción del usuario de aeropuertos; d esta manera Moreno et al. (2002,) define la satisfacción como la evaluación sobre la discrepancia que existe entre el servicio esperado y el recibido, que se experimenta posteriormente al disfrute del servicio en este caso aeroportuario; es decir es un proceso dinámico dependiente del entorno y su logro es de suma importancia para ofertante del servicio y para el destino turístico, debido a que influye directamente en que el pasajero o turista repita o recomiende su uso. Del mismo modo, Melara (2020) manifiesta que la percepción de un cliente como el conjunto de valoraciones subjetivas que éste se forma luego de experimentar de forma directa o indirecta un determinado servicio, se confronta con las expectativas iniciales. Por último, Quijano (2023), sostiene que el cumplimiento de lo ofrecido es el factor más importante en atención al cliente, porque es el resultado de la percepción del servicio adquirido y genera confianza a futuro, al percibir que lo que le fue ofrecido está acorde con lo que ha recibido.

Del proceso de investigación de campo, revisión de literatura y el correspondiente análisis, se puede afirmar algunas consideraciones sobre el servicio que brinda el aeropuerto de Tumbes, así como respecto a la satisfacción del turista nacional (usuario). El aeropuerto PCR, brinda un buen servicio al usuario dentro de sus diferentes secciones o áreas como se ha descrito en los resultados del presente informe; esto, debido a ciertos factores como: la gestión privada en primer lugar, ya que ésta aporta mayor eficiencia en los procesos, menor gasto y menos procedimientos burocráticos (Montoya et al, 2016), de tal manera que el aeropuerto ha incrementado su número de vuelos y apunta a seguir creciendo. En segundo lugar, debido a la tercerización y especialización de los servicios por área, de tal forma que ADP que es la empresa concesionaria del aeropuerto, terceriza los servicios que se brindan en el aeropuerto y exige a las empresas contratadas buen servicio, como es el caso de seguridad (Liderman), accesos (Los Portales), atención directa al pasajero (Talma) y el caso de los cafetines; sobre lo cual Pedreira (2024) afirma

que la subcontratación de los servicios al sector privado por la responsabilidad financiera obliga a las empresas contratadas a garantizar la satisfacción del usuario y que esto otorga especialización y mayor flexibilidad en la prestación del servicio y por ende altos índices de satisfacción como se encontró mediante la encuesta realizada a los usuarios del aeropuerto de Tumbes.

V. CONCLUSIONES

1. El servicio de atención al usuario en el aeropuerto Capitán Pedro Canga Rodríguez (PCR) de Tumbes, posee un conjunto de características las cuales forman parte de dos factores generales que son: en primer lugar, el componente físico formado por las edificaciones, y en segundo lugar el componente atención al usuario, que incluye las aptitudes del recurso humano y los protocolos de atención; componentes sobre los que se encontró:

a. Edificaciones que incluyen: **1) infraestructura** con elementos como accesos, estacionamiento, plataforma de embarque, pista de aterrizaje e instalaciones de saneamiento; **2) recintos arquitectónicos** formados por sala principal o recepción, sala de salidas nacionales, sala de llegadas nacionales, oficinas administrativas y torre de control; **3) instalaciones y equipamiento** respecto a iluminación, comunicaciones, video vigilancia, señalización, climatización, salvamento, escaneo de equipajes y personas, pantallas informativas, discapacidad, incendios y mobiliario.

b. Recurso humano caracterizado por: **1) estar distribuido** por áreas como ingreso, estacionamiento, sala principal, sala de embarque, sala de llegas, plataforma de embarque, torre de control, salvamento y vigilancia; **2) ser seleccionado** con perfil específico y capacitado de forma permanente; **3) atención** al pasajero, mediante la práctica de procedimientos y protocolos de atención según la sección de trabajo.

2. El turista nacional que utilizó las instalaciones del aeropuerto Capitán Pedro Canga Rodríguez de Tumbes en 2024.fue tumbesino en su mayoría, joven y de género masculino en mayor número. Asimismo, mostró altos índices porcentuales de satisfacción por el servicio y atención recibidos, con relación a infraestructura, edificaciones y calidad en la atención de parte del recuso humano que labora en este terminal aéreo.

