

## RAI

<b>Fecha de elaboración: 01.05.2021</b>			
<b>Tipo de documento</b>	<b>TID: CPG</b>	<b>Obra creación: CPG</b>	<b>Proyecto investigación:</b>
<b>Título: Propuesta de aplicativo digital sobre protocolos a bordo para los pasajeros en la ciudad de Bogotá.</b>			
<b>Autor(es): María C. Barrera Galindo, Giselle V. Moreno Ríos y Slendy C. González Yate</b>			
<b>Tutor(es): Damián Alexey Méndez Cañón</b>			
<b>Fecha de finalización: 26.05.2021</b>			
<b>Temática: Aerolíneas y protocolos de servicio.</b>			
<b>Tipo de investigación: Cualitativa</b>			
<b>Resumen:</b> <b>La población de la ciudad de Bogotá no se informa y desconoce los derechos que tienen como clientes o pasajeros cuando van a tomar un servicio de avión, por la falta de información cometen errores al gestionar diferentes problemas que se pueden presentar, o acuden a entidades no adecuadas en busca de una solución, a la ciudadanía no le llama la atención la lectura, entre sus costumbres prefieren que la información sea visual, fácil de entender y sin complicaciones teniendo en cuenta que el mundo es cambiante y está en una etapa tecnológica y un gran porcentaje de la información es suministrada a través de aplicaciones virtuales.</b>			
<b>Palabras clave: Servicio, briefing, OACI, IATA, comunicación asertiva, protocolo, aplicativo digital.</b>			
<b>Planteamiento del problema:</b> <b>La deficiencia de lectura, ocasiona falta de conocimiento entre las personas, discrepancia en la resolución de conflictos, estrés, pérdida de tiempo, publicidad falsa, reconocimientos negativos, ocasionando una mala imagen de los clientes hacia la aerolínea.</b>			

**Pregunta: N/A**

### **Objetivos**

**General: Innovar en la creación de un instructivo sobre protocolos a bordo mediante una herramienta tecnológica y un asistente virtual dinámico que brinde información clara, veraz y específica, sobre los derechos y deberes de los pasajeros, las normas sanitarias, los procesos antes de abordar una aeronave y todo el registro de check-in.**

### **Específicos:**

- **Analizar las herramientas tecnológicas como medio de comunicación asertiva.**
- **Comparar la evolución que tiene la tecnología en la vida de los pasajeros.**
- **Detectar la importancia que tiene en las personas los protocolos y procesos a bordo para el funcionamiento adecuado de las compañías aérea y ampliarlos mediante el aplicativo digital.**

### **Marco teórico:**

**De acuerdo con la entidad pública OACI encargada de establecer los parámetros y reglamentos mundiales para el tránsito aéreo y los procesos de abordaje de carga y personas a través de sus anexos, la entidad privada IATA quien gestiona todos los procesos comerciales entre compañías aéreas y el RAC, encargado de establecer las normas nacionales para la compra de tiquetes y la resolución de problemas de las aerolíneas nacionales, son referentes principales para el desarrollo del aplicativo digital, que busca facilitar a las personas la adquisición de conocimiento antes de tomar un servicio con una aerolínea (pág. 5).**

**María Luisa Naranjo Pereira, licenciada en ciencias de la universidad de Costa Rica y maestra de la misma durante 22 años, habla sobre la importancia de la**

**comunicación asertiva ante los receptores del mensaje, referente relevante para la presente investigación y el desarrollo del aplicativo digital que busca emitir una información clara y concisa para satisfacer la necesidad por la falta de información, salvaguardar los derechos de las personas y proteger la salud de los ciudadanos en el sector aéreo (pág. 6).**

**Método:**

**Tomar un grupo de personas para realizar una encuesta virtual, que contiene preguntas cerradas, abiertas y de opción múltiple, con un fin cualitativo, ya que servirá como base para analizar la información que tiene cada persona, la claridad, el nivel de accesibilidad y respuesta ante las solicitudes, el interés de cada individuo en conocer los derechos, los deberes, los protocolos sanitarios y la viabilidad de la implementación de un aplicativo digital, que cumpla con las necesidades y expectativas de la demanda. La encuesta será realizada virtualmente a través de la plataforma Google forms (pág. 10).**

**N/A**

**Reflexión final:**

**El desarrollo y la implementación de un aplicativo digital, debe garantizar la interacción amigable con el asistente o el avatar, una información clara y específica, ya que muchos usuarios entrevistados indicaron que las compañías están fallando en los factores mencionados, por la poca claridad del personal operativo para brindar respuestas ante las solicitudes de los clientes. Evidenciamos que los pasajeros están conformes con el contenido virtual de las aerolíneas, pero no satisfechos, ellos mencionan que en ocasiones les toma bastante tiempo encontrar respuestas a sus solicitudes o procesos de abordaje y protocolos sanitarios. Dicho esto, es importante trabajar en conexión con las compañías aéreas, los entes privados y públicos que regulan el sector aéreo, para implementar un aplicativo digital, llamativo, dinámico, lleno de color, componentes musicales, que ofrezca un contenido de fácil accesibilidad y entendimiento con palabras claves (pág.13).**

### **Productos derivados:**

Aeronáutica civil. (2017, 26 mayo). *Deberes - pasajeros*. Deberes del pasajero.

<https://www.aerocivil.gov.co/Gua%20del%20pasajero/Gu%C3%ADa%20del%20Pasajero%201.pdf>

Alfatec. (2020, 29 octubre). *Las Apps móviles como medio de comunicación*.

