



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

2017
Año de la Universidad Emprendedora

FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS

DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA

**VALORACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL, CAPACITACIÓN
TÉCNICA DE LOS FUNCIONARIOS DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA,
OPERACIONES Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL
TRANSPORTE AÉREO EL AEROPUERTO INTERNACIONAL “AUGUSTO C.
SANDINO”, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2016**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN Y
GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Autor:

Lic. Pablo Antonio Ortiz Saballos

Tutor:

MSC.: Iván Augusto Cisneros Díaz

Managua, 11 de Septiembre 2017

¡A la libertad por la Universidad!

Avenida Bolívar, de la Rotonda Universitaria Rigoberto López Pérez
150 metros al Este, Managua, Nicaragua
Teléfono 22786764 al 69
Centroamérica. Apartado Postal No. 663

DEDICATORIA

“Si clamares a la inteligencia,
Y a la prudencia dieres su voz;
Si como a la plata la buscares,
Y la escudriñares como a tesoros,
Entonces entenderás el temor de Jehová,
Y hallarás el conocimiento de Dios.
Porque Jehová da la sabiduría,
Y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia”

Proverbios Cap. 2 – versos 3 – 6, La Biblia.

Dedico este trabajo a mi padre que está en los cielos, al creador del universo y todo lo que existe, porque mi vida le pertenece a Él, su nombre es El gran yo soy, quien me dio las fuerzas, la sabiduría e inteligencia, la paciencia y perseverancia para concluir mis estudios de postgrado. Gracias Dios por todo lo que has hecho por mí y seguirás haciéndolo. Amén.

También dedico este trabajo a mi Esposa Olga Marina Ramírez Escoto y a mis hijos Ian Antonio, Ione Paula, Ithany Eymi y Iara Michelle, todos Ortiz Ramírez, mi hermosa familia y a mi madre Margarita Saballos Zapata la persona que me parió por la gracia de DIOS, que es mi Señor Jesucristo, Amén, a mi suegra Pánfila Escoto, la madre de mi esposa (q.e.p.d) y a mi suegro Ismael Ramírez.

AGRADECIMIENTOS

“Se vivir humildemente, y se tener abundancia; en todo y por todo enseñado, así para estar saciado como para tener hambre, así como para tener abundancia como para padecer necesidad. Todo lo puedo en CRISTO que me fortalece”.

Filipenses Cap. 4 – versículo 12 y 13, Apóstol Pablo – La Biblia.

Agradezco a mi Dios por haberme dado la capacidad, sabiduría e inteligencia de estudiar esta Maestría y a todos los maestros y doctores especialistas en las diferentes asignaturas, quienes transmitieron el conocimiento que hoy estoy llevando a la práctica en este trabajo. Me enseñaron la humildad de recibir conocimiento y la necesidad de ser cada día mejor. Dios les bendiga en gran manera maestros y doctores, en el nombre de Jesús, amén.

Agradezco a mi Tutor Maestro Augusto Iván Cisneros Díaz, por haber tenido la paciencia en atenderme y asesorarme en la elaboración de este trabajo.

Agradezco a la coordinadora de la Maestría Doctora Magdaly de la Concepción Bautista Lara por conducir y llevar a buen término la conclusión del IV Cohorte de la Maestría en Administración y Gestión de la Educación.

Agradezco de manera muy especial a la Empresa Administradora de Aeropuertos Internacionales (EAAI), por no dudar en darme la oportunidad y confianza de cursar esta Maestría, para poder aportar los conocimientos adquiridos en el área de Instrucción y Capacitación de esta prestigiosa institución, finalmente a los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones (rampa, mecánica de aviación, despacho de vuelos) por la información proporcionada.

RESUMEN

Este trabajo de investigación en su primera parte hace referencia a los antecedentes sobre la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios operativos de la aviación en Latino América y Nicaragua, encontrando que en nuestro país no hay registro formal de esta actividad de instrucción, sin embargo, en México y otros países de habla hispana hay registros.

En la segunda parte se elaboró el marco teórico, donde se conceptualizan los diferentes términos y palabras técnicas utilizadas en aviación, que serán utilizados a lo largo de este estudio y que son incorporados a los instrumentos de investigación, para recopilar la información de los funcionarios operativos del Aeropuerto Internacional “Augusto. Cesar Sandino”.

En la tercera etapa se aplicaron los instrumentos de investigación (validados) a los funcionarios operativos del Aeropuerto Internacional Augusto Cesar Sandino (AIACS), las cuales fueron diseñadas en función de los objetivos y preguntas directrices, se analizó la formación profesional, la capacitación técnica recibida por estos funcionarios, así como el impacto de esta actividad de instrucción en la satisfacción de los usuarios del transporte aéreo de Nicaragua.

Al final, se contaron con 243 participantes a quienes se les aplicó entrevistas, encuestas y un grupo focal, (funcionarios operativos del AIACS, usuarios del transporte aéreo) y se determinó la importancia de que “A mayor capacitación técnica y formación profesional, mejor atención a los usuarios del transporte aéreo, en condiciones de seguridad, en todas las operaciones de la aviación civil en Nicaragua”, en los tiempos modernos que vivimos y que deberían ser tomados como referencia por las autoridades de la EAAI.

Palabras claves: Formación Profesional, Capacitación Técnica, Usuarios del transporte aéreo, servicio al cliente, aviación civil, Línea aérea.

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	JUSTIFICACIÓN	10
III.	ANTECEDENTES	12
IV.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
V.	OBJETIVOS	21
5.1	GENERAL.....	21
5.2	ESPECÍFICOS.....	21
VI.	MARCO TEORICO	23
6.1	Formación profesional del personal aeronáutico.....	23
6.2	Capacitación técnica de los funcionarios aeronáuticos.....	36
6.2.1	Capacitación Técnica.....	37
6.2.2	Tipos de capacitación técnica por instrucción:	38
6.3	Marco Legal de la capacitación técnica dirigida al personal aeronáutico.	42
6.4	Forma de atención que aplican los funcionarios de seguridad aeroportuaria y de operaciones a los usuarios del transporte aéreo.	68
6.4.1	Los funcionarios de seguridad aeroportuaria deben atender a los usuarios del transporte aéreo de las siguientes formas:	68
6.4.2	Los funcionarios de operaciones deberían atender a los usuarios del transporte aéreo de las siguientes formas:	69
6.5	Satisfacción de los usuarios del transporte aéreo.	70
6.6	Atención a los usuarios del Transporte aéreo	70
6.6.1	Servicio de atención al cliente	70
6.6.2	Definiciones	72
6.6.3	Factores que intervienen en el servicio al cliente.....	73
VII.	PREGUNTAS DIRECTRICES	75
VIII.	OPERATIVIZACION DE LAS VARIABLES	76
8.1	DESCRIPTORES.....	76
8.2	Operativización de las variables	80
IX.	DISEÑO METODOLÓGICO	83

9.1	Tipo de Investigación	83
9.2	Población y Muestra.....	85
9.3	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	93
9.4	PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	97
9.5	PLAN DE ANÁLISIS.....	98
X.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	99
10.1	La formación profesional que poseen los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones.....	99
10.1.1	Nivel académico de los funcionarios operativos del AIACS	100
10.1.2.	Formación profesional del personal operativo del AIACS	101
10.1.3	Relación entre la formación profesional con las funciones del puesto de trabajo	102
10.1.4	Correspondencia de la FP con la atención a los usuarios del transporte aéreo	104
10.2	Capacitación técnica que han recibido los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, para atender a los usuarios del transporte aéreo.....	105
10.2.1	Relación de la capacitación técnica y la utilidad en el puesto de trabajo.....	108
10.2.2.	Relación sobre la utilidad de la capacitación técnica como herramienta en la atención al usuario del transporte aéreo	109
10.2.3.	Contacto del funcionario operativo con el usuario del transporte aéreo.	110
10.3	Descripción de las formas de atención que aplican los funcionarios de seguridad aeroportuaria, operaciones, para atender a los usuarios del transporte aéreo y las limitaciones que han enfrentado en el desempeño de sus funciones.	111
10.3.1.	Utilidad práctica de la capacitación técnica	113
10.3.2.	Frecuencia de las capacitaciones técnicas.....	114
10.3.3	Actitud ante los incidentes en la atención a los usuarios.....	115
10.4	Nivel de satisfacción de los usuarios del transporte aéreo, mediante la atención que reciben de los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones.....	119
10.5	Lineamientos que se proponen para mejorar la formación profesional y la capacitación técnica, de los funcionarios de seguridad aeroportuaria, como de operaciones.....	130
XI.	CONCLUSIONES	133
XII.	RECOMENDACIONES	140
XIII.	BIBLIOGRAFIA	141

XIV. WEBGRAFÍA.....	143
XV. ANEXOS.....	145
ANEXO I - INSTRUMENTOS	146
ANEXO II - CRONOGRAMA DE TRABAJO	161
ANEXO III – TABLAS DE RESULTADOS DE ENTREVISTAS Y ENCUESTAS	162
A3.1 TABLAS DE RESULTADOS DE ENTREVISTAS	162
Tabla – A3.1.1 – Relación entrevistas proyectadas/entrevistas realizadas/% de efectividad.....	162
TABLA – A3.1.2 – Relación del funcionario por cargo/edad/tiempo en el PT	163
TABLA – A3.1.3 – Intervalos de edad vs. Cantidad de funcionarios.....	163
TABLA – A3.1.3 – Relación cantidad de funcionarios vs. Tiempo en el PT	163
A3.2 - RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS FUNCIONARIOS OPERATIVOS.....	164
Tabla – A.3.2.1 – Cargo que desempeña.....	164
Tabla – A3.2.2 – Frecuencia relacionada tiempo en el puesto de trabajo	164
Tabla – A.3.2.3 – Frecuencia relacionada con el Nivel Académico.	164
Tabla – A3.2.4 – Frecuencia relacionada con la formación profesional	165
Tabla – A3.2.5 – Frecuencia utilidad sobre la formación profesional en el PT	165
Tabla – A3.2.6 – Frecuencia sobre utilidad de la capacitación técnica en el PT	165
Tabla – A3.2.7 – Frecuencia sobre como considera que atiende el funcionario operativo al usuario del transporte aéreo	166
Tabla – A3.2.8 – Frecuencia sobre el contacto de los funcionarios operativos con los usuarios del transporte aéreo	166
Tabla – A3.2.9 – Frecuencia sobre como describe la atención prestada por el funcionario operativo al usuario durante el contacto que tienen.....	166
Tabla – A3.2.10 – Frecuencia sobre capacitación atención al cliente recibido por los funcionarios operativos.....	167
Tabla – A3.2.11 – Frecuencia de capacitación al cliente recibido.....	167
Tabla – A3.2.12 – Frecuencia de la actitud del funcionario operativo ante un incidente con el usuario del transporte aéreo	167
Tabla – A3.2.13 – Frecuencia en la que le ocurre un incidente al funcionario operativo al tener contacto con el usuario del transporte aéreo.	168
Tabla – A3.2.14 – Frecuencia de la toma de decisión del funcionario operativo al presentársele un incidente con el usuario del transporte aéreo.	168

Tabla – A3.2.15 – Frecuencia del trato funcionario operativo al usuario del transporte	168
A3.3 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO	169
Tabla – A3.3.1 – Frecuencia de opinión de cómo fue atendido el usuario en el punto de presentación del transportista aéreo.	169
Tabla – A3.3.2 – Frecuencia de opinión de cómo se le documentó el equipaje para realizar su viaje por el transportista aéreo y manipulación del funcionario operativo.	169
Tabla – A3.3.3 – Frecuencia sobre cómo fue atendido en el control migratorio	169
Tabla – A3.3.4 – Frecuencia de cómo fue atendido el usuario del transporte aéreo al pasar por el punto de control de seguridad.....	170
Tabla – A3.3.5 – Frecuencia sobre la orientación recibida por el usuario para realizar su viaje.	170
Tabla – A3.3.6 – Frecuencia de incidentes ocurridos entre los usuarios y los funcionarios de seguridad al ser atendidos por estos últimos.	170
Tabla – A3.3.7 – Frecuencia sobre incidentes ocurridos a los usuarios cuando realizan su viaje por vía aérea.	171
Tabla – A3.3.8 – Frecuencia sobre si siente seguridad el usuario al viajar por avión.	171
Tabla – A3.3.9 – Frecuencia sobre como observó el usuario del transporte aéreo las instalaciones del AIACS.	171
Tabla – A3.3.10 – Frecuencia sobre las relaciones humanas del personal que atendió al usuario del transporte aéreo en los diferentes trámites del viaje que realiza.....	172
Tabla – A3.3.11 – Frecuencia de recomendaciones hechas por los usuarios del transporte aéreo en temas que se deben mejorar.	172
ANEXO IV - RESULTADOS	173
A4.1 Entrevistas	173
A4.2 Grupo Focal.....	177
A4.3 Resultados de encuestas realizadas a los funcionarios operativos	183
A.4.4 Resultados las encuestas realizadas a los usuarios del transporte aéreo.....	189
A.4.5 Resultados de la revisión documental.....	193
ANEXO V – OTROS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	194
A5.1 Entrevistas.....	194

A5.2	Grupo Focal.....	199
A5.3	Encuestas aplicadas a los funcionarios operativos.....	200
A5.4	Resultados de las Encuestas dirigidas a los usuarios del transporte aéreo nacional (pasajeros saliendo del AIACS).	204
A5.5	– Revisión Documental	206
	ANEXO VI – FUNCIONES DEL PERSONAL OPERATIVO DEL AIACS.....	207
A6.1	Funciones del personal de seguridad aeroportuaria.....	207
A6.2	Funciones del personal de operaciones	210
	ANEXO VII - GLOSARIO.....	220
	ANEXO VIII - RUBRICA DE LA TESIS	230

Certificación

El MSC. Iván Augusto Cisneros Díaz, docente titular del Departamento de Matemática de la Facultad de Educación e Idiomas, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

CERTIFICA que la presente Tesis:

Valoración de la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, y su incidencia en la atención a los usuarios del transporte aéreo de Nicaragua, durante el segundo semestre del 2016.

Ha sido realizada bajo su dirección en el Departamento de Pedagogía por el Licenciado

Pablo Antonio Ortiz Saballos

Y constituye su tesis para optar al grado de Máster en Administración y Gestión de la Educación.

Y para que así conste, en cumplimiento con la normativa vigente, autoriza su presentación ante la Coordinación del Programa de Maestría, para que pueda ser tramitada su lectura y defensa pública.

Tutor de Tesis

MSC. Iván Augusto Cisneros Díaz

Managua, Nicaragua 1 de abril 2017.

I. INTRODUCCIÓN

La aviación civil en el mundo, está desarrollándose vertiginosamente y Nicaragua no está ajena a ese crecimiento exponencial, cada día este transporte es usado por un creciente número de personas por diferentes razones, ya sea por negocio, trabajo, ocio o vacaciones, por lo que exigen una mejor atención en todos los servicios que se prestan en el transporte aéreo, esto implica que el país debe preparar una nueva generación de profesionales de la aviación, acorde a los adelantos científicos y técnicos que se están desarrollando en el siglo XXI.

Este tema fue tratado en el II Simposio de Preparadores de cursos e Instructores TRAINAIR Plus¹, llegando a un acuerdo transcendental que ratificaron los representantes delegados por los países asistentes.

La propuesta consistía en que los instructores de la aviación deberían ser pedagogos y especialistas en las diferentes profesiones/especialidades de la aviación civil, propuesta que debía ser elevada al Consejo de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y ratificada por la Asamblea General de este organismo internacional.

Nicaragua cuenta con el Aeropuerto Internacional “Augusto C. Sandino” (AIACS) y el Aeropuerto Costa Esmeralda en donde aterrizan y despegan aeronaves comerciales y privadas de pequeña envergadura internacionales.

El AIACS está certificado por la autoridad competente, debiendo cumplir con una serie de requisitos, procesos, procedimientos que lo acreditan ante la autoridad nacional competente INAC, entidad que ha reportado a la OACI la condición del aeropuerto certificado.

¹ El lugar del simposio convocado por la OACI tuvo sede en San José Dos Campos, Brasil, 24 – 26 septiembre 2014, cuyo nombre es “ICAO Course Developers and Instructors Standardization (CDI/STD) Meeting”.

Este proceso inició en el año 2008 y 2009 con una serie de inspecciones y evaluaciones en las áreas de Seguridad, Operaciones, Infraestructura, Medio Ambiente, Mantenimiento y Facilitación.

Los resultados que se obtuvieron fueron bien altos, mediante auditorías continuas aplicadas por el organismo internacional OACI en los años 2008², 2009³, que ubicaron a Nicaragua entre los primeros 4 lugares, con el aeropuerto más seguro en el mundo, 2 lugar en Latino América y el 1er. Lugar en Centro América.

De tal forma que cuando fue extendido el certificado de operador de aeropuertos a la EAAI por el INAC en el 2014, como aeropuerto que cumple con los más altos estándares de seguridad no ha ocurrido ningún accidente en el AIACS⁴, desde ese período hasta la fecha.

El Instituto Nicaragüense de Aeronáutica Civil, cuenta con una Manual de capacitación desde al año 2007, y la dirección de capacitación planifica, organiza y gestiona la capacitación técnica especializada de los inspectores en las diferentes especialidades de la aviación civil, la que incluye a los técnicos en seguridad aeroportuaria y técnicos en operaciones.

Este manual exige a los explotadores de Aeropuertos (Empresa Administradora de Aeropuertos Internacionales), Transportistas aéreos (Líneas aéreas comerciales y de carga (nacionales e internacionales), incluyen los courriers, servicio postal y servicio de catering, tengan un programa de instrucción especializado con el fin de capacitar a su personal, basados en las regulaciones técnicas aeronáuticas, conforme a lo establecido a nivel nacional.

² Auditoría realizada por la OACI en este año, relacionada a SAFETY (Seguridad Operacional), evaluando 16 anexos complementarios del Convenio de Chicago

³ Auditoría realizada por la OACI en este año, relacionada a SECURITY (AVSEC), evaluando el anexo 17 y anexo 9, complementarios al Convenio de Chicago de los 18 anexos existentes en esa época.

⁴Tomado del artículo publicado por la EAAI, el 16/03/2017: <http://www.eaai.com.ni/index.php/lista-categoria-noticias/item/664-certificacion?lang=es>

Es de mencionar que antes había en Nicaragua una escuela de pilotos en el municipio de Los Brasiles, departamento de Managua, pero que fue cerrada por razones de fuerza mayor.

En la actualidad hay una academia privada de pilotos que tiene aproximadamente de estar operando en el país desde hace 10 años, esta escuela se llama “Escuela de Aviación Golden Wings”⁵.

No obstante, el Transportista aéreo nacional Compañía de Taxis Aéreos, S.A., mejor conocida como La Costeña, la cual es miembro asociada con AVIANCA⁶, miembros de IATA⁷, poseen códigos compartidos de viaje, estos preparan a sus propios pilotos, personal de atención a los pasajeros, técnicos de mantenimiento de aeronaves y personal de apoyo en tierra a las aeronaves, mediante sus propios manuales de capacitación, certificados y validados por el INAC.

Estas capacitaciones son supervisadas, monitoreadas y evaluadas, mediante acompañamiento directo o mediante visitas de inspectores nacionales especialistas a los departamentos encargados de la capacitación técnica de los diferentes funcionarios, con el fin de determinar si cumplen con los parámetros establecidos en los documentos rectores de la autoridad nacional competente.

En el segundo apartado se hizo una justificación sobre el tema que se investigó, debido a que existen algunos vacíos sobre la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios operativos (seguridad aeroportuaria, operaciones en tierra - rampa), sustentados en la ley 595 de aeronáutica civil, los manuales de capacitación, programas de instrucción por área, especialidad.

⁵ Cruz, J.D. (01 de septiembre 2013), Artículo de “La Prensa, S.A. página 35.

⁶ Avianca: Transportista Aéreo Internacional colombiano, con sede regional en El Salvador.

⁷ IATA: significa Asociación Internacional de Transportistas aéreos.

De tal forma que al valorar qué formación profesional y capacitación técnica tienen los funcionarios operativos, se obtendría un panorama del objeto de estudio de esta investigación.

Esta valoración se hizo mediante las direcciones de los objetivos generales y específicas combinadas con las preguntas directrices, a fin de triangular la información que se recopiló en los instrumentos de investigación, la información adicional solicitada tal como; la edad, tiempo de laborar en el puesto de trabajo, el nivel académico.

Esta información complementaria, se deberían considerar como parte de las medidas correspondientes en las recomendaciones que se planteen al final de este trabajo.

También se consideró el tipo de capacitación técnica, como están capacitados, que hace falta para capacitarlos, si estas coinciden con los manuales y si están actualizados.

En última instancia describir el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte aéreo en el período abordado en este estudio.

Se consideró el impacto que tendría este estudio en la formación profesional y capacitación técnica en las operaciones del AIACS, lo equivale a mejorar la seguridad de la aviación en nuestro país.

En el tercer apartado se revisaron los antecedentes relativos a los estudios que se han realizado sobre este tema, destacando que en cuanto a la valoración de la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios operativos de Nicaragua, no se ha hecho investigación alguna.

No obstante si se hizo un estudio sobre la los tiempos de atención a los pasajeros, satisfacción en la atención recibida y las condiciones de las instalaciones y servicios con que cuentan las instalaciones del AIACS, durante la salida e ingreso al país, en este sentido consideraron que estaban satisfechos con todo este proceso, dicho estudio fue realizado en el año 2014⁸.

Cabe señalar que se encontraron tres trabajos relacionados a la primera parte del tema de investigación: dos de México, titulados **“Actualización de un programa de capacitación para el personal técnico en mantenimiento clase I y clase II de una empresa carguera”**⁹, **“Estudio de las necesidades del capital humano de la Industria Aeroespacial de México”**¹⁰ y otro en Ecuador **“Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en el Departamento de Seguridad Aeroportuaria de la Empresa Pública Metropolitana de Servicios Aeroportuarios y Gestión de Zonas Francas y Regímenes Especiales”**¹¹. Trabajos vinculados a la formación profesional y capacitación del personal aeronáutico.

En el cuarto apartado se plantea el problema sobre la valoración de la formación profesional y capacitación técnica que poseen los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, y su incidencia en la atención a los usuarios del transporte aéreo, al haberse establecido la necesidad de estudiar este fenómeno en el tiempo, espacio y como se puede mejorar estos aspectos mediante un análisis de la situación académica, capacitación técnica y oportunidades para mejorar el servicio a usuarios del transporte aéreo.

⁸ No se tuvo acceso al informe final de este estudio realizado en el año señalado, por lo que se tenía conocimiento de dicha actividad investigativa de forma informal y porque se pudo observar a los encuestadores en ese período al que se hace referencia.

⁹ Tesis presentada por: Rojas Medina Alfonso, Barrera Velázquez Héctor Antonio y Cano Montaña Carlos Alberto, para obtener el título de Ingeniero Aeronáutico en el Instituto Politécnico Nacional de México, Escuela Superior de Mecánica e Ingeniería – Unidad TICOMAN – Marzo 2012, México, D.F.

¹⁰ Estudio elaborado por Giulia Salieri y Lucrecia Santibañez, con el apoyo de Aurea Fuentes miembros del grupo de la Fundación IDEA, auspiciado por USAID.

¹¹ Tesis de grado previo a la obtención de Magister en Auditoría de Gestión de la Calidad, presentada por la autora Ing. Gigliola Pompeya Carrillo Aguirre, de la Universidad Técnica Particular de LOJA, de la Escuela de Ciencias Contables y Auditoría, en Modalidad Abierta y a Distancia, presentada en el Centro Universitario: Quito Carcelén – 2010.

En el quinto apartado se plantearon los objetivos uno general y cinco específicos, en este sentido estos indican cuales son las etapas de esta investigación, basado en las variables correspondientes y preguntas directrices, de acuerdo a cada una de su implicación, previamente analizadas.

También se plantea el problema de la investigación ¿Cuál es la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones y su incidencia en la atención a los usuarios del transporte aéreo de Nicaragua, durante el segundo semestre del 2016?

El sexto apartado se elaboró el marco teórico¹² (Tamayo y Tamayo, 2012, pág. 148) , que se utilizó como fundamento de esta investigación y que permitió contrastar todos los conceptos recopilados con la teoría vinculada, siendo el soporte fundamental, al recopilar la información mediante los instrumentos de investigación.

Aquí se conceptualizan los tipos de formación profesional y capacitación técnica detalladamente, atención al cliente y los tipos de atención al cliente, así como también otros términos técnicos que son utilizados en el transporte aéreo.

Se detallan los tipos de capacitación técnica que deben recibir los funcionarios operativos del AIACS (seguridad aeroportuaria, operaciones), el marco legal en que se sustenta este estudio, las formas de atención que aplican los funcionarios operativos, las funciones de estos funcionarios, atención a los usuarios y la satisfacción de estos.

En el séptimo apartado se elaboraron 5 preguntas directrices basado en los objetivos específicos del presente trabajo, que fueron cumplidas, sin rechazarlas de acuerdo al objetivo general del presente trabajo.

¹² Tamayo, M. (2012) *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa, p. 148.

En el octavo apartado se hizo la operativización de las variables, la que consistió en dos aspectos:

En el primer aspecto se elaboraron los descriptores de la investigación que sustentan los instrumentos de investigación teóricos cualitativos (entrevistas, grupo focal y revisión documental), basados en los objetivos y preguntas directrices.

El en segundo aspecto consistió en la operativización de las variables que sustentan los instrumentos de investigación empíricos cuantitativos (las dos encuestas) basados en las variables independientes: formación profesional, capacitación técnica y la variable dependiente atención a los usuarios del transporte aéreo.

En el apartado nueve se elaboró el diseño metodológico de esta investigación, en el siguiente orden:

Tipo de investigación según el enfoque es una investigación mixta¹³ porque se utilizan los enfoques cualitativo y cuantitativo simultáneamente, por su alcance y finalidad es del tipo exploratoria¹⁴, por la selección de la muestra es estratificada¹⁵, por su objeto/finalidad es descriptiva¹⁶ y explicativa, por su carácter es temporal y por el marco es una investigación de campo/transversal.

Se determinó la muestra por estrato de los trabajadores de la EAAI, enfocados en los funcionarios que laboran en el AIACS de la parte operativa, siendo esta una de las dos poblaciones consideradas en este estudio, y la otra población son los usuarios del transporte aéreo (específicamente los pasajeros de salida).

¹³ Ver definición de Método Mixto, según Hernández Sampieri (2014), Metodología de la Investigación, 6ta Edición, pág. 534 y otros autores citados por este autor.

¹⁴ Ver definición de investigación del tipo exploratoria, según Hernández-Sampieri (1991), Metodología de la Investigación, 1ra. Edición, pág. 70. Impreso en Bogotá, Colombia (1997)

¹⁵ Ídem 14, referido a la definición de muestreo estratificado, pág. 267.

¹⁶ Ídem 14, referido a la definición del tipo de investigación descriptiva, pág. 70 – 71.

Los tamaños de cada muestra por estrato, se determinaron por la fórmula

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N * e^2) + (Z^2 * p * q)}$$

Con un margen de error del 5% para el cálculo de los funcionarios que dirigen al personal operativo y con un margen de error del 5% y 10%, a todos los trabajadores operativos de seguridad aeroportuaria y de operaciones, por último el margen de error para calcular la muestra de los usuarios del transporte aéreo fue del 10%.

Los métodos y técnicas de investigación seleccionados son teóricos (entrevista, revisión documental, grupo focal), empíricos (dos tipos de encuestas) que están definidas en este noveno apartado según autores.

Se elaboró el plan de recolección de datos, al cual se le dio cumplimiento, luego se hizo el diseño del plan de análisis y discusión de los resultados.

En el apartado diez se hizo un análisis y discusión de los resultados y se escribieron los comentarios correspondientes, basados en las preguntas de cada uno de los instrumentos de investigación, de acuerdo a la frecuencia de ocurrencia de cada ítem de pregunta, basado en el servicio que se ofrece en el AIACS, y como es percibido por los usuarios del transporte aéreo, esta parte se complementa con una serie de gráficos donde se puede observar el comportamiento de cada contenido o pregunta, relacionada con la variable correspondiente.

En el apartado once se escribieron las conclusiones detallando los cumplimientos de los objetivos (generales y específicos) y la relación en cuanto a las preguntas directrices que fueron contestadas basados en el análisis de las respuestas a los ítems de preguntas en cada uno de los instrumentos aplicados.

En este sentido hay seis conclusiones que cumplen con los primeros cuatro objetivos específicos y el objetivo general, vinculados a las primeras 4 preguntas directrices. En cuanto al quinto objetivo de proponer lineamientos para mejorar la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, deberían ser otro tema de investigación.

En el apartado doce se hacen las correspondientes recomendaciones basado en la oportunidad de mejora de la formación profesional y capacitación técnica que tienen los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, la atención a los usuarios del transporte aéreo y como se podría estandarizar esta capacitación. Es decir, se le dará respuesta a algunos hallazgos en esta investigación.

En el apartado trece se detalla la bibliografía utilizada en esta investigación, libros de autores consultados sobre diferentes definiciones de muchos términos a los que se hacen referencia y que fueron incorporados.

En el apartado catorce se detalla también los sitios web consultados para proporcionar muchos conceptos complementarios que se incorporaron en esta investigación.

En la última parte que la comprenden los anexos, se detallan el anexo 1, que corresponden a los instrumentos de investigación, el anexo 2 le corresponde al cronograma de trabajo, el anexo 3 están descritos las tablas de resultados obtenidas con el programa estadístico SSPS21, el anexo 4 están descritos los resultados de la aplicación de los instrumentos de investigación.

El anexo 5 se escribieron otros análisis y discusión de resultados por datos adicionales encontrados, el anexo 6 se describen las funciones del personal operativo del AIACS, que fueron objeto de este estudio, el anexo 7 esta descrito el glosario de esta investigación y por último el anexo 8 está descrita la rúbrica de la tesis que valida el tema de investigación propuesto al inicio de este estudio.

II. JUSTIFICACIÓN

En el marco de la ley 595, de Aeronáutica Civil de Nicaragua, el artículo 10, numeral 8, establece: “Propiciar, financiar y mantener en forma permanente la capacitación de sus recursos humanos, ya sea directamente o por medio de contratos convenidos con instituciones educativas aeronáuticas, nacionales o extranjeras” (INAC, LEY 595 de Aeronautica Civil, 2006).

Esta investigación será de gran importancia porque proporcionará información esencial sobre la formación profesional y capacitación técnica que deben tener los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, y si esta formación es suficiente de acuerdo al perfil de cada puesto de trabajo, qué medidas se pueden adoptar para mejorar la cualificación de estos. Así mismo se determinará el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte aéreo en relación a la atención que recibieron de los funcionarios operativos que los atendieron.

Es decir que la opinión de los usuarios del transporte aéreo deberá valorarse como uno de los factores que incidirán en la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, con el fin de mejorar sus competencias y garantizar un servicio de calidad a estos usuarios.

Se establecerá un parámetro de comparación en lo que es deseable y lo real en la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, así como establecer el costo beneficio que genera esta formación en las operaciones aeronáuticas de Nicaragua y específicamente en el Aeropuerto Internacional “Augusto C. Sandino”.

También se propusieron lineamientos para mejorar la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operacional (rampa), con el fin de elevar las competencias de estos funcionarios en las especialidades aeronáuticas.

Los beneficiarios directos serán los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones (rampa), ya que estos mejorarán sus capacidades para desarrollar sus funciones, tareas y responsabilidades con calidad, así como también el AIACS y la EAAI organización a la cual perteneces, donde estos laboran, por lo que se supone se ahorrarán costos de operación.

De forma indirecta se beneficiarían los usuarios del transporte aéreo, por la seguridad, confianza que se les brindarán y la institución (EAAI) gozará de mayor prestigio nacional e internacional, teniendo en el AIACS el principal aeropuerto internacional.

Es importante destacar que de esta forma se tendrá una visión más clara de la preparación con la que cuentan estos funcionarios, si esta es la más adecuada y si es necesario hacer recomendaciones sobre este tema a las autoridades aeroportuarias para mejorar la atención a los usuarios del transporte de Nicaragua.

Esto significa que los conceptos y definiciones abordados tienen la función de ser un marco referencial sobre cada variable abordada, lo que permitirá comprender el alcance de este trabajo.

III. ANTECEDENTES

Existen diversos estudios relacionados a la capacitación técnica a nivel internacional, dos de ellos realizados en México y uno realizado en Loja, Ecuador, los que se detallan a continuación:

El primer antecedente es planteado por Rojas, Barrera y Cano¹⁷ (marzo, 2012), abordaron en su tesis el tema: **“Actualización de un programa de capacitación para el personal técnico en mantenimiento clase I y clase II de una empresa carguera”**, cuyo objetivo general era “Elaborar un programa de capacitación para el técnico en mantenimiento clase I y II, de una empresa carguera en base a las necesidades inherentes de su puesto, para garantizar que cuenta con los conocimientos mínimos necesarios para llevar a cabo sus actividades como mecánico de aviación”.

Esta investigación utilizó un enfoque mixto, se aplicaron varias técnicas de recopilación de la información mediante la aplicación de encuestas, entrevistas, grupos focales y análisis documental (reportes de bitácoras de pilotos y mantenimiento, informes de diversas gerencias relacionadas) y otros documentos.

Al final llegaron a la conclusión que los incidentes relacionados a los puestos de trabajo no eran por falta de capacitación, sino por al bajo nivel de la misma, falta de seguimiento por medio del acompañamiento directo y falta de motivación de la dirección de la organización.

En el trabajo de Rojas, Barrera y Cano se recomienda que la capacitación debe interactuar entre los 5 niveles de mecánicos, el cual mejorará las competencias de estos trabajadores y aumentará la efectividad en el mantenimiento de las aeronaves de la empresa de carga.

¹⁷ Tesis de graduación para ingeniero presentada en la Universidad de México, marzo 2012

El segundo antecedente es propuesto por Saliery, Gulia y Santibañez, Lucrecia (Saliery Guilía, 2010), realizaron el trabajo “**Estudio de las necesidades del capital humano de la Industria Aeroespacial de México**”, auspiciado por la Fundación IDEA, el cual consistió en explorar los perfiles y capacidades necesarias, para el desarrollo de actividades técnicas.

En este estudio determinaron las siguientes problemáticas:

- Los ingenieros aeronáuticos tienen buen nivel técnico, pero carentes de capacidades gerenciales.
- Se percibió una necesidad apremiante de renovar el equipamiento de los laboratorios de ingeniería (aeroespacial y otras especialidades) en las universidades, para adecuarlos a las exigencias actuales de la industria.
- Existían dudas sobre la calidad de los nuevos programas de ingeniería aeroespacial.
- Había pocos programas de postgrado en el país.
- El entrenamiento de técnicos podría resultar insuficiente, específicamente en el norte del país mexicano.
- No existían estándares, ocupaciones y de competencias para el sector, lo que dificultaba el desarrollo de programas (especialmente vocacionales) relevantes para la industria.

Queda evidenciado que la falta de seguimiento y la elaboración de programas estructurados inciden negativamente, en el norte de México, y la industria aeroespacial en este país son problemáticas compartidas en los países de Latinoamérica, este estudio evidencia las necesidades, el alcance de los programas, las instalaciones con las que cuenta el estado mexicano, nación que cuenta con un desarrollo avanzado junto con Brasil y Argentina, en esta industria que evoluciona vertiginosamente.

Como tercer antecedente se cita el trabajo de Tesis Final para optar al grado de Magister en Auditoria de la gestión de la calidad elaborada por la Ing. Gigliola Pompeya Carrillo Aguirre, (Carrillo, 2010) cuyo nombre corresponde a **“Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en el Departamento de Seguridad Aeroportuaria de la Empresa Pública Metropolitana de Servicios Aeroportuarios y Gestión de Zonas Francas y Regímenes Especiales”**.