3. El servicio y la atención al usuario han influido positivamente en la satisfacción del turista nacional que hace uso de las instalaciones del Aeropuerto Capitán Pedro Canga Rodríguez de Tumbes, lo que se evidencia en las opiniones sobre satisfacción, el incremento de los vuelos y las opiniones por parte de los usuarios, que sugieren su ampliación.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las organizaciones encargadas de la gestión del aeropuerto de Tumbes, planificar la ampliación de este terminal aéreo en concordancia con las necesidades de una demanda creciente de vuelos; asimismo, solicitar a la instancia que corresponda, su categorización como aeropuerto internacional y el permiso para operar directamente con países emisores de turistas internacionales; lo cual incrementaría la afluencia turística hacia la región Tumbes.

2. Se recomienda, a la Universidad Nacional de Tumbes, a establecer convenios con la empresa concesionaria Aeropuertos del Perú (ADP) y las empresas prestadoras de servicios aeroportuarios de atención directa al turista mediante la modalidad de tercerización, para que los estudiantes realicen prácticas pre profesionales y profesionales, como parte previa del proceso de inserción laboral vinculado con los servicios turísticos.

VII. REFERENCIS BIBLIOGRÁFICAS

Alba, T. (2023). ¿Cuál es la diferencia entre necesidad y deseo? Artículo en blog. Revisado en: https://mailrelay.com/es/blog/2023/05/30/diferencia-entre-necesidad-y-deseo/

Barrantes, A. (2010). Anteproyecto arquitectónico del edificio terminal del aeropuerto local de Corn Island, Nicaragua. Tesis. Revisado en: https://core.ac.uk/download/pdf/250139939.pdf

Belevsk, T. (2024). Servicio al cliente Vs. Experiencia del cliente: ¿cuál es la diferencia? Artículo en blog. Revisado en: https://help-desk-migration.com/es/customer-service-vs-customer-experience/

Belgavia. S.L. (2020). Puestos de trabajo en el aeropuerto. Blog. Revisado en: https://belgavia.com/puestos-de-trabajo-en-el-aeropuerto/

Brailovsky, D. (2017). La pedagogía y su vocabulario. Artículo. Revisado en: https://www.revista.vocesdelaeducacion.com.mx/index.php/voces/article/view/34/32

Bueno (2019). Relación entre calidad de servicio y lealtad de cliente hacia las aerolíneas que operan en el aeropuerto Francisco Carlé – Jauja. Tesis. Revisado en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7099/3/IV_FCE_318_TE_Bueno_Landa_2019.pdf

Cobo, F. (2018). El valor de la promesa de servicio. Artículo en blog. Revisado en: https://es.linkedin.com/pulse/el-valor-de-la-promesa-servicio-faustino-cobo-hern%C3%A1ndez

DGAC – CR- Dirección General de Aviación Civil de Costa Rica (2023). Anexo E.2. Bases técnicas de equipamiento. Norma, revisado en: https://www.dgac.go.cr/wp-content/uploads/2023/01/AnexoE2.pdf

Esic Busines & Marketing School (2019). Atención al cliente y servicio al cliente, ¿Son lo mismo? Artículo. Revisado en:

https://www.esic.edu/rethink/comercial-y-ventas/atencion-y-servicio-al-cliente-diferencias

Figueroa (2020). La calidad del servicio y la satisfacción del pasajero en el aeropuerto internacional Jorge Chávez año 2020. Tesis. Revisado en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8488/cerna_hvm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, C. (2011). Manual de procedimientos operacionales para el aeropuerto Mariscal La Mar de Cuenca. Tesis. Revisado en: https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3312/1/08664.pdf

Gaetan (2019). Estudio de caso Aeropuerto Internacional de Mendoza Gobernador Francisco Gabrielli, trabajo realizado en la Universidad Nacional de San Martín. Tesis. Revisado en: https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1120/1/TFPP%20EEYN%202019%20GF.pdf

García, C; Mercado, SM, (2009). Manual de actitudes favorables en el trabajo. Guía. Revisado en: https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ciencias-sociales/manualdeactitudes.pdf

García, L. (2019). El increíble poder de las expectativas. Artículo en blog. Revisado en: https://www.coachingconlaura.com/las-expectativas-y-su-poder/