Alfatecsistemas.es. <https://alfatecsistemas.es/conectate-con-tus-clientes-con-apps-moviles/>

Manzanilla, H. E. (2015, 16 noviembre). *Influencia de las tic en los medios de comunicación tradicionales*. Prezi.

<https://prezi.com/trekzykuk49l/influencia-de-las-tic-en-los-medios-de-comunicacion-tradicio/>

Universidad de la Sabana. (2019). *Comunicación asertiva en el entorno digital*.

Universidad de La Sabana [Production/production].

<https://www.unisabana.edu.co/nosotros/subsitios-especiales/comunicacion-asertiva-en-el-entorno-digital/>

**Propuesta de Aplicativo Digital sobre Protocolos a Bordo para los Pasajeros en la  
Ciudad De Bogotá**

**María C. Barrera Galindo**

**Cod. 21181007**

**Slendy C. González Yate**

**Cod. 21181008**

**Giselle V. Moreno Ríos**

**Cod. 21181009**

**Corporación Universitaria Unitec  
Escuela de Ciencias económicas y administrativas  
Gestión de Aerolíneas y Agencias de viajes**

**Bogotá, Distrito Capital**

**26 de mayo de 2021**

## **Tabla de contenido**

	<b>Justificación</b>	<b>1</b>
	<b>Objetivos</b>	<b>2</b>
<b>Objetivo general</b>		<b>2</b>
<b>Objetivos específicos</b>		<b>2</b>
	<b>Marco teórico</b>	<b>3</b>
<b>Servicio</b>		<b>3</b>
<b>Briefing</b>		<b>3</b>
<b>OACI</b>		<b>3</b>
<b>IATA</b>		<b>3</b>
<b>Comunicación asertiva</b>		<b>4</b>
<b>Protocolo</b>		<b>4</b>
<b>Aplicativo digital</b>		<b>4</b>
	<b>Estado del arte</b>	<b>6</b>
	<b>Método</b>	<b>11</b>
	<b>Reflexión final</b>	<b>12</b>
	<b>Referencias</b>	<b>14</b>
	<b>Anexos</b>	<b>17</b>
<b>Resultados encuestas</b>		<b>17</b>
<b>Cesión de derechos</b>		<b>23</b>

## Justificación

La causa que nos llevó a realizar esta investigación para la implementación de un plan de acción por medio de un aplicativo digital acerca de protocolos a bordo, se enfoca en que la población Bogotana no se informa correctamente sobre los pasos y protocolos acertados que deben seguir a la hora de realizar un viaje en avión, tampoco saben cuáles son sus derechos como pasajeros, y un ejemplo que nos dio a conocer Luis Eduardo Quintero (13 de julio de 2017) en el periódico digital el tiempo, menciona lo siguiente; "Viva Colombia, otro ejemplo de que la gente no lee la instrucciones". Esto da a entender que la comunicación entre la aerolínea y el cliente no es cercana y está muy lejos de ser asertiva.

En este momento la mayoría de la gente no tiene una cultura de lectura, sino que hace parte de una población más visual, la información brindada se muestra en documentos que no son llamativos y son poco visibles a primera vista, según (revista semana 12 de Abril 2021), menciona "Es cierto que, hoy en día la industria editorial colombiana está reconocida como una las más fuertes de América Latina, al tiempo que el colombiano es reconocido como uno de los peores lectores del mundo con un índice que apenas supera el medio libro por año", además se debe mencionar que los pasajeros tienen muy poco conocimiento sobre las soluciones correctas frente a una problemática y tampoco lo pueden exigir, ya que no cuentan con el reglamento a la mano sobre los servicios a bordo donde se le dé una posible solución o respuesta inmediata a los usuarios, incluso no es de fácil acceso y entendimiento un documento tan plano que les sirve como guía pero no instruye adecuadamente, a raíz de esta situación los viajeros cometen errores y pasan por alto las falencias. A través del proyecto se propone crear un aplicativo digital de fácil entendimiento, con beneficios, logrando un proceso rápido y seguro para las compañías como para los pasajeros de la ciudad. Diseñar e implementar esta aplicación, genera una imagen de apoyo que va a servir de guía, ilustrando y aclarando dudas, preguntas, sobre los protocolos y pasos requeridos para un buen procedimiento en el aeropuerto, de una manera dinámica y llamativa a la hora de realizar un vuelo.

## **Objetivo General**

Innovar en la creación de un instructivo sobre los protocolos a bordo mediante una herramienta tecnológica y un asistente virtual dinámico, que brinde información clara, veraz y específica, sobre los derechos y deberes de los pasajeros, las normas sanitarias, los procesos antes de abordar una aeronave y todo el registro de check-in.

## **Objetivos específicos**

- Analizar las herramientas tecnológicas como medio de comunicación asertiva.
- Comparar la evolución que tiene la tecnología en la vida de los pasajeros.
- Detectar la importancia que tiene en las personas los protocolos y procesos a bordo para el funcionamiento adecuado de las compañías aéreas, y ampliarlos mediante el aplicativo digital.

## Marco teórico

### Servicio

Es un conjunto de actividades, capacidades y emociones que buscan obtener la satisfacción y la comodidad de un cliente, es un aspecto influyente en cada compañía, ya que contiene diversos factores como comunicación asertiva, disposición, cortesía, profesionalismo, etc. Según definición de la RAE es “organización, personales destinados a retribuir necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada” (RAE 2020).