Este trabajo se hizo una descripción de la conformación de la empresa mencionada en este trabajo, hace un detalle específico del Proceso de Seguridad Aeroportuaria, el marco legal que soporta esta actividad operativa en los aeropuertos nacional e internacional, conceptualizando la gestión de procesos y sub procesos de la seguridad de la aviación, mediante el parámetro de la Norma ISO 9000, que avala estos procesos, en el estado de Ecuador.

El origen de este estudio parte del ausentismo del personal de seguridad aeroportuaria, cuáles son las causas que genera este problema y el efecto que provoca en los servicios aeroportuarios que se le brindan al usuario de los aeropuertos, así como proponer alternativas concretas mediante un Sistema de Gestión de la Calidad que debe implementar la Empresa Pública Metropolitana de Servicios Aeroportuarios y Gestión de Zonas Francas y Regímenes Especiales, para resolver este problema.

A nivel nacional existe solamente un estudio sobre al nivel de satisfacción de los usuarios (pasajeros salientes y llegando)¹⁸ del transporte aéreo en el AIACS.

No obstante, se hicieron unas encuestas dirigidas por la UNAN – Managua, con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los pasajeros en cuanto a la atención que recibían por el personal de líneas aéreas y otros funcionarios durante el proceso de presentación, hasta el abordaje de la aeronave.

¹⁸ No se tuvo acceso al informe final de este estudio, pero por información verbal facilitada por algunos funcionarios describieron el proceso efectuado en el tiempo realizado.

Se determinaron los tiempos que empleaban los funcionarios mencionados en el párrafo anterior en cada proceso (documentación del viaje del pasajero, trámite migratorio, inspección de seguridad en los controles de acceso, tiempo de espera para el abordaje en las salas de espera) cuando el vuelo se originaba en Nicaragua.

Cuando el vuelo era de destino se estudiaron los tiempos en los diferentes procesos de control de salud pública, trámite migratorio, tiempo de espera y retiro del equipaje, atención aduanera al ingresar a nuestro país.

En cuanto a la valoración de la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios operativos (seguridad aeroportuaria/operaciones (rampa)) no existen antecedentes, es decir no se había hecho estudio alguno sobre este tema.

En la Empresa Administradora de Aeropuertos Internacionales¹⁹ (EAAI), específicamente en el Aeropuerto Internacional “Augusto C. Sandino”, no se ha realizado ningún estudio relacionado a la Formación Profesional y Capacitación Técnica que poseen los funcionarios operativos del AIACS, en el tiempo que tiene de ofrecer servicios aeroportuarios a la aviación civil en Nicaragua y su impacto en los usuarios del transporte aéreo.

¹⁹ La EAAI fue creada por El decreto Ley No. 12-92, publicado en la Gaceta Diario oficial No. 186, 16 de Agosto 1983. Ley No. 939, LEY DE REFORMA AL DECRETO No. 12-92, LEY DE LA EMPRESA ADMINISTRADORA DE AEROPUERTOS INTERNACIONALES. Firmada por el presidente de la República Daniel Ortega Saavedra el día 30 de Noviembre del 2016 y publicada en la GACETA DIARIO OFICIAL No. 229, el 05 diciembre 2016.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La formación profesional del personal operativo especializado a nivel global es de suma preocupación para la Organización de la Aviación Civil Internacional (OACI), organismo especializado de la ONU, en el transporte aéreo internacional que regula el transporte aéreo a nivel mundial, está preocupada por la formación de nuevos profesionales de la aviación.

Los estados miembros de esta organización internacional están conscientes de que se necesitan en sus estados una nueva generación de profesionales de la aviación que posean las competencias necesarias para enfrentar los nuevos retos del transporte aéreo.

Este tema fue abordado en el Segundo Simposio de la Nueva Generación de Profesionales de la Aeronáutica, celebrado el 3 y 4 de Diciembre del 2014 en Montreal Canadá, donde se expusieron que cual es la necesidad en cuanto a cifras de profesionales en las áreas de tránsito aéreo, pilotos, mecánicos de aviación (TMA).

Que cantidad de profesionales se necesitan en la actualidad para atender 100,000 vuelos diarios que transportan a más de 9 millones de pasajeros y otros profesionales vinculados a las operaciones de las aeronaves que realizan estos vuelos y que en para el año 2030 se duplicarán esa cantidad de usuarios del transporte aéreo.

También analizaban que el 40% de los profesionales actuales en ese año estaban en edad de jubilación, por lo que había urgencia de preparar esa nueva generación de profesionales que serán los relevos inmediatos de los actuales, los que tienen a disposición una serie de adelantos tecnológicos muy avanzados.

Dichos adelantos tecnológicos (teléfonos digitales, uso de la red de internet y otras herramientas) de gran utilidad para ellos; por lo que en esa dirección deben enfocarse la formación profesional, aprovechando el conocimiento previo de esta generación nativa digital²⁰

Esta nueva generación de profesionales se están requiriendo para el transporte aéreo, el cual crece constantemente en volumen de operaciones, tecnología, exige que estos colaboradores que laboran con los diferentes transportistas aéreos y explotadores de aeropuertos sean incorporados con determinada formación.

El objetivo fundamental del programa NGAP²¹ de la OACI es garantizar la cantidad suficiente de nuevos profesionales cualificados y competentes para operar, manejar y mantener el futuro sistema del transporte aéreo internacional²².

Otro objetivo es garantizar el éxito del Plan global de seguridad operacional de la aviación y el Plan mundial de aeronavegación de la OACI, según lo expresó durante su comparecencia ante este segundo simposio por la Lic. Herasme, en representación de ASCA²³, así como también expuso los programas relacionados con estas iniciativas de la OACI.

Esto significa que estos trabajadores operativos deben ser incorporados con pre saberes que les permitan ser capacitados técnicamente en una especialidad específica que se requiera, para desempeñar un puesto de trabajo determinado en la industria aeronáutica y en especial en los aeropuertos, con el fin de mantener a las aeronaves operativamente funcionales, seguras.

²⁰ 2do. Simposio sobre la nueva generación de profesionales aeronáuticos (NGAP), celebrada en Montreal, Canadá el 3 y 4 de Diciembre del 2014.

²¹ NGAP significa NEXT GENERATION AERONAUTICAL PROFESSIONALS = Nueva Generación de Profesionales Aeronáuticos.

²² Parte de un artículo publicado por ASCA en la presentación de la licenciada Nathali Herasme, encargada de la gestión comercial este centro de instrucción de la aviación civil, en diciembre del 2014.

²³ ASCA: Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas de República Dominicana.

Capacitación técnica que sea ajustada al tiempo específico, al menor costo y con la garantía de que estos funcionarios técnicos den respuestas a las nuevas exigencias de las tecnologías que se incorporan a este medio de transporte aéreo.

Es un reto para los países de habla hispana y el mundo entero, poder satisfacer esta necesidad creciente de incorporar fuerza laboral con las competencias específicas de cada especialidad de la aviación civil y como valor agregado extender una certificación que valide su instrucción, ante la industria del transporte aéreo, específicamente en los sectores de operaciones.

El sector operacional en los aeropuertos está compuesto de dos grandes áreas (estratos) de seguridad: la seguridad aeroportuaria y la seguridad operacional, cada cual tiene sus propias particularidades y un mismo fin que es proteger la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita y mitigar los accidentes e incidentes de la aviación, es decir ambas se complementan mutuamente y se llega al concepto de seguridad total, un fin común.

Fin que buscan los estados contratantes miembros de la OACI, del cual el Estado de Nicaragua es miembro y pretende llegar a ese nivel de seguridad en la aviación civil, cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos en el Convenio de Chicago²⁴ y otros convenios internacionales, así como con los anexos vinculados a estos tratados internacionales.

El estado de Nicaragua cuenta con una cantidad limitada de profesionales aeronáuticos en las especialidades que la OACI está proponiendo en el plan NGAP, además nuestro país está en ese 40% de profesionales que están en edad de jubilación, lo que necesitan ser relevados por personal calificados, por lo que se debe investigar si hay un programa de capacitación con esta finalidad importante para el desarrollo de la aviación en Nicaragua.

²⁴ Documento 7700: Convenio sobre la Aviación Civil Internacional, firmado en Chicago el 7 de diciembre 1944.

A si mismo se pretende determinar el estado actual de la capacitación técnica del personal operativo del AIACS, con qué frecuencia están capacitándoles y se esta tiene un efecto positivo en el desarrollo de las funciones propia de cada puesto de trabajo que desempeñan.

Hay que recordar que a partir del año 2017 el AIACS entrará en el proceso de certificación por parte de la autoridad nacional competente (INAC) que evaluará las instalaciones e infraestructura del AIACS, los niveles de servicio que prestan a los usuarios del transporte aéreo (en especial a los pasajeros) y la capacitación técnica/formación profesional a todos los niveles y áreas aeronáuticas.

El resultado de este informe de certificación será enviado a la OACI, organismo que enviará especialistas a verificar si el AIACS cumple con las normas y procedimientos establecidos, por lo que validaría a este aeropuerto internacional como el aeropuerto más seguro de Centro América y uno de los más seguros de la región Latinoamericana y del mundo.

Esta verificación se hará una vez recibido el informe por la OACI y de acuerdo a previo acuerdo con la autoridad competente (INAC) se programará la visita de estos especialistas a nuestro país con el fin de determinar que Nicaragua en el AIACS cumple con lo establecido en las normas y procedimientos de los Anexos al Convenio de Chicago, así como con la legislación nacional en materia de aeronáutica civil.

Al final el objetivo principal es garantizar que los pasajeros y usuarios del transporte aéreo tengan la certeza de que son bien atendidos, que pueden sentir la confianza de estar con profesionales que les atienden todo el tiempo, quienes les acondicionan las aeronaves para que estos viajen y lleguen a su destino final en condiciones seguras, de acuerdo a las normas establecidas.

Por lo tanto, con este estudio se pretende hacer un análisis, mediante la valoración de la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, en el aeropuerto internacional “Augusto C. Sandino” con el fin de determinar cómo incide en el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte aéreo de Nicaragua.

Se quiere verificar si los funcionarios operativos del AIACS están atendiendo a los usuarios del transporte aéreo que hacen uso de las instalaciones del aeropuerto internacional de forma eficiente y eficaz.

Se determinará las capacitaciones que han recibido en materia de atención al cliente y se contrastará con la información que proporcionen los usuarios del transporte aéreo, relacionado al trato que estos reciben de estos funcionarios operativos.

Se indagará si son bien orientados, bien tratados o atendidos por los funcionarios operativos y si tienen problemas con su equipaje, o bien ha tenido algún incidente con su equipaje de mano.

Ante esta situación se formula el siguiente problema: ¿Qué formación profesional y capacitación técnica poseen los funcionarios de seguridad aeroportuaria y de operaciones y como incide esta formación en la atención a los usuarios del transporte aéreo en Nicaragua?

Por lo tanto este estudio es de gran relevancia porque dará respuesta a un aspecto fundamental que es la capacitación e instrucción de los profesionales operativos (seguridad aeroportuaria y operaciones) recibida ante y durante el segundo semestre del año 2016.

V. OBJETIVOS

5.1 GENERAL

Valorar la formación profesional y capacitación técnica que poseen los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, y su incidencia en la atención de los usuarios del transporte aéreo de Nicaragua, durante el segundo semestre del 2016.

5.2 ESPECÍFICOS

5.2.1. Verificar la formación profesional que poseen los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, y su correspondencia con la atención que brindan a los usuarios del transporte aéreo.

5.2.2. Comprobar los tipos de capacitación técnica que han recibido los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, para atender a los usuarios del transporte aéreo.

5.2.3. Describir las formas de atención que aplican los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones a los usuarios del transporte aéreo y las limitaciones que han enfrentado en el desempeño de sus funciones.

5.2.4. Constatar el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte aéreo, mediante la atención que reciben de los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones.

5.2.5 Proponer lineamientos para mejorar la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios de seguridad aeroportuaria, como de operaciones.

VI. MARCO TEORICO

6.1 Formación profesional del personal aeronáutico

Personal aeronáutico: Es aquel que desempeña a bordo de aeronaves o en tierra, las funciones técnicas propias de la aeronáutica, tales como la conducción, dirección, operación y cuidado de las aeronaves; su despacho, estiba, inspección y reparación, el control de tránsito aéreo y la operación de las estaciones aeronáuticas. (Aviones, 2003).

Personal Aeronáutico²⁵: es aquel que desempeña a bordo de las aeronaves o en tierra las funciones técnicas propias de la aeronáutica, como son: la conducción, dirección, operación, cuidado y servicio a las aeronaves.

El ejercicio de sus funciones propias de la aeronáutica requiere de licencias y certificados médicos expedidos por la autoridad aeronáutica.

Clasificación²⁶:

- a. Personal de vuelo
- b. Personal de Tierra

➤ Personal de vuelo²⁷

El personal de vuelo se divide en tripulación de vuelo, a cargo de la operación, mando y funcionamiento de la aeronave; la tripulación de cabina, a cargo del cuidado y seguridad de las personas o cosas transportadas en la aeronave.

²⁵ Nota 1: Titulo IV – Capítulo I – Clasificación y Condiciones, Arto. 92, Ley 595 de aeronáutica civil de Nic.

²⁶ Nota 2: Titulo IV – Capítulo I – Clasificación y Condiciones, Arto. 93, Ley 595 de aeronáutica civil de Nic.

²⁷ Nota 3: Titulo IV – Capítulo I – Clasificación y Condiciones, Arto. 94, Ley 595 de aeronáutica civil de Nicaragua.

➤ Personal de tierra²⁸

El personal de tierra comprende al que está a cargo del despacho, la estiba, la inspección, mantenimiento, alteración y reparación de las aeronaves, así como el encargado del control de tránsito aéreo y de las operaciones aeronáuticas.

➤ Formación

Acción de impartir sistemáticamente un conjunto organizado de contenidos teóricos y prácticos a quienes no poseen conocimientos previos de una ocupación, que le permitirán desempeñarse en un área donde hasta ahora no ha tenido experiencia previa alguna. La formación siempre es la primera etapa. (SINAFORP, 1982).

6.1.1 Definiciones de formación profesional:

Por formación profesional se entiende todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida²⁹.

El SINAFORP³⁰ define la formación profesional de la siguiente manera: “Acción permanente que abarca las necesidades de formación de jóvenes y adultos en todos los sectores de la economía del país, y de todos los niveles de calificación y de responsabilidad, de manera que se favorezcan el empleo pleno y el desarrollo de las aptitudes personales de cada individuo”.

²⁸ Nota 4: Título IV – Capítulo I – Clasificación y Condiciones, Arto. 95, Ley 595 de Aeronáutica Civil de Nicaragua.

²⁹ Definición obtenida en internet según la RAE

³⁰ Definición obtenida del libro de terminología de la formación profesional en el empleo, pág. 35.

El 7 de septiembre del 2010, se formó El Equipo Multidisciplinario de Trabajo Docente, en San Juan, Argentina.; la Secretaría de Relaciones Exteriores organizó el encuentro relacionado para discutir el tema de Formación profesional, cuyos objetivos principales fueron:

- 1) Analizar el contexto y las transformaciones laborales en las últimas décadas,
- 2) Determinar las características generales de la Formación Profesional y
- 3) Los perfiles profesionales insumo clave para la relación educación y trabajo³¹.

En este trabajo se hace un análisis de cómo evolucionó el concepto de formación profesional y como se fue cambiando la percepción sobre este tema y que a medida que evolucionaban los procesos de producción, se debió involucrar a los trabajadores en la formación de sus competencias basados en las tareas específicas de un puesto de trabajo especializado.

Es así que nacen los diferentes tipos de formación profesional, los que se detallan a continuación:

- Formación profesional integral³²
- Formación profesional focalizada³³
- Formación profesional en el enfoque por competencias³⁴

³¹ Reunión dirigida por el ministerio de educación de Argentina.

³² Definición de formación profesional integral formulada por el Equipo Multidisciplinario de Trabajo Docente en la reunión del ministerio de educación de Argentina, 7 de septiembre 2010.

³³ Definición de formación profesional focalizada formulada por el Equipo Multidisciplinario de Trabajo Docente en la reunión del ministerio de educación de Argentina, 7 de septiembre 2010.

³⁴ Definición del enfoque por competencias formulada por el Equipo Multidisciplinario de Trabajo Docente en la reunión del ministerio de educación de Argentina, 7 de septiembre 2010.

6.1.2 Otros tipos de formación profesional

- Formación compensatoria³⁵

La formación compensatoria consiste en un conjunto de programas diseñados para personas que no han superado los objetivos de aprendizaje de la ESO, y que requieren de un apoyo para alcanzarlos, y que además combinan estos aprendizajes con otros pre-laborales que permiten abrir perspectivas de captación laboral posterior.

Es decir, consiste en una formación destinada a paliar los déficits educativos o formativos acumulados por una persona, con el objetivo principal de capacitarla para acceder a una nueva formación.

- Formación en alternancia³⁶

La formación en alternancia comprende la formación profesional a cualquier nivel, incluida la enseñanza superior. Esta formación profesional incluye periodos estructurados de formación en una empresa, institución o centro de formación profesional.

Es la modalidad de formación profesional más directamente relacionada con el empleo real, es decir, se configura como un apoyo formativo a la contratación, cuyo fin principal es ayudar a los trabajadores en la adquisición de competencias profesionales mediante un proceso mixto de formación y empleo, permitiéndoles combinar periodos en un centro educativo o centro de formación y en el lugar de trabajo.

³⁵ Definición de la formación compensatoria formulada por el Equipo Multidisciplinario de Trabajo Docente en la reunión del ministerio de educación de Argentina, 7 de septiembre 2010.

³⁶ Definición de la formación en alternancia formulada por el Equipo Multidisciplinario de Trabajo Docente en la reunión del ministerio de educación de Argentina, 7 de septiembre 2010.

- Formación modular³⁷

Es un sistema en el que el contenido de la formación está dividido en unidades o módulos autónomos. Los módulos pueden combinarse en función de las necesidades individuales, de la evolución de la técnica, de la estructura, del empleo y permite la adaptación continua de los programas.

Es decir, las enseñanzas modulares de los Ciclos Formativos de Formación Profesional del sistema educativo permiten flexibilizar la oferta de las enseñanzas de formación profesional y atender a las necesidades de formación permanente de las personas adultas.

Esta oferta modular permite a los ciudadanos matricularse parcialmente en determinados ciclos formativos, pudiendo escoger entre una de las tres modalidades siguientes:

- Mediante la oferta de módulos profesionales incluidos en títulos y en los que se disponga de plazas vacantes en el IES o en Centros privados concentrados.
- Mediante la oferta de módulos profesionales incluidos en títulos de formación profesional en Centros de Educación de Personas Adultas.
- Mediante la oferta de módulos profesionales incluidos en títulos y concretada en acuerdos específicos de formación y recualificación de trabajadores entre un centro educativo y una empresa o entidad, pública o privada.

³⁷ Definición de la formación modular formulada por el Equipo Multidisciplinario de Trabajo Docente en la reunión del ministerio de educación de Argentina, 7 de septiembre 2010.

La oferta de la formación modular profesional que se imparte en los centros educativos, está destinada a todos los interesados en las enseñanzas parciales, incluso cuando carezcan de los requisitos académicos de acceso a estas enseñanzas y siempre que sean mayores de edad cuando comience el curso.

- Formación no reglada³⁸

Esta modalidad comprende toda aquella formación que no está planificada por el Ministerio de Educación y Ciencia o por la Conserjería de Educación y Ciencia en la Comunidad Autónoma que tenga competencias sobre esta materia. Una gran parte de esta formación no reglada la constituye la formación profesional ocupacional (FPO).

El título que se obtiene por la formación en estos cursos es un diploma o certificado propio del centro que las imparte, ya que son enseñanzas no oficiales, por no estar reguladas en la ley.

Estos estudios no permiten presentarse a oposiciones en la administración pública, y son de duración, contenidos y horarios variables en función del curso y centro de formación. Los temas que ofrecen estas enseñanzas son de gran diversidad y de carácter muy práctico, como son el dibujo, la informática, el teatro, la gimnasia, los idiomas, etc.

Los requisitos para acceder a estos estudios no reglados suelen ser: tener el aprobado en Bachillerato, COU o la Formación Profesional de nivel superior.

La formación no reglada superior es una herramienta muy útil para complementar la formación de base reglada en función de las necesidades detectadas en el mercado, o de las carencias formativas de cada uno.

³⁸ Definición de la formación no reglada formulada por el Equipo Multidisciplinario de Trabajo Docente en la reunión del ministerio de educación de Argentina, 7 de septiembre 2010.

- Formación plurivalente³⁹

Es la capacidad profesional que otorga a una persona la cualificación necesaria para desempeñar ocupaciones que pertenecen a especialidades afines. Esta formación se ha adoptado para favorecer la movilidad de los jóvenes profesionales cualificados por la Unión Europea, pudiendo seguir ejerciendo su profesión en cualquier país europeo, o aplicando su formación en cualquier ámbito.

- Formación polivalente⁴⁰

Es la capacitación profesional que otorga a una persona la cualificación necesaria para desempeñar varias ocupaciones que no pertenezcan a especialidades afines. Esta formación es la más demandada por las empresas, ya que, debido a la crisis, se requiere una capacidad de adaptación a diferentes puestos de trabajo, así como a diferentes entornos y a múltiples situaciones.

La Polivalencia supone contar con habilidades generales o actitudes, habilidades de pensamiento y capacidades técnicas o conocimientos que posibiliten esa constante adaptación.

- Formación profesional continúa⁴¹

La formación profesional continua comprende un conjunto de acciones formativas que se desarrollan por las empresas para mejorar tanto las competencias y las cualificaciones de los profesionales en formación.

³⁹ Definición de la formación no reglada formulada por el Equipo Multidisciplinario de Trabajo Docente en la reunión del ministerio de educación de Argentina, 7 de septiembre 2010.

⁴⁰ Definición de la formación no reglada formulada por el Equipo Multidisciplinario de Trabajo Docente en la reunión del ministerio de educación de Argentina, 7 de septiembre 2010.

⁴¹ Definición de la formación no reglada formulada por el Equipo Multidisciplinario de Trabajo Docente en la reunión del ministerio de educación de Argentina, 7 de septiembre 2010.

Así como la recualificación de los profesionales ocupados, que permitan compatibilizar la mayor competitividad de las empresas con la formación individual del profesional.

También se puede aplicar el término de Formación Continua a toda actividad de aprendizaje realizada a lo largo de la vida del profesional del trabajador, con el objetivo de mejorar los conocimientos, las competencias y las aptitudes con una perspectiva personal, cívica, social o relacionada con el empleo.

La formación continua está enfocada a reforzar el nivel de cualificación de los profesionales en los diferentes sectores, evitando así el estancamiento en su cualificación y mejorando su situación laboral y profesional. También busca responder a las necesidades específicas de las organizaciones y empresas, potenciar la competitividad de las instituciones y empresas, adaptar los recursos humanos a las innovaciones tecnológicas y a las nuevas formas de organización del trabajo, así como propiciar el desarrollo de nuevas actividades económicas.

En conclusión, la formación continua se entiende como la puesta al día de los conocimientos y la adquisición de nuevas capacidades y cualificaciones, que debe prolongarse a lo largo de toda la vida del trabajador.

- Formación profesional ocupacional⁴²

Los cursos de formación profesional son programas formativos teórico-prácticos que tienen como finalidad mejorar la cualificación profesional y/o la capacidad de inserción o la reinserción laboral mediante el perfeccionamiento de las competencias profesionales de las personas trabajadoras. No obstante, se trata de formación profesional no reglada.

⁴² Definición de la formación no reglada formulada por el Equipo Multidisciplinario de Trabajo Docente en la reunión del ministerio de educación de Argentina, 7 de septiembre 2010.

La formación profesional ocupacional se caracteriza por tener una oferta formativa muy amplia en todas las especialidades y en todos los sectores económicos, e incluso a veces cuentan con la posibilidad de realizar prácticas de perfeccionamiento en empresas nacionales o internacionales.

Estos cursos se ofertan en los Centros de Innovación y Formación Ocupacional (CIFO), presentes en todas las Comunidades Autónomas, o en los centros colaboradores en materia de formación profesional ocupacional, tanto públicos como privados.

- Formación profesional para el empleo⁴³

Este tipo de formación profesional integra en uno solo la formación profesional ocupacional y la formación continua. Consiste en un conjunto de acciones que tiene como objeto impulsar y extender entre las empresas y los trabajadores ocupados y desempleados una formación que contribuya a la mejora de la competitividad y de la productividad de las empresas, atendiendo a las necesidades del mercado de trabajo y a las propias de los trabajadores.

También se pretende mejorar la empleabilidad de los trabajadores, especialmente en aquellos colectivos que tienen mayores dificultades de acceso al mercado laboral o de mantenimiento en él.

Estos cursos están organizados por diferentes entidades y centros de formación acreditados o inscritos en el correspondiente Registro de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte. Para los desempleados que quieran realizar un curso de FPE se dispone de diversas becas y ayudas en concepto de transporte, manutención, alojamiento y cuidado de hijos, además de becas por asistencia en el caso de personas con discapacidad.

⁴³ Definición de la formación no reglada formulada por el Equipo Multidisciplinario de Trabajo Docente en la reunión del ministerio de educación de Argentina, 7 de septiembre 2010.

- Formación profesional reglada⁴⁴

El objetivo principal de la formación profesional reglada es proporcionar a los alumnos los conocimientos necesarios para el desarrollo de una actividad laboral propia de cada puesto de trabajo, proporcionándoles una formación polivalente, que les permita adaptarse con facilidad a las modificaciones laborales que se puedan producir. Además, al finalizar dicho curso, recibirán un título oficial válido que acreditará la realización del mismo.

Estos cursos se imparten a través de los Institutos de Formación Profesional de cada Comunidad Autónoma, y está dirigido tanto a la población joven como a la población adulta que desee obtener los correspondientes títulos académicos dentro del concepto de formación permanente.

A nivel nacional se destacan las siguientes definiciones de formación profesional:

- Formación a distancia⁴⁵

Transmisión de conocimientos sin que estén físicamente presentes en el mismo lugar el instructor y los participantes, la relación se establece a través de medios de comunicación tales como: el correo, la radio y la televisión.

⁴⁴ Definición de la formación no reglada formulada por el Equipo Multidisciplinario de Trabajo Docente en la reunión del ministerio de educación de Argentina, 7 de septiembre 2010.

⁴⁵ Definición extraída del libro "Terminología de la Formación Profesional en el Estado" SINAFORP, cuyo autor es el Sistema Nacional de Formación Profesional División de Metodología y Formación Docente, Primera Edición, diciembre de 1982, pág. 33.

- Formación básica⁴⁶

Formación destinada a impartir los conocimientos esenciales para una ocupación, con el objetivo de calificar inmediatamente para el empleo o de proporcionar los elementos básicos para etapas posteriores de la formación.

- Formación para la supervisión⁴⁷

Conjunto de acciones de formación que lleva a los supervisores a la adopción de conceptos básicos sobre: relaciones en el trabajo, mejora de métodos de trabajo, y adiestramiento en el trabajo. Conlleva el uso habitual de normas prácticas de conducta de supervisión.

- Formación complementaria⁴⁸

Acción de impartir sistemáticamente un conjunto de habilidades y conocimientos profesionales que configura una ocupación calificada o un complemento de esa ocupación a trabajadores con cierto grado de conocimientos y experiencias previas en ocupaciones técnicamente afines.

- Formación en el lugar de trabajo⁴⁹

Formación en la empresa impartida en un puesto de trabajo para obtener conocimientos teóricos y prácticos mediante el desempeño de las tareas correspondientes.

⁴⁶ Ídem 37.

⁴⁷ Ídem 37.

⁴⁸ Ídem 37

⁴⁹ Definición extraída del libro "Terminología de la Formación Profesional en el Estado" SINAFORP, cuyo autor es el Sistema Nacional de Formación Profesional División de Metodología y Formación Docente, Primera Edición, diciembre de 1982, pág. 34

- Formación fuera del lugar de trabajo⁵⁰

Formación impartida por la empresa, fuera de sus instalaciones o en un lugar o en un lugar de la misma equipada especialmente para ese fin (taller de capacitación, aulas)

- Formación individual⁵¹

Sistema de formación basado principalmente en las características individuales de los participantes y en las condiciones sociales y ambientales. Mediante la formación individual cada alumno progresa de acuerdo con sus aptitudes, su esfuerzo y su interés, sin perjudicar ni ser perjudicado por el ritmo de aprendizaje de sus compañeros de grupo. El instructor actúa como orientador y guía del alumno durante el proceso de aprendizaje y no como transmisor de conocimientos.

- Formación inicial⁵²

Vinculación del individuo a la ocupación que es motivo de formación, por el cual se imparte sistemáticamente un conjunto de habilidades y conocimientos profesionales, que configuran una ocupación calificada o semi-calificada, a participantes sin conocimientos, ni experiencias previas en dicha ocupación.

⁵⁰ Ídem 41.

⁵¹ Ídem 41.

⁵² Ídem 41, pág.34 – 35.

- Formación para el puesto⁵³

Conjunto de acciones de formación que brinda normas, procedimientos y esquemas, para desarrollar y organizar programas breves, rápidos y limitados de instrucción del personal. Se elige más por razones circunstanciales y económicas que por razones técnicas y pedagógicas.

- Formación práctica⁵⁴

Enseñanza acompañada de ejercicios prácticos relativos a las funciones y tareas inherentes a una ocupación y que, según el caso puede referirse al empleo de máquinas, herramientas y equipos o a los procedimientos y actividades corrientes en esa ocupación.

- Formación profesional⁵⁵

Acción permanente que abarca las necesidades de formación de jóvenes y adultos en todos sectores de la economía de un país, y de todos los niveles de calificación y de responsabilidad, de manera que se favorezca el empleo pleno y el desarrollo de las aptitudes personales de cada individuo.

⁵³ Definición extraída del libro “Terminología de la Formación Profesional en el Estado” SINAFORP, cuyo autor es el Sistema Nacional de Formación Profesional División de Metodología y Formación Docente, Primera Edición, diciembre de 1982, pág. 35.

⁵⁴ Ídem 45.

⁵⁵ Ídem 45.

- Formación profesional acelerada⁵⁶

Es un modo de formación que se destina a ocupaciones bien definidas en las que predomina la habilidad manual. La enseñanza es metódica y tiende a alcanzar un punto fijo, objetivos precisos y definidos de antemano en función de los análisis ocupacionales.

En el ámbito aeronáutico se necesitan diversos tipos de formación profesional, debido a la variedad de especialidades que requieren de varias disciplinas científicas y técnicas, que deben adaptarse particularmente a cada puesto de trabajo.

- Método mixto de investigación

Representan un conjunto de procesos sistemáticos y críticos de investigación e implican una recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno de estudio (Hernández-Sampieri, 2014).

6.2 Capacitación técnica de los funcionarios aeronáuticos

Es importante capacitar técnicamente a los funcionarios aeronáuticos por la naturaleza de cada puesto de trabajo, con el fin de evitar cualquier accidente en la aviación o bien cualquier incidente, que es el enfoque del Safety y en el caso de Security es evitar cualquier acto de interferencia ilícita en Nicaragua.

⁵⁶Definición extraída del libro “Terminología de la Formación Profesional en el Estado” SINAFORP, cuyo autor es el Sistema Nacional de Formación Profesional División de Metodología y Formación Docente, Primera Edición, diciembre de 1982, pág. 36.

Los tipos de capacitación técnica que existen están muy vinculados a la formación profesional y difieren por las tareas que realizan cada uno de los dos estratos que se están estudiando.

6.2.1 Capacitación Técnica

La **capacitación técnica**⁵⁷ se relaciona con el conjunto de habilidades que un individuo posee para completar diversas tareas y actividades cuando trabaja dentro de una empresa. Las personas pueden completar su formación antes de entrar a trabajar en una empresa o pueden participar de la capacitación en su lugar de trabajo, dependiendo de las opciones disponibles⁵⁸.

6.2.1.1 Importancia⁵⁹

Diversas carreras requieren actividades o habilidades técnicas tales como: ingeniería, ciencia, medicina y las carreras relacionadas con lo contable. Los individuos deben tener un cierto nivel de educación o de base para obtener un empleo dentro de estos campos. Algunas carreras pueden requerir varios años de formación para capacitar a los individuos calificados en estas técnicas.

⁵⁷ Concepto consultado y copiado textualmente del sitio web ehow en español, sobre la importancia de la capacitación técnica, 9 de septiembre 2016.

⁵⁸ Definición extraída de la consulta realizada a la página www.ehowenespanol.com › Lifestyle (26 de agosto de 2016). Recuperado el 27 de Agosto de 2016.

⁵⁹ Ídem 49.

6.2.1.2 Características⁶⁰

La capacitación para las carreras técnicas o de especialización, con frecuencia comienza con una educación formal en un colegio o universidad. Estas instituciones ofrecen una base en los campos de la carrera y por lo general proveen las herramientas para elegir especializarse en un aspecto particular dentro una carrera.

6.2.1.3 Beneficios⁶¹

Los empleados que se someten a una capacitación técnica, ya sea antes o durante el trabajo, suelen ser más valiosos para su empresa que los que no lo hacen. El conocimiento y las habilidades que poseen, con frecuencia conducen a una mayor innovación dentro de la empresa y mayores oportunidades para realizar tareas o actividades de una manera más eficiente.

6.2.2 Tipos de capacitación técnica por instrucción:

6.2.2.1 Instrucción Inicial

La instrucción inicial⁶² como primera modalidad de la capacitación técnica en los puestos operativos tales como los funcionarios que desempeñan cargos de seguridad aeroportuaria AVSEC (Aviation Security – Seguridad de la Aviación) o bien funcionarios que desempeñan cargos en la parte operacional SMS (Safety Managment System – Sistema de gestión de la seguridad operacional).

⁶⁰ Ídem 49

⁶¹ Ídem 49

⁶²Concepto extraído de los documentos: Manual de Capacitación del EAAI, PISAC, PNISAC, PSA, PNSAC.

Según las escuelas técnicas y centros de instrucción de aviación civil certificados por la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) tienen un estándar básico de la capacitación técnica inicial en cada una de las dos especialidades operativas de base.

Esto significa que este organismo establece los temas mínimos de conocimientos técnicos que deben adquirir los funcionarios antes mencionados para poder desempeñar sus funciones en el puesto de trabajo, para el que son entrenados.

La OACI establece en los diferentes documentos técnicos guías sobre qué temas se deben abordar en cada una de las especialidades antes mencionadas; por lo tanto, al ser normalizados los cursos de capacitación técnica la capacitación es estándar para todos los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones en todos los aeropuertos y estados del mundo.

Cada estado contratante que pertenece a este organismo internacional (OACI) debe capacitar a cada funcionario en las diferentes tareas que estos realizan, es decir hay un programa básico establecido por este organismo y como mínimo se deben capacitar en la materia correspondiente.

6.2.2.2 Instrucción en el puesto de trabajo

La instrucción en el puesto de trabajo⁶³ es el complemento de la capacitación técnica inicial que deben recibir los funcionarios en cada una de las especialidades y por lo se complementan. Esto significa que lo que se aprendió en el aula de clases es supervisado directamente en el puesto de trabajo para el cual fue entrenado cada uno de los funcionarios operativos en cada especialidad.

⁶³ Ídem 49.

También la OACI recomienda el plan o programa de instrucción que debe seguir y debe ser adaptado a las operaciones particulares de cada estado contratante.