Giraldo, C; Valderrama, A; Zapata, S. (2015). Las infraestructuras aeroportuarias: tipo de propiedad y su relación con la eficiencia. Artículo. Revisado en: https://www.redalyc.org/pdf/750/75045730013.pdf

Gran, A. (2022). Diferencias entre usuario, consumidor, comprador y cliente. Artículo en blog. Revisado en: https://alohagran.com/2022/03/07/diferencias-entre-usuario-consumidor-comprador-y-cliente/

Hammond, M. (2023). Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla. Artículo en blog. Revisado en: https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente#que-es

Itaérea – Aeronautical Busines School (2024). La atención al cliente en aeropuertos. Sitio web. Revisado en: https://www.itaerea.es/atencion-cliente-aeropuertos

López, S. (2020). Atención al cliente, consumidor y usuario. Texto digital. Revisado en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jpzODwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=cliente+consumidor+y+usuario&ots=2KQWKK1BEQ&sig=mG5YUYcYucDXKUT2_5U5vrTfPao#v=onepage&q&f=true

Melara, M. (2020). ¿Qué es la percepción del cliente? Artículo en blog. Revisado en: https://marlonmelara.com/que-es-la-percepcion-del-cliente/#google_vignette

Monge, M; Fernández, M; Esteban, J. (2020). Aeropuertos inteligentes: aceptación de la tecnología por parte de los pasajeros. Artículo en revista. Revisado en: https://doi.org/10.6018/turismo.426131

Montoya, S; Frugoni, M. (2016). ¿Eficiencia o suficiencia en el sector de gestión privada? Artículo en revista. Revisado en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-39162016000100008

Moreno, S; Celis, D; Aguilar, T. (2002). Análisis de la satisfacción del turista de paquetes turísticos respecto a las actividades de ocio en el destino: El caso de República Dominicana. Artículo en revista. Revisado en: https://www.redalyc.org/pdf/398/39800906.pdf

Pedreira, L. (2024). ¿Qué dice la evidencia científica sobre la gestión pública versus gestión privada en la sanidad? Artículo en sitio web. Revisado en: https://fundacionsistema.com/que-dice-la-evidencia-cientifica-sobre-la-gestion-publica-versus-gestion-privada-en-la-sanidad/

Peker, P. (2009). El Primer Mandamiento del Servicio al Cliente: cumplirás tu promesa. Artículo. Revisado en: https://www.ganaropciones.com/SERVICIO-AL-CLIENTE-PROMESAS-PEKER.pdf

Quijano, V. (2023). Cumplimiento del servicio prometido a sus clientes. Artículo en blog. Revisado en: https://www.gestiopolis.com/cumplimiento-servicio-prometido-clientes/#google_vignette

Rizzi, A. (2021). La pirámide de Maslow y el turismo. Artículo en portal. Revisado en: https://www.portaldeamerica.com/index.php/columnistas/luis-alejandro-rizzi/item/31110-la-piramide-de-maslow-y-el-turismo

Santaularia, A; Schlaghecke, J. (2020). La aptitud laboral y la aptitud psicofísica en las profesiones de riesgo. Artículo. Revisado en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1578-25492017000100026&script=sci_arttext

Soria (2021). Factores que afectan la calidad del servicio en los aeropuertos internacionales: el caso del aeropuerto Jorge Wilsterman de Cochabamba. Artículo en revista. Revisado en: https://investigacionfacefa.unitepc.edu.bo/wp-content/uploads/2023/12/4.-Calidad-de-servicio-al-cliente.docx.pdf

WSP - William Sale Partnership Limited (2024). Edificaciones aeroportuarias. Página web. Revisado en: https://www.wsp.com/es-pe/sectores/edificaciones-aeroportuarias

Zárraga, L; Corona, E. (2010). Las expectativas de los turistas cuando contratan los servicios de los guías de turistas: un enfoque cualitativo. Artículo en revista. Revisado en: https://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v3n2-2010/RIAF-V3N2-2010.pdf