### OACI

Según la (Organización de Aviación Civil Internacional 2021), “sirve como foro mundial internacional de los estados, elaborando políticas y normas en el ámbito aéreo”, es muy importante para la el diseño de los pasos a seguir en cada protocolo, ya que cuenta con anexos que describen las áreas de la aviación y sus funciones, dirigidas a pasajeros, operadores aéreos, personal terrestre, procesos de aeronavegabilidad, tránsito aéreo y emergencias, en conjunto trabaja con los parámetros del RAC, sus siglas significan Reglamento Aeronáutico Colombiano, tomado como base para el enfoque de los procesos para la propuesta herramienta tecnológica dirigida a la ciudad de Bogotá.

### IATA

Como entidad privada, regula las relaciones entre las aerolíneas, es tomada para analizar los procesos y las políticas contempladas en los reglamentos de cada **compañía** para el acompañamiento de los pasajeros en su proceso de viaje, desde que adquiere un ticket hasta el punto de destino. Según la (Asociación de Transporte Aéreo Internacional 2021) “es la entidad comercial de las aerolíneas a nivel mundial”.

### Comunicación asertiva

(Naranjo Pereira, M. L. 2008) Da a conocer la “asertividad como una habilidad en el área de las habilidades sociales”, ya que es un factor del que depende la interpretación de

la información que recibe el receptor del mensaje. La comunicación asertiva influye en el manejo de las herramientas y el éxito de una información clara emitida por el asistente también llamado en tiempos actuales como avatar, porque los usuarios tomaran esta herramienta como base y argumento para ejecutar su protocolo en la adquisición de un tiquete, protocolo de abordaje de la aeronave, el paso a seguir en caso de pérdida de equipaje y las normas sanitarias aplicadas en cada aerolínea de acuerdo con la emergencia sanitaria mundial.

### **Protocolo**

Contiene instrucciones para desarrollar una actividad. De acuerdo con los diferentes cambios en el ámbito de la aviación por la emergencia sanitaria, se establecen normas y protocolos que permiten el tránsito aéreo de personas y carga garantizando la seguridad y la protección sanitaria, estos manuales deben ser implementados y expuestos al público para su conocimiento y ejecución por parte de los pasajeros. Es verdad que las normas aéreas se rigen de acuerdo con la IATA, el RAC y la OACI, pero es autonomía de las compañías aéreas establecer sus reglamentos basados en los parámetros de las entidades privadas y las leyes o decretos establecidos por el gobierno, por ejemplo, la compañía colombiana Avianca, informa las restricciones y los requisitos para viajar sin problemas, (AVIANCA 2021).

### **Aplicativo digital**

Según (Rodríguez Ceberio et al 2019). “el uso de los celulares se ha expandido a la población en las grandes ciudades en su mayoría , volviéndose un elemento fundamental para la vida de los individuos”, incrementando la demanda aplicativos que faciliten la vida del ser humano y sus rutinas, dando respuesta las necesidades fisiológicas, laborales, profesionales, espirituales, etc., que tiene cada persona, obligando a la tecnología a estar en actualizaciones continuas para estar a la vanguardia de los cambios diarios que se presentan en los entornos. El facilitar la vida de las personas provoca falta de interés para la lectura de un manual, reglamento o instructivo, creando la necesidad de implementar aplicativos con

asistentes virtuales que realicen la tarea de hablar y explicar detalladamente las tareas que los individuos no quieren desarrollar, con solo seleccionar una opción.

## Estado del arte

Según (Haroldo Enrique Manzanilla, 2015), las Tics abre nuevos canales para mantenerse comunicados, el progreso de las nuevas formas tecnológicas que en cuanto a comunicación e información genera en la sociedad actual mayor demanda, por otro lado, los medios clásicos que se han visto en decadencia debieron desplazarse a las nuevas tecnologías que han surgido, con el fin de asistir a más usuarios y hacerlo de modo dinámico y personalizado. La utilización de las novedosas tecnologías es un fragmento de la evolución que se vive actualmente, todos los días se generan avanzadas maneras para la divulgación de la información, y va enfocado en que cada una de las generaciones las conozcan y sean parte de ellas, por tal motivo es fundamental la trascendencias y llevar a cabo una app virtual, que instruya a los usuarios sobre los protocolos a bordo, de manera instantánea e interactiva, todo pasajero podrá acceder sin restricción alguna, para que cada consumidor pueda capacitarse sobre los servicios que brindan las compañías aéreas, su normatividad y demás información tan significativa para cada pasajero.

Según (Min Tic, 2019) Colombia se encuentra en un proceso de cambio hacia la sociedad digital, el cual está siendo considerado y liderado por el Estado, y se tiene claro que la tecnología influye en bastantes sectores de la economía, incluyendo la ‘salud, educación, empleo y transporte’, señaló la ministra de MinTic Sylvia Constain, durante la participación del congreso mundial de móviles o Mobile world congress que se realiza en Barcelona España, afirmo que Colombia está actualizándose para darle un giro total al país e ingresar a la era digital o cuarta revolución industrial. Es importante resaltar que el gobierno colombiano está implementando a día de hoy distintas campañas de promoción las cuales ayudan a la extensión de las tecnologías en todo el territorio nacional, lo que genera una gran visibilidad por parte de cada usuario al adentrarse al mundo virtual.

Según (García Y, 2018) Recalca que diversos estudios realizados en el sector innovador colombiano, recalcan que es indispensable una inversión grande a nivel nacional, para salir del estancamiento y la lentitud en los procesos de gestión del conocimiento tecnológico en Colombia, hacer parte de esos avances es un proceso de crecimiento para las compañías demasiado enriquecedor y de valor agregado.