6.2.2.3 Instrucción recurrente

La instrucción recurrente⁶⁴ como capacitación técnica consiste en realizar un recordatorio de todo lo aprendido en la capacitación inicial y en el puesto de trabajo, con el fin de actualizar conocimiento y refrescar el conocimiento aprendido en la instrucción formal, bajo la modalidad de aprendiendo haciendo.

Esta instrucción recurrente es una norma que establece la OACI para que los funcionarios no se vean afectados por los tres enemigos de la seguridad que son: La prisa, la costumbre y los demás, de esa forma se evitan incidentes, accidentes o un acto de interferencia ilícita.

6.2.2.4 Instrucción de especialización

En cuanto a la instrucción de especialización⁶⁵ que reciben los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operacional, estos reciben capacitación técnica complementaria con el fin de dotar con conocimiento técnico en el manejo y manipulación de mercancías peligrosas, carga, elaboración de informes y documentos técnicos.

Esta capacitación técnica de especialización también se concibe para entrenar al personal en las primeras respuestas en caso de presentarse emergencias que involucren a una aeronave, o a alguna instalación aeronáutica, o bien una emergencia médica.

⁶⁴ Ídem 49.

⁶⁵ Ídem 49.

Lógicamente la instrucción de especialización dependerá de cada cargo por puesto de trabajo y el nivel de responsabilidad que tenga cada uno de ellos. Es por eso que la OACI establece CMDN (Conjunto de material Didáctico Normalizados) elaborados por especialistas en la materia y pedagogos, para que instructores certificados puedan dictar estas capacitaciones a quien correspondan.

Se destaca que los países a nivel de Latinoamérica tienen mejor estructurada la capacitación técnica y que desarrollan carreras técnicas y profesionales en el ámbito aeronáutico son: México, República Dominicana, Ecuador, Colombia, Brasil, Cuba, Argentina y Chile.

Los centros de instrucción certificados por la OACI para formar especialistas técnicos por medio de la capacitación técnica y formación profesional aeronáutica están ubicados en México, República Dominicana, Cuba, El Salvador, Ecuador, Trinidad y Tobago, Brasil, Colombia y Argentina.

Estos centros tienen que demostrar que poseen las competencias e instalaciones necesarias para poder planificar, desarrollar y ejecutar las capacitaciones técnicas especializadas en el transporte aéreo.

Merece una mención especial España que tiene un alto nivel de desarrollo de la industria aeronáutica por pertenecer al consorcio del fabricante de partes de las aeronaves AIRBUS y estos tienen bien definidos los perfiles de los profesionales de la aviación.

El fabricante de aviones AIRBUS instaló un simulador de vuelo en el CIIASA de la ciudad de México, México, con el fin de preparar a los pilotos, copilotos, tripulantes, TMA de los diferentes modelos de aeronaves que fabrican, por el número de unidades que operan en este país los diferentes transportistas aéreos.

6.3 Marco Legal de la capacitación técnica dirigida al personal aeronáutico.

La ley 595 de Aeronáutica Civil⁶⁶ establece en el Arto. 10) numeral 8, sobre capacitación: “Propiciar, financiar y mantener en forma permanente la capacitación de sus recursos humanos, ya sea directamente o por medio de contratos convenidos con instituciones educativas aeronáuticas, nacionales o extranjeras”.

El capítulo V Mantenimiento y abandono de aeronaves establece en:

Arto. 85. Obligación del mantenimiento diligente. Las personas naturales o jurídicas que operen aeronaves, deberán efectuar la inspección, mantenimiento y alteración del equipo aeronáutico, de acuerdo con las regulaciones técnicas aeronáuticas y las directrices directivas en concordancia de la Ley⁶⁷.

Arto. 86. Personal de mantenimiento. Las personas que se ocupen de operar, inspeccionar, mantener, alterar o reparar equipo aeronáutico y todo cuanto le sea conexo, deberán contar con las respectivas licencias y cumplir con los requisitos legales y las regulaciones técnicas aeronáuticas⁶⁸.

Arto. 87. Registros de mantenimiento. Los registros al mantenimiento de las aeronaves, deberán ser llevados al día, de acuerdo con lo que disponga el reglamento respectivo⁶⁹

El título VI del personal aeronáutico, capítulo I clasificación y condiciones, define en el Arto.92 Personal Aeronáutico⁷⁰ que trabaja en los aeropuertos de Nicaragua, lo define como:

⁶⁶ Ley nacional del Estado contratante de Nicaragua como miembro de la OACI, que cumple con el artículo XX del Convenio de Chicago. (Internacional)

⁶⁷ Concepto extraído de la Ley 598 de Aeronáutica Civil, pág.25

⁶⁸ Ídem 59.

⁶⁹ Ídem 59.

⁷⁰ Definición extraída de la Ley 595 de Aeronáutica Civil, página 26

“personal aeronáutico es aquel que desempeña funciones a bordo de las aeronaves o en tierra las funciones propias de la aeronáutica, como son: la conducción, dirección, operación, cuidado y servicio de las aeronaves.

El ejercicio de funciones técnicas propias de la aeronáutica requiere de licencias y certificados médicos expedidos por la Autoridad Aeronáutica.

El artículo 93 establece la clasificación del personal aeronáutico y se clasifica en personal de vuelo y de tierra.

Arto. 94.- Personal de Vuelo⁷¹. El personal de vuelo se divide en tripulación de vuelo, a cargo de la operación, mando y funcionamiento de la aeronave; y la tripulación cabina, a cargo del cuidado y seguridad de las personas o cosas transportadas en la aeronave.

Por razones de seguridad y calidad técnica, la Autoridad Aeronáutica podrá determinar el número del personal aeronáutico que debe operar en una aeronave, en función de sus características y las del vuelo, que nunca deberá ser inferior al establecido en el manual de vuelo de la aeronave.

Arto. 95.- Personal de Tierra⁷². El personal de tierra comprende al que está a cargo del despacho, la estiba, inspección, mantenimiento, alteración y reparación de las aeronaves; así como al encargado del control del tránsito aéreo y de las operaciones de estaciones aeronáuticas.

Arto. 115.- Otorgamiento y Reconocimiento del Título y su Publicación. El INAC deberá reconocer el título de técnico superior en control de tránsito aéreo cuando un controlador de tránsito aéreo haya obtenido el título en una escuela de aviación reconocida por la Organización de Aviación Civil Internacional.

⁷¹ Ídem 59

⁷² Definición extraída de la Ley 595 de Aeronáutica Civil, página 27.

Y que al menos haya prestado de forma continua cinco años de servicio consecutivos. El reconocimiento del título deberá ser firmado por el Director General del INAC.

El título de técnico superior en control de tránsito aéreo deberá ser publicado en la Gaceta, Diario Oficial, y debidamente inscrito en el registro aeronáutico del INAC, previo cumplimiento de la regulación técnica vigente.

Regulación Técnica Aeronáutica. Licencias al Personal Técnico Aeronáutico⁷³

Capítulo 4 – Licencias y Habilitación para el personal que no pertenece a la tripulación de vuelo⁷⁴.

4.1 Reglas generales

4.1.1 Antes de que se expida una licencia el solicitante debe cumplir con los requisitos en materia de conocimientos, experiencia, aptitud psicofísica y pericia especificadas para dicha licencia o habilitación.

4.1.2 El solicitante de una licencia o habilitación de personal que no pertenece a la tripulación de vuelo debe demostrar, del modo que determine el INAC y en este capítulo 4 de la LPTA, que cumple con los requisitos en materia de conocimientos y pericia especificados para dicha licencia o habilitación.

4.2 Licencia de Técnicos en Mantenimiento de aeronaves tipo I⁷⁵

4.2.1 Requisitos⁷⁶

⁷³ RTA 2 – Regulación Técnica Aeronáutica LPTA. 4ta. Edición, marzo 2017, Publicada en la página WEB del INAC.

⁷⁴ RTA 2 – LPTA, 4ta. Edición 2017, pág. 4 – 1. (Copiado textualmente)

⁷⁵ RTA 2 – LPTA, 4ta. Edición 2017, pág. 4 – 1,2, 3 (Requisitos y atribuciones)

⁷⁶ Requisitos de Licencia del TMA – Tipo i, RTA – LPTA, 4ta. Edición 2017, pág. 4 - 1

4.2.1.1 Edad Mínima:

18 años de edad.

Haber aprobado satisfactoriamente la Enseñanza Secundaria.

4.2.1.2 Conocimientos:

Los requisitos de conocimiento para un TMA se reconocen mediante cursos teórico/práctico aprobados o aceptados por la Autoridad o bien cursos completados en una escuela aprobada o aceptada por el INAC en cuyas habilitaciones este preparar TMA.

Las disposiciones relativas a las obligaciones del titular de una licencia para técnico en mantenimiento de aeronaves tipo I.

(a) Derecho aeronáutico y requisitos de aeronavegabilidad.

Conocimiento de los requisitos aplicables de aeronavegabilidad que rigen la certificación y el mantenimiento de la aeronavegabilidad de las aeronaves y el taller de mantenimiento aeronáutico del explotador y sus procedimientos.

(b) Ciencias naturales y conocimientos generales sobre aeronaves.

Matemática básica.

Unidades de medida

Principios fundamentales y teoría física aplicables al mantenimiento de aeronaves;

Principios fundamentales y teoría de química aplicables al mantenimiento de aeronaves;

(c) Mecánica de aeronaves

Características y aplicaciones de los materiales de construcción de aeronaves, incluyendo los principios de construcción y funcionamiento de las estructuras de aeronave; técnicas de abrochamiento; motores y sus sistemas conexos; fuentes de energía mecánica, hidráulica, eléctrica y electrónica; instrumento de a bordo y sistemas de presentación visual; sistemas de mando de aeronaves; sistemas de navegación y comunicaciones de a bordo;

(d) Mantenimiento de aeronaves

Métodos y procedimientos de inspección y aprobación de reparaciones, revisiones generales y pruebas funcionales de:

Tareas requeridas para asegurar el mantenimiento de la aeronavegabilidad de una aeronave, incluyendo los métodos y procedimientos para efectuar la revisión general, reparación, inspección, sustitución, modificación o rectificación de defectos de las estructuras, componentes y sistemas de aeronave, de conformidad con los métodos prescritos en los manuales de mantenimiento pertinentes y en las normas de aeronavegabilidad aplicables; y

(e) Actuación humana, incluidos los principios de manejo de amenazas y errores, correspondiente al mantenimiento de aeronaves.

4.2.1.3 Experiencia:

El solicitante debe contar con la experiencia siguiente en cuanto a inspección, servicio y mantenimiento de aeronaves o de sus componentes:

a) para el otorgamiento de una licencia con atribuciones para las aeronaves en su totalidad, como mínimo:

1) Demostrar que posee por lo menos 4 años de experiencia en inspecciones, revisiones generales, reparaciones autorizadas y modificaciones aprobadas de aeronaves y sus partes; o

2) Dos años en las labores antes mencionadas cuando el solicitante es graduado de un curso teórico/ práctico reconocido por el INAC.

b) Para el otorgamiento de una licencia con atribuciones limitadas de conformidad con 4.2.2.2 a)

2) o 3), un período que le permita alcanzar un grado de competencia equivalente al expuesto en a), siempre que no sea inferior a:

1) dos años; o

2) el período que el INAC considere necesario para proporcionar un grado equivalente de experiencia práctica a los solicitantes que hayan completado satisfactoriamente un curso de instrucción reconocido.

4.2.1.4 Instrucción.

El solicitante debe haber completado un curso de instrucción reconocido mediante la RTA LPTA1.2.8 y RTA LPTA 4.2.5 que corresponda a las atribuciones que hayan de concederse.

Los requisitos de conocimiento para un TMA serán reconocidos mediante cursos teórico/práctico aprobados o aceptados por la Autoridad o bien cursos completados en una escuela aprobada o aceptada por el INAC en cuyas habilitaciones este preparar TMA.

4.2.1.5 Pericia

El solicitante debe demostrar mediante prueba práctica ante el INAC que es capaz de ejercer las funciones correspondientes a las atribuciones que hayan de concederse.

4.2.2 Atribuciones del titular de la licencia y condiciones que deben observarse para ejercerlas⁷⁷.

4.2.2.1 Atribuciones

Con sujeción al cumplimiento de los requisitos estipulados en 4.2.1 las atribuciones del titular de una licencia de un técnico de mantenimiento de aeronaves tipo I son;

Certificar la aeronavegabilidad de la aeronave o partes de la misma después de que se haya llevado a cabo una reparación o modificación autorizada, o la instalación de un motor, accesorio, instrumento o parte del equipo, y firmar el retorno al servicio o un visto bueno de mantenimiento después de efectuada la inspección, las operaciones de mantenimiento o de servicio corriente.

4.2.2.2 Las atribuciones del titular de esta licencia se ejercerán solamente:

a) Respecto a aquellas aeronaves que figuren en su licencia en su totalidad ya sea específicamente o por categorías generales.

⁷⁷ Atribuciones del TMA – Tipo I, RTA 2 – LPTA, pág. 4 - 2

b) Respecto a aquellas células y sistemas moto propulsores o instalaciones de abordó o componentes que figuren en su licencia ya sea específicamente o por categorías generales,

c) Sistema de aviónica o componentes.

d) A condición que conozca bien toda la información pertinente y de actualidad referente al mantenimiento y aeronavegabilidad del tipo particular de aeronaves la cual firma el visto bueno de mantenimiento, o de la célula, sistema moto propulsor, instalación o componente de aeronave y sistemas o componente de aviónica de a bordo, respecto a los cuales certifica que están en condiciones se aeronavegabilidad.

e) A condición de que, dentro del período de 24 meses inmediato anterior, haya ejercido las funciones por lo menos durante seis meses o bien haya demostrado al INAC que puede cumplirlas normas prescritas para el otorgamiento de una licencia con las atribuciones del caso. El titular de una licencia de TMA tipo 1 no puede ejecutar las atribuciones en su licencia a menos que sea de acuerdo a la RTA-43 y / o la RTA-145.

4.2.2.3 Habilitación de tipo de aeronave

El INAC expide las habilitaciones por categoría: Aeronaves y / o Motores o habilitaciones especiales estructura o aviónica, las atribuciones se ejercerán de acuerdo a lo establecido en el Cap. 4.2.2.2.

4.2.2.3.1 Las atribuciones están detalladas en la certificación y figuran al dorso de la licencia en el numeral XII del formato de licencia del INAC.

4.2.2.4 Aptitud Psicofísica

Examen médico cada 24 meses, realizado por médico autorizado por el MINSA.

4.2.2.5 Clases de Licencias

- a) Licencia de Técnico en mantenimiento de aeronaves tipo II
- b) Licencia de Técnico en mantenimiento de aeronaves tipo I

4.2.3 Licencia Técnico en Mantenimiento de aeronaves tipo II

4.2.3.1 Requisitos

- Edad mínima 18 años de edad.
- Haber cumplido satisfactoriamente con la Educación Secundaria.

4.2.3.2 Conocimientos:

Los requisitos de conocimiento para un TMA se reconocen mediante cursos teórico/práctico aprobados o aceptados por la Autoridad o bien cursos completados en una escuela aprobada o aceptada por el INAC en cuyas habilitaciones este preparar TMA.

El solicitante habrá demostrado un nivel de conocimientos que corresponda a las atribuciones que hayan de concederse y a las responsabilidades del titular de una licencia de mantenimiento de aeronaves, al menos en los siguientes temas:

Derecho aeronáutico y requisitos de aeronavegabilidad.

a) las normas y reglamentos relativos al titular de una licencia de mantenimiento de aeronaves, incluyendo los requisitos aplicables de aeronavegabilidad que rigen la certificación y el mantenimiento de la aeronavegabilidad de las aeronaves y el organismo de mantenimiento de aeronaves del explotador y sus procedimientos.

Ciencias naturales y conocimientos generales sobre aeronaves.

b) matemáticas básicas; unidades de medida, principios fundamentales y teoría física y química aplicables al mantenimiento de aeronaves;

Mecánica de aeronaves

c) características y aplicaciones de los materiales de construcción de aeronaves, incluyendo los principios de construcción y funcionamiento de las estructuras de aeronave; técnicas de abrochamiento; sistemas moto propulsores y sus sistemas conexos; fuentes de energía mecánica, hidráulica, eléctrica y electrónica; instrumento de a bordo y sistemas de presentación visual; sistemas de mando de aeronaves; sistemas de navegación y comunicaciones de a bordo;

Mantenimiento de aeronaves

d) tareas requeridas para asegurar el mantenimiento de la aeronavegabilidad de una aeronave, incluyendo los métodos y procedimientos para efectuar la revisión general, reparación, inspección, sustitución, modificación o rectificación de defectos de las estructuras, componentes y sistemas de aeronave, de conformidad con los métodos prescritos en los manuales de mantenimiento pertinentes y en las normas de aeronavegabilidad aplicables; y

Actuación humana

e) actuación humana correspondiente al mantenimiento de aeronaves.

4.2.3.3 Experiencia:

Poseer por lo menos 2 años de experiencia trabajando para un organismo de mantenimiento o bajo la supervisión de un técnico de aeronaves tipo I, o ser graduado de una Escuela aprobada cuyo currículo haya sido teórico práctico sin experiencia.

4.2.3.4 Instrucción

El solicitante debe haber completado un curso de instrucción reconocido mediante a la RTA LPTA1.2.8 y RTA LPTA 4.2.5 que corresponda a las atribuciones que hayan de concederse.

4.2.3.5 Pericia

El solicitante debe demostrar mediante prueba práctica ante el INAC que es capaz de ejercer las funciones correspondientes a las atribuciones que hayan de concederse.

4.2.3.6 Atribuciones del titular

Con sujeción al cumplimiento de los requisitos estipulados en 4.1.1.2 las atribuciones del titular de una licencia de técnico de mantenimiento de aeronaves tipo II son;

Realizar tareas en los procesos de reparación o modificación autorizada en aeronaves o la instalación de un motor, accesorio, instrumento o parte del equipo, y firmar el trabajo realizado.

4.2.3.7 Limitaciones:

Las atribuciones de un técnico de aeronaves tipo II no incluyen el retorno al servicio o el visto bueno de mantenimiento de una aeronave completa.

Las atribuciones del titular de esta licencia se ejercerán solamente

a) Respecto aquellas aeronaves que figuren en su licencia en su totalidad por categorías generales.

b) A condición de que conozca bien toda la información pertinente y de actualidad referente al mantenimiento y aeronavegabilidad del tipo particular de aeronaves en las que trabaje.

c) A condición de que, dentro del período de 24 meses inmediato anterior, haya ejercido las funciones del titular de la licencia de técnico en mantenimiento de aeronaves tipo II, por lo menos durante seis meses o bien haya demostrado al INAC que puede cumplir las normas prescritas para el otorgamiento de una licencia con las atribuciones del caso.

Esta regulación se aplica al otorgamiento de licencias a personas físicas individuales. Si en vez de ello las atribuciones van a ser conferidas a una organización de mantenimiento bajo el RTA 145 estese responsabilizará de que el individuo mantenga un nivel adecuado de competencia, conocimiento y experiencia para ejercer las atribuciones de su licencia.

4.2.3.9 Aptitud Psicofísica.

Examen médico anual, realizado por médico autorizado por el MINSA.

4.2.4 Habilitación de Técnico en Aviónica⁷⁸

➤ Requisitos

- Edad mínima 18 años de edad.

Poseer un título de Bachillerato en Ingeniería eléctrica o electrónica emitido por un Instituto Tecnológico reconocido o ser egresado de un colegio / instituto técnico profesional o tener una especialización en aviónica de una escuela nacional o extranjera reconocida.

- Experiencia

Demostrar que posee experiencia mínimo 2 año en el mantenimiento, reparación, calibración y pruebas funcionales de equipo de aviónica aeronáutico.

- Atribuciones

Certificar la aeronavegabilidad y retornar al servicio los sistemas o componentes de aviónica que figuren en su licencia ya sea específicos o por categorías generales.

Firmar un visto bueno de mantenimiento certificado de seguridad para el vuelo después de efectuada la inspección, las operaciones de mantenimiento y/o de servicio corriente.

Las atribuciones del titular de esta licencia se ejercerán solamente:

⁷⁸ PTA – Técnico en Aviónica, RTA – 2 Licencias al PTA, 4ta. Edición marzo 2017, pág. 4 -5,6,7

Respecto a los sistemas o componentes de aviónica de abordaje que figuren en su licencia ya sea específicamente o por categorías generales.

A condición de que, dentro del período de 24 meses inmediato anterior, haya ejercido las funciones por lo menos durante 6 meses o bien haya demostrado a el INAC que puede cumplir las normas prescritas para el otorgamiento de una licencia con las atribuciones del caso.

- Aptitud Psicofísica:

Examen médico anual, realizado por médico autorizado por el MINSA.

4.2.4.1 Habilitación de Técnico Estructurista Aeronáutico

➤ Requisitos

- Edad Mínima 18 años de edad.
- Haber aprobado satisfactoriamente la enseñanza secundaria.
- Ser graduado de un Instituto de Aprendizaje o Tecnológico en cualquiera de las ramas de metalmecánica y haber aprobado un curso de estructuras aeronáuticas reconocido.
- Deberá poseer una Licencia de Técnico en Mantenimiento por lo menos tipo II.

➤ Experiencia

- Haber laborado en una organización de mantenimiento mínimo 2 años bajo supervisión.

- Deberá conocer la documentación técnica administrativa relacionada con las reparaciones estructurales mayores en aeronaves.

➤ Atribuciones

- Certificar la aeronavegabilidad y retornar al servicio reparaciones estructurales mayores aprobadas de acuerdo a las habilitaciones que posea. No puede diseñar ningún tipo de reparación estructural.
- Firmar un visto bueno de mantenimiento certificado de seguridad para el vuelo después de la aplicación de certificados de tipo suplementarios estructurales; respecto a la especialidad en que esté habilitado.

a) Habilitación en metales

b) Habilitación en plásticos y materiales compuestos.

Las atribuciones del titular de esta Licencia se ejercerán solamente:

A condición de que, dentro del período de 24 meses inmediato anterior, haya ejercido las funciones por lo menos durante 6 meses o bien haya demostrado a la EL INAC. Que puede cumplir las normas prescritas para el otorgamiento de una licencia con las atribuciones del caso.

➤ Aptitud Psicofísica

Examen médico anual, realizado por médico autorizado por el MINSA.

4.2.5 Reconocimiento de cursos teóricos⁷⁹

⁷⁹ Reconocimiento de instrucción recibida por un TMA, RTA – 2, LPTA 4ta. Edición, marzo 2017, pág. 4 - 7

El INAC reconoce los cursos de técnicos de mantenimiento aeronáuticos realizados en el Estado de Nicaragua bajo autorización del INAC o bien acepta los mismos que se realicen fuera del Estado siempre que los cursos se hayan realizado en cumplimiento con los requisitos de este RTA – LPTA.

4.2.6 Módulos para cursos licencias y habilitaciones para técnicos en mantenimiento⁸⁰.

La autorización de cursos para técnicos de mantenimiento de aeronaves se realizara de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos de la Dirección de Normas de Vuelo. El contenido del curso deberá cubrir al menos los siguientes módulos.

Módulos de materias

➤ Generalidades

1. Electricidad Básica
2. Fundamentos de la electrónica
3. Dibujos esquemáticos de aeronaves
4. Peso y Balance
5. Líneas de fluidos y conectores
6. Materiales y Procesos
7. Servicios y Operaciones en Tierra
8. Limpieza y control de corrosión
9. Matemática Básica
10. Mantenimiento de formas y registros
11. Física básica
12. Aerodinámica básica
13. Publicaciones de mantenimiento

⁸⁰ Módulos bases de la instrucción de los TMA, RTA – 2 LPTA, 4ta. Edición, marzo 2017, pág. 7.

14. Atribuciones y limitaciones del TMA.

➤ Estructuras Aerodinámicas y Sistemas

15. Estructuras de madera

16. Cubierta de aeronaves

17. Acabado de pintura de aeronaves

18. Estructuras de metal

19. Soldadura

20. Ensamblaje y ajuste

21. Inspección de aeronaves

22. Sistema de aeronaves y componentes.

23. Sistema de tren de aterrizaje

24. Sistema Hidráulico y neumático

25. Sistema de control de atmósfera de cabina

26. Sistema de instrumentos

27. Sistema de navegación y comunicación.

28. Sistema de combustible de aeronaves

29. Sistema eléctricos de aeronaves.

30. Sistema de apoyo y posición.

31. Sistema de control de hielo y lluvia.

32. Sistema de protección de fuego.

➤ Motores y hélices

33. Motores de aeronaves.

34. Mantenimiento y teoría de motores.

35. Motores recíprocos.

36. Motores de turbina.

37. Inspección de motores.

38. Componentes de motores.

39. Componentes sistema de motores.
40. Sistema de instrumentos
41. Sistema de protección de fuego del motor.
42. Sistema eléctrico del motor.
43. Sistema de lubricación.
44. Sistema de encendido.
45. Sistema de medición de combustible.
46. Sistema de combustible de motores.
47. Sistema de inducción.
48. Sistema de mantenimiento del motor.
49. Sistema de escape del motor.
50. Hélices.

El curso deberá presentarse con mínimo de 1200 horas repartidas en las materias antes mencionadas.

4.6 Licencia de Encargado de Operaciones de Vuelo/ Despachador de Vuelo⁸¹.

4.6.1.1 Requisitos para el otorgamiento de la Licencia.

- a) Edad. Mínimo 21 (Veintiún) años.
- b) Haber aprobado la Educación Secundaria.

4.6.1.2 Conocimientos.

El solicitante habrá demostrado un nivel de conocimientos apropiado a las atribuciones que la licencia de encargado de operaciones de vuelo confiere a su titular, como mínimo en los temas siguientes:

⁸¹ PTA – Encargado de Operaciones/Despachador de vuelo. RTA – 2, LPTA – 4ta. Edición, marzo 2017, pág. 4 – 12, 13 y 14.

1) Derecho aéreo

a) las disposiciones y reglamentos pertinentes al titular de una licencia de encargado de operaciones de vuelo; los métodos y procedimientos apropiados a los servicios de tránsito aéreo;

2. Conocimiento general de las aeronaves

b) los principios relativos al manejo de los grupos motores, sistemas e instrumentos;

c) las limitaciones operacionales de los aviones y de los grupos motores;

d) una lista de equipo mínimo;

3. Cálculo de la performance y procedimientos de planificación y carga del vuelo

e) la influencia de la carga y de la distribución de la masa en la performance y las características de vuelo de la aeronave; cálculos de carga y centrado;

f) planificación de operaciones de vuelo; cálculos de consumo de combustible y autonomía de vuelo; procedimientos de selección de aeropuertos de alternativa; control de vuelos de crucero en ruta, vuelos a grandes distancias;

g) preparación y presentación de planes de vuelo requeridos por los servicios de tránsito aéreo;

h) principios básicos de los sistemas de planificación por computadora;

4 Actuación humana

i) actuación humana pertinente a las funciones de despacho;

5 Meteorología.

- Meteorología aeronáutica; el desplazamiento de los sistemas de presión; la estructura de los frentes y el origen y características de los fenómenos del tiempo significativo que afectan a las condiciones de despegue, al vuelo en ruta y al aterrizaje.

- La interpretación y aplicación de los informes meteorológicos aeronáuticos, mapas y pronósticos; claves y abreviaturas; los procedimientos para obtener información meteorológica y uso de la misma.

5.- Navegación. • Los fundamentos de la navegación aérea, con referencia particular al vuelo por instrumentos.

6.- Procedimientos Operacionales.

- La utilización de documentos aeronáuticos.

- Los procedimientos operacionales para el transporte de carga y de mercancías peligrosas.

- Los procedimientos relativos a accidentes e incidentes de aeronaves; los procedimientos de vuelo para emergencias.

- Los procedimientos relativos a la interferencia ilícita y el sabotaje contra aeronaves.

7.- Aerodinámica.

Los principios de vuelo relativos a la categoría correspondiente de aeronave.

8.- Radiocomunicaciones.

Los procedimientos para comunicarse con las aeronaves y estaciones terrestres pertinentes.

4.6.1.3 Experiencia.

4.6.1.3.1 El solicitante habrá adquirido experiencia en los siguientes campos:

a) un total de dos años de servicio en una de las funciones especificadas en 1) a 3) inclusive, o en una combinación cualquiera de las mismas, siempre que en los casos de experiencia combinada la duración del servicio en cualquiera de esas funciones no sea inferior a un año:

1) miembro de la tripulación de vuelo en transporte aéreo; o

2) meteorólogo en un organismo dedicado al despacho de aeronaves de transporte; o

3) controlador de tránsito aéreo; o supervisor técnico de encargados de operaciones de vuelo o de sistemas de operaciones de vuelo de transporte aéreo;

o bien,

b) ayudante en actividades de despacho de vuelos de transporte aéreo, durante un año como mínimo;

o bien,

c) habrá terminado satisfactoriamente un curso de instrucción reconocido.

4.6.1.3.2 El solicitante habrá prestado servicio bajo la supervisión de un encargado de operaciones de vuelo durante 90 días como mínimo, en el período de seis meses que preceda inmediatamente a su solicitud.

4.6.1.4 Pericia.

Demostrará mediante prueba práctica ante el INAC, su capacidad para:

1.- Analizar las cartas meteorológicas diarias, para obtener el pronóstico de las condiciones meteorológicas que afectan el transporte público.

2.- Analizar las condiciones atmosféricas reinantes en las inmediaciones de una ruta aérea determinada y en aeródromos terminales.

3.- Determinar la trayectoria de vuelo óptima correspondiente a un tramo determinado, y elaboraren forma manual o por computadora, planes de vuelo precisos.

4.- Proporcionar la supervisión operacional y la asistencia necesaria a los vuelos en condiciones meteorológicas adversas, reales o simuladas, apropiadas a las obligaciones del titular de una licencia de Despachador de vuelo.

5. Reconocer y manejar amenazas y errores;

4.6.2 Atribuciones del titular de la Licencia y condiciones que deben observarse para ejercerlas.

- Despachar y firmar la liberación del vuelo por parte del despacho.
- Dar seguimiento y brindar el control operacional desde tierra.

Las atribuciones del titular de una licencia de Encargado de Operaciones se ejercerán solamente respecto a aquellas aeronaves que figuren en su licencia en su totalidad ya sea específicamente o por categorías generales.

Con sujeción al cumplimiento de los requisitos especificados en 1.2.5, las atribuciones del titular de una licencia de encargado de operaciones de vuelo, serán prestar servicios en calidad de tal, con responsabilidad respecto a toda área para la cual el solicitante satisfaga los requisitos estipulados en la RTA OPS 1.195.

4.6.3 Cuando no se hubiese cumplido con el requisito de revalidación / renovación.

Para la revalidación de la licencia cuando no se haya cumplido con el periodo por lo menos de un año, será necesario someterse a las prácticas o pruebas que el INAC estime pertinente, según las circunstancias del caso como curso de entrenamiento en la aeronave que despacha.

RTA-17.175 Entrenamiento⁸²

- (a) El Operador del Aeropuerto, así como la autoridad descrita en la RTA-17.180, debe presentar al INAC un programa de entrenamiento sobre seguridad aeroportuaria, para el personal de seguridad aeroportuaria que trabaje en el aeropuerto que cumpla como mínimo con el programa de instrucción de seguridad conocido como AVSEC BASICO 123,

⁸² Tomado de la RTA -17 – Seguridad – Protección de la Aviación Civil Contra los actos de interferencia ilícita. Enmienda 1, del 2009, pág. 1 – 17 a la 29

Documento estipulado por la OACI y aprobado por el INAC, así mismo el instituto o los instructores deben ser aceptados y aprobados por el INAC o certificados por OACI.

- (b) El Operador del Aeropuerto, así como la autoridad prescrita en la RTA-17.180, debe asegurar que, el personal que desempeñará tareas de controles de seguridad, inspección de seguridad de pasajeros y revisión de equipaje de mano y facturado, posea todas las competencias requeridas para desempeñar esas funciones de conformidad del PNSAC⁸³, por lo tanto deben obtener una instrucción en aula y una instrucción práctica en el puesto de trabajo (Ver PNSAC), así como, en el manejo de equipos utilizados en tareas de revisión, antes de ser aceptado para desarrollar estas funciones, el supervisor de seguridad del operador aéreo debe realizar un informe indicando que este personal está calificado para desempeñar estas tareas.

También deben mantener actualizados los registros apropiados. Se deben establecer normas de actuación pertinentes y se introducirán evaluaciones iniciales y periódicas para mantener dichas normas. Lo anterior no incluye el entrenamiento para la operación del equipo de rayos X. (ver CCA 17.175(b))

- (c) El operador del aeropuerto debe asegurarse que, el personal que prevé emplear para desempeñar tareas de operador de máquina de rayos X, para la inspección de seguridad de equipaje de mano y de bodega, obtenga una instrucción y una instrucción práctica en el puesto de trabajo tal como lo indica en el PNISAC, también debe tener 2 meses de supervisión en el puesto de trabajo, antes de ser aceptado para desarrollar estas funciones, el supervisor de seguridad del operador aéreo debe realizar un informe indicando que este personal está calificado para desempeñar estas tareas.

⁸³ PNSAC: Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil de Nicaragua (Documento confidencial).

- (d) Excepcionalmente el Operador del Aeropuerto, así como la autoridad descrita en el PSA⁸⁴ pueden utilizar a una persona, que haya aprobado satisfactoriamente el entrenamiento teórico.

En parte del trabajo para llevar a cabo funciones de seguridad, durante su entrenamiento práctico bajo una supervisión minuciosa, tomando en cuenta que dicha persona no formula juicios independientes a otras personas, como tampoco ingresa solo a un área esterilizada o a las aeronaves sujetas a inspección de seguridad.

- (e) El Operador del Aeropuerto, así como la autoridad descrita en la RTA-17.180, no pueden permitir a ninguna persona efectuar labores de revisiones e inspecciones de seguridad, a menos que en los últimos 12 meses haya completado y aprobado satisfactoriamente el entrenamiento básico citado en el párrafo (a) y (b) de esta sección o un recurrente establecido en su programa de seguridad aeroportuaria.
- (f) El entrenamiento de recurrente considerará como mínimo, el manejo de detectores de metales, inspección física de pasajeros y equipajes y el reconocimiento de armas, explosivos, incendiarios y otros objetos no autorizados que afecten la seguridad, requiriendo las horas necesarias de instrucción tal como se indica en el PNISAC. El entrenamiento recurrente se dará cada 12 meses y debe ser impartido por un instituto e Instructores aprobados por el INAC.
- (g) Si el Operador del Aeropuerto decide utilizar un servicio de empresas de seguridad complementario a las labores del personal descrito en la RTA-17.180, debe presentar por escrito a el INAC, constancia del cumplimiento del entrenamiento requerido en los párrafos (a), (b) y (c) de esta sección.

⁸⁴ PSA: Programa de seguridad del aeropuerto (Documento confidencial)

De toda persona que vaya a ser empleada para desempeñar las tareas de seguridad aeroportuaria establecidas en esta regulación.

El revisar esta reglamentación sobre el entrenamiento de los funcionarios de seguridad física que equivaldría a la capacitación técnica que deben recibir antes de realizar las funciones propias del puesto de trabajo, hacen referencia a la instrucción debe ser realizada por un instituto reconocido por ellos e instructores certificados por esta autoridad nacional.

Cabe destacar que los requisitos de instrucción están establecidos en el PNSAC y PNISAC (Programa Nacional de seguridad de la Aviación Civil y Programa Nacional de Instrucción de Seguridad de la Aviación Civil) del estado de Nicaragua y establece como requisito formativo el de ser bachiller mínimo.

Esta instrucción es un compromiso que se establece en la legislación nacional, como estado contratante que pertenece a la OACI, se cumple con las normas del Anexo 17 – “Seguridad” – Protección de la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita 3.4.1 **“Cada Estado contratante asegurará que las personas que aplican controles de seguridad hayan sido objeto de verificaciones de antecedentes y procedimientos de selección”**. (OACI, Anexo 17 - Seguridad, 2015).