ANEXOS

ANEXO 01:
GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE SERVICIO AL USUARIO EN EL AEROPUERTO DE TUMBES

Nº	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
1	Características de las instalaciones de interacción con el usuario	o
2	Características del equipamiento en las diferentes áreas de atención directa al usuario.	o
3	Particularidades del personal operativo del aeropuerto (cantidad, uniformes, turnos, etc.)	o
4	Descripción del área de estacionamiento de vehículos	o
5	Descripción de la señalética de acceso a las diferentes áreas de atención directa al usuario	o
6	Descripción del área de recepción y espera del aeropuerto	o
7	Descripción del área de counter y atención al cliente	o
8	Descripción del área de embarque y desembarque.	o
9	Descripción del área de carga y descarga de equipajes	o
10	Descripción de otras áreas y detalles del proceso de atención al usuario.	o

Fuente: ADP (2024).

ANEXO 02:
GUÍA DE ENTREVISTA A TRABAJADORES DEL AEROPUERTO DE TUMBES

1. Área construida total del aeropuerto y diferentes ambientes que intervienen directamente en la atención al usuario
2. Equipamiento especializado por área del aeropuerto.
3. Horarios de atención al cliente en el aeropuerto de Tumbes.
4. Personal de atención directa al usuario en el aeropuerto (áreas, número de trabajadores, funciones y labores)
5. Perfil general del personal que labora en atención al usuario en el aeropuerto de Tumbes.
6. Protocolos de atención al usuario del aeropuerto de Tumbes.
7. Perfil del usuario que utiliza las instalaciones del aeropuerto de Tumbes (procedencia, frecuencia, etc.).
8. Percepción sobre la satisfacción del usuario del aeropuerto de Tumbes y cómo realizan el seguimiento sobre indicadores de satisfacción.
9. Otros aspectos que resulten del diálogo.

ANEXO 03:

CUESTIONARIO DE ENCUESTA DIRIGIDA AL USUARIO DEL AEROPUERTO DE TUMBES SOBRE SERVICIO RECIBIDO.

Sr. Usuario del aeropuerto de Tumbes, se agradece por contestar este cuestionario que permitirá conocer su percepción sobre su experiencia en el aeropuerto. Escriba o marque la alternativa que considere conveniente: MS (muy satisfecho), S (satisfecho), I (insatisfecho), MI (muy insatisfecho).

Procedencia: ……

Edad: …….