Según la (Universidad de la Sabana, 2019) Los nuevos ecosistemas digitales han traído una amplia versatilidad de oportunidades comunicativas que se han convertido en retos para ejecutar la comunicación, la era es digital y hay que adaptarse y sacar provecho de ella.

Según (Alfatec, 2020) las aplicaciones móviles en el mercado transformándose en la conexión perfecta entre las empresas y los consumidores, género que las marcas estén más cerca de los consumidores, esto gracias a las aplicaciones que estrechan cada vez más, la relación entre marca y cliente, ayudando en la visión amplia para que las compañías expandan las opciones de información por medios digitales, tal como se piensa para este proyecto.

De acuerdo con (Destinos 2019) En el período del embarque a la aeronave, los pasajeros se ponen a facultad de la tripulación a bordo. Para que el viaje sea placentero es necesario seguir las disposiciones de la tripulación y conservar una buena conducta, sostener una postura receptiva frente a cualquier información generada es un deber para los pasajeros teniendo en cuenta que la tripulación está capacitada para cualquier tipo de contingencia que pueda presentarse durante el vuelo, los primeros auxilios son parte esencial de cada compañía para velar por la integridad de cada pasajero.

El manual más reciente de protocolos de bioseguridad es divulgado por el (Ministerio de Salud y Protección Social, 2021), para unificar los protocolos de bioseguridad en el uso y control del peligro de la emergencia sanitaria en el transporte nacional e internacional de personas por acceso aérea, de esta manera se crean garantías para los usuarios que deben ser divulgadas.

Según el (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020) presento protocolos de bioseguridad de prevención y vigilancia del covid-19 para el área aeroportuaria y aeronáutica de la zona nacional, el cual ayuda a los pasajeros en el proceso de embarque adecuados, para evitar la propagación del virus.

Según el (Manual de Fraseología a bordo tripulantes de cabina, 2018) las recomendaciones de la compañía Latam hace énfasis en que todo pasajero debe deducir el tiempo suficiente para ser puntual en los procesos de embarque en los horarios asignados por la compañía aérea, tener siempre a la mano documentación necesaria o la app de la compañía que contiene toda la información del pasajero. Actualmente muchas compañías disponen de aplicaciones digitales únicamente para procesos de check-in, podemos evidenciar que es necesaria una ampliación para el conocimiento de todos los procesos mediante una App completa.

Según el (Ministerio de salud y protección social, 2020) Señala que el transporte domestico de personas, presento protocolos de bioseguridad de prevención y vigilancia a raíz del covid-19 para el área aeroportuaria y aeronáutica nacional, mediante estos procesos de salvaguardia para los pasajeros se puede capacitar a los usuarios para que los viajes sean más seguros.

Según (Aeronáutica civil, 2017) para que los servicios a bordo se ejecuten de una forma adecuada es importante resaltar los deberes y derechos como pasajeros, de esta manera los beneficios para cada usuario y compañía se complementaran.

Según el (Manual de seguridad de vuelo para operadores la transmisión de la información sobre salvaguardia de vuelo, 2000) la tripulación o por lo menos el jefe de tripulación debe poseer un vasto conocimiento de los tipos y fuentes de información complementaria concerniente a la seguridad de vuelo que es indispensable para la seguridad de cada vuelo.

El procedimiento de embarque de la compañía (Latam, 2020) se realiza de forma organizada, esto representar una cultura positiva en materia de seguridad la cual es imprescindible para el adecuado funcionamiento de los procedimientos a bordo.

Según (Latam, 2020) Ha sido calificada como el grupo de aerolíneas con el mejor estándar de seguridad e higiene en Latinoamérica por “Ápex health safety”, impulsado por SimplyFlying con la categoría Diamond, la más alta de esta medición y de toda la región, las compañías están implementando excelentes protocolos en materia de seguridad para proteger la vida y salud de los pasajeros.

Según (Maya A, 2003), Adaptarse a la tecnología es una herramienta necesaria para el ser humano, sin embargo, no toda tecnología puede considerarse como ambientalmente adecuada o socialmente justa, ya que inclusive en la actualidad no es muy visible para las zonas apartadas, aunque es importante resaltar que el gobierno ha ido implementando material tecnológico en la capital.

## **Método**

Este proyecto tiene como finalidad un estudio de enfoque cualitativo orientado en conocer opiniones, puntos de vista e impresiones de las personas entrevistadas. La herramienta cuenta con un contenido enfocado en los servicios a bordo que prestan en las aerolíneas, objeto de esta investigación, como el proceso de abordaje y desembarque, por ejemplo la señalización de las salas de embarque y el aeropuerto en general, el empleo y distribución de la información por parte de la aerolínea y el personal operativo, el análisis referente a una información clara, asertiva, los derechos y deberes de los pasajeros; de esta manera se analiza como el cliente visualiza las paginas oficiales de las aerolíneas, si son de fácil acceso, llamativas y si brindan soluciones adecuadas para las necesidades de los clientes.

Se propone realizar encuestas cortas de manera virtual, a través de la plataforma Google forms, basada en la experiencia personal de los viajeros sobre los servicios abordo, para evaluar las problemáticas que se presentan en las diferentes áreas. Cuenta con 5 preguntas de opción múltiple y una pregunta abierta, donde los encuestados serán hombres y mujeres con un rango de edad entre 18 a 50 años de edad.