La norma 3.4.1 establece que debe hacer el estado para que se cumpla con esta, pero el Documento 8973/9 – “Manual de Seguridad de la Aviación”, orienta a los estados contratantes por medio de modelos, cuáles son las competencias que deben adquirir los funcionarios de seguridad aeroportuaria en el capítulo 8 – “Contratación, selección e instrucción”, enfocado en la capacitación técnica. (OACI, 2015).

La norma 3.4.2 establece que **“Cada Estado contratante asegurará que las personas que aplican controles de seguridad posean todas las competencias requeridas para desempeñar sus funciones y hayan recibido instrucción apropiada de conformidad con los requisitos del programa nacional de seguridad de la aviación civil, y que se mantengan actualizados los registros apropiados. Se establecerán normas de actuación pertinentes y se introducirán evaluaciones iniciales y periódicas para mantener dichas normas”** (OACI, Anexo 17 - Seguridad, 2015).

La norma 3.4.2 establece que **“Cada Estado contratante asegurará que las personas que llevan a cabo las operaciones de inspección hayan sido objeto de certificación de conformidad con los requisitos del programa nacional de seguridad de la aviación civil a fin de garantizar el cumplimiento uniforme y fiable de las normas de actuación”**. (OACI, Anexo 17 - Seguridad, 2015).

Así mismo el Manual de capacitación de la EAAI recopila estas normas de instrucción sobre los funcionarios de seguridad aeroportuaria y los funcionarios de operaciones en sus diferentes categorías (operativos de línea, técnicos, especialistas y de dirección).

6.4 Forma de atención que aplican los funcionarios de seguridad aeroportuaria y de operaciones a los usuarios del transporte aéreo.

6.4.1 Los funcionarios de seguridad aeroportuaria deben atender a los usuarios del transporte aéreo de las siguientes formas:

- Conducirse con tacto y cortesía
- Solicitar permiso para realizar la inspección de la humanidad del pasajero.

- No expondrá las pertenencias de pasajero inspeccionado ante los demás, durante el proceso de inspección
- Solicitar permiso para realizar la inspección manual del equipaje de mano y sus pertenencias.
- En caso de presentarse algún usuario con capacidades especiales, deberá seguir el procedimiento para este tipo de casos.
- Agradecer al pasajero después de haber realizado la inspección
- Orientar al pasajero sobre la importancia de la inspección en caso de que esta sea necesaria.
- Orientar al pasajero que debe hacer en caso de presentarse una emergencia por desastre natural o bien por incendio estructural, en caso de presentarse un incidente o accidente de esta naturaleza durante el proceso de inspección en condiciones normales de operación.

6.4.2 Los funcionarios de operaciones deberían atender a los usuarios del transporte aéreo de las siguientes formas:

- Identificar el equipaje que documenta el pasajero durante el punto de presentación ante el transportista aéreo, para la inspección por rayos X.
- Recibir el equipaje una vez inspeccionado y estibarlos en los carros de carga que corresponda, mediante la indicación del seleccionador de equipaje.
- Asegurar los carros de carga para que sean trasladados por los operadores de equipos rodantes hasta la bodega o fin de la aeronave en servicio.
- Se asegurará que estos equipajes o carga estén libre de intrusión no autorizada y evitar cualquier violación a los mismos.
- Acomodar el equipaje en las bodegas seleccionadas siguiendo el orden seleccionado previamente establecido por el despachador de vuelo en coordinación con el encargado de vuelo en funciones.
- Cerrar los bines o bodegas de las aeronaves.

- Asegurar que el pasajero reciba su equipaje en las condiciones que lo depositó en el punto de presentación al llegar a su destino.

6.5 **Satisfacción de los usuarios del transporte aéreo.**

Los usuarios del transporte aéreo considerarán que está satisfecho si percibe que ha sido tratado de la siguiente forma:

- Fue tratado con educación.
- Sintió que fue tratado con profesionalismo.
- Consideró que son profesionales los que le atendieron durante el proceso de inspección y que estaban debidamente capacitados.
- Se sintió respetado durante el proceso de inspección de seguridad.
- Se respetó su integridad física.
- Recibió la orientación correspondiente en materia de seguridad.
- Está convencido que el proceso de inspección es necesario para su seguridad.
- No le faltó ningún artículo personal después de haber sido inspeccionado.
- Recibió su equipaje completo.
- No tuvo demora en el proceso de inspección.

6.6 **Atención a los usuarios del Transporte aéreo**

6.6.1 Servicio de atención al cliente

El **servicio de atención al cliente**, o simplemente **servicio al cliente**, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa así sea macro o micro y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa. (Wikipedia, 2013)

Concepto de atención al cliente: Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.

En caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores, los clientes de una empresa deberán comunicarse con este servicio. (ABC, 2016).

6.6.2 Definiciones

Servicio “El servicio es definido como el conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos trabados, de duración y localización definida, realizados, gracias a medios humanos y materiales puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación”, Albretch Karl - Todo el poder del cliente, España, Paidós 1994, (Vargas Quiñonez & Aldana de Vega, 2007, pág. 57)

También lo definen como “El conjunto de actitudes que determinan comportamientos orientados a satisfacer al cliente en relación con sus intereses, expectativas, necesidades y anhelos que originan una serie de procesos para satisfacer una necesidad, realizando diferentes funciones que el cliente no desea ejecutar y que está dispuesto a pagar a quien lo reemplace, este alguien analiza como satisfacer, en qué oportunidad, lugar y elementos y con qué personas” Karl⁸⁵.

Kotler lo define “todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad. Su producción puede o no vincularse a un producto físico” ⁸⁶

Entonces se puede definir Atención a los usuarios del transporte aéreo como sigue: “Es la gestión que realiza cada funcionario o colaborador que trabaja en una empresa o institución que presta servicio en el transporte aéreo, así sea macro o micro y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los pasajeros y buscar en ellos su total satisfacción”.

⁸⁵ Otras definición escrita por Karl citada por Martha Elena Quiñonez Vargas en el libro “Elementos esenciales para el desarrollo del servicio y la calidad”.

⁸⁶ Definición escrita por Kotler citada por Martha Elena Quiñonez Vargas en el libro “Elementos esenciales para el desarrollo del servicio y la calidad”.

6.6.3 Factores que intervienen en el servicio al cliente

Para entender mejor su concepto veamos a continuación los factores que intervienen en el servicio al cliente:

- *Amabilidad*: amabilidad hace referencia al trato amable, cortés y servicial. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores saludan al cliente con una sonrisa sincera, cuando le hacen saber que están para servirlo, cuando le hacen sentir que están genuinamente interesados en satisfacerlo antes que, en venderle, etc.
- *Atención personalizada*: la atención personalizada es la atención directa o personal que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente. Se da, por ejemplo, cuando un mismo trabajador atiende a un cliente durante todo el proceso de compra, cuando se le brinda al cliente un producto diseñado especialmente de acuerdo a sus necesidades, gustos y preferencias particulares, etc.
- *Rapidez en la atención*: la rapidez en la atención es la rapidez con la que se le toman los pedidos al cliente, se le entrega su producto, o se le atienden sus consultas o reclamos. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con procesos simples y eficientes, cuando se cuenta con un número suficiente de personal, cuando se le capacita al personal para que brinden una rápida atención, etc.
- *Ambiente agradable*: un ambiente agradable es un ambiente acogedor en donde el cliente se siente a gusto. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores le dan al cliente un trato amable y amigable, cuando el local del negocio cuenta con una buena decoración, una iluminación adecuada, una música agradable, etc.

- *Comodidad*: comodidad hace referencia a la comodidad que se le brinda al cliente cuando visita el local. Se da, por ejemplo, cuando el local cuenta con espacios lo suficientemente amplios como para que el cliente se sienta a gusto, sillas o sillones cómodos, mesas amplias, estacionamiento vehicular, un lugar en donde pueda guardadas sus pertenencias, etc.
- *Seguridad*: seguridad hace referencia a la seguridad que existe en el local y que, por tanto, se le da al cliente al momento de visitarlo. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con suficiente personal de seguridad, cuando se tienen claramente marcadas las zonas de seguridad, cuando se tienen claramente señalizadas las vías de escape, cuando se cuenta con botiquines médicos, etc.
- *Higiene*: higiene hace referencia a la limpieza o aseo que hay en el local o en los trabajadores. Se da, por ejemplo, cuando los baños del local se encuentran siempre limpios, cuando no hay papeles en el piso, cuando los trabajadores están bien aseados, con el uniforme o la vestimenta impecable y las uñas recortadas, etc.

Una empresa o negocio brinda un buen servicio al cliente cuando ha trabajado en varios de estos factores; por ejemplo, cuando trata a sus clientes con amabilidad, les da un trato personalizado, los atiende con rapidez, les ofrece un ambiente agradable, y los hace sentir cómodos y seguros.

VII. PREGUNTAS DIRECTRICES

Como esta es una investigación con enfoque mixto, se establecen las siguientes preguntas directrices.

7.1 ¿Cuál es la formación profesional que poseen los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, y su correspondencia con la atención a los usuarios del transporte aéreo?

7.2 ¿Qué tipo capacitación técnica han recibido los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones para atender a los usuarios del transporte aéreo?

7.3 ¿Cómo se pueden describir las formas de atención que aplican los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones a los usuarios del transporte aéreo?

7.4 ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte aéreo, mediante la atención que reciben de los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones?

7.5 ¿Qué lineamientos se pueden proponer para mejorar la formación profesional y la capacitación técnica, de los funcionarios de seguridad aeroportuaria, como de operaciones?

VIII. OPERATIVIZACION DE LAS VARIABLES

Como esta es una investigación mixta, se establece los descriptores de las variables vinculadas a los instrumentos de investigación cualitativo (entrevista, grupo focal y revisión documental), y operativización de las variables vinculadas a los instrumentos de investigación cuantitativa (las dos encuestas aplicadas).

8.1 DESCRIPTORES

OBJETIVOS	PREGUNTAS DIRECTRICES	PREGUNTAS ESPECÍFICAS	FUENTE DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTO
Verificar la formación profesional que poseen los funcionarios de seguridad física y operaciones, y su correspondencia con la atención que brindan a los usuarios del transporte aéreo.	¿Cuál es la formación profesional que poseen los funcionarios de seguridad física y operaciones, y su correspondencia con la atención a los usuarios del transporte aéreo?	1. ¿Su nivel académico actual es?: CUAN ⁸⁷ 2. ¿Cuál es su nivel de formación profesional actual? CUAN 3. ¿La formación profesional está relacionada con el puesto de trabajo que usted desempeña? CUAN 4. ¿Formación profesional que usted tiene? CUAL ⁸⁸ 5. Explique cuál es la relación que tiene su formación profesional con el puesto de trabajo que desempeña. CUAL	Funcionarios de seguridad aeroportuaria (agentes de seguridad aeroportuaria, operadores de equipos de RX, jefes de turno, supervisor de seguridad) y operaciones (agentes de rampa, operadores de equipos rodantes, jefes de turnos de rampa, Encargados de vuelo, asistentes, jefes de área, supervisor de operaciones, mecánicos de aviación, Responsables de capacitación de la EAAI)	Entrevistas, Encuestas, Grupo focal, Revisión Documental
Comprobar los tipos de capacitación técnica que han	¿Qué tipos de capacitación técnica han recibido los	1. ¿La capacitación técnica que usted recibe está vinculada	Funcionarios de seguridad y operaciones.	Entrevista, Encuestas, Grupo focal, Revisión documental

⁸⁷ CUAN: abreviatura de Cuantitativo (pregunta con ese enfoque)

⁸⁸ CUAL: abreviatura de Cualitativo (pregunta con ese enfoque)

<p>recibido los funcionarios de seguridad física y operaciones, para atender a los usuarios del transporte aéreo.</p>	<p>funcionarios de seguridad física y operaciones para atender a los usuarios del transporte aéreo?</p>	<p>a su puesto de trabajo? CUAN 2.¿Qué tipo de capacitación técnica ha recibido para desempeñar su cargo? CUAL 3.¿Con qué frecuencia le capacitan? CUAL 4.¿Qué utilidad ha tenido esta capacitación técnica para el desempeño de su puesto de trabajo? CUAL 5.¿En qué lugar ha recibido esta capacitación técnica? CUAL 6.¿La capacitación técnica que usted tiene a mejorado su desempeño laboral? CUAL</p>	<p>Responsables de capacitación de la EAAI</p>	
<p>Describir las formas de atención que aplican los funcionarios de seguridad física y operaciones a los usuarios del transporte aéreo.</p>	<p>¿Cómo se pueden describir las formas de atención que aplican los funcionarios de seguridad física y operaciones a los usuarios del transporte aéreo?</p>	<p>1.¿Esta capacitación le sirve como herramienta para atender a los usuarios del transporte aéreo (pasajeros de origen)? CUAN 2.¿El contacto con los usuarios del transporte aéreo (pasajeros de origen) usted la considera que es?: CUAN 3.¿Este contacto con los usuarios del transporte aéreo (pasajeros de origen) en cuanto a la atención es?: 4.¿Le capacitan en atención al cliente, como parte de sus</p>	<p>Funcionarios de seguridad y operaciones. Documentos y Manuales de atención al cliente</p>	<p>Encuestas, marco teórico.</p>

		<p>funciones?</p> <p>5.¿Con que frecuencia le capacitan en atención al cliente?</p> <p>6.¿Cuáles son las formas de atención al cliente?</p>		
<p>Constatar el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte aéreo, mediante la atención que reciben de los funcionarios de seguridad física y operaciones.</p>	<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte aéreo, mediante la atención que reciben de los funcionarios de seguridad física y operaciones?</p>	<p>1.¿Usted considera que los pasajeros se sienten seguros de la forma en que usted se dirige a ellos? CUAN</p> <p>2.¿Cuándo realiza su viaje siente que es bien atendido en el punto de presentación del transportista aéreo? CUAN</p> <p>3.Considera que su equipaje fue: CUAN</p> <p>4.¿Al realizar el trámite migratorio usted es?: CUAN</p> <p>5.¿Al pasar por el punto de inspección de seguridad fue tratado de forma?: CUAN</p> <p>6.¿Considera que la orientación para realizar su viaje fue?: CUAN</p> <p>7.¿Tipo de incidente que más se presenta al realizar sus viajes? CUAN</p> <p>8.Se siente seguro cada vez que viaja por vía aérea: CUAN</p> <p>9.Considera que las instalaciones del aeropuerto son:</p> <p>10.Considera que las prácticas de relaciones humanas en las diversas</p>	<p>Usuarios del transporte aéreo (pasajeros de origen).</p> <p>Funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones.</p>	<p>Encuestas</p> <p>Estudios del nivel de satisfacción de los usuarios, Marco teórico.</p> <p>Revisión documental</p>

		gestiones del aeropuerto son: 11.¿Alguna vez ha tenido algún incidente con el personal de seguridad aeroportuaria al salir del país?:CUAN		
Proponer lineamientos para mejorar la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios de seguridad aeroportuaria, como de operaciones.	¿Qué lineamientos se pueden proponer para mejorar la formación profesional y la capacitación técnica, de los funcionarios de seguridad aeroportuaria, como de operaciones?	1.¿Cuenta con las condiciones necesarias para realizar las funciones que desempeña en el puesto de trabajo asignado? CUAL 2.Enumere las principales fortalezas y debilidades del trabajo que realiza. CUAL 3.Considera importante la capacitación en relaciones humanas para su puesto laboral. CUAL 4.¿Cuáles son los principales obstáculos que no permiten la eficiencia de sus funciones laborales? CUAL 5.Conoce la existencia de algún programa de capacitación. CUAL 6.Si tuviera alguna recomendación que hacer en cuanto a la formación profesional del personal que lo atendió en su viaje sobre qué tema lo haría. CUAN	Funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones. Usuarios del transporte aéreo. Manuales	Encuestas, Marco Teórico, Revisión Documental Entrevistas.

8.2 Operativización de las variables

Se determinaron tres variables en este estudio, dos de ellas independientes y un dependiente, las que se utilizaron para elaborar los instrumentos de investigación cuantitativa y que se detallan a continuación en la siguiente tabla, con sus respectivos conceptos, dimensiones, indicadores e ítems de los instrumentos de investigación relacionados:

VARIABLES	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Formación Profesional	Se entiende todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida	Nivel académico	Educación Básica	I - 1	Encuesta Revisión documental	Funcionarios operativos, Manuales
			Bachiller			
			Técnico Profesional			
		Nivel de formación profesional	Técnico medio	I - 2	Encuesta Revisión documental	Funcionarios operativos, Manuales
			Técnico medio superior			
			Pre grado			
		Vínculo con el puesto de trabajo	No se relaciona	I - 3	Encuesta Revisión documental	Funcionarios operativos, Manuales
			Se relaciona			
			Estrechamente relacionada			
Capacitación Técnica	Es el conjunto de habilidades	Capacitación en Atención al cliente	SI NO N/A	I - 8	Encuesta Revisión documental	Funcionarios operativos, Manuales

	que un individuo posee para completar diversas tareas y actividades cuando trabaja dentro de una empresa	Frecuencia	Nunca	I - 9	Encuesta Revisión documental	Funcionarios operativos, Manuales		
			Una vez al año					
			Cada dos años					
			Cada tres años					
		Vínculo con el puesto de trabajo	Totalmente de acuerdo	I - 4	Encuesta Revisión documental	Funcionarios operativos, Manuales		
			Medianamente de acuerdo					
			En desacuerdo					
		Herramienta para atender a los usuarios TA	Totalmente de acuerdo	I - 5	Encuesta Revisión documental	Funcionarios operativos, Manuales		
			Median					
		Atención al Usuario del Transporte aéreo	Es la gestión que realiza cada funcionario o colaborador que trabaja en una empresa o institución que presta servicio en el transporte aéreo, así sea macro o micro y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los pasajeros y buscar en ellos su total	Orientación de su viaje	Suficiente	II - 5	Encuesta Revisión documental	Funcionarios operativos, Manuales
					Regular			
Tuvo dudas								
Insuficiente								
Atención en el control de acceso	Excelente			II - 4	Encuesta Revisión documental	Funcionarios operativos, Manuales		
	Muy bien							
	Bien							
	Regular							
Contacto con pasajeros de origen	Directa			I - 6	Encuesta Revisión documental	Funcionarios operativos, Manuales		
	Medianamente directa							
	Indirecta							
	No tiene contacto							
Percepción del contacto con los pasajeros	Excelente	I - 7	Encuesta Revisión documental	Funcionarios operativos, Manuales				
	Muy buena							
	Buena							
	Regular							
	Deficiente							
	No aplica							
Incidente	Nunca	II - 6	Encuesta	Funcionarios				

	satisfacción	con el personal de seguridad	Una vez		Revisión documental	operativos, Manuales	
			Dos veces o mas				
			siempre				
	Actitud frente al incidente con pasajeros		Conciliadora	I – 10	Encuesta Revisión documental	Funcionarios operativos, Manuales	
							Trata de ayudar
							Es indiferente
							No aplica
	Incidente con el equipaje del pasajero		Una vez al día	I – 11	Encuesta Revisión documental	Funcionarios operativos, Manuales	
							Una vez a la semana
							Una vez al mes
							nunca
	Acción ante un incidente		Resuelve el caso	I - 12	Encuesta Revisión documental	Funcionarios operativos, Manuales	
							Avisa al supervisor
							Nunca avisa
Tipo de incidente		Pérdida de pasaporte	II - 5	Encuesta Revisión documental	Funcionarios operativos, Manuales		
						Pérdida de algún artículo de valor	
						Perdida de algún equipaje	
						Perdida de documentos extras	
Percepción de seguridad en el viaje		Totalmente	II - 6	Encuesta Revisión documental	Funcionarios operativos, Manuales		
						Bien	
						A veces	
						Inseguro	

IX. DISEÑO METODOLÓGICO

9.1 Tipo de Investigación

Según el enfoque esta investigación es mixta, la estructura del diseño de las variables fue basado en una combinación del enfoque cualitativo y cuantitativo, debido a que se analizaron las opiniones de los funcionarios aeronáuticos con responsabilidades y toma de decisión, con personal a su cargo.

Es decir que se elaboró descriptores de las variables para obtener datos por medio de la aplicación de entrevistas, grupo focal y revisión documental; paralelamente se realizó la operativización de variables basados en el tema de investigación, diseñándose encuestas para los funcionarios operativos y los usuarios del transporte aéreo, en una proporción de recopilación de la información equilibrada.

Es importante señalar que se utilizaron métodos teóricos (revisión documental) y métodos empíricos (entrevistas, encuestas y un grupo focal) que se detallan más adelante.

Según el alcance esta investigación se consideró que es del tipo exploratoria⁸⁹ (Cazau, 2006), porque el estudio es novedoso, poco estudiado, por no decir que jamás se ha abordado este tema en Nicaragua, por lo que permitió identificar conceptos y variables de estudio relacionados entre sí.

⁸⁹ Investigación exploratoria: “es un tipo de investigación que examina y explora un tema o problema de investigación poco estudiado o que no se ha abordado nunca antes, que sirve para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, poco estudiados o novedosos, permitiendo identificar conceptos o variables promisorias, e incluso identificar relaciones potenciales entre ellas”. Definición extraída del libro “Introducción a la investigación en Ciencias Sociales”, (2006, pág. 26), 3ra. Edición, Buenos Aires, marzo 2006, escrito por: Pablo Cazau.

Según la profundidad u objeto del estudio es de carácter descriptiva y explicativa, porque se describirán mediante frecuencia sobre cuál es la formación profesional y capacitación técnica que poseen los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones.

Según la finalidad, esta investigación es aplicada porque permitió emitir juicios directos mediante la percepción que los usuarios del transporte aéreo en Nicaragua, durante el proceso de su atención al pasar por las instalaciones aeroportuarias de nuestro país, enfocadas en el tipo de formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operacional.

Según el carácter temporal, esta investigación de carácter transversal ya que una de las condiciones es la delimitación del tiempo al preguntar sobre cómo percibe la atención de parte de los funcionarios de seguridad física y operacional durante el segundo semestre del año 2016.

Según el marco en el que tendrá lugar esta investigación es de campo, debido a que se estará desarrollando en la parte aeronáutica del Aeropuerto Internacional “Augusto C. Sandino”.

Los métodos de investigación fueron empíricos, debido a que se aplicó la recolección de la información mediante entrevistas inestructuradas y semi estructuradas dirigidas a los encargados de dirigir grupos y equipos de trabajo operativos, se aplicó la técnica del grupo focal a los mecánicos de aviación.

Se aplicó una encuesta o test a los usuarios del transporte aéreo y funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones de base, y en última instancia se hizo la revisión documental de los manuales de instrucción y capacitación técnica de la EAAI, Ley 595 de aeronáutica Civil, RTA 17 . Seguridad de la aviación, RTA2 . Licencias al personal aeronáutico, Convenio de Chicago, Doc. 8973 – Manual de Seguridad de la aviación y Anexo 17,

9.2 Población y Muestra

Según (Zacarías Ortiz, 2000, pág. 88) “La población es una colección de unidades de estudio acerca de la cual se desea hacer alguna inferencia, en ese sentido se habla de población objetivo. Por muestra entendemos una reunión de unidades de estudios que forman parte representativa de la población”

La población del AIACS está estimada entre los 700 – 800 trabajadores y funcionarios administrativos y operativos.

La muestra que se seleccionará para el estudio serán los funcionarios de seguridad aeroportuaria, de operaciones y usuarios del transporte aéreo (pasajeros salientes). Utilizando la fórmula estadística siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N * e^2) + (Z^2 * p * q)}$$

9.2.1 Personal de Seguridad Aeroportuaria

Cargo	Sujetos	Muestra	%
Supervisor de Seguridad	1	1	100 %
Jefes de Turno	3	3	100 %
Operadores de Equipos RX	45	27	60 %
Agentes de Seguridad física	75	36	48 %

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N * e^2) + (Z^2 * p * q)}$$

- Cálculo de la muestra para el supervisor de seguridad

$$Z = 1.96$$

$$Z^2 = 3.84$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$L_e = e = 5\% = 0.05 \text{ (error)}$$

$$N = 1$$

$$\underline{n = 1}$$

- Cálculo de la muestra para los Jefes de turno de seguridad

$$Z = 1.96$$

$$Z^2 = 3.84$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$L_e = e = 5\% = 0.05 \text{ (error)}$$

$$N = 3$$

$$\underline{n = 3}$$

- Cálculo de la muestra para los operadores de equipos de RX

$$Z = 1.65$$

$$Z^2 = 2.74$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$L_e = e = 10\% = 0.1 \text{ (error)}$$

$$N = 45$$

$$\underline{n = 27}$$

- Cálculo de la muestra para los agentes de seguridad aeroportuaria

$$Z = 1.65$$

$$Z^2 = 2.74$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$L_e = e = 10\% = 0.1 \text{ (error)}$$

$$N = 75$$

$$\underline{n = 36}$$

El supervisor de seguridad (1), se selecciona totalmente a este funcionario como muestra y representa un 100 %, de los jefes de turno (3) se seleccionarán todos como muestra y representa un 100%, de los 45 funcionarios de operadores de equipos de RX se seleccionaron aleatoriamente 27, que representa el 60% del total y de los agentes de seguridad física, 36 que representan un 48% del total.

9.2.2 Personal de Operaciones (apoyo en tierra a las aeronaves)

Cargo	Sujeto	Muestra	%
Supervisor de operaciones	1	1	100 %
Asistentes de áreas	4	4	100%
Jefes de área	5	5	100 %
Inspectores de operaciones	7	7	100 %
Mecánicos de aviación – TMA	10	10	100%
Despachadores de vuelo internacionales	6	6	100 %
Conductores	2	2	100%
Jefes de turno	3	3	100%
Operadores de equipos rodantes	25	18	72%
Encargados de vuelos	16	13	81%
Agentes de rampa	107	41	38%

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N * e^2) + (Z^2 * p * q)}$$

- Cálculo de la muestra para el Supervisor de operaciones

$$Z = 1.96$$

$$Z^2 = 3.84$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$L_e = e = 5\% = 0.05 \text{ (error)}$$

$$\underline{n = 1}$$

- Cálculo de la muestra para los Asistentes de áreas de operaciones

$$Z = 1.96$$

$$Z^2 = 3.84$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$L_e = e = 5\% = 0.05 \text{ (error)}$$

$$N = 4$$

$$\underline{n = 4}$$

- Cálculo de la muestra para los Jefes de área

$$Z = 1.96$$

$$Z^2 = 3.84$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$L_e = e = 5\% = 0.05 \text{ (error)}$$

$$N = 5$$

$$\underline{n = 5}$$

- Cálculo de la muestra para los inspectores de operaciones

$$Z = 1.96$$

$$Z^2 = 3.84$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$L_e = e = 5\% = 0.05 \text{ (error)}$$

$$N = 7$$

$$\underline{n = 7}$$

- Cálculo de la muestra para los Mecánicos de aviación - TMA

$$Z = 1.96$$

$$Z^2 = 3.84$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$L_e = e = 5\% = 0.05 \text{ (error)}$$

$$N = 10$$

$$\underline{n = 10}$$

- Cálculo de la muestra para los Despachadores de vuelos

$$Z = 1.96$$

$$Z^2 = 3.84$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$L_e = e = 5\% = 0.05 \text{ (error)}$$

$$N = 6$$

$$\underline{n = 6}$$

- Cálculo de la muestra para los Conductores

$$Z = 1.96$$

$$Z^2 = 3.84$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$L_e = e = 5\% = 0.05 \text{ (error)}$$

$$N = 2$$

$$\underline{n = 2}$$

- Cálculo de la muestra para los Jefes de turno

$$Z = 1.96$$

$$Z^2 = 3.84$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$L_e = e = 5\% = 0.05 \text{ (error)}$$

$$N = 3$$

$$\underline{n = 3}$$

- Cálculo de la muestra para los operadores de equipos rodantes

$$Z = 1.65$$

$$Z^2 = 2.74$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$L_e = e = 10\% = 0.1 \text{ (error)}$$

$$N = 25$$

$$\underline{n = 18}$$

- Calculo de la muestra para los Encargados de vuelo

$$Z = 1.65$$

$$Z^2 = 2.74$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$L_e = e = 10\% = 0.1 \text{ (error)}$$

$$N = 16$$

$$\underline{n = 13}$$

- Calculo de la muestra para los Agentes de rampa

$$Z = 1.65$$

$$Z^2 = 2.74$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$L_e = e = 10\% = 0.1 \text{ (error)}$$

$$N = 107$$

$$\underline{n = 41}$$

Se seleccionó al supervisor de operaciones (1), que corresponde al 100% del tamaño de la muestra; a los cuatro (4) asistentes de áreas, que corresponde al 100% del tamaño de la muestra; a los jefes de áreas (5), que corresponde al 100% del tamaño de la muestra; inspectores de operaciones (7) que corresponde al 100% del tamaño de la muestra.

Se seleccionaron también a los mecánicos de aviación – TMA (10), que corresponde al 100% del total de la muestra; despachadores de vuelo (6), que corresponde al 100% del total de la muestra; a los conductores (2), que corresponde al 100 del total de la muestra; a los jefes de turno (3) que corresponde al 100% del total de la muestra.

También se seleccionó una muestra de 18 operadores de equipos rodantes, que corresponde al 72% del total de 25 funcionarios; otra muestra de 13 encargados de vuelo que equivalen al 81% del total de funcionarios y otra muestra de 41 agentes de rampa, que equivalen al 38% del total de funcionarios.

9.2.3 Usuarios del transporte aéreo (pasajeros de origen)

Cargo	Sujeto	Muestra	%
Pasajeros de origen	53994	68	4%

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N * e^2) + (Z^2 * p * q)}$$

- Calculo de la muestra para los Pasajeros de origen

$$Z = 1.65$$

$$Z^2 = 2.74$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$L_e = e = 10\% = 0.1 \text{ (error)}$$

$$N = 53,994$$

$$\underline{n = 68}$$

Los usuarios del transporte aéreo que circulan a través del aeropuerto internacional “Augusto C. Sandino” (pasajeros saliendo de Nicaragua en promedio mensual) son 53,994, de estos se seleccionaron a 68 como muestra y que representan el 4% del total, con un margen de error del 10%. Utilizando la formula estadística que fue copiada al inicio de este acápite.

9.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

9.3.1 Métodos de investigación

El método lógico deductivo es el que se aplicará en este tipo de investigación y se utilizará el método empírico de recopilación de datos a través de la entrevista, grupo focal, dos tipos de encuesta (una dirigida a los funcionarios operativos y la otra a los usuarios del transporte aéreo), y el método teórico basado en la revisión documental para justificar el marco teórico.

➤ Métodos teóricos

Los métodos teóricos diseñados para la recolección de información fueron los siguientes:

- Entrevista
- Revisión documental

➤ Métodos empíricos

- Encuestas (dos tipos)
- Cuestionario para el grupo focal

9.3.2 Las técnicas de investigación

Técnicas: En opinión de Rodríguez Peñuelas (2008:10) las técnicas son los medios empleados para recolectar la información, entre las que destacan la observación, cuestionarios, la encuesta, la entrevista.

✓ La encuesta

La encuesta constituye un método muy habitual para obtener información en investigación social y de mercados, los datos se obtienen mediante la comunicación a través de entrevista personal mediante empleando un cuestionario, se denomina investigación cuantitativa, porque se utilizan técnicas estadísticas para analizar datos (Santesmases, 2009, págs. 78-79).

La encuesta es una herramienta de recogida de información que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas, y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo (Trespacios & Bello, 2005, págs. 118 - 119).

La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener y posteriormente “reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”, según Vidal Díaz de la Rada citando a Maynts (Diaz de la Rada, 2001, pág. 13).

Se diseñó una encuesta dirigida a los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, con el fin de obtener información sobre el nivel de formación profesional y capacitación técnica que estos poseen, el nivel académico e información adicional complementaria.

El encuestador deberá explicar al encuestado el objetivo de la encuesta y con qué fin se hace, la importancia de la información que proporcione, a su vez le dirá que la encuesta es anónima y confidencial, esta encuesta se limita a 14 ítems de preguntas, ver Anexo I.II

Se diseñó una “Encuesta”, dirigida a los usuarios del transporte aéreo de Nicaragua, con once (11) ítems preguntas para medir el nivel de satisfacción, en cuanto a la atención recibida por los funcionarios de seguridad aeroportuaria y de operaciones del Aeropuerto Internacional “Augusto C. Sandino”, en Managua.

El encuestador explicó al encuestado, cual es el fin de la encuesta y su importancia en la investigación que se está llevando a cabo de tal forma que el pasajero (usuario no perciba que está siendo coaccionado para proporcionar la información que se le solicita), ver Anexo I.I

✓ Entrevista

“La entrevista, son reiterados encuentros cara a cara entre el investigador e informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como lo expresan con sus propias palabras. Las entrevistas cualitativas siguen el modelo de una conversación entre iguales y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas” (Rodríguez Peñuelas, 2010, pág. 165).

“La entrevista es un intercambio verbal, que nos ayuda a reunir datos, durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da una versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico”: mutua ilustración (Acevedo & López, 1986, pág. 10).

Se elaboró una entrevista dirigida a los jefes de cada área operativa mencionada en este estudio con el fin de obtener información sobre la formación profesional y capacitación técnica que poseen, para desempeñar las funciones y tareas correspondientes propias de su cargo.

También se diseñó una “Entrevista” con el fin de recopilar información sobre la formación profesional y capacitación técnica, dirigida a los despachadores de vuelo y jefes de turno, concentrada en cuáles son los requisitos o parámetros para ser contratados en el puesto de trabajo que desempeñan en el cargo que desempeñan para atender a los usuarios del transporte aéreo nacional (pasajeros de origen hacia el exterior).

Es una entrevista estructurada, con cierto orden lógico y cuenta con 18 preguntas, de forma sencilla y claras, con el fin de que proporcionen la información completa y apegada a la realidad.

Se realizó una revisión documental del Manual de Capacitación del INAC (Instituto Nicaragüense de Aeronáutica Civil) y del Manual de Capacitación de la EAAI (Empresa Administradora de Aeropuertos Internacionales) con el objetivo de determinar el tipo de formación profesional que deben tener los funcionarios de seguridad física y operaciones en sus diferentes especialidades.

También se revisó la capacitación técnica que deben recibir los funcionarios de seguridad y operaciones de acuerdo a las normas establecidas. Para esto se determinarán los objetivos y se establecerá el orden correspondiente de estas actividades de instrucción por puesto de trabajo que se analizará.

Se diseñó un grupo focal con el objetivo de indagar sobre la formación profesional y capacitación técnica que tienen los mecánicos de vuelo (TMA), y que cuando se obtenga la información compararla con los requisitos establecidos en los manuales de capacitación del INAC y de la EAAI.

9.4 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El plan de recolección de datos se estructuró mediante la aplicación de las entrevistas a los diferentes especialistas funcionarios de seguridad aeroportuaria y de operaciones, que tienen responsabilidades de tomar decisiones y dirigir a personal asignado, tales como los Supervisores de área, jefes de turno, jefes de área, asistentes de áreas, despachadores de vuelos y conductores.