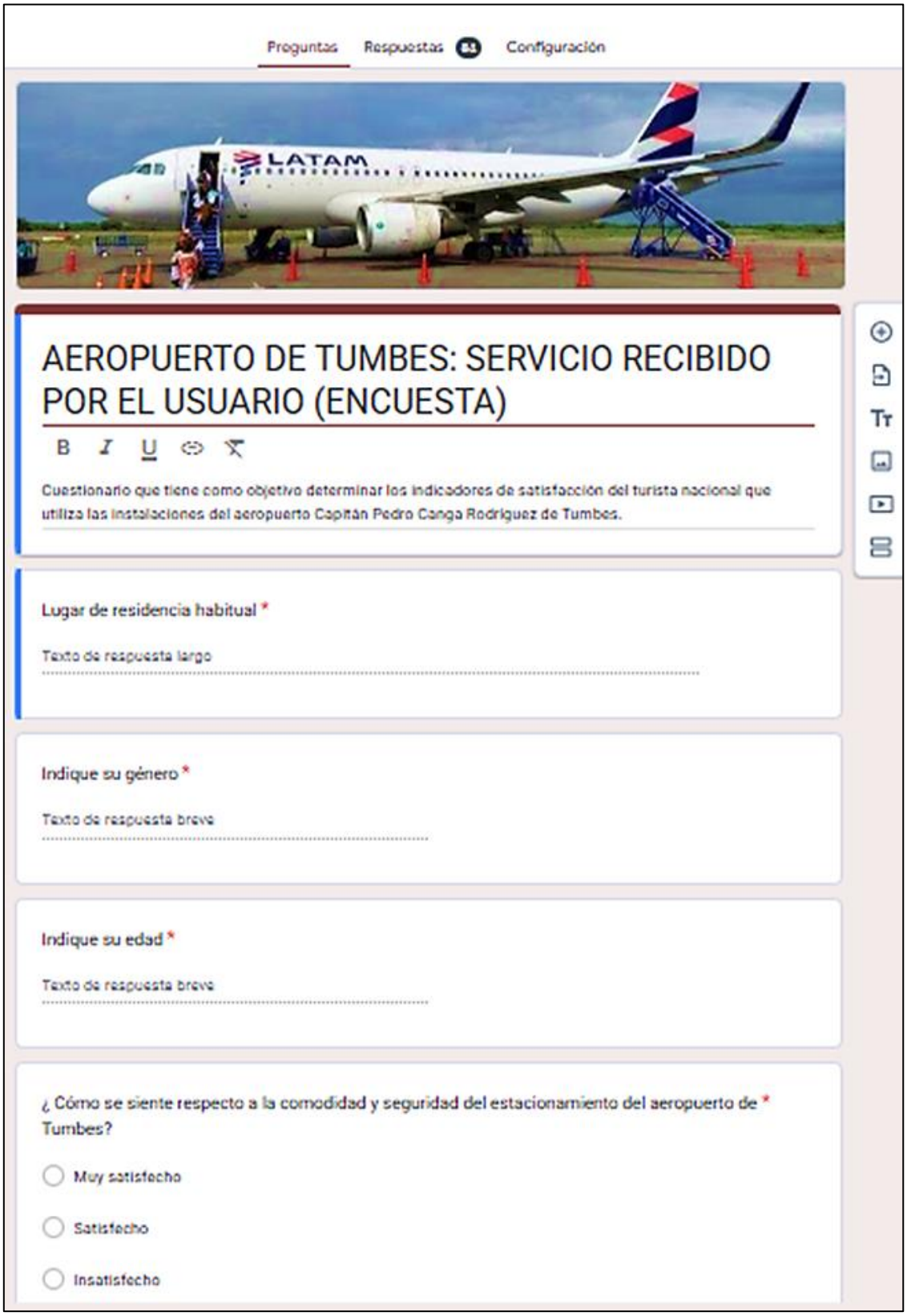
Género: ……

1. Cómo se siente respecto a la comodidad y seguridad del estacionamiento del aeropuerto (MS, S, I, MI)
2. Cómo se siente respecto a la funcionalidad de los accesos dentro del aeropuerto (MS, S, I, MI)
3. Cómo se siente respecto a la señalización que ha podido observar en el aeropuerto (MS, S, I, MI)
4. Cómo se siente respecto a la comodidad y funcionalidad del área de recepción (MS, S, I, MI)
5. Cómo se siente respecto a la comodidad y funcionalidad del mobiliario en recepción (MS, S, I, MI)
6. Cómo se siente respecto a la comodidad y funcionalidad del área de counter (MS, S, I, MI)
7. Cómo se siente respecto a la comodidad y funcionalidad del mobiliario en el área de counter (MS, S, I, MI)
8. Cómo se siente respecto a la atención recibida por parte del personal de atención en el área de counter (MS, S, I, MI)
9. Cómo se siente respecto a la comodidad y funcionalidad del área de embarque (MS, S, I, MI)
10. Cómo se siente respecto al servicio recibido en manejo de sus equipajes en el área de embarque (MS, S, I, MI)
11. Cómo se siente respecto a la comodidad y funcionalidad de la forma de abordaje al avión en el aeropuerto (MS, S, I, MI)
12. Cómo se siente respecto a la seguridad dentro del aeropuerto (MS, S, I, MI)
13. Cómo se siente respecto a las facilidades recibidas en las diferentes áreas del aeropuerto (MS, S, I, MI)
14. Su opinión sobre la amabilidad en general del personal del aeropuerto (MS, S, I, MI)
15. Su sentir sobre el servicio rápido y solución de problemas en el aeropuerto (MS, S, I, MI)

Fuente: adaptado de ADP (2024).

ANEXO 04:

CAPTURA DEL FORMULARIO DE ENCUESTA EN LÍNEA DIRIGIDA AL TURISTA NACIONAL USUARIO DEL AEROPUERTO DE TUMBES.



Fuente: Google Forms: encuesta en línea 2024

ANEXO 05:

TABLA MATRIZ DE ENCUESTA APLICADA AL TURISTA NACIONAL USUARIO DEL AEROPUERTO DE TUMBES SOBRE SATISFACCIÓN.