El propósito es evidenciar como se está comportando el sector de los servicios abordo con los pasajeros, mediante los resultados se escoge los temas a abordar para fijar los conceptos y las aéreas en las que se debe ampliar el conocimiento de los clientes, explicando paso a paso los procedimientos dinámicamente como guía, generando la necesidad de implementar nuevas tecnologías de información usando el aplicativo digital como un apoyo al momento de realizar un viaje.

## Formato de la encuesta:



**ENCUESTA SERVICIOS A BORDO**

El objetivo es mejorar e implementar nuevas tecnologías de información para que los pasajeros tengan conocimiento de los protocolos a bordo.

**SEXO** \*

FEMENINO

MASCULINO

OTRO

**EDAD**

ENTRE 18 - 25

ENTRE 25 - 40

ENTRE 40 - 60

Con que frecuencia realiza viajes en avión?

1 a 5 veces por año

6 a 10 veces por año

11 a 15 veces por año

Mas de 15 veces

Tiene conocimiento de sus derechos y deberes como pasajero?

SI

NO

Si su respuesta es (SI) mencione un ejemplo de cada uno.

Texto de respuesta breve

En relacion con su ultima experiencia de viaje, ¿Qué tan satisfecho esta con los siguientes aspectos? \*

	INSATISFECHO	POCO SATISFE...	INDIFERENTE	SATISFECHO	MUY SATISFEC...
EMBARQUE	<input type="radio"/>				
EXPERIENCIA D...	<input type="radio"/>				
DESEMBARQUE	<input type="radio"/>				
SEÑALIZACION...	<input type="radio"/>				
SEÑALIZACION...	<input type="radio"/>				
INFORMACION ...	<input type="radio"/>				
INFORMACION ...	<input type="radio"/>				

Conteste según su experiencia \*

	SI	NO
LA INFORMACION BRINDADA AL ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
LA INFORMACION EN LA PAGINA ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
LA INFORMACION EN LA PAGINA ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Por favor, déjenos su opinión sobre como podríamos mejorar: \*

Texto de respuesta largo

---

**Fuente: Elaboración propia.**

## Reflexión final

Como resultado evidenciamos que la creación de un aplicativo digital es viable porque el mundo está enfocado en el desarrollo de la ciencia y la tecnología, como base para la evolución de diferentes herramientas que facilitan la vida de cada individuo, el mayor reto al que se desafían las personas que se dedican a laborar en la evolución de la fase tecnológica, es estar al frente y en vanguardia de las imposiciones de la generación milenaria y la generación z, donde la tecnología pasa a ser un elemento de primera necesidad para el crecimiento de cada ser, a raíz de esta problemática se genera otra en la que el ser humano no quiere lidiar con información teórica y poco atractiva, entre los intereses de la demanda está el diseño elementos visuales que llamen la atención y el interés de las personas con un contenido dinámico, atractivo, lleno de color, movimiento y componentes musicales que permitan obtener 100% de la atención del receptor.

De acuerdo con las personas entrevistadas, durante el desarrollo del proyecto, evidenciamos que los jóvenes son el mayor porcentaje de población abierta a expresar sus opiniones e inconformidades para la mejora en las herramientas tecnológicas, por otro lado los adultos mayores no tienen mucho interés en lidiar con elementos digitales que para ellos son de difícil manipulación, estresantes y exhaustivos, esto nos permite concluir que de acuerdo con las personas entrevistadas el 80% no tiene conocimiento de los derechos y deberes como pasajeros, la información es mínima, poco clara o confusa, factores que influyen en la satisfacción de un cliente, y otros componentes como procesos de abordaje, embarque, señalización y departamentos de perdidas, etc., elementos importantes para calificar este indicador, en términos generales, las personas están conformes pero no satisfechos con la información básica de los procesos de abordaje, manifiestan positivamente el impacto que puede tener la implementación del aplicativo tecnológico, al contener información clara y específica del contenido legal y de cada proceso, está conclusión se da de acuerdo con varias respuestas similares en los encuestados informando la demora en los operarios porque algunos no cuentan con la información clara para dar respuesta y tienen que acudir a superiores para recibir soporte, un gran porcentaje haría uso de la herramienta tecnológica, siempre que garantice un contacto amigable e interactivo con sus usuarios.

Con la ayuda de esta herramienta los pasajeros van a poder estar informados y a la vanguardia de los procesos, protocolos sanitarios, los derechos y deberes que tienen como clientes, ampliando sus conocimientos y minimizando los tiempos de espera cuando requieren de una respuesta para solucionar imprevistos o problemas que se puedan presentar antes, durante y después del viaje.

Implementar el aplicativo digital en conexión con las compañías aéreas locales es importante, principalmente para las empresas enfocadas en mantener el indicador de servicio al cliente con un porcentaje positivo, esto demanda por parte de nosotros como desarrolladores, estar en una continua actualización de los cambios que se pueden presentar a causa de modificaciones emitidas por la aeronáutica, las entidades reguladoras, o factores externos como la emergencia sanitaria actual por la que atraviesa el mundo, es prescindible recalcar que esta herramienta debe ir de la mano con un programador, para la elaboración de cada componente, como el asistente virtual o avatar y los iconos que direccionen al usuario a cada proceso o consulta con solo colocar una palabra clave, sin dejar de un lado todo el factor musical y dinámico.

Según lo anterior podemos decir que el proyecto a largo plazo puede funcionar en el sector productivo aéreo, ya que la innovación digital alienta a los usuarios a estar informados y a permanecer en continua conexión con el mundo virtual. El desarrollo de este aplicativo se realiza pensando en los viajeros, con altos niveles de tecnología y de fácil acceso para acercar a las compañías con los usuarios, haciendo que sea conocida a través de la publicidad voz a voz.