Se hizo un grupo focal dirigido a los mecánicos de aviación (TMA), en el período detallado en cuadro que se detalla a continuación en la tabla 1, se aplicó una encuesta diseñada a los operadores de equipos de rayos X, a los operadores de equipo rodante, agentes de seguridad, encargados de vuelo, y agentes de rampa, conforme a la programación que aparece en la tabla y también se aplicó una encuesta a los usuarios del transporte aéreo de acuerdo al calendario propuesto:

Grupo de interés	Instrumento	Fecha de Aplicación	Cantidad
Seguridad aeroportuaria	Entrevista	25 al 30 nov. 2016	1 cada día
Personal de operaciones	Entrevista	25 nov. Al 5 de dic. 2016	2 cada día
Personal de operaciones	Grupo Focal	5 al 10 de dic. 2016	2 cada 2 días
Seguridad aeroportuaria	Encuesta	11 al 30 de dic. 2016	3 diarios
Personal de operaciones	Encuesta	2 al 16 enero 2016	4 diarios
Usuarios – Pasajeros	Encuesta	1 al 30 diciembre 2016	3 diarios

9.5 PLAN DE ANÁLISIS

El plan de análisis se realizó mediante la interpretación de los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación empírica aplicados: “Entrevistas, Encuestas, Revisión documental y Grupo Focal”.

Como se puede observar se aplicaron dos instrumentos cualitativos y dos cuantitativos lo que sustenta el método de mixto de investigación empleado. Es importante destacar que se aplicó el SSPS21 para el análisis de los instrumentos cuantitativos, por lo que se analizaron primero las encuestas aplicadas a los funcionarios operativos del AIACS, a los usuarios del transporte aéreo y finalmente se analizaron las entrevistas, el grupo focal y la revisión documental, siguiendo la siguiente planificación:

Instrumento	Dirigido al estrato	Fecha de análisis	Cumplimiento
Encuesta	Funcionarios operativos	Enero 2017	Cumplido
Encuesta	Usuarios del transporte aéreo	Enero/Febrero 2017	Cumplido
Grupo Focal	Mecánicos de aviación	Febrero 2017	Cumplido
Entrevistas	Personal de mando operativo	Enero/Febrero 2017	Cumplido
Manuales de Capacitación y Leyes vinculadas	INAC - EAAI	Febrero/Marzo 2017	Cumplido

X. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El análisis y discusión de los resultados de del tema de investigación “La valoración de la formación profesional, capacitación técnica de los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, su incidencia en la atención a los usuarios del transporte aéreo de Nicaragua, durante el segundo semestre del 2016”, se hace partiendo como de la definición siguiente:

“La discusión consiste en reflexionar en torno a la coherencia o no de los resultados con lo planteado en los objetivos del estudio y los planteamientos del marco teórico. Esta discusión, aunque admite interpretaciones, debe evitar juicios de valor” (Bernal Tórrez, 2010, pág. 237) Por lo tanto en este capítulo se hizo esa actividad conectando los objetivos, con las preguntas directrices y variables,

10.1 La formación profesional que poseen los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones

En las entrevistas realizadas a los funcionarios que dirigen, supervisan y controlan al personal operativo de base se encontró que hay pilotos de aeronaves, licenciados en inglés, psicología, sociología, administración de empresas, derecho, técnicos en computación, mantenimiento aeronáutico, navegación aérea, contabilidad e ingenieros aeronáuticos y otros respondieron que no tenían formación profesional.

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos de los participantes en el grupo focal con los mecánicos de vuelo (TMA⁹⁰), estos expresaron que las características primordiales de la formación profesional y/o capacitación técnica consiste en:

⁹⁰ TMA: Técnico en Mantenimiento de Aviación.

- La preparación de sus tareas antes de dar respuesta a los incidentes, gestiones y asistencia en tierra a las aeronaves, así como la de preparación teórica recibida por los transportistas aéreos.
- Les permite compartir información relacionada a sus tareas básicas y complejas con otras dependencias operativas del AIACS, especialmente con los pilotos de aeronaves internacionales que aterrizan en el país.

Los documentos que fueron revisados mediante la guía de revisión documental, específicamente en los requisitos de cada puesto de trabajo en cuanto al nivel académico estos establecen que solamente los funcionarios de dirección o jefes de área, supervisores e inspectores deben poseer un título profesional vinculado a su puesto de trabajo.

10.1.1 Nivel académico de los funcionarios operativos del AIACS

Al analizar los resultados de las encuestas se encontró que el nivel académico del personal operativo del AIACS es que 21 funcionarios tienen educación básica, lo que representa un 15.44% del total de la muestra, 75 funcionarios son bachilleres, lo que representa un 55.15% del total de la muestra, 16 funcionarios son técnicos, lo que representa un 11.77% del total de la muestra, 23 funcionarios son profesionales, lo que representa el 16.91% y 1 funcionario no tiene nivel académico, lo que representa el 0.73% del total de la muestra, lo que se evidencia en el gráfico 10.1.1

Se puede observar por el nivel académico de los funcionarios sumando las categorías de los funcionarios que son bachilleres, técnicos y profesionales, totalizan un 83%, significa que han alcanzaron el nivel de medio o técnico educación formal y general, establecida en el estado de Nicaragua y que cumplen los requisitos generales del puesto de trabajo que desempeñan en el AIACS.

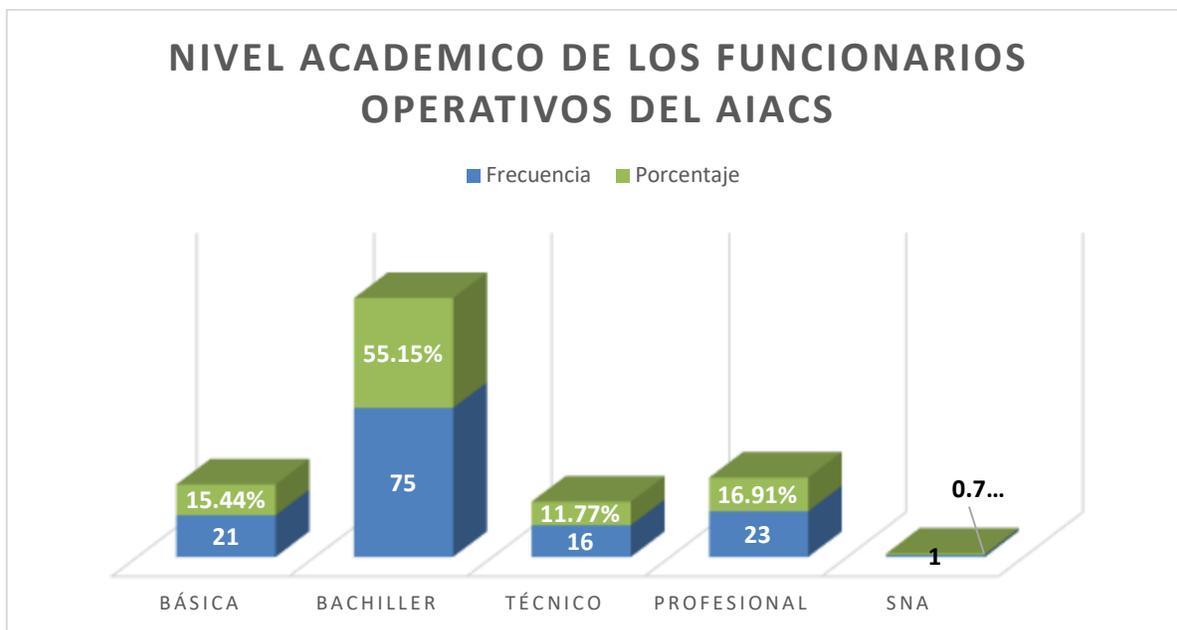


Gráfico – 10.1.1

10.1.2. Formación profesional del personal operativo del AIACS

La formación profesional del personal operativo del AIACS, quedó distribuido de la siguiente forma: 53 funcionarios tienen una formación profesional técnica, lo que representa un 38.97% del total de la muestra, 17 funcionarios tienen la formación profesional de técnico medio, lo que representa el 12.5% del total de la muestra.

De estos 17 funcionarios tienen la formación profesional de pre grado, lo que representa un 12.5% del total de la muestra, 2 funcionarios tienen la formación profesional de post grado, lo que representa el 1.47% del total de la muestra.

Otros 44 funcionarios respondieron que para ellos no aplicaba la formación profesional por no tener formación lo que representa el 32.35% del total de la muestra y si a esto le sumamos 3 funcionarios sin formación profesional, lo que representa un total del 2.21% del total de la muestra, lo que se refleja en el gráfico 10.1.2.

Es importante destacar que son 47 funcionarios que no tienen formación profesional alguna, lo que representa el 34.46% del total de la muestra, pre grado y post grado suman 19 funcionarios lo que representa el 13.97% del total de la muestra y 70 funcionarios son técnicos, lo que representa un 51.47%, del total de la muestra, es decir más del 50% tiene una formación técnica que laboran en la parte operativa del AIACS.



Gráfico – 10.1.2

10.1.3 Relación entre la formación profesional con las funciones del puesto de trabajo

La relación que existen entre la formación profesional de los funcionarios operativos del AIACS con respecto a las funciones del puesto de trabajo que desempeñan queda establecida de la siguiente forma: 97 encuestados manifestaron que su formación profesional no se relaciona con las funciones del puesto de trabajo, lo que representa el 71.32% del total de la muestra, 35 encuestados manifestaron que su formación profesional se relaciona con las tareas que desempeñan en el puesto de trabajo, lo que representa el 25.74% del total de la muestra y 4 funcionarios encuestados manifestaron que su formación profesional está estrechamente relacionada con las funciones que desempeñan en su puesto de trabajo, lo que representa el 2.88% del total de la muestra.

Esto quiere decir que 28.62% que son 39 encuestados del total de la muestra consideraron que al menos su formación profesional se relaciona con las tareas que desempeña en el puesto de trabajo y el 71.38% dijeron que su formación profesional no tiene ninguna relación o no tienen formación profesional (ver gráfico 10.1.3)



Gráfico 10.1.3

No obstante el personal entrevistado dijo que su formación profesional no se relacionaba con el puesto de trabajo que desempeñaban, por lo tanto tuvieron que aprender mediante la capacitación técnica enfocada en competencias.

Las opiniones de los participantes en el grupo focal (los TMA) expresaron que su formación profesional si estaba vinculada a las tareas que desempeñan en el puesto de trabajo, independientemente de no tener un título universitario, por los requisitos establecidos en el manual de capacitación e instrucción de la EAAI, en el manual de puesto, la ficha individual del puesto y las RTA 2, RTA 6, RTA 17, RTA 14 y otros documentos asociados del INAC y la OACI.

10.1.4 Correspondencia de la FP⁹¹ con la atención a los usuarios del transporte aéreo

Los funcionarios operativos del AIACS opinaron en un 71.32% que no hay correspondencia entre la FP con la atención a los usuarios del transporte aéreo porque el nivel académico alcanzado no está enfocado en esta especialidad de atender a los pasajeros.

Se destaca que solo el 60% de los funcionarios operativos tienen vínculo en la relación con la atención al usuario, en donde los funcionarios de seguridad aeroportuaria son los que inspeccionan a estos en los controles de acceso.

Los funcionarios de operaciones (agentes de rampa) que no se relacionan del todo con ellos (con los usuarios del transporte aéreo) por la naturaleza de la tareas que realizan, salvo (los encargados de vuelo) que si los atienden cuando se realiza el pesaje del equipaje que será almacenado en la bodega de las aeronaves que abordarán los pasajeros.

En algunos casos los supervisores de área y jefes de área atienden a los usuarios, en los casos de presentarse incidentes relevantes que no pueden ser atendidos por los agentes de seguridad, operadores de RX, jefes de grupo, encargados de vuelo, inspectores de rampa, por la gravedad del caso que se ha presentado.

En conclusión la formación profesional de los funcionarios operativos del AIACS, en el segundo semestre del 2016 está en un nivel del 10 % de acuerdo a los datos obtenidos, como se determinó en el anexo V, rúbrica de esta tesis de investigación.

⁹¹ FP: Abreviatura que significa formación profesional

Otra conclusión fue que la poca formación profesional que poseen los funcionarios operativos no está vinculada al puesto de trabajo que desempeñan, como se pudo observar en el gráfico 10.1.3. Porque esto depende de la capacitación técnica descrita en los manuales de capacitación de la EAAI y el INAC, que se encontró al hacer la revisión documental.

10.2 Capacitación técnica que han recibido los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, para atender a los usuarios del transporte aéreo.

La capacitación técnica que han recibido los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones es muy diversa, y es donde se ha enfocado más la administración de la EAAI, para obtener la certificación que le fue otorgada al AIACS durante el año 2015, de parte de la autoridad competente (INAC).

Esta capacitación técnica es muy variada (instrucción inicial, en el puesto de trabajo, recurrente y especializada), debido a las diferentes tipos de técnicos profesionales que conforman las áreas o estratos de este estudio, porque según sea el cargo o puesto de trabajo de los funcionarios operativos (de seguridad aeroportuaria y operaciones) así debió recibir la capacitación técnica correspondiente programada.

La capacitación técnica que han recibido para desempeñar su puesto de trabajo ha sido de todo tipo en algunos casos, de tal forma que les permite dirigir estratégicamente al personal asignado, redactar informes.

El 48.5% de los encuestados manifestaron que no han recibido ningún tipo de capacitación técnica, (esto obedece a que son atendidos por los transportistas aéreos o bien porque algunos puestos de trabajo que desempeñan algunos técnicos deben presentar una licencia para poder desarrollar esas funciones, ver gráfico 10.3.3, pág. 115) por lo que ya deben venir capacitados técnicamente.

En este sentido manifestaron que han recibido capacitación técnica muy diversa, tales como: iniciales y recurrentes de las líneas aéreas, para la atención, limpieza, revisión de las aeronaves de origen y destino en el AIACS, así mismo reciben capacitación en seguridad operacional, manejo de mercancías peligrosas, fraseología aeronáutica, inspección aeronáutica, manejo de equipos rodantes de apoyo en tierra, cursos de especialización y certificación AVSEC.

Estos funcionarios son capacitados con una frecuencia anual, dos veces al año o bien conforme está programado por la autoridad competente (INAC), para efectos de certificación y re certificación, y las líneas aéreas capacitan dos o más veces al año de acuerdo a los cambios en los procedimientos operacionales y según el cargo que cada uno de ellos desempeña, aunque uno o dos funcionarios mencionaron que con ninguna frecuencia son capacitados.

Estas capacitaciones técnicas son consideradas por ellos que mejoran la calidad del servicio a los usuarios del transporte aéreo, le proporcionan técnicas para mejorar las funciones que desempeñan, otros ninguna.

Además a la EAAI le permite certificar a algunos funcionarios para trabajar con las aeronaves, les permite cumplir con las regulaciones, normas y procedimientos, actualiza sus conocimientos, a otros les permite trabajar con más seguridad, disminuyendo los riesgos de incidentes y accidentes en las aeronaves y mejoran sus rendimientos, las competencias en el puesto de trabajo.

Las funciones de cada puesto de trabajo que los funcionarios se describen al responder la pregunta vinculada en el instrumento de encuesta, la cual coincide en la mayoría de los casos con las descritas en las funciones de cada puesto que se describen en el Anexo IV y que consisten en supervisar las operaciones aéreas del AIACS en el lado tierra del aeródromo.

Los encuestados enunciaron las siguientes funciones técnicas: revisión de aeronaves, del sistema hidráulico, eléctrico, tren de aterrizaje, otras funciones son la atención a los usuarios del transporte, vigilar la seguridad física y operación, asistencia a reuniones, elaboración de informes técnicos de incidentes o accidentes, gestionar diversas actividades o tareas administrativas entre otras funciones vinculadas a la gestión del talento humano.

También velan por el cumplimiento de las normas y procedimiento de movimiento en la zona aeronáutica del AIACS, auditado de estas normas y procedimientos, así como la vigilancia permanente de la seguridad física y operacional.

Los funcionarios cada vez que son capacitados en 95% respondieron que reciben certificados de participación o de aprobado según el nivel de curso y la necesidad como requisito para extensión de alguna licencia de operación en cualquier equipo utilizado para asistir en tierra a las aeronaves o bien para atender a los usuarios del transporte aéreo.

Estas capacitaciones técnicas son recibidas dentro de las instalaciones del AIACS en el puesto de trabajo, salas de capacitación habilitadas o bien en algún local acondicionado dentro del país o en algún centro de instrucción de la aviación civil internacional acreditado por la OACI y reconocido por la autoridad competente nacional el INAC.

Estos indicaron que la formación profesional está estrechamente relacionada con el puesto de trabajo que desempeñan y que la capacitación técnica que reciben es sobre estudios superiores en mecánica de aviación, y cursos recurrentes sobre las aeronaves que estos atienden, especialmente los dictados por cada aerolínea. Estas capacitaciones son recibidas en las instalaciones del AIACS, o bien en Panamá, Miami (octubre 2015, agosto 2012, anualmente).

Estas capacitaciones técnicas afirman los mecánicos que les ayudan a mejorar su desempeño laboral, pero la consideran insuficiente porque no reciben la instrucción en el puesto de trabajo, para complementar la instrucción integral que está planificada en los diferentes manuales y programas de instrucción. En este sentido dicen que hay una correspondencia a un alto nivel entre las funciones que desempeñan y los niveles de atención a los usuarios.

10.2.1 Relación de la capacitación técnica y la utilidad en el puesto de trabajo

Al hacer el análisis de la utilidad que tiene la capacitación técnica recibida por los funcionarios operativos del AIACS en cuanto a la utilidad en el puesto de trabajo su opinión es que 8 de ellos consideran que no están de acuerdo que sea útil, lo que representa un 5.88% del total de la muestra,

De estos 7 expresaron que están medianamente de acuerdo con su utilidad en el puesto de trabajo, lo que representa el 5.15% del total de la muestra y 121 encuestados consideran que es de mucha utilidad esta capacitación técnica, lo que representa un 88.97% del total de la muestra.

Esto significa que si sumamos los 121 con los 7 que en alguna medida le es útil la capacitación técnica especializada en aviación de acuerdo a su especialidad más del 90% está satisfecho con este tipo de entrenamiento para el puesto de trabajo que desempeñan. (Ver gráfico 10.2.1).

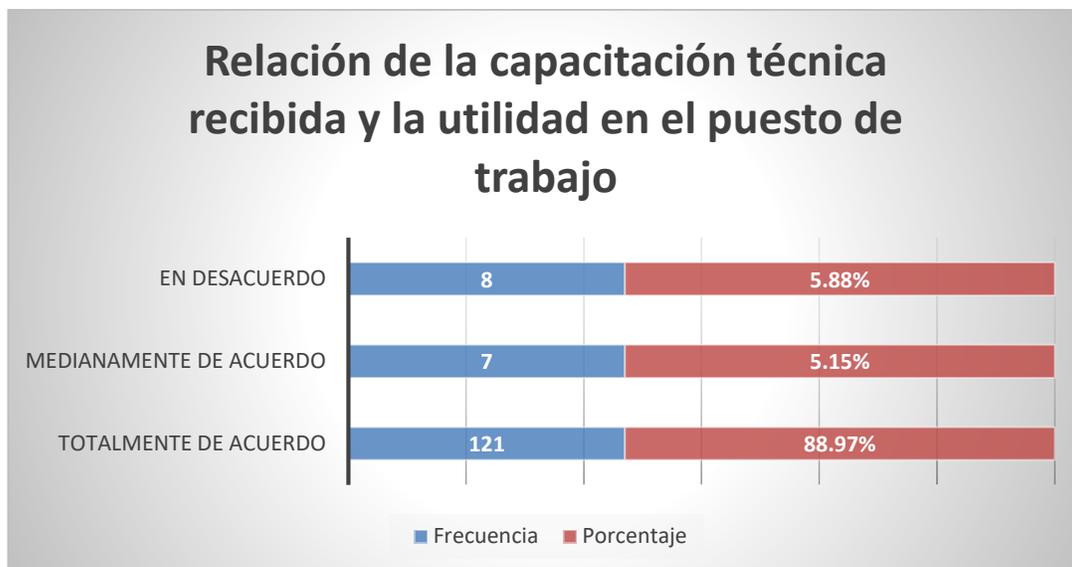


Gráfico -10.2.1

10.2.2. Relación sobre la utilidad de la capacitación técnica como herramienta en la atención al usuario del transporte aéreo

Al analizar los resultados de los encuestados si la capacitación técnica les sirve como herramienta para atender mejor a los usuarios del transporte aéreo (pasajeros de salida), encontramos que 1 de ellos respondió que no aplica esta pregunta para él encuestado, lo que representa un 0.74% del total de la muestra.

Otros 14 funcionarios contestaron que no están de acuerdo de que esta capacitación sea una herramienta útil para atender a los usuarios del transporte aéreo, lo que significa un 10.29% del total de la muestra, 12 de los funcionarios están medianamente de acuerdo en que esta capacitación técnica le sea útil como herramienta para atender bien a los usuarios del transporte aéreo, lo que representa un 8.82% del total de la muestra.

Por último 109 funcionarios están totalmente de acuerdo en que la capacitación técnica recibida le sirve como una herramienta útil para atender bien a los usuarios del transporte aéreo, lo que significa un 80.1% del total de la muestra, como se refleja en el gráfico 10.2.2.

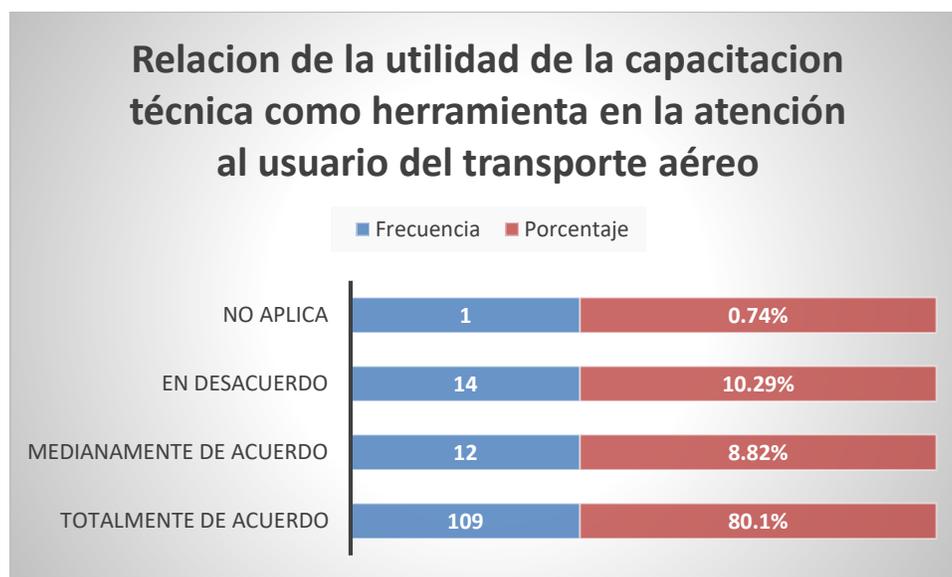


Gráfico -10.2.2

10.2.3. Contacto del funcionario operativo con el usuario del transporte aéreo.

El contacto que tiene el funcionario operativo del AIAC con el usuario del transporte aéreo está distribuido en la frecuencia que aparece descrita en el gráfico 8.3.10 y que al analizar los resultados se interpretan de la siguiente forma: 36 funcionarios respondieron que no tienen contacto alguno con los pasajeros, lo que representa un 26.47% del total de la muestra, 7 funcionarios consideraron que ese contacto con los pasajeros es indirecta, lo que representa el 5.15% del total de la muestra, 13 funcionarios consideraron que ese contacto con los usuarios es medianamente directo, lo que representa el 9.56% del total de la muestra y 80 funcionarios consideraron que su contacto con los pasajeros es directa, lo que representa un 58.82% del total de la muestra. (ver gráfico10.2.3).

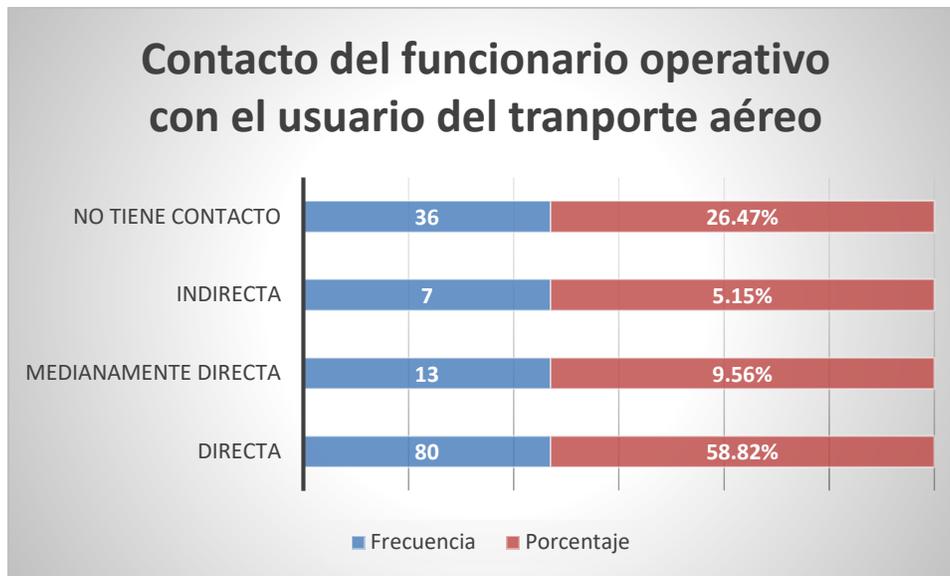


Gráfico – 10.2.3

En conclusión se puede decir que el tipo de capacitación técnica recibida por los funcionarios operativos (seguridad aeroportuaria y operaciones) es adecuado, pertinente para tender a los usuarios del transporte aéreo.

Una ventaja competitiva que debe mantenerse, para que la calidad en el servicio a los usuarios del transporte aéreo sea cada día mejor, manteniendo los más altos estándares de seguridad.

10.3 Descripción de las formas de atención que aplican los funcionarios de seguridad aeroportuaria, operaciones, para atender a los usuarios del transporte aéreo y las limitaciones que han enfrentado en el desempeño de sus funciones.

Las formas de atención que aplican los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, para atender a los usuarios del transporte aéreo están basadas en los principios de la atención al cliente, principios que se detallan a continuación:

- Comunicación efectiva
- Conducirse con tacto y cortesía al usuario del transporte aéreo.

Estos dos principios se describen y analizan en los resultados obtenidos en la encuesta que se aplicó a los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones programadas en el cronograma de trabajo (ver tabla 10.3.1).

En cuanto al trato o comunicación efectuada durante el contacto de los funcionarios operativos y los usuarios del transporte aéreo, los primeros consideraron que en una frecuencia de 50 encuestados de que ese trato fue excelente, lo que representa un 36.8% del total de la muestra.

Con una frecuencia de 34 encuestados consideraron que ese trato fue muy bueno, lo que representa un 25.00% del total de la muestra, con una frecuencia de 19 encuestados consideraron que ese trato fue bueno, lo que representa un 14.00% del total de la muestra, un encuestado opinó que este trato fue regular, lo que representa el 0.7% del total de la muestra.

De la muestra 32 encuestados manifestaron que no aplica ese trato con ellos, porque no tuvieron contacto con los usuarios del transporte aéreo, lo que significa un 23.5% del total de la muestra, como se muestra en el gráfico 10.3.1.

Al analizar el total que está en el rango del trato de bueno hasta excelente suman 101 encuestados, lo que representa un total del 75.3% del total de la muestra consideraron que fue satisfactorio este trato.

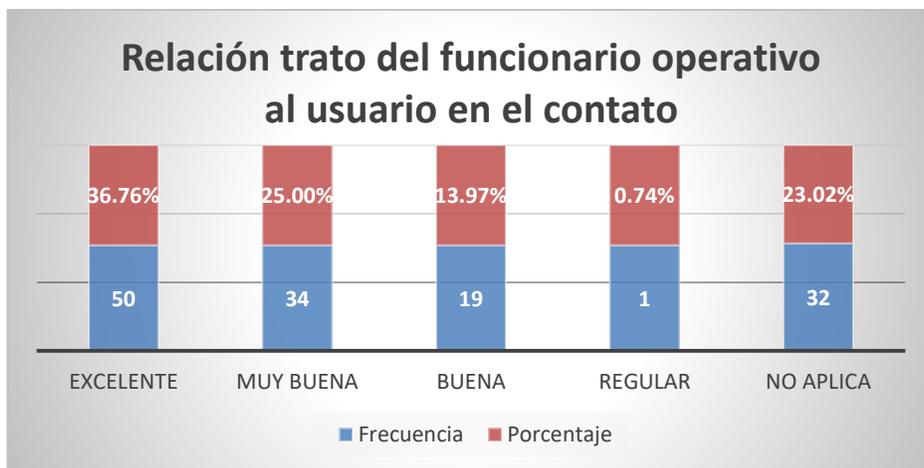


Gráfico – 10.3.1

10.3.1. Utilidad práctica de la capacitación técnica

La capacitación técnica recibida por los funcionarios operativos del AIACS, consideran en una frecuencia de 72 encuestados de que esta les ha servido para atender a los usuarios del transporte aéreo, lo que representa un 52.9% del total de la muestra, con una frecuencia de 46 encuestados consideran que esta capacitación técnica no les ha servido en nada, lo que representa un 33.8% del total de la muestra.

Con una frecuencia de 18 encuestados consideraron que no aplica esta proposición porque no tienen ningún vínculo con los usuarios del transporte aéreo, lo que representa un 13.2 % del total de la muestra cómo se refleja en el gráfico 10.3.2.

Las causas por las que estos funcionarios dijeron que no les eran útiles en el puesto de trabajo no se preguntó en la encuesta.

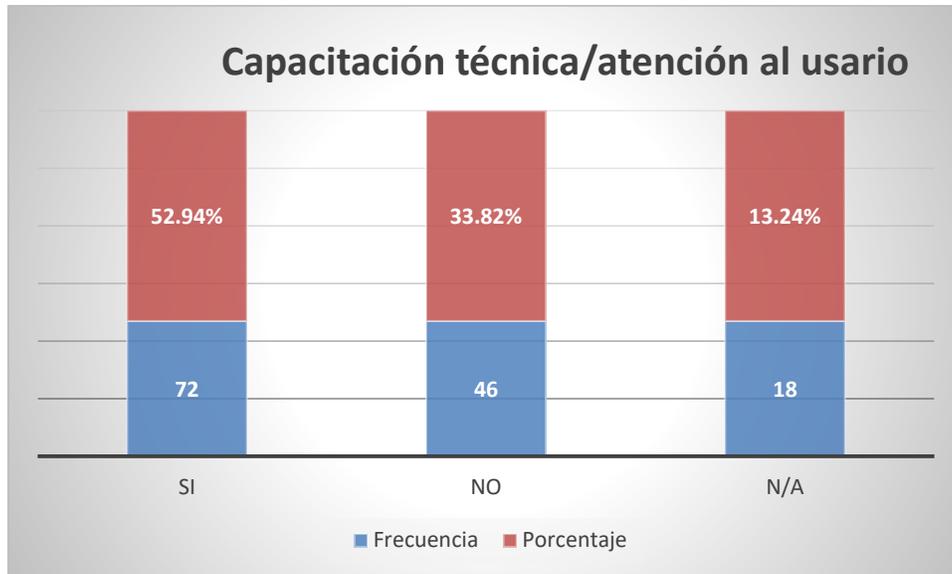


Gráfico – 10.3.2

10.3.2. Frecuencia de las capacitaciones técnicas

La frecuencia con que son capacitados los funcionarios operativos del AIACS tienen los siguientes resultados: 66 encuestados dijeron que nunca les capacitan técnicamente, lo que representa el 48.5% del total de la muestra, 67 encuestados dijeron que les capacitan técnicamente anualmente, lo que representa un 49.3 del total de la muestra, 2 encuestados dijeron que les capacitan cada 2 años, lo que representa un 1.5% del total de la muestra y 1 encuestado dijo que es capacitado técnicamente cada 3 años, lo que representa el 0.7% del total de la muestra, conforme se puede observar en la gráfica 10.3.3.

La respuesta de los encuestados que respondieron que no les capacitan técnicamente debe ser producto de que las capacitaciones que recibe cada año por los transportistas aéreos no las consideran como tal, en cambio el resto si lo considera como técnica. Es evidente que si están capacitándose constantemente al menos una vez al año.

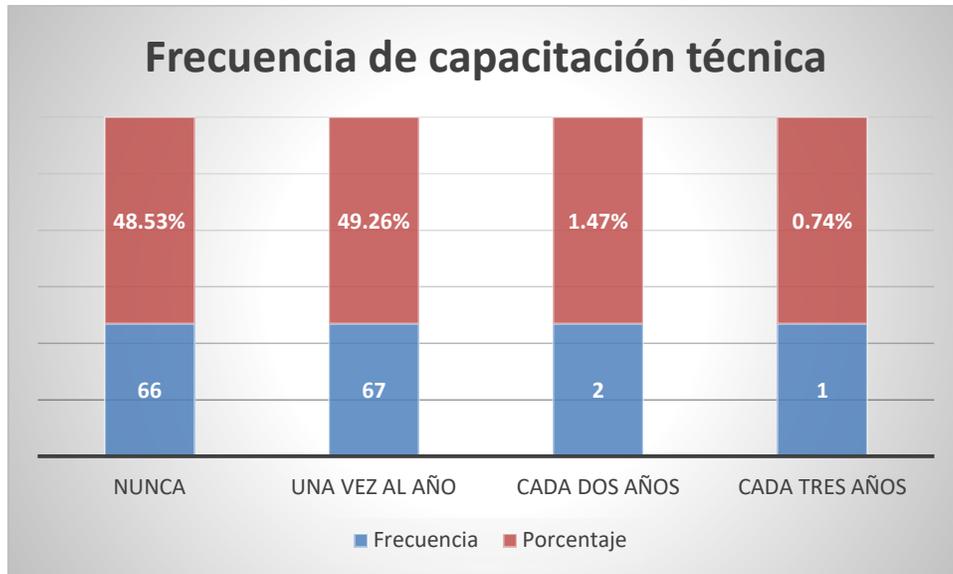


Gráfico – 10.3.3

10.3.3 Actitud ante los incidentes en la atención a los usuarios.

10.3.3.1 Solución de conflictos

En cuanto a cómo enfrentan los funcionarios operativos al presentárseles un incidente con los usuarios del transporte aéreo estos manifestaron lo siguiente: con una frecuencia de 26 encuestados dijeron que adoptan una actitud conciliadora, lo que representa un 19.12% del total de la muestra, con una frecuencia de 70 encuestados dijeron que adoptan una actitud de tratar de ayudar, lo que representa un 51.47% del total de la muestra.

Con una frecuencia de 37 encuestados dijeron que no aplica la actitud de conciliar o tratar de ayudar porque no tienen contacto directo con los usuarios del transporte aéreo, lo que representa el 27.94% del total de la muestra y 2 que no definieron bien la respuesta porque no la comprendieron, lo que representa un 1.47 del total de la muestra, como se muestra en el gráfico 10.3.4.