MUESTRA	84

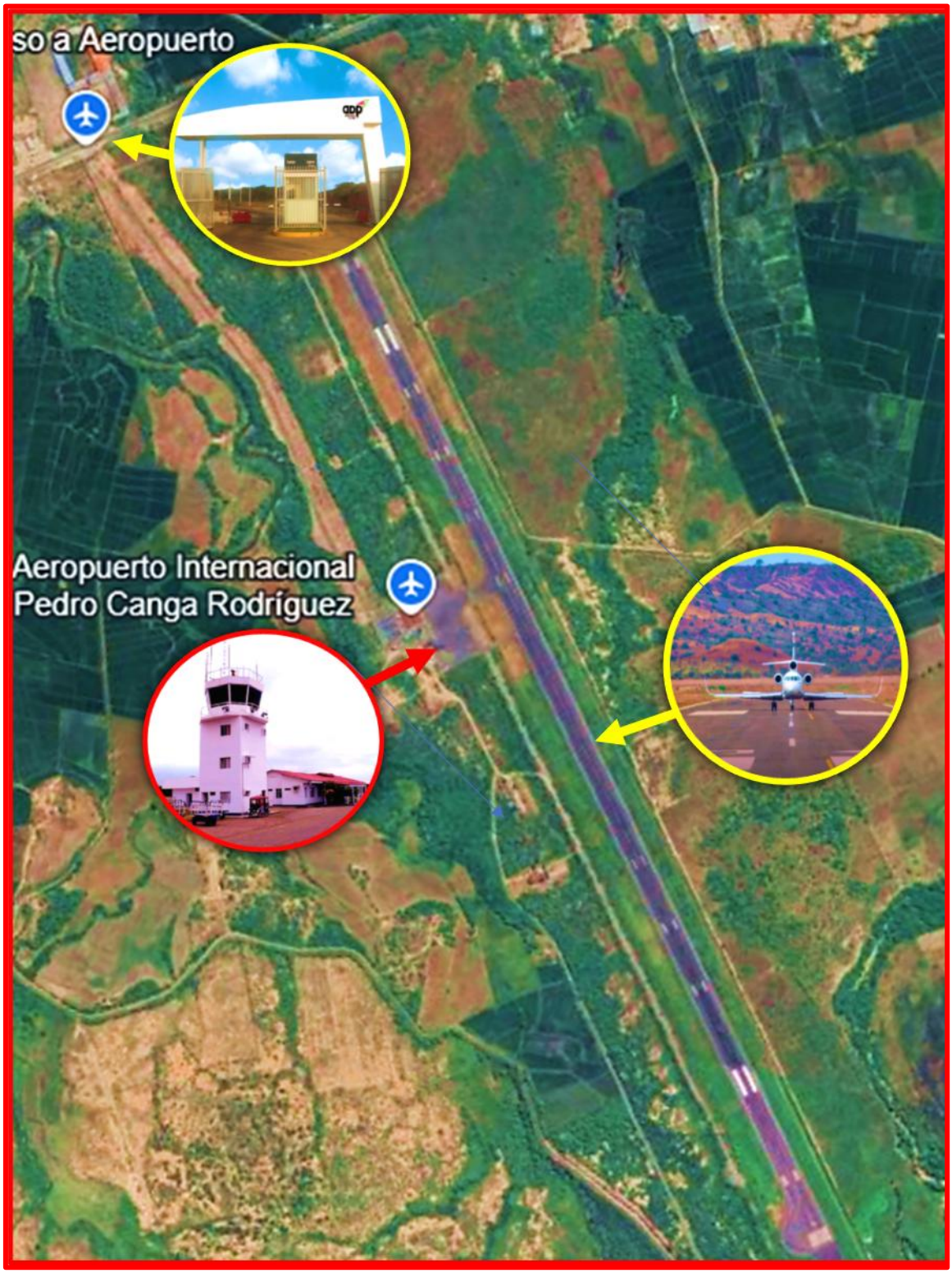
VARIABLE	INDICADOR	CANTIDAD	%
PROCEDENCIA	Tumbes	49	58.3%
	Lima	17	20.2%
	Chiclayo	8	9.5%
	Otros	10	11.9%
GENERO	Masculino	47	56.0%
	Femenino	37	44.0%
EDAD	20 - 30	40	47.6%
	31 - 40	34	40.5%
	41 - 50	7	8.3%
	51 - 60	3	3.6%
COMODIDA SEGURIDAD ESTACIONAMIENTO	Muy Satisfecho	9	10.7%
	Satisfecho	64	76.2%
	Insatisfecho	3	3.6%
	Muy Insatisfecho	2	2.4%
	No utilizo	6	7.1%
FUNCIONALIDAD DE ACCESOS INTERNOS	Muy Satisfecho	7	8.3%
	Satisfecho	69	82.1%
	Insatisfecho	8	9.5%
	Muy Insatisfecho	0	0.0%
SEÑALIZACIÓN INTERNA	Muy Satisfecho	7	8.3%
	Satisfecho	66	78.6%
	Insatisfecho	11	13.1%
	Muy Insatisfecho	0	0.0%
COMODIDAD ÁREA DE RECEPCIÓN	Muy Satisfecho	14	16.7%
	Satisfecho	64	76.2%
	Insatisfecho	6	7.1%
	Muy Insatisfecho	0	0.0%
COMODIDAD ÁREA DE COUNTER	Muy Satisfecho	19	22.6%
	Satisfecho	60	71.4%
	Insatisfecho	5	6.0%
	Muy Insatisfecho	0	0.0%
ATENCIÓN EN ÁREA DE COUNTER	Muy Satisfecho	32	38.1%
	Satisfecho	49	58.3%
	Insatisfecho	3	3.6%
	Muy Insatisfecho	0	0.0%
COMODIDAD ÁREA DE EMBARQUE	Muy Satisfecho	11	13.1%
	Satisfecho	64	76.2%
	Insatisfecho	9	10.7%
	Muy Insatisfecho	0	0.0%
MANEJO DE EQUIPAJES EN EMBARQUE	Muy Satisfecho	14	16.7%
	Satisfecho	68	81.0%
	Insatisfecho	2	2.4%
	Muy Insatisfecho	0	0.0%