## Referencias

Aeronáutica civil. (2017, 26 mayo). *Deberes - pasajeros*. Deberes del pasajero.

<https://www.aerocivil.gov.co/Gua%20del%20pasajero/Gu%C3%ADa%20del%20Pasajero%201.pdf>

Alfatec. (2020, 29 octubre). *Las Apps móviles como medio de comunicación*.

Alfatecsistemas.es. <https://alfatecsistemas.es/conectate-con-tus-clientes-con-apps-moviles/>

Asociación de Academias de la Lengua Española. (2020). servicio. En *Real Academia Española*. <https://dle.rae.es/servicio>

AVIANCA. (2021, 8 abril). *Requisitos obligatorios en Colombia*.

<https://www.avianca.com/co/es/experiencia/avianca-biocare/>

E DESTINOS. (2019, 18 junio). *Servicio a bordo del avión. E destinos*.

<https://www.edestinos.com.pe/consejos-para-viajeros/pasajes-de-avion/check-in-y-servicio-a-bordo/servicio-a-bordo-del-avion>

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones & Cámara de comercio de Bogotá. (2019, febrero). *Colombia se prepara para dar el salto a la era digital*. Cámara de comercio de Bogotá - CCB.

<https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Software-y-TI/Noticias/2019/Febrero-2019/Colombia-se-prepara-para-dar-el-salto-a-la-era-digital>

García, Y. (2018, 22 noviembre). *Una mirada a la ciencia y la tecnología en Colombia*.

Asuntoslegales.com. <https://www.asuntoslegales.com.co/analisis/yina-garcia-2796467/una-mirada-a-la-ciencia-y-la-tecnologia-en-colombia-2796466>

IATA. (2021). *Asociación de Transporte Aéreo Internacional*.

<https://www.iata.org/en/about/>

- Manzanilla, H. E. (2015, 16 noviembre). *Influencia de las tic en los medios de comunicación tradicionales*. Prezi.  
<https://prezi.com/trekzykuk49l/influencia-de-las-tic-en-los-medios-de-comunicacion-tradicio/>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2020, 6 julio). *Aeropuertos ya cuentan con protocolos para operaciones domésticas. Protocolos para operaciones domésticas*.  
<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Aeropuertos-ya-cuentan-con-protocolos-para-operaciones-domesticas-.aspx>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2021, 29 marzo). *Protocolos de bioseguridad del Transporte Aéreo*. Normatividad Minsalud.  
[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20411%20de%202021.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20411%20de%202021.pdf)
- Moya, A. A. (2003). *Desarrollo sostenible o cambio cultural*.  
<https://augustoangelmaya.org>.  
[https://augustoangelmaya.org/images/obra/La\\_Diosa\\_Nemesis.pdf](https://augustoangelmaya.org/images/obra/La_Diosa_Nemesis.pdf)
- Naranjo Pereira, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas*, 3.  
[https://pdfs.semanticscholar.org/6e2b/8cd146942d31e5438518c417085b3f5f63d0.pdf?\\_ga=2.62784040.548220387.1618158756-2002502253.1618158756](https://pdfs.semanticscholar.org/6e2b/8cd146942d31e5438518c417085b3f5f63d0.pdf?_ga=2.62784040.548220387.1618158756-2002502253.1618158756)
- Latam. (2018, octubre). *Manual de fraseología a bordo tripulantes de cabina*.  
Videoslatam.com.  
[https://videoslatam.com/tripulantes/2017/12/05/mercado\\_laboral/pdf/manual\\_fra\\_ss\\_c.pdf](https://videoslatam.com/tripulantes/2017/12/05/mercado_laboral/pdf/manual_fra_ss_c.pdf)
- Latam Airlines. (2020). *Proceso de embarque*. Latam.com.  
[https://www.latam.com/es\\_es/informacion-para-tu-viaje/prepara-tu-viaje/proceso-de-embarque/](https://www.latam.com/es_es/informacion-para-tu-viaje/prepara-tu-viaje/proceso-de-embarque/)

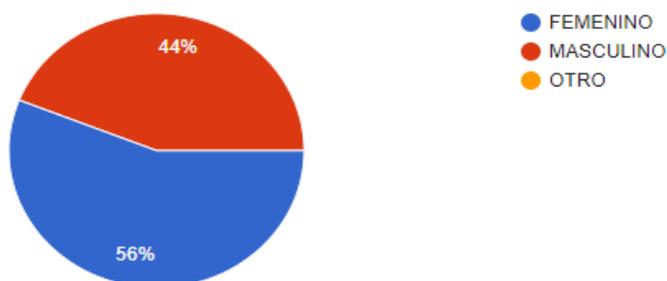
- Latam Airlines. (2020a). *Precauciones a bordo*. Latam.com.  
[https://www.latam.com/es\\_cl/experiencia/coronavirus/precauciones-a-bordo/](https://www.latam.com/es_cl/experiencia/coronavirus/precauciones-a-bordo/)
- Organización de Aviación Civil Internacional. (2000, junio). *Manual de seguridad de vuelo para operadores la transmisión de la información sobre salvaguardia de vuelo*. ICAO.INT. [https://www.icao.int/safety/fsix/Library/GAIN\\_OFSH\\_Spanish.pdf](https://www.icao.int/safety/fsix/Library/GAIN_OFSH_Spanish.pdf)
- Organización de Aviación Civil Internacional. (2021, 31 marzo). *OACI*. OACI.  
<https://www.icao.int/about-icao/Council/Pages/vision-and-mission.aspx>
- Periódico El Tiempo*. (2017). <https://blogs.eltiempo.com/que-lejos-estamos/2017/07/13/viva-colombia-otro-ejemplo-de-que-la-gente-no-lee-las-instrucciones/>
- Revista Semana*. (2021). <https://www.semana.com/cultura/articulo/los-colombianos-no-leen/16582-3/>
- Rodríguez Ceberio, D. M. (2019). *Adicción y uso del teléfono celular*. Scielo.  
[http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v17n2/v17n2\\_a01.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v17n2/v17n2_a01.pdf)
- Universidad de la Sabana. (2019). *Comunicación asertiva en el entorno digital*. Universidad de La Sabana [Production/production].  
<https://www.unisabana.edu.co/nosotros/subsitios-especiales/comunicacion-asertiva-en-el-entorno-digital/>