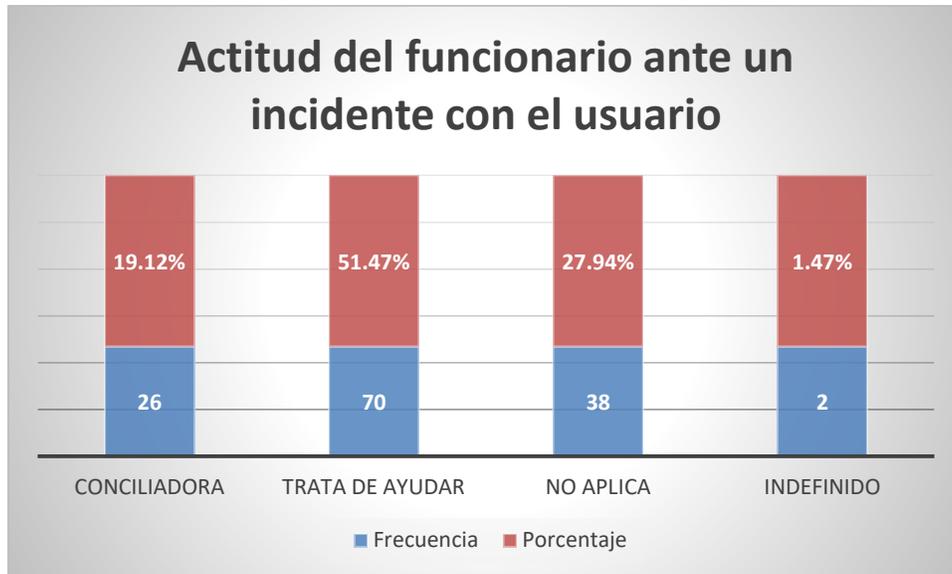


Gráfico – 10.3.4

10.3.3.2 Preparación ante incidentes imprevistos

Al analizar los resultados sobre la ocurrencia de incidentes con el equipaje que llevan los usuarios del transporte aéreo al salir del país, los funcionarios operativos respondieron de la siguiente forma: con una frecuencia de 1 indefinido (o bien no entendió la pregunta), lo que representa el 0.74% del total de la muestra, con una frecuencia de 41 encuestados respondieron que nunca han tenido algún incidente con el equipaje que ellos manipulan, lo que representa un 30.15% del total de la muestra.

Con una frecuencia de 27 encuestados respondieron que al menos una vez al mes les sucede un incidente con un equipaje al ser manipulados por ellos, lo que representa un 19.85% del total de la muestra, con una frecuencia de 20 encuestados respondieron que al menos una vez cada semana les sucede un incidente con un equipaje al ser manipulado por ellos, lo que representa un 14.71 del total de la muestra.

Con una frecuencia de 47 encuestados respondieron que al menos una vez al día les sucede un incidente con un equipaje al ser manipulado por ellos, lo que representa un 34.56% del total de la muestra. Ver gráfico 10.3.5

Estos resultados indican que hay una preocupación evidente de los funcionarios operativos en atender de la mejor forma posible a los usuarios del transporte aéreo y garantizar la seguridad de su viaje en todas las etapas.

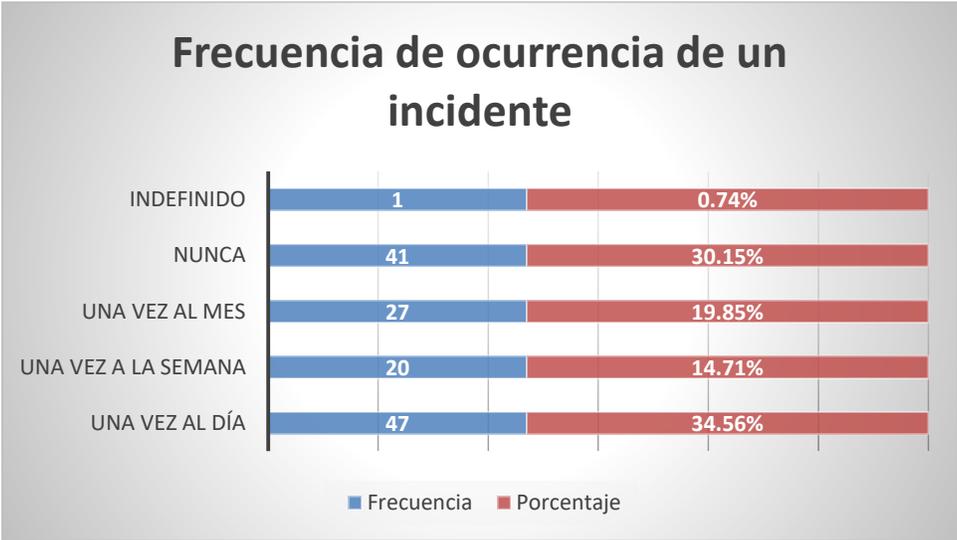


Gráfico 10.3.5

Analizar qué actitud adopta el funcionario de operaciones al presentársele un incidente con el equipaje que manipula durante su turno de trabajo de los usuarios del transporte aéreo que van saliendo fuera del país que hacen uso del transporte aéreo se obtuvieron las siguientes acciones:

Con una frecuencia de 1 encuestado dice que no avisa a nadie la ocurrencia de incidentes con los equipajes, lo que representa un 0.74% del total de la muestra, con una frecuencia de 124 encuestados dice que avisa a su superior en relación a la ocurrencia de incidentes con el equipaje que manipula, lo que representa un 91.18% del total de la muestra.

Con una frecuencia de 11 encuestados deciden por su propia cuenta resolver el caso relacionado con los incidentes de maletas que estos manipulan y no avisan a su superior, lo que representa un 8.09% del total de la muestra. (Ver gráfico 10.3.6).

En este sentido queda evidenciado que todo suceso o incidente es reportado al jefe inmediato superior, para dejar constancia de los acontecimientos que se presentan todos los días en cada uno de los procesos en los que están involucrados los funcionarios operativos al atender a los usuarios del transporte aéreo.

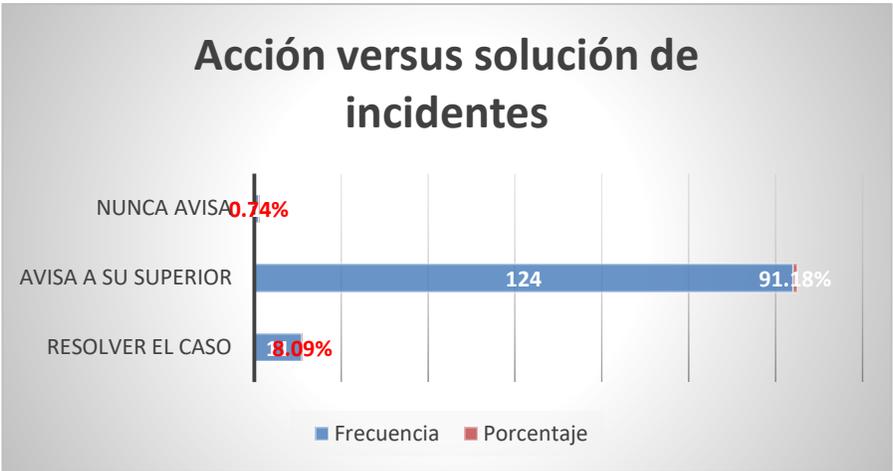


Gráfico – 10.3.6

Los funcionarios entrevistados manifestaron que unos si tienen contacto directo con los usuarios del transporte aéreo (pasajeros) siendo este contacto amable y en un ambiente seguro, pero la gran mayoría dice que no tiene ningún contacto o simplemente no respondieron.

En la revisión documental se establece como debería ser el contacto entre los funcionarios operativo, de dirección, técnico y los usuarios del transporte aéreo.

Las limitaciones que enfrentan los funcionarios operativos al desempeñar sus funciones están vinculadas a los recursos técnicos (herramientas y equipos), los que son pocos e incompletos y desfasados.

Otra limitación que tienen es el poco espacio donde desarrollan las funciones, que si bien es cierto no atrasan el proceso de atención a los usuarios, estas pueden mejorarse.

En conclusión puede decirse que estos principios descritos en este acápite son fundamentales para el desarrollo de las tareas que realizan los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, están enfocadas en la atención a los usuarios del transporte aéreo, que es la razón de ser del servicio que se presta en el AIACS.

Implícitamente están incluidos los factores que intervienen en la atención o servicio al cliente, los que se enumeran a continuación: amabilidad, atención personalizada, rapidez en la atención, ambiente agradable, comodidad, seguridad e higiene.

Un detalle importante es la frecuencia con la que ocurren los incidentes durante la atención al usuario del transporte aéreo, la solución de los incidentes y la comunicación de estos a los responsables inmediatos están vinculados a los tres primeros factores de servicio al cliente, mencionados en el párrafo anterior.

10.4 Nivel de satisfacción de los usuarios del transporte aéreo, mediante la atención que reciben de los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones.

Al analizar la respuesta de los funcionarios operativos de cómo perciben ellos que los pasajeros se sienten seguros al ser atendido por ellos en cuanto al servicio que estos ofrecen, se obtuvieron los siguientes resultados:

Con una frecuencia del 45.59% que representan a 62 encuestados (funcionarios operativos, dijeron que los pasajeros se sienten excelentemente seguros con la atención que reciben, con una frecuencia de 31 encuestados dijeron que los pasajeros se sienten muy bien seguros, lo que representa un 22.79% del total de la muestra.

Con una frecuencia de 21 encuestados dijeron que los pasajeros se sienten bien seguros, lo que representa un 15.44% del total de la muestra, con una frecuencia 3 encuestados dijeron que regularmente seguros los pasajeros, lo que representa un 2.21% del total de la muestra.

Con una frecuencia de 19 encuestados dijeron que no aplica esa pregunta para ellos, porque no tienen contacto con los usuarios de transporte aéreo (pasajeros saliendo), lo que representa un 13.97% del total de la muestra. Estos resultados están reflejados en el gráfico 10.4.1.

Es decir que los funcionarios consideran que atiende bien a los usuarios del transporte aéreo y estos sienten que están seguros de cómo son atendidos.

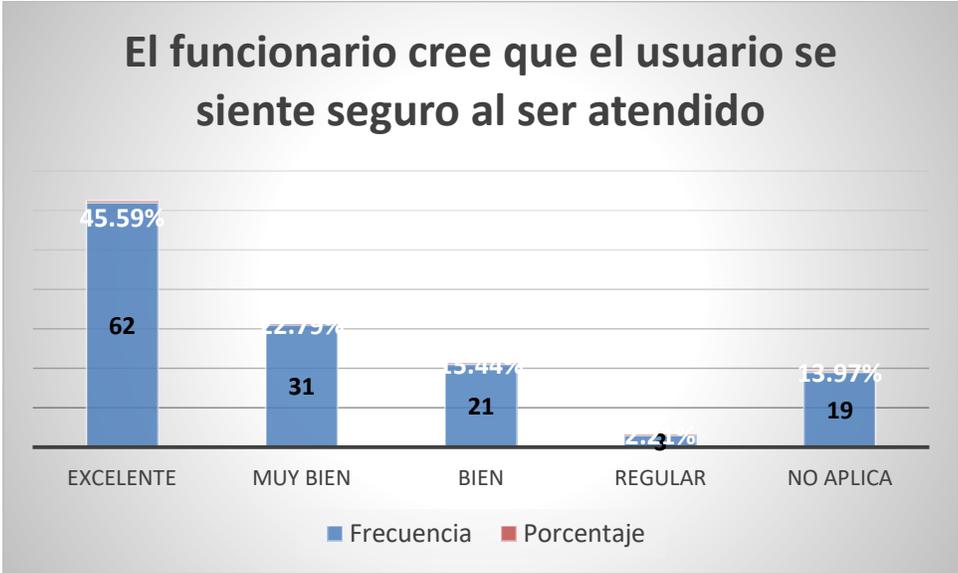


Gráfico 10.4.1

Se tomó una muestra de 69 pasajeros, después de haber aplicado la fórmula estadística en el capítulo 4, de esta muestra son 69 encuestas válidas y ninguna perdida. Se cumplió con el 100% del total programado, en diferentes días. Estos resultados los detallo a continuación conforme a cada pregunta realizada:

Al analizar los resultados de como consideraba el usuario del transporte aéreo que documentaban su equipaje esta, son las siguientes respuestas:

Con una frecuencia de 1 encuestado dijo que no aplicaba porque este no llevaba equipaje en sus viaje lo que representa un 1.45% del total de la muestra, con una frecuencia de 2 encuestados comentaron les habían documentado mal su equipaje y se los habían dañado, lo que representa un 2.90% del total de la muestra, con una frecuencia de 2 encuestados comentaron que le documentaron bien el equipaje, pero que estos habían sufrido daños, lo que representa un 2.90% del total de la muestra y con una frecuencia de 64 encuestados comentaron que su equipaje había sido bien documentado y que nunca han tenido daños en ellos, lo que representa un 92.75% del total de la muestra.

Esto indica que la capacitación técnica de los funcionarios tiene un efecto positivo en la atención a los usuarios del transporte aéreo y excelente nivel de aprobación en cuanto a esta gestión como se indica en la gráfica 10.4.2.

Esto significa que los usuarios están satisfechos con el tratamiento y la seguridad con la cual documentan el equipaje que llevan en la aeronave.

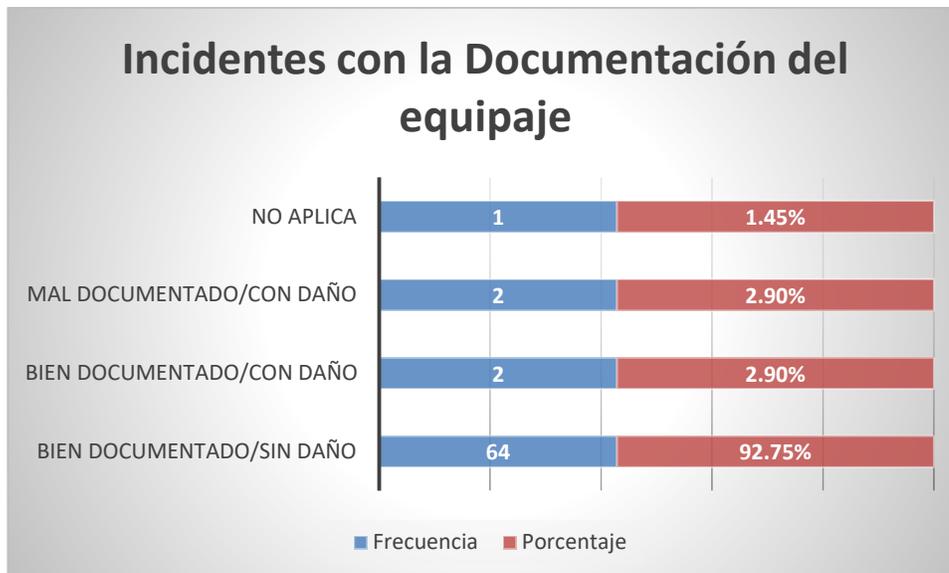


Gráfico 10.4.2

Al analizar las respuestas de los usuarios del transporte aéreo sobre la pregunta de cómo fueron atendidos por los funcionarios operativos de seguridad aeroportuaria en el control de acceso, estos fueron los resultados:

Con una frecuencia de 24 encuestados comentaron que habían sido tratados excelentemente bien, lo que representa un 34.78% del total de la muestra.

Con una frecuencia de 23 encuestados comentaron que fueron muy bien tratados, lo que representa un 30.43% del total de la muestra.

Con una frecuencia de 18 encuestados comentaron que fueron bien tratados, lo que representa un 26.09% del total de la muestra, con una frecuencia de 4 encuestados comentaron que habían sido regularmente tratados, lo que representa un 5.80% del total de la muestra y con una frecuencia de 2 encuestados comentaron que habían sido mal tratados, lo que representa un 2.90% del total de la muestra.

Esto indica que, si sumamos la cantidad de encuestados que comentaron que fueron bien, muy bien y excelente, encontramos que la gestión de aprobación al servicio de seguridad aeroportuaria es del 91.3% en total, es decir 66 encuestados manifestaron opinaron estar de acuerdo que habían sido bien tratados, como puede observarse en la gráfica 10.4.3.

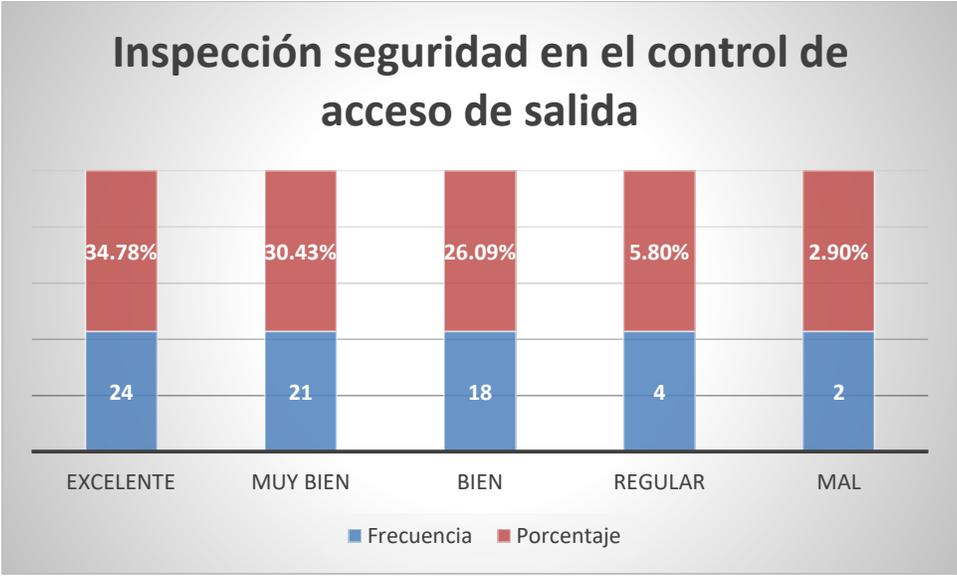


Gráfico – 10.4.3

Al hacer el análisis sobre la pregunta de cómo consideraban los usuarios del transporte aéreo las orientaciones para realizar su vuelo, a continuación se detallan los resultados: con una frecuencia de 56 encuestados, estos comentaron que la información proporcionada por los diferentes funcionarios había sido suficiente, lo que representa un 81.16% del total de la muestra.

Con una frecuencia de 10 encuestados, estos comentaron que la información que les proporcionaron había sido regular, lo que representa un 14.4% del total de la muestra, con una frecuencia de 2 encuestados, estos comentaron que tenían dudas sobre el viaje, lo que representa el 2.90 del total de la muestra.

Con una frecuencia de 1 encuestado, comentó que no recibió la información suficiente para realizar su viaje, lo que representa un 1.45% del total de la muestra.

Esto indica que si bien es cierto se orienta bien al pasajero de forma general sobre la información sobre su viaje, al usar el transporte aéreo, tenemos la oportunidad de mejorar en algunos aspectos, para superar ese 19.84% de poco o ninguna información que se brinda a los usuarios del transporte aéreo, como se refleja en la gráfica 10.4.4.

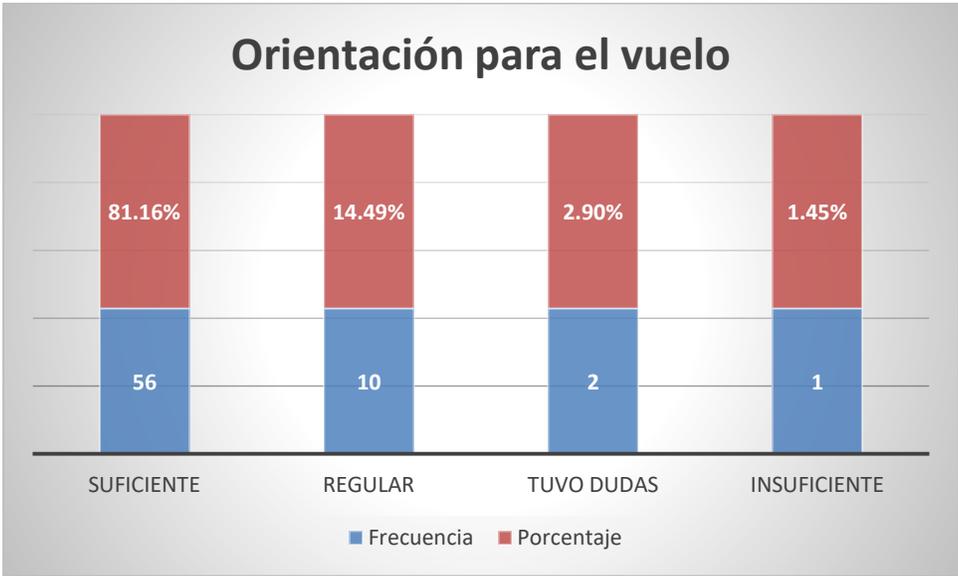


Gráfico 10.4.4

Al hacer el análisis de las respuestas sobre incidentes ocurridos durante la atención proporcionada por el seguridad aeroportuaria en el control de acceso, por los usuarios del transporte aéreo, lo usuarios dijeron: con una frecuencia de 63 encuestados dijeron que nunca había tenido algún incidente, lo que representa un 91.30% del total de la muestra.

Con una frecuencia de 4 encuestados dijeron que una vez han tenido algún incidente con estos funcionarios, lo que representa el 5.80% del total de la muestra y con una frecuencia de 2 encuestados, dijeron que han tenido dos o más incidentes con estos funcionarios, lo que representa el 2.90% del total de la muestra.

Esto quiere decir que los usuarios del transporte aéreo en un alto porcentaje no estuvieron involucrados en algún incidente con el personal de seguridad aeroportuaria cuando pasan por el control de acceso, pero se tiene la oportunidad de mejorar ya que el 8.70% de los encuestados manifiesta ha tenido al menos un incidente con estos funcionarios, como se muestra en el gráfico 10.4.5

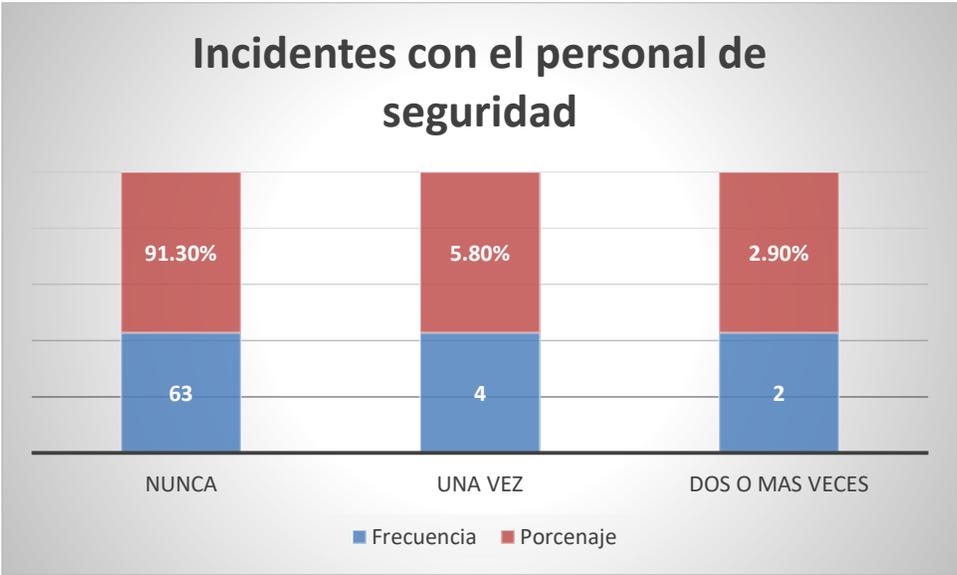


Gráfico 10.4.5

Al hacer el análisis de las respuestas proporcionadas por los pasajeros al pasar por el control de acceso de seguridad sobre si ha tenido algún incidente con los artículos personales o documentación que porta al pasar por el control de acceso, respondieron de la siguiente manera:

Con una frecuencia 54 encuestados nunca han tenido un incidente con sus pertenencias, lo que representa el 78.26% del total de la muestra.

Con una frecuencia de 2 encuestados manifestaron que han perdido alguna documentación, lo que representa el 2.90% del total de la muestra, con una frecuencia de 7 encuestados, manifestaron que se les han perdido su equipaje, lo que representa el 10.14% del total de la muestra.

Con una frecuencia de 3 encuestados, manifestaron que han perdido algún artículo de valor, lo que representa un 4.35% del total de la muestra y con una frecuencia de 3 encuestados han perdido su pasaporte, lo que representa el 4.35% del total de la muestra.

Esto indica que hay un 20.74% ha tenido al menos un incidente con sus documentos o bien, con algún artículo de valor o su maleta de mano, una oportunidad de mejorar en este servicio, para evitar reclamos o perturbaciones durante el viaje y la operación normal de aeropuerto, ver gráfica 10.4.6.

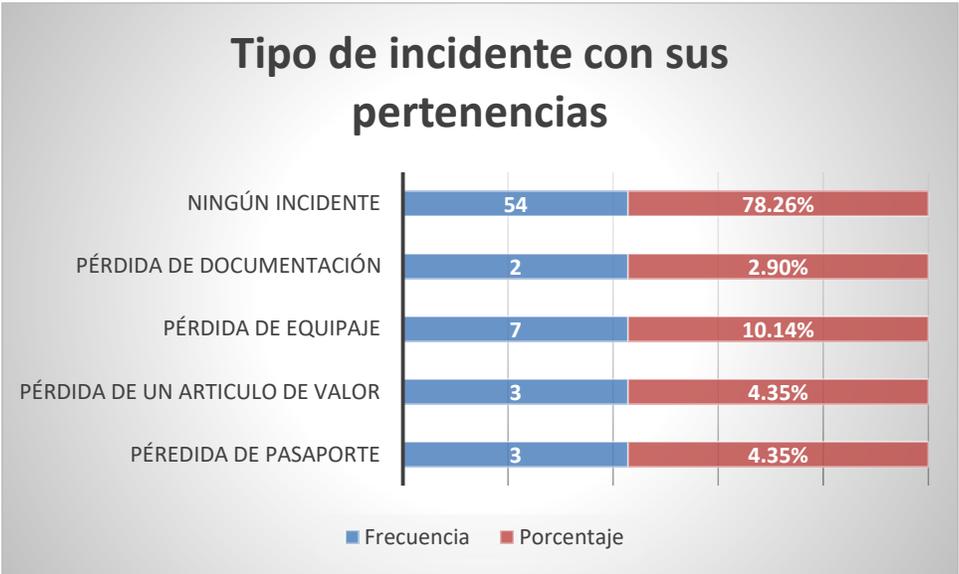


Gráfico 10.4.6

Al analizar los resultados de las respuestas de los usuarios del transporte aéreo de cómo se sienten al realizar su viaje al pasar por el AIACS, se obtuvieron las consideraciones siguientes: con una frecuencia de 40 encuestados manifestaron que se sienten totalmente seguros al realizar su viaje y pasar por los diferentes procesos, lo que representa un 57.97% del total de la muestra.

Con una frecuencia de 23 encuestados manifestaron que se sienten bien seguros al realizar su viaje por vía aérea y salir de Nicaragua, lo que representa un 33.33% del total de la muestra y con una frecuencia de 6 encuestados, manifestaron que a veces se siente seguros cuando viajan por vía aérea y pasan por el AIACS, lo que representa un 8.7% del total de la muestra.

Esto indica que solo el 8.7% del total de los encuestados no se siente bien seguro al realizar su viaje por vía aérea y hacer uso de las instalaciones del AIACS, lo que se convierte en una oportunidad para mejorar. El otro 91.3% se siente bien seguro o totalmente seguro y queda evidencia que hay una buena atención de parte de todos los funcionarios que intervienen en el proceso del viaje que realizan los pasajeros, como se puede observar en la gráfica 10.4.7.

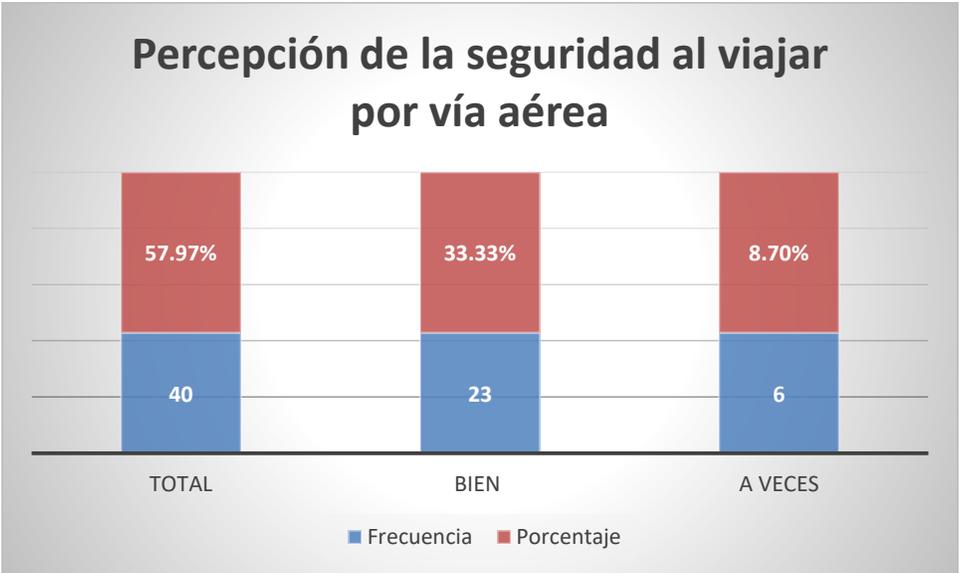


Gráfico 10.4.7

Al hacer el análisis de las respuestas que obtuvimos de los usuarios del transporte aéreo de Nicaragua, sobre las instalaciones del AIACS, hicieron las siguientes consideraciones: con una frecuencia de 27 encuestados dijeron que las instalaciones físicas del aeropuerto son excelentes, lo que representa un 39.13% del total de la muestra.

Con una frecuencia de 22 encuestados, dijeron que las instalaciones físicas son muy buenas, lo que representa un 31.88% del total de la muestra, con una frecuencia de 13 encuestados, dijeron que las instalaciones son buenas, lo que representa el 18.84% del total de la muestra y con una frecuencia de 7 encuestados dijeron que las instalaciones del aeropuertos son regulares, los que representa un 10.14% del total de la muestra.

Esto quiere decir que el 89.86% del total de los usuarios encuestados consideran que son buenas a excelentes las instalaciones físicas del aeropuerto de Nicaragua, y el 10.14% de los encuestados son regulares, esto significa que se deben mejorar para satisfacer a los usuarios del transporte aéreo. (Ver gráfico 10.4.8)

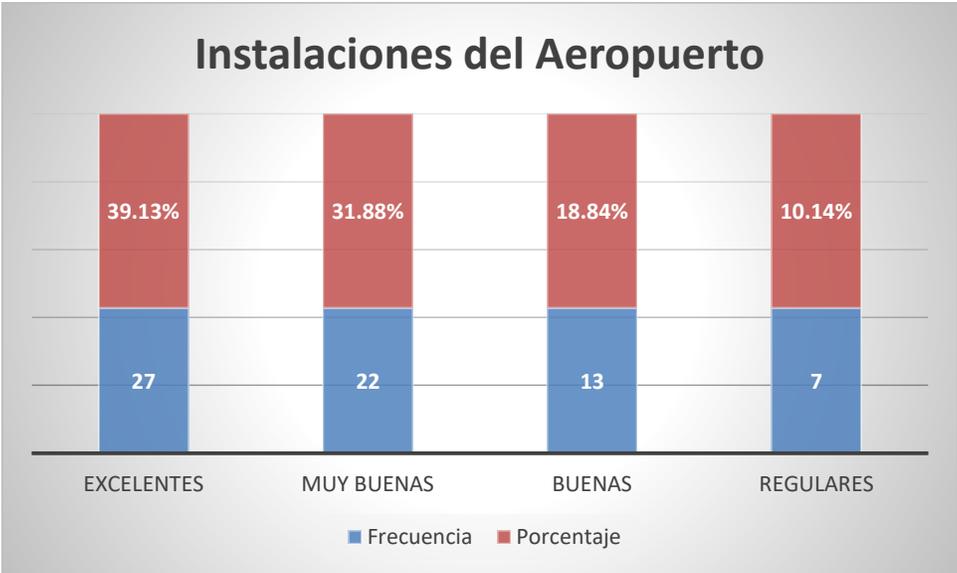


Gráfico 10.4.8

Al hacer el análisis sobre las respuestas de los usuarios del transporte aéreo que usan el AIACS, a la pregunta sobre las relaciones humanas del personal que lo atendió durante todo el proceso de viaje desde el punto de presentación hasta la zona de embarque a las aeronaves, hicieron las siguientes consideraciones:

Con una frecuencia de 29 encuestados dijeron que las relaciones humanas del personal que lo atendió son excelentes, lo que representa un 33.33% del total de la muestra, con una frecuencia de 26 encuestados dijeron que las relaciones humanas son muy buenas del personal que lo atendió, lo que representa un 37.68% del total de la muestra.

Con una frecuencia de 13 encuestados, dijeron que las relaciones humanas del personal que lo atendió son buenas, lo que representa un 18.84% del total de la muestra y con una frecuencia de 7 encuestados, dijeron que las relaciones humanas de los funcionarios que lo atendió son regulares, lo que representa el 10.14% del total de la muestra.

Estos resultados son indicativos que debemos mejorar en relaciones humanas ya que el 10.14% del total de los encuestados, aunque no dijeron que son malas, pero que son regulares y es una oportunidad que tienen los funcionarios para mejorar en este aspecto, como se observa en el gráfico 10.4.9.

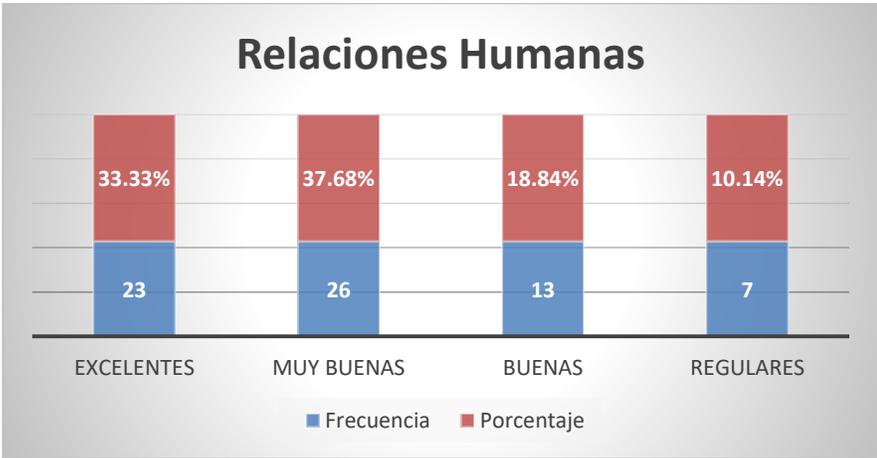


Gráfico – 10.4.9

Se puede concluir que el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte aéreo es bien alto, de acuerdo a lo que estos percibieron durante el proceso de documentación e identificación del equipaje, manipulación y almacenamiento en la bodega de las aeronaves abordadas.

También se puede decir que los funcionarios perciben que atendieron bien a los usuarios del transporte aéreo y esto coincide con la percepción de estos al haber proporcionado opiniones de aprobación mediante el proceso de su viaje, lo que incluye el trato proporcionado y recibido.

En cuanto a la comodidad relacionada a las instalaciones del AIACS consideraron que están bien, pero que deben mejorar.

En general se sintieron seguros al realizar su viaje de origen en el AIACS, tratados con calidad humana.

10.5 Lineamientos que se proponen para mejorar la formación profesional y la capacitación técnica, de los funcionarios de seguridad aeroportuaria, como de operaciones.

Para proponer lineamientos que permitan mejorar la formación profesional y la capacitación técnica de los funcionarios de seguridad aeroportuaria como de operaciones, se hicieron algunas consideraciones basados en los resultados de las encuestas y recomendaciones de estos en las entrevistas, grupo focal y la encuesta a los usuarios del transporte aéreo, las que se detallan a continuación:

- Considerar la capacitación en relaciones humanas para el puesto que desempeñan los funcionarios operativos es importante, porque tienen relación con otras dependencias y departamentos vinculados a sus operaciones, mediante una planificación previa, que permita una mejor relación con los usuarios.

- Preparar al personal operativo (seguridad aeroportuaria, agentes de rampa, encargados de vuelo) de dirección en el idioma inglés comunicativo, de forma masiva.

- Preparar al personal operativo (despachadores de vuelo, TMA, operadores de equipos de apoyo en tierra a las aeronaves) en el idioma inglés técnico aeronáutico nivel 3 o 4, con su correspondiente fraseología, basado en los manuales de operación.