FUNCIONALIDAD DEL ABORDAJE	Muy Satisfecho	11	13.1%
	Satisfecho	72	85.7%
	Insatisfecho	1	1.2%
	Muy Insatisfecho	0	0.0%
PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN APT	Muy Satisfecho	13	15.5%
	Satisfecho	69	82.1%
	Insatisfecho	1	1.2%
	Muy Insatisfecho	1	1.2%
AMABILIDAD DEL PERSONAL	Muy Satisfecho	24	28.6%
	Satisfecho	59	70.2%
	Insatisfecho	1	1.2%
	Muy Insatisfecho	0	0.0%
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y NECESIDADES	Muy Satisfecho	14	16.7%
	Satisfecho	66	78.6%
	Insatisfecho	4	4.8%
	Muy Insatisfecho	0	0.0%

Fuente: Encuesta en línea 2024

ANEXO 06:

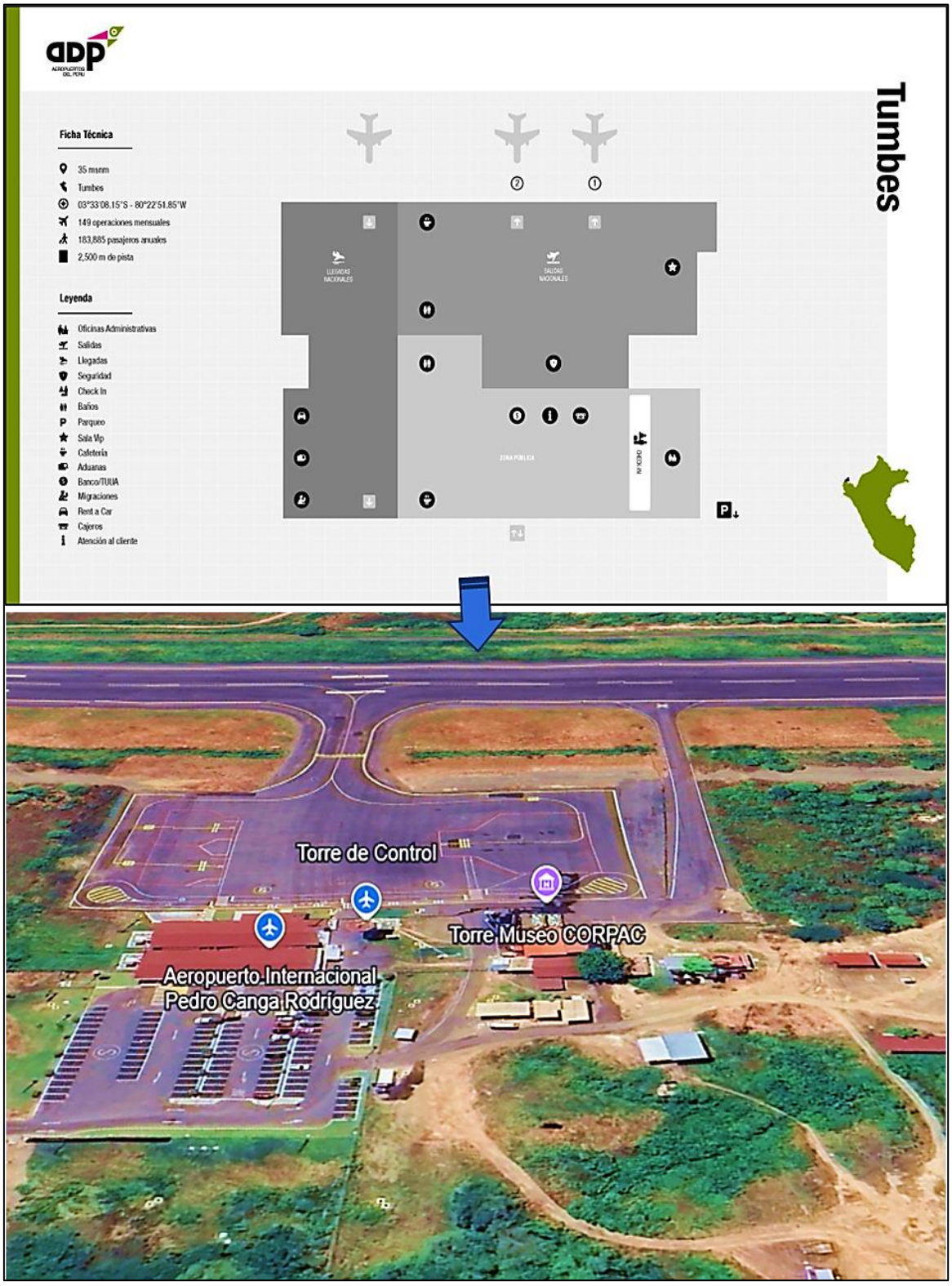
FOTO SATELITAL DEL AEROPUERTO CAPITAN FAP PEDRO CANGA RODRÍGUEZ DE TUMBES.



Fuente: adaptado de Google Maps 2024,

ANEXO 07:

DISTRIBUCIÓN ARQUITECTÓNICA DEL AEROPUERTO CAPITAN FAP PEDRO CANGA RODRÍGUEZ DE TUMBES.



Fuente: Adaptado de ADP y Google Maps 2024,

ANEXO 08:

FOTOGRAFIAS DE LA INFRAESTRUCTURA DEL AEROPUERTO CAPITAN FAP PEDRO CANGA RODRÍGUEZ DE TUMBES.

Fuente: adaptado de ADP y Google Maps 2024,

ANEXO 09:

FOTOGRAFIAS DE LOS RECINTOS ARQUITECTÓNICOS DEL AEROPUERTO CAPITAN FAP PEDRO CANGA RODRÍGUEZ DE TUMBES.

Fuente: Archivo fotográfico propio 2024,

ANEXO 10:

FOTOGRAFIAS DE INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO DEL AEROPUERTO CAPITAN FAP PEDRO CANGA RODRÍGUEZ DE TUMBES.

Fuente: Archivo fotográfico propio 2024,

ANEXO 11:

FOTOGRAFIAS DEL RECURSO HUMANO EN EL AEROPUERTO CAPITAN FAP PEDRO CANGA RODRÍGUEZ DE TUMBES.

Fuente: Archivo fotográfico propio 2024,