## Anexos

### Resultados encuesta

A continuación, se encuentra los gráficos de la encuesta que se realizó a partir de una indagación sobre si se implementan los servicios a bordo de manera adecuada y si la población Bogotana tiene conocimiento de ella.

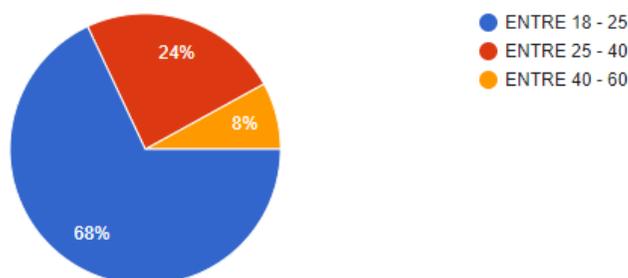
SEXO  
25 respuestas



Fuente: Elaboración propia

**Figura 1: Dentro del público objetivo se evidencio que hay una población mayor de mujeres.**

EDAD  
25 respuestas



**Fuente: Elaboración propia**

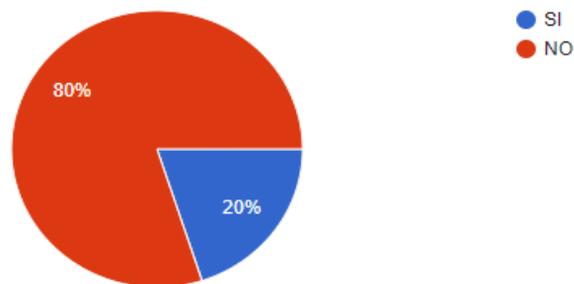
**Figura 2: Podemos ver que la población encuestada tiene entre 18 y 25 años de edad.**

Con que frecuencia realiza viajes en avión?

25 respuestas

Tiene conocimiento de sus derechos y deberes como pasajero?

25 respuestas



**Fuente: Elaboración propia.**

**Figura 3: Esta pregunta nos permite conocer la frecuencia de viaje de cada pasajero.**

Si su respuesta es (SI) mencione un ejemplo de cada uno.

5 respuestas

Demora pues como aerolínea deben informar a los pasajeros si un vuelo es retrasado, cancelado y demas. Y un deber que el pasajero permita la revisión de su equipaje por rayos x

Se que debo estar en el aeropuerto con anticipacion, y se que la aerolinea debe generarme una compensacion si existe perdida de equipaje.

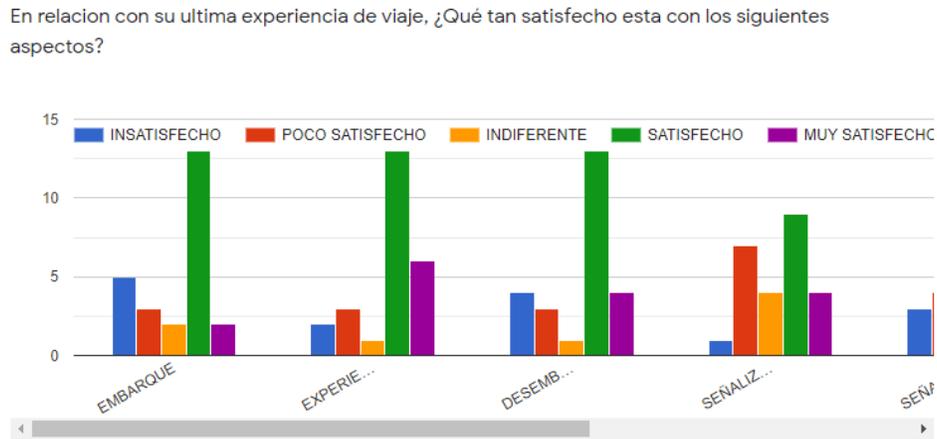
Deber: Llegar a tiempo a la puerta de embarque, Derecho: Compensaciones por retraso de equipaje

Si, conozco que la aerolínea debe hacerse cargo de mi hospedaje, alimentación y transporte si un vuelo tiene una demora mayor a 10 horas, Y la aerolínea debe informarme de posibles cambios mínimo 24 horas antes de mi vuelo

Como pasajero tengo derecho a ciertos cumplimientos de la aerolínea como por ejemplo la ropa y accesorios que necesite