- Elaborar un plan de capacitación técnica especializado, que se enfoque en los mecánicos de vuelo, despachadores de vuelo, objetivo y sostenido, con el fin de mantener la certificación de este personal, que son parte importante para cumplir normas, procedimientos exigidos por los transportistas aéreo, el INAC y la OACI.

- Desarrollar un plan de ingeniería relacionado a los puestos de trabajo, con el fin de establecer parámetros específicos, basados en las normas nacionales e internacionales, con el fin de mantener la certificación del AIACS, como el aeropuerto internacional más seguro de la región.

- Mantener el programa de instrucción, manual de capacitación de la EAAI actualizado, de acuerdo a las enmiendas de normas, procedimientos, documentos vinculados nacionales e internacionales con el fin de mantener la certificación del AIACS.

- Elaborar un programa de reconocimiento a la labor desempeñada por las diferentes áreas o bien por estrato, que sirva como motivación, desarrollando el sentido de pertinencia de los trabajadores operativos del AIACS, basado en el análisis de incidentes, accidentes, comportamiento, disciplina y desarrollo de los valores establecidos por la EAAI.

Al analizar los resultados con las respuestas proporcionadas por los usuarios del transporte aéreo, sobre qué temas haría alguna recomendación, hicieron las siguientes: con una frecuencia de 19 encuestados consideraron que no tienen ninguna recomendación, lo que representa un 27.54% del total de la muestra.

Con una frecuencia de 12 encuestados recomendaron que se debe mejorar el tiempo de atención en todo el proceso, lo que representa el 17.39% del total de la muestra, con una frecuencia de 4 encuestados, recomendaron que deben mejorarse las medidas sanitarias en los servicios sanitarios, lo que representa un 5.80% del total de las muestras.

Con una frecuencia de 25 encuestados consideraron que deben mejorarse las relaciones humanas del personal que los atendió, lo que representa un 36.23% del total de la muestra, con una frecuencia de 5 encuestados consideran que se debe mejorar la seguridad aeropuerto, lo que representa el 7.25% del total de la muestra y con una frecuencia de 3 encuestados dijeron que se debe mejorar en seguridad personal, lo que representa el 4.35% del total de la muestra, como se puede apreciar en la gráfica 10.5.1.

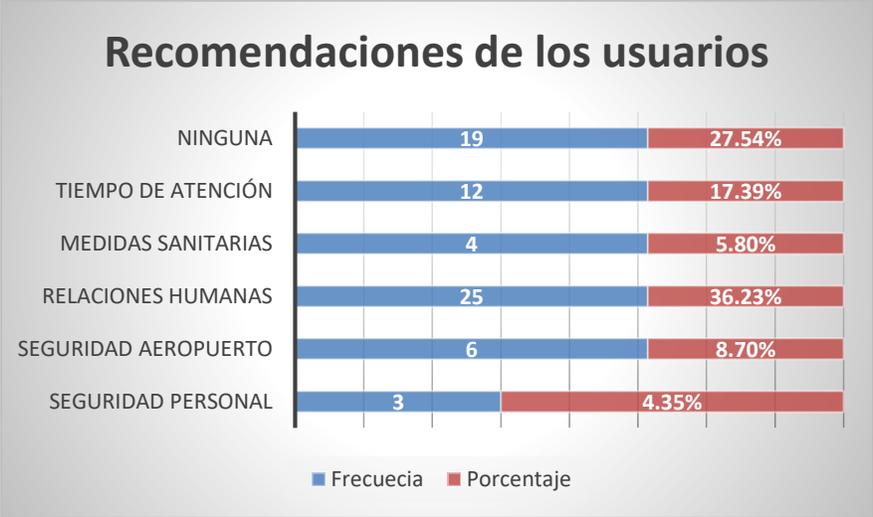


Gráfico 10.5.1

XI. CONCLUSIONES

A continuación se exponen las conclusiones, que provienen del análisis y discusión de los resultados obtenidos, que se basa en el objeto de “Valorar la formación profesional, capacitación técnicas que poseen los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, su incidencia en la atención de los usuarios del transporte aéreo de Nicaragua, durante el segundo semestre del 2016”.

Se tomó una muestra representativa de cada estrato considerado en este estudio de los funcionarios operativos del Aeropuerto Internacional “Augusto c. Sandino” (AIACS), otra muestra de los usuarios del transporte aéreo considerada a la relación del flujo de pasajeros que hicieron uso de las instalaciones del AIACS, en el período señalado del párrafo anterior.

Según el puntaje obtenido en la rúbrica de este trabajo descrita en el Anexo 8, la Valoración de la formación profesional, capacitación técnica de los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, su incidencia en la atención a los usuarios del transporte aéreo de Nicaragua durante el segundo semestre del 2016 fue de 81 %, esta calificación obtenida es positiva, significa que hay una oportunidad de mejorar la calidad en la atención a los usuarios del transporte aéreo, garantizando la seguridad en las operaciones aéreas, en todos los niveles.

11.1 En relación al objetivo específico 5.2.1 “Verificar la formación profesional que poseen los funcionarios de seguridad aeroportuaria, operaciones y su correspondencia con la atención que brindan a los usuarios del transporte aéreo”, se puede concluir que:

- El personal operativo de seguridad aeroportuaria tiene una formación profesional débil, sin correspondencia a la atención que brindan a los usuarios del transporte aéreo.
- El personal operativo de operaciones tiene una formación profesional mucho menor que la de los de seguridad aeroportuaria, la que no tiene correspondencia con la atención que brindan a los usuarios del transporte aéreo.
- Los responsables de dirigir al personal operativo, tienen una formación profesional poca relacionada con el puesto de trabajo que desempeñan, pero estos pre saberes contribuyen en alguna medida para el cumplimiento de las tareas para brindar una buena atención a los usuarios del transporte aéreo.
- Algunos funcionarios operativos tienen una formación profesional con nivel académico de pre grado y post grado concluido, muy por encima de los requisitos mínimos del puesto de trabajo.
- Los agentes de seguridad aeroportuaria, operadores de equipos de RX requieren una formación profesional mínima, ya que el requisito para este puesto de trabajo es bachiller.
- Los agentes de rampa, operadores de equipos de apoyo en tierra, encargados de vuelo requieren una formación profesional mínima de sexto grado aprobado en el primer caso, en el segundo caso debe ser bachiller.

- En el caso de los TMA, despachadores de vuelo, inspectores de rampa, jefes de turno de rampa, de seguridad aeroportuaria, necesitan tener una formación profesional de bachiller como mínimo, conocimiento de manejo de personal en los dos últimos casos.
- Se puede deducir que la formación profesional general de los funcionarios operativos no tiene mucha correspondencia con la atención a los usuarios del transporte aéreo, como se refleja en la rúbrica cuyo calificación es menor al 60%.

11.2 En relación al objetivo específico 5.2.2 “Comprobar los tipos de capacitación técnica que han recibido los funcionarios de seguridad aeroportuaria, operaciones, para atender a los usuarios del transporte aéreo”, se puede concluir que:

- Los tipos de capacitación técnica recibida por los funcionarios de seguridad aeroportuaria, operaciones es específica por cada puesto de trabajo.
- La capacitación técnica recibida sirve para atender a los usuarios del transporte aéreo, de acuerdo al contacto que tienen con estos.
- La capacitación técnica que reciben los funcionarios operativos del AIACS se divide en tres tipos que son: inicial, recurrente y especialización.
- La capacitación técnica que reciben los funcionarios operativos de base es más constante que la recibida por los responsables de estos grupos de trabajo.

- En relación a la capacitación técnica recibida por los despachadores de vuelos, los TMA, jefes de turno de rampa, de seguridad aeroportuaria, pasan lapsos de tiempo muy amplios, por lo que se les certifica en base a las horas de trabajo, estipuladas en las RTA y los manuales de operación del puesto de trabajo.
- La calificación obtenida en las rúbricas basadas en la aplicación de los instrumentos de investigación fue de 96%, este resultado es sobresaliente, de acuerdo a las opiniones de los funcionarios operativos del AIACS.

11.3 En relación al objetivo específico 5.2.3 “Describir las formas de atención que aplican los funcionarios de seguridad aeroportuaria, operaciones a los usuarios del transporte aéreo y las limitaciones que han enfrentado en el desempeño de sus funciones”. Se puede concluir que:

- La atención directa personalizada mediante conduciéndose con tacto, cortesía, respeto a los usuarios del transporte aéreo, la cual coincide con las respuestas proporcionadas por los funcionarios operativos del AIACS.
- La rapidez en la atención a los usuarios es fluida, de acuerdo a lo establecido en las normas, recomendaciones escritas en las regulaciones técnicas, manuales operativos que se aplican en el AIACS.
- La comodidad expresada por los usuarios es considerada buena, pero debe ser mejorada.
- La seguridad proporcionada por el personal de seguridad aeroportuaria, de operaciones, durante el proceso de atención al usuario cada vez que realizan sus viajes utilizando el transporte aéreo es bien alto.

- Los funcionarios operativos tienen limitaciones con los equipos técnicos para desarrollar sus funciones, instalaciones reducidas para desempeñar sus funciones, pero aun así estas limitaciones inciden muy poco en la atención a los usuarios del transporte aéreo.

De acuerdo a la rúbrica, las formas de atención a los usuarios por los funcionarios operativos del AIACS, las limitaciones para el desempeño de las funciones obtuvieron una calificación del 76%, considerada como buena.

11.4 En relación al objetivo específico 5.2.4 “Constatar el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte aéreo, mediante la atención que reciben de los funcionarios de seguridad aeroportuaria, operaciones”. Se puede concluir que:

- Los incidentes con el equipaje documentado, la inspección en los controles de acceso de seguridad, son mínimos, por lo que al presentárseles alguno, opinaron que se les resuelve en un porcentaje bien alto.
- Consideran que son bien orientados sobre el vuelo que realizan, desde el punto de presentación hasta el abordaje de la aeronave.
- Manifestaron que los tipos de incidentes están vinculados a pérdida de pasaporte, equipajes, artículos de valor, pero es mínimo el porcentaje de incidentes relacionados a estos casos, al pasar por AIACS.
- Tienen una percepción positiva relacionada a la seguridad integral en todos los servicios que reciben al viajar por vía aérea utilizando las instalaciones del AIACS.

- Son de la opinión de que se deben mejorar las instalaciones del AIACS, porque señalaron que hay falta de mantenimiento en los servicios higiénicos.
- Por último señalaron que las relaciones humanas deben mejorar con algunos funcionarios, a quienes se les debe capacitar en atención al cliente, sobre todo en aquellos casos de los que opinaron fueron tratados no muy cordialmente.

De acuerdo a la rúbrica, relacionada al nivel de satisfacción de los usuarios del transporte aéreo, mediante la atención que recibieron de los funcionarios de seguridad aeroportuaria, operaciones, la han calificado con un 95%, es decir percibieron la atención recibida como sobresaliente.

11.5 En relación al objetivo específico 5.2.5 “Proponer lineamientos para mejorar la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios de seguridad aeroportuaria, como de operaciones”, se puede concluir que:

- Se deben considerar de forma técnica los requisitos por puesto de trabajo, que están contemplados en el manual de funciones del puesto de trabajo al contratar a un colaborador o bien profesionalizarlo en función de las tareas del puesto.
- Establecer un programa de capacitación técnica continua en los diferentes niveles enfocado en mejorar las competencias de los funcionarios objeto de este estudio.
- Dotar de los equipos necesarios para que los funcionarios operativos realicen las funciones correspondientes en atender a los usuarios del transporte aéreo

- Mejorar las condiciones de las instalaciones donde los funcionarios operativos del AIACS, realizan sus funciones y atienden a los usuarios del transporte aéreo.

De acuerdo a la rúbrica, este acápite obtuvo una puntuación del 78%, considerada buena, con la ventaja competitiva que se pueden mejorar y mantener la certificación del AIACS, como el aeropuerto más seguro de la región.

También queda evidenciado que este estudio refleja la importancia de la Capacitación técnica sobre la formación profesional, por tanto se deben considerar seriamente estos lineamientos con el fin de mantener los estándares de seguridad operacional y seguridad aeroportuaria, mejorar este posicionamiento en el ámbito regional e internacional, en estos dos rubros.

XII. RECOMENDACIONES

1. Prestar especial atención al análisis de los resultados descritos en el 10.5 a las conclusiones realizadas en el 11.5, que ayudarán a mejorar la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios operativos del AIACS.
2. Establecer la pertinencia de los programas de instrucción, capacitación técnicas actuales mediante un estudio a profundidad, con el fin de mejorar las capacidades de los funcionarios operativos del AIACS en el 2017.
3. Mejorar la formas de atención a los usuarios del transporte aéreo, superar las limitaciones que han enfrentado los funcionarios operativos en el desempeño de sus funciones.
4. La EAAI debería realizar convenios de capacitación técnica con algún Instituto Técnico o CIAC, para cerrar la brecha en este tema muy sensible para los funcionarios operativos del AIACS y mejorar su rendimiento.
5. Preparar instructores por especialidad aeronáutica, con su correspondiente certificación, para capacitar al personal operativo del AIACS, de tal forma que se puedan mantener los niveles de competencia por puesto de trabajo.
6. Formar al personal de relevo en las diferentes especialidades aeronáuticas, para mantener el AIACS operativo y certificado.
7. De ser posible realizar un estudio para construir un centro de instrucción aeronáutico equipado los medios didácticos, equipos audiovisuales y laboratorios por especialidad, con un cuerpo de instructores especialidades y pedagogos, con el fin de preparar a los técnicos y profesionales de la aviación con conocimientos actualizados y reducir costos.

XIII. BIBLIOGRAFIA

- ABC, D. (26 de AGOSTO de 2016). <http://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>. Recuperado el 27 de AGOSTO de 2016, de www.definicionabc.com › Economía
- Acevedo, A., & López, A. (1986). *El proceso de la entrevista: Concepto y Modelos*. México, Mexico, Mexico: LIMUSA, Noriega Editores. Recuperado el 04 de Agosto de 2017, de https://books.google.com.ni/books?id=V-Wi4_aHmKAC&printsec=frontcover&dq=significado+de+La+entrevista+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjs8JLHkr7VAhXE6iYKHafHBpUQ6AEIKzAB#v=onepage&q&f=false
- Aviones, F. (2003). <http://foroaviones.webs.com/glosarioaeronutico.htm>. Recuperado el 21 de Octubre de 2016, de www.encyclopedia-juridica.biz14.com/.../personal-aeronautico/personal-aeronautico.h.
- Bernal Tórrez, C. A. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera Edición ed.). Bogotá, Colombia: Worlcolor, Prentice Hall de PEARSON. Recuperado el 23 de Agosto de 2017
- Carrillo, G. (25 de Junio de 2010). <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/7399/1/TESIS%20FINAL.pdf>. Recuperado el 02 de Junio de 2017, de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/7399/1/TESIS%20FINAL.pdf>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en Ciencia Sociales* (3ra. Edición ed.). Buenos Aires, Argentina: Universidad del Museo Social Argentino. Recuperado el 2 de agosto de 2017
- Cruz, J. D. (01 de Seotiembre de 2013). A Volar. *La Prensa, S.A.,* pág. 35.
- Diaz de la Rada, V. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Madrid: ESIC.
- EAAI. (30 de junio de 2016). <http://www.eaai.com.ni/es/pasajeros-saliente-internacional>. Recuperado el 27 de Agosto de 2016, de www.eaai.com.ni/
- EAAI. (16 de Marzo de 2017). <http://www.eaai.com.ni/index.php/lista-categoria-noticias/item/664-certificacion?lang=es>. Obtenido de <http://www.eaai.com.ni/index.php/lista-categoria-noticias/item/664-certificacion?lang=es>
- eHow. (26 de agosto de 2016). http://www.ehowenespanol.com/importancia-capacitacion-tecnica-hechos_98848/. Recuperado el 27 de Agsoto de 2016, de www.ehowenespanol.com › Lifestyle

- Hernández-Sampieri. (2014). *Metodología de Investigación* (6ta. Edición ed.). México. D.F, México, Méxicp: Mc Graw Hill Education. Recuperado el 12 de Junio de 2017
- Hernandez-Sapieri, F. C. (2014). *Metodología de la Invetigación* (6ta.Edición ed.). México, D.F: Mc Graw Hill Education. Recuperado el 26 de Junio de 2017
- INAC. (2006). *LEY 595 de Aeronautica Civil*. Managua: La Gaceta. Recuperado el 17 de Febrero de 2017
- INAC. (Septiembre de 2007). Recuperado el 21 de Septiembre de 2016, de <http://www.inac.gob.ni/2014/11/rta-17-%E2%80%93seguridad-proteccion-de-la-aviacion-civil-contra-actos-de-interferencia-ilicita-actualizada-a-enero-2014/>
- INAC. (2007). <http://www.inac.gob.ni/wp-content/uploads/2014/11/RTA-17.pdf>.
- OACI. (2015). *Anexo 17 - Seguridad* (Novena ed.). Quebec: Editora de la OACI.
- OACI. (2015). *Documento 8973 - Manual de Seguridad de la aviacion* (Novena ed.). Montreal: Editorial OACI.
- Rodríguez Peñuelas, M. A. (2010). *Métodos de Investigación: Diseño de Proyectos y desarrollo de Tesis en ciencias administrativas, organizaciones y sociales* (Primera ed.). Culiacan, Sinaloa: Universidad Autonoma de Sinaloa. Recuperado el 04 de Agosto de 2017
- Saliery Guilia, S. L. (17 de Noviembre de 2010). Recuperado el 21 de Mayo de 2017
- Santesmases, M. (2009). *Fundamentos de Marketin*. Madrid: Pirámide. Recuperado el 9:40 de Agosto de 2017
- SINAFORP. (1982). *Terminología de la Formación Profesional en el trabajo* (Primera ed.). Managua, Nicaragua: Ediciones Sinaforp. Recuperado el 12 de Junio de 2017
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). *El proceso de investigación científica* (Cuarta ed.). México, México, México: LIMUSA, Noriega Editores. Recuperado el 22 de 06 de 2017
- Trespalcios, J., & Bello, L. y. (2005). *Investgación de Mercados: métodos de regogida y analisis de la información para la toma de desiciones*. Madrid: Paraninfo. Recuperado el 04 de Agosto de 2017
- Vargas Quiñonez, M. E., & Aldana de Vega, L. (2007). *Calidad y Servicio, Conceptos y Herrramientas*. Bogotá: ECOE Ediciones. Recuperado el 03 de Junio de 2017
- Wikipedia. (30 de octubre de 2013). https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente. Recuperado el 27 de agosto de 2016, de https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atención_al_cliente

Wikipedia. (04 de Julio de 2016). https://es.wikipedia.org/wiki/Formaci%C3%B3n_profesional.
Recuperado el 27 de Agosto de 2016, de
https://es.wikipedia.org/wiki/Formación_profesional

Zacarías Ortez, E. (2000). *Así se investiga, Pasos para hacer una Investigacion* (Segunda ed.). Santa Tecla, El Salvador: Clasicos Roxil.

XIV. WEBGRAFÍA

<http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/12162/1801%202012.pdf?sequence=1>

<http://www.uap.edu.pe/intranet/fac/material/07/20122BX070307511070110011/20122BX07030751107011001137201.pdf>

<https://www.uv.mx/personal/clelanda/files/2013/03/02-Metodos-investigacion-empirica-y-teorica.pdf>

<https://www.google.com.ni/search?q=definicion+de+formacion+profesional&oq=definicion+de+formacion+profesional&aqs=chrome..69i57.7614j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2482/1/CentroEstudiosOpinion_analisisinformacioncualitativa.pdf

http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/5_plan_analisis.pdf

<http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/12162/1801%202012.pdf?sequence=1>

<http://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>.

Recuperado el 27 de AGOSTO de 2016, de www.definicionabc.com › Economía ; ABC, D. (26 de AGOSTO de 2016).

http://www.ehowenespanol.com/importancia-capacitacion-tecnica-hechos_98848/.

eHow. (26 de agosto de 2016). Recuperado el 27 de Agsoto de 2016, de www.ehowenespanol.com › Lifestyle

[https://www.icao.int/Meetings/NGAP2014/Documents/State%20Letters%20Announcing%20NGAP%20Symposium/Second%20Next%20Generation%20of%20Aviation%20Professionals%20\(NGAP\)%20Symposium%20\(SP\).pdf](https://www.icao.int/Meetings/NGAP2014/Documents/State%20Letters%20Announcing%20NGAP%20Symposium/Second%20Next%20Generation%20of%20Aviation%20Professionals%20(NGAP)%20Symposium%20(SP).pdf)

<http://www.asca.edu.do/index.php/news/209-asca-participa-en-el-2do-simposio-de-la-nueva-generacion-de-profesionales-de-la-aviacion-celebrado-en-la-sede-de-oaci>

XV. ANEXOS

ANEXO – 1 INSTRUMENTOS

ANEXO – 2 CRONOGRAMA DE TRABAJO

ANEXO – 3 TABLAS DE RESULTADOS – ENTREVISTAS - ENCUESTAS

ANEXO – 4 RESULTADOS

ANEXO – 5 OTROS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

ANEXO – 6 FUNCIONES DE LOS FUNCIONARIOS OPERATIVOS

ANEXO – 7 GLOSARIO

ANEXO – 8 RÚBRICA DE LA TESIS

ANEXO I - INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA
RECINTO UNIVERSITARIO RUBÉN DARÍO
FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN



I. ENCUESTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DE SEGURIDAD
AEROPORTUARIA Y OPERACIONES

Estimados funcionarios: Esta encuesta está diseñada para estudiar **LA VALORACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN TÉCNICA DE LOS FUNCIONARIOS DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA Y OPERACIONES, Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO DE NICARAGUA, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2016.**

Su aporte, al responder esta encuesta, será muy valioso para nuestra investigación.

Esta encuesta tiene como objetivo valorar la formación profesional y capacitación técnica de diversos funcionarios y su incidencia en la atención a los usuarios del transporte aéreo nacional. La información recabada tiene como fin mejorar y enriquecer dicho servicio institucional. Esta encuesta tiene carácter confidencial.

De antemano, le agradecemos su tiempo y cooperación por el llenado de la misma.

Datos Generales

Cargo que ocupa : _____

Área de trabajo : _____

Edad : _____

Tiempo en el Puesto : _____

1. Su nivel académico actual es:

Educación Básica : _____

Bachiller : _____

Técnico : _____

Profesional : _____

2. Cuál es su nivel de formación profesional actual

Técnico medio : _____

Técnico medio superior : _____

Pre Grado : _____

Postgrado : _____

3. La formación profesional está relacionada con el puesto de trabajo que usted desempeña:

No se relaciona : _____

Se relaciona : _____

Estrechamente relacionada : _____

4. La capacitación técnica que usted recibe está vinculada a su puesto de trabajo:

Totalmente de acuerdo : _____

Medianamente de acuerdo : _____

En desacuerdo : _____

5. Esta capacitación le sirve como herramienta para atender a los usuarios del transporte aéreo (pasajeros de origen).

Totalmente de acuerdo : _____

Medianamente de acuerdo : _____

En desacuerdo : _____

6. El contacto con los usuarios del transporte aéreo (pasajeros de origen) usted la considera que es:

Directa : _____

Medianamente directa : _____

Indirecta : _____

No tiene contacto : _____

7. Este contacto con los usuarios del transporte aéreo (pasajeros de origen) en cuanto a la atención es:

Excelente : _____

Muy buena : _____

Buena : _____

Regular : _____

Deficiente : _____

No aplica : _____

8. Le capacitan en atención al cliente, como parte de sus funciones:

SI : _____

NO : _____

No aplica : _____

9. Con que frecuencia le capacitan en atención al cliente:

Nunca : _____

Una vez al año : _____

Cada dos años : _____

Cada tres años : _____

10. Cuando se le presenta un incidente con algún pasajero usted adopta una actitud:

Conciliadora : _____

Trata de Ayudar : _____

Es indiferente : _____

No aplica : _____

11. ¿Cuál es la frecuencia con la que se le presenta algún incidente con el equipaje que usted manipula:

Una vez al día : _____

Una vez a la semana : _____

Una vez al mes : _____

Nunca : _____

12. En caso de ocurrir un incidente con el equipaje usted:

Resuelve el caso : _____

Avisa a su superior : _____

Nunca avisa : _____

13. Usted considera que los pasajeros se sienten seguros de la forma en que usted se dirige a ellos:

Excelente : _____

Muy Bien : _____

Bien : _____

Regular : _____

Deficiente : _____

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN-MANAGUA

RECINTO UNIVERSITARIO RUBÉN DARÍO

FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS

DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN



**II. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE
AÉREO (PASAJEROS)**

Estimados Usuarios: Esta encuesta está diseñada para estudiar **LA VALORACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN TÉCNICA DE LOS FUNCIONARIOS DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA Y OPERACIONES, Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO DE NICARAGUA, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2016.**

Esta encuesta tiene como objetivo conocer el impacto sobre el nivel de satisfacción sobre los servicios prestados por los profesionales de la aviación durante las operaciones aeronáuticas a los usuarios del transporte aéreo. La información recabada tiene como fin mejorar y enriquecer dicho servicio institucional.

Su aporte, al responder esta encuesta, será muy valioso para nuestra investigación.

Esta encuesta tiene carácter confidencial. De antemano, le agradecemos su tiempo y cooperación por el llenado de la misma.

En las siguientes preguntas marque con una **X** la opción que responda a su realidad.

1. Cuando realiza su viaje siente que es bien atendido en el punto de presentación del transportista aéreo

Todo el tiempo : _____
Algunas veces : _____
No me tratan bien : _____

2. Considera que su equipaje fue:

Bien documentado/sin daños : _____
Bien documentado/con daños : _____
Mal documentado/sin daños : _____
Mal documentado/con daños : _____

3. Al realizar el trámite migratorio usted es

Bien atendido : _____
Regularmente atendido : _____
Mal atendido : _____

4. Al pasar por el punto de inspección de seguridad fue tratado de forma

Excelente : _____
Muy Bien : _____
Bien : _____
Regular : _____
Mal : _____

5. Considera que la orientación para el realizar su viaje fue:

Suficiente : _____

Regular : _____

Tuvo dudas : _____

Insuficiente : _____

6. Alguna vez ha tenido algún incidente con el personal de seguridad aeroportuaria al salir del país.

Nunca : _____

Una vez : _____

Dos veces o más : _____

Siempre : _____

7. Tipo de incidente que más se presenta al realizar sus viajes:

Pérdida de pasaporte : _____

Pérdida de algún artículo de valor : _____

Pérdida de algún equipaje : _____

Perdida de documentación extras : _____

8. Se siente seguro cada vez que viaja por vía aérea

Totalmente : _____

Bien : _____

A veces : _____

Inseguro : _____

9. Considera que las instalaciones del aeropuerto son:

Excelentes : _____

Muy buenas : _____

Buenas : _____

Regulares : _____

10. Considera que las prácticas de relaciones humanas en las diversas gestiones del aeropuerto son:

Excelentes : _____

Muy buenas : _____

Buenas : _____

Regulares : _____

11. Si tuviera alguna recomendación que hacer en cuanto a la formación profesional del personal que lo atendió en su viaje sobre qué tema lo haría .

Seguridad Personal : _____

Seguridad del Aeropuerto : _____

Relaciones Humanas : _____

Medidas Sanitarias : _____

Tiempo de Atención : _____

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN-MANAGUA

RECINTO UNIVERSITARIO RUBÉN DARÍO

FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS

DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA



III. GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS SUPERVISORES DE ÁREA, JEFES DE TURNO, INSPECTORES DE RAMPA, ASISTENTES DE ÁREAS, DESPACHADORES DE VUELO Y CONDUTORES

Estimados funcionarios: Esta entrevista está diseñada para estudiar **LA VALORACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN TÉCNICA DE LOS FUNCIONARIOS DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA Y OPERACIONES, Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO DE NICARAGUA, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2016.**

Su aporte, al responder a las preguntas de esta entrevista, será muy valioso para nuestra investigación.

Esta entrevista tiene como objetivo valorar la formación profesional y capacitación técnica de diversos funcionarios y su incidencia en la atención a los usuarios del transporte aéreo nacional. La información recabada tiene como fin mejorar y enriquecer dicho servicio institucional. Esta encuesta tiene carácter confidencial.

De antemano se le agradece la información proporcionada.

I. Datos Generales

Lugar de la entrevista: _____ Fecha: _____

Hora de inicio: _____ Hora de finalización: _____

Nombre del Entrevistador: _____

Cargo del Entrevistado: _____

Nivel académico: _____ Especialidad: _____

Área de Trabajo: _____

Tiempo de laborar en el puesto de trabajo: _____ Edad: _____

II. Desarrollo de la entrevista:

1. ¿Formación profesional que usted tiene?
2. Explique cuál es la relación que tiene su formación profesional con el puesto de trabajo que desempeña.
3. ¿Qué tipo de capacitación técnica ha recibido para desempeñar su cargo?
4. ¿Con que frecuencia le capacitan?
5. ¿Qué utilidad ha tenido la capacitación técnica en el desempeño de su puesto de trabajo?
6. ¿Describa las funciones que realiza en el puesto de trabajo que desempeña?
7. ¿Recibe alguna certificación por esa capacitación técnica?
8. ¿En dónde recibe estas capacitaciones, en el lugar de trabajo, o fuera de donde labora?

9. ¿Cuenta con las condiciones necesarias para realizar las funciones que desempeña en el puesto de trabajo asignado?

10. Usted tiene contacto directo con los usuarios del transporte aéreo (pasajeros)

11. Si su respuesta es sí, como describe ese contacto

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA
RECINTO UNIVERSITARIO RUBÉN DARÍO
FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN



IV. GUÍA DE GRUPO FOCAL

DIRIGIDO A LOS MECANICOS DE AVIACION E INSPECTORES DE RAMPA

Estimados funcionarios: Esta guía de grupo focal está diseñada para estudiar **LA VALORACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN TÉCNICA DE LOS FUNCIONARIOS DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA Y OPERACIONES, Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO DE NICARAGUA, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2016.**

Esta guía de grupo focal tiene como objetivo obtener información sobre la formación profesional y capacitación técnica que tienen los funcionarios de seguridad y operaciones, para desempeñar las tareas de sus puestos de trabajo. La información recabada tiene como fin mejorar y enriquecer dicho servicio institucional. Su aporte, al responder estas preguntas, será muy valioso para nuestra investigación. De antemano, le agradecemos su tiempo y cooperación por el conversatorio de la misma.

Preguntas:

1. ¿Enumere las características primordiales en la formación técnica y/o profesional que poseen el personal de inspectoría del aeropuerto?
2. ¿Qué relación tiene su formación profesional con el puesto de trabajo que usted desempeña?
3. ¿Qué tipo de capacitación técnica ha recibido para desarrollar sus funciones en el puesto de trabajo que realiza?
4. ¿En qué lugar y cuando recibió la última capacitación técnica?
5. ¿La capacitación técnica que usted tiene ha mejorado su desempeño laboral?
6. ¿Considera suficiente la capacitación técnica recibida o debe complementarse con temas relacionados?
7. ¿Las capacitaciones técnicas reflejan un alto nivel de correspondencia entre sus funciones y los niveles de atención al usuario?
8. ¿Conoce usted de la existencia de algún programa de capacitación de educación continua en el área de inspectoría?
9. ¿Mencione las ventajas que ofrecen los programas de educación técnica en el campo de la inspectoría?
10. ¿Enumere las principales tareas que usted realiza en su puesto de trabajo?
11. ¿Cuenta con las condiciones necesarias para realizar las funciones que desempeña en el puesto de trabajo asignado?
12. ¿Enumere las principales fortalezas y debilidades del trabajo que realiza?
13. ¿Se permite realizar algún tipo de actividad que no esté propuesto en el manual de funciones en su cargo y que amerite ser resuelto de manera urgente?
14. ¿Considera importante la capacitación en relaciones humanas para su puesto laboral?
15. ¿Cuáles son los principales obstáculos que no permiten una eficiencia de sus funciones laborales?

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA
RECINTO UNIVERSITARIO RUBÉN DARÍO
FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN



V. GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

Nombre del investigador: _____

Fecha: _____

Objetivo: Revisar la documentación relacionada con la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios de seguridad física y operaciones, que poseen las autoridades correspondientes (INAC, EAAI).