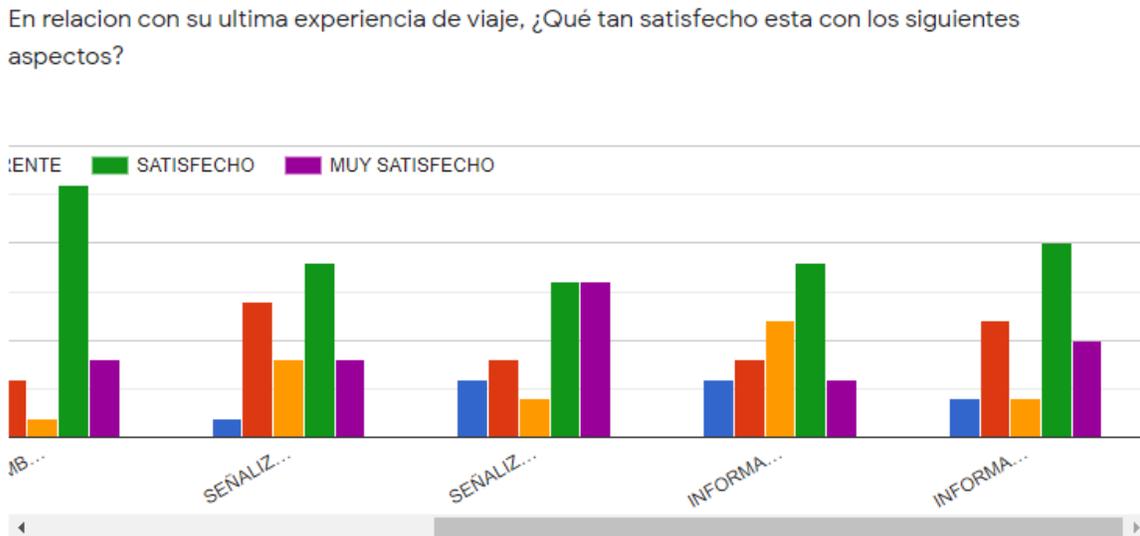
**Fuente: Elaboración propia.**

**Figura 4: Esta pregunta nos indica si los pasajeros de la ciudad de Bogotá conocen sobre sus derechos y deberes según el reglamento aeronáutico.**



Fuente: Elaboración propia

**Figura 5: Esta pregunta abierta, nos permite conocer que tanto conocen los pasajeros sobre derechos y deberes y de qué manera lo manifiestan.**



Fuente: Elaboración propia.

Figura 6: En esta pregunta podemos evidenciar la satisfacción de los pasajeros frente a procesos a bordo, como embarque, señalización en el aeropuerto, entre otros.

Conteste según su experiencia



Fuente: Elaboración propia.

Continuidad de la Figura 6.

Por favor, déjenos su opinión sobre como podríamos mejorar:

25 respuestas

Mejores productos de consumo

Siendo más explícitos en la información, sin tanta información, sólo lo básico o tal vez con un video que es más amigable.

Dando información más clara y de fácil entendimiento en las páginas de las erolineas

No tengo inconformidad en cuanto a viajar

Pobrian tener más contacto con los pasajeros al momento de brindar información

Para mi deberian incluir mas información sobre los procesos para el embarque, porque son varios procesos que puede confundir a la gente  
Y que por eso se pierde mucho tiempo,  
Mientras uno busca quien le brinde la informacion correcta

la verdad generaria mas impacto alguna aplicacion que se encargara de informar acerca de todo los servicios a bordo

**Fuente: Elaboracion propia.**

**Figura 7: En esta pregunta se dio a conocer si los pasajeros entendian los procesos de reserva, y el manejo de las paginas web de las aerolineas con facilidad.**

la verdad generaria mas impacto alguna aplicacion que se encargara de informar acerca de todo los servicios a bordo

Con mas servicios y cuidados en pandemia

En la atención al pasajero, ser más serviciales y efectivos al ayudar o a brindar algún tipo de información.

Mejorar y ampliar la información que se encuentra en las paginas ya que aveces es de difícil comprensión

Que den a conocer los derechos como pasajero

Me gustaria que hubieran más opciones de comida y bebidas

Modificando poemas de informar del personal del aeropuerto

**Fuente: Elaboración propia.**

**Figura 8: En esta pregunta abierta, se evidencio la opinión de cada pasajero el cual nos indica su descontento y la manera en que podríamos ayudar en el proceso de**

## mejora de los servicios a bordo.

Por favor, déjenos su opinión sobre como podríamos mejorar:

25 respuestas

Me gustaría que existiera una plataforma que me informará acerca de todo lo que debo hacer antes y después del vuelo de manera dinámica

Ser más específicos a la hora de dar información, aclarar de forma paciente y entendible cualquier duda, ya que a veces al momento de tener dudas el personal no aclara bien.

Quizás más atención y más información

Mejorar el tiempo de la entrega de las maletas

Decir los derechos y obligaciones de un pasajero, porq nunca me las han dicho

Mejorar tiempo de espera

Mejorar la información y las reservas de vuelo

Prestando mejor servicio

**Fuente: Elaboración propia**

**Continuidad de la Figura 8.**

## Cesión de derechos

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **PROPUESTA DE APLICATIVO DIGITAL SOBRE PROTOCOLOS A BORDO PARA LOS PASAJEROS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ**, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma



---

Nombre: **MARIA CAMILA BARRERA GALINDO**  
CC. 1.233.898.093

**Firma**



---

**Nombre: SLENDY CATALINA GONZÁLEZ YATE**  
**CC. 1.2018.492.819**

.

**Firma**



---

**Nombre: GISELLE VALENTINA MORENO RIOS**  
**CC. 1.192.818.435**