Indicación: seleccione los manuales de formación profesional y capacitación técnica que están establecidos y aprobados y anote la información más importante sobre los aspectos relevantes relacionados a este tema, de tal forma que se pueda hacer una relación de la realidad con respecto a la parte teórica

ANEXO II - CRONOGRAMA DE TRABAJO

No.	Tiempo	Mes	Sept./Oct.				Nov.	Dic.	Enero	Febrero
	Actividad									
1.	Determinación del problema de investigación		X							
2.	Planteamiento del problema (descripción, elementos, formulación, justificación)			X						
3.	Formulación de objetivos			X						
4.	Delimitación del tema (alcance y límites, recursos)			X						
5.	Marco teórico (Antecedentes, definición de términos básicos, formulación de hipótesis, operacionalización de variables)				X					
6.	Metodología (población y muestra, recolección de datos, procesamiento de datos, codificación y tabulación)				X	X	X	X	X	
7.	Análisis de la información y conclusiones								X	
8.	Presentación del informe de investigación									X

ANEXO III – TABLAS DE RESULTADOS DE ENTREVISTAS Y ENCUESTAS

A3.1 TABLAS DE RESULTADOS DE ENTREVISTAS

Cargo	Cantidad	Entrevistado	% Cumplimiento
Supervisor	2	1	50%
Asistente supervisión	1	1	100%
Asistente operativo	3	3	100%
Jefe de Área	4	3	75%
Inspector de operaciones	8	7	88%
Despachador de vuelos	6	6	100%
Conductor	2	2	100%
Jefe de turno	6	6	100%
	32	29	91%

Tabla – A3.1.1 – Relación entrevistas proyectadas/entrevistas realizadas/% de efectividad

Cargo	Edad	T/puesto
Supervisor	51	1
Asistente supervisión	32	8
Asistente operativo	48	6
Asistente operativo	55	7
Asistente operativo	28	1
Jefe de Área	50	8
Jefe de Área	54	7
Jefe de Área	65	10
Inspector de operaciones	57	20
Inspector de operaciones	39	7
Inspector de operaciones	70	11
Inspector de operaciones	50	7
Inspector de operaciones	53	4
Inspector de operaciones	43	13
Inspector de operaciones	58	10
Despachador de vuelos	33	5
Despachador de vuelos	29	8
Despachador de vuelos	28	1
Despachador de vuelos	59	8
Despachador de vuelos	54	30
Despachador de vuelos	58	8

Conductor	57	8
Conductor	37	8
Jefe de turno	33	8
Jefe de turno	47	7
Jefe de turno	52	8
Jefe de turno	49	9
Jefe de turno	55	9
Jefe de turno	50	10

TABLA – A3.1.2 – Relación del funcionario por cargo/edad/tiempo en el PT

Rango Edad	Cantidad
21 - 30	3
31 - 40	5
41 - 50	7
51 - 60	12
61 - 70	2
Total	29

TABLA – A3.1.3 – Intervalos de edad vs. Cantidad de funcionarios

Cantidad	T/puesto
3	1
1	4
1	5
1	6
5	7
9	8
2	9
3	10
1	11
1	13
1	20
1	30

TABLA – A3.1.3 – Relación cantidad de funcionarios vs. Tiempo en el PT

A3.2 - RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS FUNCIONARIOS OPERATIVOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Agente de Rampa	41	30.1	30.1	30.1
Encargado de Vuelo	13	9.6	9.6	39.7
Operador de Equipo	18	13.2	13.2	52.9
Agente de Seguridad	37	27.2	27.2	80.1
Operador de Rayos X	27	19.9	19.9	100.0
Total	136	100.0	100.0	

Tabla – A.3.2.1 – Cargo que desempeña

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Operaciones	72	52.9	52.9	52.9
Seguridad Aeroportuaria	64	47.1	47.1	100.0
Total	136	100.0	100.0	

Tabla – A3.2.2 – Frecuencia relacionada tiempo en el puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Básica	21	15.4	15.4	15.4
Bachiller	75	55.1	55.1	70.6
Técnico	16	11.8	11.8	82.4
Profesional	23	16.9	16.9	99.3
33.00	1	.7	.7	100.0
Total	136	100.0	100.0	

Tabla – A.3.2.3 – Frecuencia relacionada con el Nivel Académico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Técnico Medio	53	39.0	39.0	39.0
Técnico Superior	17	12.5	12.5	51.5
Pre-Grado	17	12.5	12.5	64.0
Post-Grado	2	1.5	1.5	65.4
Válidos No aplica	44	32.4	32.4	97.8
11.00	1	.7	.7	98.5
22.00	1	.7	.7	99.3
55.00	1	.7	.7	100.0
Total	136	100.0	100.0	

Tabla – A3.2.4 – Frecuencia relacionada con la formación profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No se relaciona	97	71.3	71.3	71.3
Se relaciona	35	25.7	25.7	97.1
Estrechamente relacionada	4	2.9	2.9	100.0
Total	136	100.0	100.0	

Tabla – A3.2.5 – Frecuencia utilidad sobre la formación profesional en el PT

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	121	89.0	89.0	89.0
Medianamente de acuerdo	7	5.1	5.1	94.1
En desacuerdo	8	5.9	5.9	100.0
Total	136	100.0	100.0	

Tabla – A3.2.6 – Frecuencia sobre utilidad de la capacitación técnica en el PT

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	109	80.1	80.1	80.1
Medianamente de acuerdo	12	8.8	8.8	89.0
Válidos En desacuerdo	14	10.3	10.3	99.3
No aplica	1	.7	.7	100.0
Total	136	100.0	100.0	

Tabla – A3.2.7 – Frecuencia sobre como considera que atiende el funcionario operativo al usuario del transporte aéreo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Directa	80	58.8	58.8	58.8
Medianamente directa	13	9.6	9.6	68.4
Válidos Indirecta	7	5.1	5.1	73.5
No tiene contacto	36	26.5	26.5	100.0
Total	136	100.0	100.0	

Tabla – A3.2.8 – Frecuencia sobre el contacto de los funcionarios operativos con los usuarios del transporte aéreo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	50	36.8	36.8	36.8
Muy buena	34	25.0	25.0	61.8
Buena	19	14.0	14.0	75.7
Válidos Regular	1	.7	.7	76.5
No aplica	32	23.5	23.5	100.0
Total	136	100.0	100.0	

Tabla – A3.2.9 – Frecuencia sobre como describe la atención prestada por el funcionario operativo al usuario durante el contacto que tienen.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	72	52.9	52.9
	No	46	33.8	86.8
	No aplica	18	13.2	100.0
	Total	136	100.0	100.0

Tabla – A3.2.10 – Frecuencia sobre capacitación atención al cliente recibido por los funcionarios operativos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	66	48.5	48.5
	Una vez al año	67	49.3	97.8
	Cada dos años	2	1.5	99.3
	Cada tres años	1	.7	100.0
	Total	136	100.0	100.0

Tabla – A3.2.11 – Frecuencia de capacitación al cliente recibido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Conciliadora	26	19.1	19.1
	Tratar de ayudar	70	51.5	70.6
	No aplica	38	27.9	98.5
	11.00	1	.7	99.3
	22.00	1	.7	100.0
	Total	136	100.0	100.0

Tabla – A3.2.12 – Frecuencia de la actitud del funcionario operativo ante un incidente con el usuario del transporte aéreo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez al día	47	34.6	34.6
	Una vez a la semana	20	14.7	49.3
	Una vez al mes	27	19.9	69.1
	Nunca	41	30.1	99.3
	44.00	1	.7	100.0
	Total	136	100.0	100.0

Tabla – A3.2.13 – Frecuencia en la que le ocurre un incidente al funcionario operativo al tener contacto con el usuario del transporte aéreo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Resolver caso	11	8.1	8.1
	Avisa al superior	124	91.2	99.3
	Nunca avisa	1	.7	100.0
	Total	136	100.0	100.0

Tabla – A3.2.14 – Frecuencia de la toma de decisión del funcionario operativo al presentársele un incidente con el usuario del transporte aéreo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	62	45.6	45.6
	Muy bien	31	22.8	68.4
	Bien	21	15.4	83.8
	Regular	3	2.2	86.0
	No aplica	19	14.0	100.0
	Total	136	100.0	100.0

Tabla – A3.2.15 – Frecuencia del trato funcionario operativo al usuario del transporte

A3.3 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Todo el tiempo	63	91.3	91.3	91.3
Algunas veces	5	7.2	7.2	98.6
No me tratan bien	1	1.4	1.4	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Tabla – A3.3.1 – Frecuencia de opinión de cómo fue atendido el usuario en el punto de presentación del transportista aéreo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bien documentado/sin daño	64	92.8	92.8	92.8
Bien documentado/con daño	2	2.9	2.9	95.7
Mal documentado/sin daño	2	2.9	2.9	98.6
No aplica	1	1.4	1.4	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Tabla – A3.3.2 – Frecuencia de opinión de cómo se le documentó el equipaje para realizar su viaje por el transportista aéreo y manipulación del funcionario operativo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bien atendido	58	84.1	84.1	84.1
Regularmente atendido	11	15.9	15.9	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Tabla – A3.3.3 – Frecuencia sobre cómo fue atendido en el control migratorio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	24	34.8	34.8
	Muy Bien	21	30.4	65.2
	Bien	18	26.1	91.3
	Regular	4	5.8	97.1
	Mal	2	2.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0

Tabla – A3.3.4 – Frecuencia de cómo fue atendido el usuario del transporte aéreo al pasar por el punto de control de seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Suficiente	56	81.2	81.2
	Regular	10	14.5	95.7
	Tuvo dudas	2	2.9	98.6
	Insuficiente	1	1.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0

Tabla – A3.3.5 – Frecuencia sobre la orientación recibida por el usuario para realizar su viaje.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	63	91.3	91.3
	Una vez	4	5.8	97.1
	Dos o más veces	2	2.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0

Tabla – A3.3.6 – Frecuencia de incidentes ocurridos entre los usuarios y los funcionarios de seguridad al ser atendidos por estos últimos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Perdida de Pasaporte	3	4.3	4.3
	Perdida de articulo	3	4.3	8.7
	Pérdida de equipaje	7	10.1	10.1
	Perdida de documentación	2	2.9	2.9
	Ninguno	54	78.3	78.3
	Total	69	100.0	100.0

Tabla – A3.3.7 – Frecuencia sobre incidentes ocurridos a los usuarios cuando realizan su viaje por vía aérea.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente	40	58.0	58.0
	Bien	23	33.3	91.3
	A veces	6	8.7	8.7
	Total	69	100.0	100.0

Tabla – A3.3.8 – Frecuencia sobre si siente seguridad el usuario al viajar por avión.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	27	39.1	39.1
	Muy Buenas	22	31.9	71.0
	Buenas	13	18.8	89.9
	Regular	7	10.1	100.0
	Total	69	100.0	100.0

Tabla – A3.3.9 – Frecuencia sobre como observó el usuario del transporte aéreo las instalaciones del AIACS.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	23	33.3	33.3	33.3
Muy Buenas	26	37.7	37.7	71.0
Válidos Buenas	13	18.8	18.8	89.9
Regular	7	10.1	10.1	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Tabla – A3.3.10 – Frecuencia sobre las relaciones humanas del personal que atendió al usuario del transporte aéreo en los diferentes trámites del viaje que realiza.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Seguridad Personal	3	4.3	4.3	4.3
Seguridad Aeropuerto	6	8.7	8.7	13.0
Válidos Relaciones Humanas}	25	36.2	36.2	49.3
Medidas Sanitarias	4	5.8	5.8	55.1
Tiempo de Atención	12	17.4	17.4	72.5
Ninguna	19	27.5	27.5	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Tabla – A3.3.11 – Frecuencia de recomendaciones hechas por los usuarios del transporte aéreo en temas que se deben mejorar.

ANEXO IV - RESULTADOS

A4.1 Entrevistas

Se entrevistaron un total de 29 funcionarios de seguridad aeroportuaria y de operaciones del total de 32 programados, lo que representa un 90.63% del total de la muestra, un supervisor de área y un jefe de área no quisieron ser entrevistados por falta de tiempo, esto significa que se 29 entrevistas válidas y 3 entrevistas nulas.

Se entrevistó a 1 supervisor de área, 1 asistente de supervisión de área, 3 asistentes operativas, 3 jefes de áreas, 7 inspectores de rampa, 6 despachadores de vuelo, 2 conductores de vuelos privados y 6 jefes de turno de operaciones y de seguridad aeroportuaria (Ver tabla A3.1.1).

Con estas entrevistas se determinó la edad que tiene cada uno de los entrevistados y el tiempo en el puesto de trabajo las que detallo a continuación en el orden del cargo:

Supervisor de área 31 años de edad y 1 año en el PT (Puesto de Trabajo), la Asistente de supervisión 32 años de edad y 8 años de PT, las Asistentes operativas tienen 48, 55 y 28 años de edad respectivamente, y 6, 7 y 1 años en el puesto de trabajo, los Jefes de área tienen 50, 54, y 65 años de edad, y 8, 7 y 10 años en el PT.

Los Inspectores de operaciones tienen 57, 39, 70, 50, 53, 43 y 59 años de edad, y tienen 20, 7, 11, 7, 4, 13 y 10 años en el PT, Despachadores de vuelo tienen 33, 29, 28, 59. 54 y 58 años de edad, y 5, 8, 1, 8, 30 y 8 años en el PT, los Conductores tienen 57 y 37 años de edad, y 8 años de edad en el PT cada uno, los Jefe de turno tienen 33, 47 , 52, 49, 55 y 50 años de edad, y 8, 7, 8, 9. 9 y 10 años en el PT, respectivamente, (ver tabla A3.1.2 en el Anexo III).

Se desagregó la cantidad de funcionarios por rango de edad sin tomar en cuenta el cargo de cada uno de ellos, los intervalos resultantes son de 21 a 30 años, se tienen 3 funcionarios, en el intervalo de 31 a 40 años se tienen 5 funcionarios, en el intervalo de 41 a 50 años se tienen 7 funcionarios, en el intervalo de 51 a 60 años se tienen 12 funcionarios y en el rango de 61 a 70 años hay 2 funcionarios. (Ver tabla A3.1.3, en el anexo III).

Se desagregó la cantidad de funcionarios vs. El tiempo en el puesto, sin tomar en cuenta el cargo de la siguiente forma: 3 funcionarios tienen al menos 1 año de estar desempeñando el PT, 1 funcionario tiene 4 años en el PT, 1 funcionario tiene 5 años en el PT, 1 funcionario tiene 6 años en el PT, 5 funcionarios tienen 7 años de estar en el puesto, 9 funcionarios tienen de estar 8 años, 2 funcionarios tienen 9 años de estar en el PT, 3 funcionarios tienen de estar 10 años en el PT, 1 funcionario tiene 11 años de estar en el PT y 1 funcionario tiene 30 años en el PT. (Ver tabla 9.1.4, en el anexo 3).

Las respuestas más relevantes a cada una de las preguntas que se les hicieron a los funcionarios con capacidad de decisión y con personal a cargo son detalladas a continuación:

PENT⁹².4.1.1 – ¿Formación profesional que usted tiene?

Pilotos, Licenciados en inglés, psicología, sociología, Admón. de Empresas, Derecho, Técnico en mantenimiento aeronáutico, navegación aérea. Técnico en computación, contabilidad, oficial de operaciones, Ingeniería en aviación, no tiene.

PENT.4.1.2 - ¿Explique cuál es la relación que tiene su formación profesional con el trabajo que desempeña?

⁹² PENT: esta abreviatura significa Pregunta de Entrevista

Tiene mucha relación porque mi formación profesional permite realizar las funciones del puesto de trabajo, tanto administrativas, operativas (mantenimiento de aeronaves, despacho de aeronaves, suministro de combustibles) de gestión, dirección y supervisión de personal, ninguna,

PENT.4.1.3 - ¿Qué tipo de capacitación técnica ha recibido para desempeñar su cargo?

Todo tipo en materia de aviación, para entrenadores, dirección estratégica y redacción técnica, ninguna, mantenimiento de aeronaves, iniciales y recurrentes con las líneas aéreas, administración de aeropuertos y planeación, inspectores de aeropuertos, mercancías peligrosas, SMS, conducción en rampa, fraseología aeronáutica, manual de plataforma, despacho de vuelo, navegación aérea, comunicaciones, asistencia de equipos rodantes.

PENT.4.1.4 - ¿Con que frecuencia le capacitan?

Anualmente, cada 4 años, cada 3 años, casi semestral, casi no tenemos capacitación, cada dos años, de acuerdo a las normas establecidas por la autoridad aeronáutica y de la OACI, cada 6 meses, según regulaciones aeronáuticas por parte de las aerolíneas, con ninguna frecuencia.

PENT.4.1.5 – ¿Qué utilidad ha tenido la capacitación técnica en el desempeño de su puesto de trabajo?

Mejorar la calidad del servicio, me ha dado técnicas para desempeñar mejor mis funciones, ninguna, ha sido indispensable para el desarrollo y desempeño profesional, el poder inspeccionar las operaciones en rampa y cumplir con los procedimientos de la empresa, lo suficiente como para mejorar, trabajar de forma segura, disminuyendo al máximo el riesgo, los peligros, los incidentes y accidentes, actualización, mejor rendimiento, nuevos procedimientos.

PENT.4.1.6 - ¿Describe las funciones que realiza en el puesto de trabajo que desempeña?

Supervisar al personal que tengo a cargo, reporte de informes, gestión de personal, elaboración de rol de trabajo, controlar al personal a cargo, supervisión y coordinación de las operaciones, atención de aeronaves (entrada y salida), brindar servicio de traslado de pasajeros y tripulación de las aeronaves privadas, hacer plan de vuelo, despachar vuelos, coordinar operaciones, auditar procedimientos aeroportuarios y aeronáuticos, capacitar al personal, prestar un buen servicio a las aerolíneas, elaboración de reportes, asistir al jefe de área, elaboración de documentos internos y externos,

PENT.4.1.7 – ¿Recibe alguna certificación por esa capacitación técnica?

Si, ninguna, se recibe certificación al momento de concluir con las capacitaciones, diplomas, correcto.

PENT.4.1.8 - ¿En dónde recibe estas capacitaciones, en el lugar de trabajo, o fuera de donde labora?

En el lugar de trabajo, fuera de donde laboramos (hoteles y centros de instrucción internacionales), en el INAC, CECNA, en ambos lugares,

PENT.4.1.9 - ¿Cuenta con las condiciones necesarias para realizar las funciones que desempeña en el puesto de trabajo asignado?

Se cuentan con las condiciones necesarias, pero se deben mejorar, no cuentan con las condiciones necesarias, si cuentan, recursos no completos, en un 70% se tienen condiciones, si, en un 50%, se cuenta con lo mínimo.

PENT.4.1.10 - ¿Usted tiene contacto directo con los usuarios del transporte aéreo (pasajeros)?

Si, No, Si con los pasajeros de vuelos privados, todo el tiempo, con frecuencia.

PENT.4.1.11 – ¿Si su respuesta es sí como describe ese contacto?

Facilitación y gestión de las inquietudes de los pasajeros, solución de problemas e incidentes, información que necesitan sobre ubicación, itinerario de vuelo, pasajeros llegando y saliendo, recibirlos en las plataformas y trasladarlos a migración y viceversa.

A4.2 Grupo Focal

Se realizó un grupo focal con 8 mecánicos de 9 que se tenía programado, lo que representa un 88.88% de lo que se tenía previsto, el cual tuvo una duración de aproximadamente una hora, en una sesión de trabajo, esta dio inicio a las 3:00 p.m. y concluyó a las 16:00 horas, el día 28 de enero de 2017.

Las edades de los entrevistados oscilan en el rango de los 50 a 60 años, de aquí se obtuvieron los siguientes resultados:

PGF⁹³.4.2.1 ¿Enumere las características primordiales en la formación técnica y/o profesional que posee el personal de mecánica de aviación/inspectoría del aeropuerto?

Respondieron de la siguiente manera:

⁹³ PGF: Esta abreviatura significa Pregunta de Grupo Focal

- Preocupados en estudiar y mejorar los conocimientos técnicos.
- Dispuestos a aportar y ayudar de acuerdo a los conocimientos en la aviación.
- Compartir información e interactuar con los demás compañeros del área.

PGF.4.2.2 ¿Qué relación tiene su formación profesional con el puesto de trabajo que usted desempeña?

Respondieron que tiene mucha relación la formación profesional con el puesto de trabajo.

PGF.4.2.3. ¿Qué tipo de capacitación técnica ha recibido para desarrollar sus funciones en el puesto de trabajo que realiza?

Estudios superiores en mecánica de aviación, capacitación permanente de las líneas aéreas, especialmente de COPA AIRLINES,

PGF.4.2.4. ¿En qué lugar y cuando recibió la última capacitación técnica?

En las instalaciones de la EAAI, Nicaragua, (octubre 2015) en Panamá (agosto 2012, otros respondieron que tienen años de no recibir capacitación técnica, en Miami por la FAA (Agencia Federal de Aviación, en 2015), TMA (Técnico en mantenimiento de aeronaves en modelos EMBRAER 170,190, Boeing 737-NG).

Capacitación recurrente de las aerolíneas internacionales que aterrizan en el aeropuerto internacional ACS, en los modelos de aeronaves que estos transportistas aéreos operan, con una frecuencia anual.

PGF.4.2.5 ¿La capacitación técnica que usted tiene ha mejorado su desempeño laboral?

Todos respondieron que sí.

PGF.4.2.6 ¿Considera suficiente la capacitación técnica recibida o debe complementarse con temas relacionados?

Respondieron que no era suficiente, porque consideran que debe complementarse con una instrucción en el puesto de trabajo, en el área de mecánica y consolidar la teoría, mediante una combinación de estos dos momentos.

También mencionaron que deben capacitarse en idioma inglés técnico aeronáutico relacionado a su puesto de trabajo, enfocado en los manuales de las aeronaves que atienden y a las tripulaciones de vuelo que no hablan español.

PGF.4.2.7. ¿Las capacitaciones técnicas reflejan un alto nivel de correspondencia entre sus funciones y los niveles de atención al usuario?

Si hay correspondencia, porque depende de la comunicación entre ambos actores.

PGF.4.2.8 ¿Conoce usted de la existencia de algún programa de capacitación de educación continua en el área de inspección?

Contestaron que conocen de la existencia de un programa de capacitación de educación continua en mecánica de aviación por las líneas aéreas.

PGF.4.2.9. ¿Mencione las ventajas que ofrecen los programas de educación técnica en el campo de la inspección?

- Mantener actualizados los conocimientos técnicos, enfocados en los cambios sustanciales de los nuevos modelos de las aeronaves.

- Conocer nuevas técnicas y procedimientos en el mantenimiento preventivo mecánico de las aeronaves.

PGF.4.2.10 ¿Enumere las principales tareas que usted realiza en su puesto de trabajo?

- Chequeo de pista y plataforma en busca de FOD.

- Esperar para el estacionamiento de aeronaves.

- Realizar chequeo de aeronaves estacionadas de 360°.

- Establecer comunicación con el piloto durante el estacionamiento de la aeronave, sobre posibles fallas mecánicas o bien chequeos de rutina.

- Reabastecimiento de combustible.

- Realizar la apertura y el cerrado de puertas de las aeronaves.

- Realizar procedimiento de instalación de barra para el retro empuje de la aeronave estacionada, para que realice el rodaje al umbral de pista asignado.

- Elaborar informes sobre incidentes y accidentes en la plataforma de estacionamiento de aeronaves.

- Atender a los auditores e inspectores aeronáuticos cuando llegan supervisar el cumplimiento de las normas y procedimientos relacionados al puesto de trabajo que desempeñamos.

PGF.4.2.11 ¿Cuenta con las condiciones necesarias para realizar las funciones que desempeña en el puesto de trabajo asignado?

Dicen que cuentan con las condiciones mínimas y que deben mejorarlas.

PGF.4.2.12 ¿Enumere las principales fortalezas y debilidades del trabajo que realiza?

Principales fortalezas:

- Capacitación técnica.
- Experiencia en las tareas operativas de mantenimiento mecánico de las aeronaves.
- Confianza de los usuarios del transporte aéreo en el trabajo que realizan.
- Prestigio del aeropuerto por el personal calificado a nivel internacional.
- Competencias en el puesto de trabajo excelente de acuerdo a la certificación que tiene.
- Permiso para diagnosticar mecánicamente una aeronave preventivo y a profundidad.
- Capacidad de resolver cualquier incidente de acuerdo al alcance de su licencia de mecánico y certificación.
- Excelentes comunicaciones con los departamentos vinculados y las tripulaciones.

Principales debilidades

- Carecer de instrumentos de trabajo certificados (Kit de caja de herramientas basadas en los modelos de las aeronaves que atienden).

- Instalaciones mínimas de trabajo.

- Falta de personal especializado.

- La edad de los mecánicos (tienen entre 50 a 60 años).

- Falta de comunicación con las autoridades del aeropuerto y los jefes inmediatos superiores.

- Los horarios operativos muy cargados por la falta de personal.

- Se carece de motivación.

- Los salarios son muy bajos.

PGF.4.2.13. ¿Se permite realizar algún tipo de actividad que no esté propuesto en el manual de funciones en su cargo y que amerite ser resuelto de manera urgente?

No se permite realizar ningún tipo de actividad que no esté en el manual de funciones del cargo.

PGF4.2.14. ¿Considera importante la capacitación en relaciones humanas para su puesto laboral?

Es muy importante contestaron.

PGF4.2.15 ¿Cuáles son los principales obstáculos que no permiten una eficiencia de sus funciones laborales?

Las mencionadas en la respuesta de la pregunta 12 sobre las debilidades, para ser eficientes en las funciones laborales.

A4.3 Resultados de encuestas realizadas a los funcionarios operativos

Al realizar las encuestas a los funcionarios operativos del AIACS, dirigidas los de seguridad aeroportuaria y operaciones se obtuvieron los siguientes resultados:

Se hicieron 136 encuestas en las que se les solicitaba información sobre el cargo que desempeñaba, el área de trabajo, la edad, los años en el puesto de trabajo, nivel académico, formación profesional, relación de la formación profesional con el puesto de trabajo, capacitación técnica, contacto con el usuario, relación de la capacitación con la atención al usuario.

La encuesta realizada al personal operativo se detalla a continuación por el cargo que desempeñan: 41 agentes de rampa, 13 encargados de vuelo, 18 operadores de equipos rodantes de apoyo en tierra, 37 agentes de seguridad aeroportuaria y 27 operadores de equipos de RX. (Ver tabla de frecuencia 9.3.1, Cargo que desempeñan).

Por área las frecuencias de los encuestados es la siguiente: Operaciones con una frecuencia de 72 encuestados, con un porcentaje del 52.9% y Seguridad aeroportuaria con una frecuencia de 64 encuestados, con un porcentaje de 47.1%. (Ver tabla A4.2.1 – Frecuencia de encuestados por área).

Los resultados de la encuesta relacionada con las edades de los funcionarios operativo del AIACS son las siguientes: con una frecuencia de 3 encuestados con 22 años, 3 de 24 años, 1 de 25 años, 4 de 26 años, 4 de 27 años, 4 de 28 años, 4 de 29 años, 5 de 30 años, 8 de 31 años, 4 de 32 años, 5 de 33 años, 6 de 34 años, 9 de 35 años, 2 de 36 años, 9 de 37 años, 3 de 39 años, 3 de 40 años. 2 de 41 años, 3 de 42 años, 4 de 43 años, 3 de 44 años. 1 de 45 años, 4 de 46 años, 6 de 47 años, 4 de 48 años, 4 de 49 años. 4 de 50 años, 5 de 51 años, 2 de 52 años, 3 de 53 años, 3 de 54 años, 2 de 55 años, 1 de 56 años, 2 de 57 años, 3 de 58 años, 2 de 59 años y 1 de 70 años, el porcentaje por edad está reflejado en la tabla A4.2.3 del anexo 3 - Encuestados por edades.

Los resultados de la encuesta relacionada con el tiempo que tiene el funcionario de laborar en el puesto de trabajo son los siguientes: con una frecuencia de 9 encuestados, tienen 1 año de desempeñar sus funciones en el puesto de trabajo, 21 tienen 2 años, 1 tiene 3 años, 6 tienen 5 años, 24 tienen 6 años, 15 tienen 7 años, 18 tienen 8 años, 10 tienen 9 años, 1 tienen 11 años, 3 tienen 12 años, 1 tiene 13 años, 1 tiene 14 años, 1 tiene 15 años, 4 tienen 16 años, 1 tiene 18 años, 1 tiene 19 años, 2 tienen 20 años, 1 tiene 22 años, 2 tienen 23 años, 1 tiene 24 años, 2 tienen 26 años, 2 tienen 27 años, 1 tiene 34 años y 1 tiene 36 años (ver tabla A4.2.4 – Tiempo en el puesto de trabajo) ahí aparecen también los porcentajes proporcionales en el orden detallado.

Los resultados obtenidos en el nivel académico de los encuestados es el siguiente: 21 funcionarios tienen nivel académico básica, 75 son bachilleres, 16 son técnicos, 23 son profesionales y 1 no está definido (33), (ver detalle en la tabla A4.2.5 del anexo 3), ahí también se detallan los porcentajes correspondientes a cada nivel.

Los resultados de la encuesta relacionados a la formación profesional de los funcionarios operativos del AIACS son los siguientes: con una frecuencia de 53 encuestados tienen una formación de Técnico medio, 17 de Técnico Superior, 17 de Pre grado, 2 de Post grado, 44 no aplica, 3 indefinidos (11,22,33, ver tabla A4-2.6)– Formación Profesional del personal operativo del AIACS), ahí también aparece el porcentaje proporcional a las frecuencias encontradas.

Resultados de la encuesta relacionada con la utilidad que tiene la formación profesional que poseen los funcionarios operativos con las funciones del puesto de trabajo son los siguientes: con una frecuencia de 97 encuestados dijeron que no se relaciona su formación profesional, 35 dijeron que se relaciona y 4 dijeron que está estrechamente relacionada (ver tabla A4.2.7 – Utilidad de la formación profesional en el puesto de trabajo). También se puede ver el porcentaje proporcional a cada una de las frecuencias encontradas.

Resultados de la encuesta sobre la utilidad de la capacitación técnica recibida por los funcionarios operativos con las funciones del puesto de trabajo son los siguientes:

Con una frecuencia de 121 encuestados dijeron que están totalmente de acuerdo sobre la utilidad de la capacitación técnica, 7 medianamente de acuerdo y 8 dijeron que están en desacuerdo. (Ver tabla A4.2.8–Utilidad de la capacitación técnica en el puesto de trabajo). También ahí se puede observar el porcentaje proporcional a cada una de las frecuencias encontradas.

Resultados sobre como considera el funcionario operativo que atiende al usuario del transporte aéreo se detallan a continuación:

Con una frecuencia de 109 encuestados, ellos consideran estar totalmente de acuerdo que atienden bien a los usuarios del transporte aéreo, 12 están medianamente de acuerdo.

Con un frecuencia de 14 en desacuerdo porque no tienen contacto con estos, 1 dice que no aplica, (ver tabla A.4.2.9 – Frecuencia sobre la atención prestada al usuario por parte del funcionario operativo), aquí se puede ver el porcentaje proporcional a cada una de las frecuencias descritas.

Resultados sobre el contacto que tienen los funcionarios operativos con los usuarios del transporte aéreo son los siguientes: con una frecuencia de 80 encuestados consideran que el contacto que tienen con los usuarios es directo, con una frecuencia de 13 el contacto es medianamente directo, 7 lo considera indirecto y 36 consideran que no tienen contacto con los usuarios. (Ver tabla – A4.2.10 – Frecuencia del contacto de los funcionarios operativos con los usuarios). En esa tabla se detallan los porcentajes de ocurrencia vinculados a la frecuencia.

Los resultados sobre como considera que atiende al usuario el funcionario operativo se describe a continuación: con una frecuencia de 50 funcionarios encuestados consideran que la atención que brinda en el contacto al usuario es excelente, 34 la considera muy buena, 19 la considera buena, 1 lo considera regular y 32 no aplica para ellos, porque no tiene contacto, (ver tabla – A4.2.11 – Frecuencia que relaciona el nivel de atención al contacto entre el funcionario operativo y el usuario). En esta tabla se detalla el porcentaje relativo a cada frecuencia encontrada.

Los resultados de si los funcionarios operativos son capacitados en atención al cliente, se describen a continuación: con una frecuencia de 72 encuestados dicen que si son capacitados en atención al cliente, 46 dijeron que no y 18 que no aplicaba este tipo de capacitación para ellos, porque no tienen contacto con los usuarios, (ver tabla – A4.2.12 – Capacitación en atención al cliente recibida). Puede observarse la relación porcentaje por frecuencia de respuesta.

Los resultados sobre la frecuencia en la que es capacitado en el tema de atención al cliente son los siguientes:

De los encuestados 66 dijeron que nunca son capacitados en atención al cliente, 67 encuestados dijeron que una vez al año, 2 dijeron que cada dos años y uno cada tres años, (ver tabla – 9.3.13 – Frecuencia de capacitación en atención al cliente) así mismo, se puede observar el porcentaje relativo asociado a cada frecuencia.

Resultados de la actitud que adopta el funcionario ante un incidente con el usuario del transporte aéreo es el siguiente:

Con una frecuencia de 26 encuestados adoptan una actitud conciliadora, 70 tratan de ayudar, 38 dicen que no aplica esta pregunta porque no tienen contacto con el usuario y 2 (11, 22) respuesta indefinida, (ver tabla – A4.2.14 – Actitud del funcionario ante un incidente con el usuario). También en esa tabla se puede observar el porcentaje proporcional en cada frecuencia.

Resultados de la frecuencia en que les ocurre un incidente a los funcionarios operativos con el equipaje de los usuarios del transporte aéreo se detallan a continuación:

De los encuestados 47 respondieron que les sucede al menos un incidente al día, 20 dijeron una vez a la semana, 27 una vez al mes, 41 nunca les sucede un incidente (porque no tienen contacto con los usuarios o tienen mucho cuidado en realizar sus tareas) y 1 encuestado sin respuesta definida (44), (ver tabla – A4.2.15 – Frecuencia de ocurrencia de incidentes de los funcionarios operativos con el usuario). En esta tabla se detallan los porcentajes proporcionales a cada frecuencia de ocurrencia.

Resultado de la frecuencia con la que el funcionario operativo toma una decisión ante un incidente con el equipaje del usuario del transporte aéreo se detalla a continuación:

De los encuestados 11 dijeron que resuelven el caso y no avisan al superior con no considerarlo necesario, 124 encuestados avisan al superior y 1 nunca avisa, (ver tabla – A4.2.16 – Frecuencia sobre la toma de decisión del funcionario operativo, ante la ocurrencia de un incidente con el usuario del transporte aéreo). En esa tabla se puede ver el porcentaje de ocurrencia de la frecuencia en la toma de decisión del funcionario operativo en cualquier incidente.

Resultados ante la percepción que los funcionarios operativos de la seguridad que proveen a los usuarios del transporte aéreo, con su atención al pasar por los diferentes procesos antes de realizar su viaje al hacer uso de las instalaciones del AIACS se detallan a continuación:

Con una frecuencia de 62 encuestados dijeron que los usuarios se deben sentir excelentemente seguros, 31 muy bien seguros, 21 bien seguros, 3 regularmente seguros y 19 no aplica porque no tienen contacto con los usuarios, (ver tabla – A4.2.17 – Frecuencia de la percepción del sentido de seguridad de los usuarios ante la atención de los funcionarios operativos en los diferentes procesos al realizar su viaje).

También aquí se puede observar el porcentaje directo relacionado a la frecuencia de ocurrencia por opinión.

A.4.4 Resultados las encuestas realizadas a los usuarios del transporte aéreo.

Este es el detalle de los resultados a las once preguntas redactadas en la encuesta aplicada a los usuarios del transporte aéreo con el fin de que este valorara el servicio que recibe por los funcionarios operativos (seguridad aeroportuaria y operaciones) y otras instituciones que los atendieron en el proceso del viaje de retorno al pasar por el AIACS:

Se realizaron 69 encuestas a los usuarios del transporte aéreo con 11 preguntas y todas se consideran por el programa estadístico SPSS18, que todas fueron válidas y ninguna pérdida, realizando una encuesta más de lo programada que eran 68 encuestas.

En la pregunta que si el usuario se siente bien atendido cuando se persona al punto de presentación del transportista aéreo se obtuvieron las siguientes respuestas: con una frecuencia de 63 encuestados dijeron que todo el tiempo son bien tratados, 5 encuestados dijeron que algunas veces son bien tratados y 1 dijo que no lo tratan bien, (ver tabla – A3.3.1 – Frecuencia de la forma de atención al usuario en el punto de presentación del transportista aéreo).

También se puede ver el porcentaje en cuanto a la ocurrencia de la atención recibida en la tabla A.3.3.1.

En el punto de presentación es documentado el equipaje que será llevado a la bodega de la aeronave que abordará y al preguntársele si observó cómo le documentaron el equipaje respondieron de la siguiente forma: con una frecuencia de 64 dijeron que su equipaje fue bien documentado y sin daño, 2 bien documentados con daños, 2 mal documentados, pero sin daño y 1 dijo que no aplicaba, (ver tabla – A3.3.2 – Frecuencia sobre la documentación del equipaje del usuario del transporte aéreo).

En esta tabla A3.3.2 se puede ver el porcentaje relacionado a la frecuencia de opinión.

Al preguntarle al usuario del transporte de cómo había sido atendido durante el trámite migratorio respondió de la siguiente forma: con una frecuencia de 58 encuestados dijeron que fueron bien atendidos y 11 regularmente atendidos, (ver tabla – A3.3.3 – Frecuencia sobre la atención durante el trámite migratorio).

También se puede ver en la tabla A3.3.3 los porcentajes correspondiente a cada una de las frecuencias.

El usuario del transporte aéreo al pasar por el punto de inspección de seguridad se le pregunto cómo había sido atendido, de ellos se obtuvieron las siguientes respuestas:

Con una frecuencia de 24 encuestados dijeron que fueron excelentemente bien atendidos por el personal de seguridad, 21 encuestados fueron muy bien atendidos, 18 dijeron que fueron bien atendidos, 4 dijeron que regular y 2 mal atendidos, (ver tabla – A3.3.4 – Frecuencia de como sintió el usuario al ser atendido en el punto de control de seguridad). También en esta tabla se puede ver el porcentaje relacionado a la frecuencia.

Al preguntarle a los usuarios del transporte aéreo sobre la orientación de su viaje dio las siguientes respuestas:

Con una frecuencia de 56 encuestados dijeron que la orientación recibida era suficiente, 10 encuestados la orientación fue regular, 2 encuestados tuvieron dudas, y 1 dijo que era insuficiente, (ver tabla – A3.3.5 – Frecuencia sobre la orientación recibida por el usuario acerca de su viaje). Se detalla el porcentaje asociado a las frecuencias de las respuestas de los usuarios del transporte aéreo.

Al preguntarle a los usuarios del transporte aéreo si alguna vez han tenido algún incidente con el personal de seguridad, ellos respondieron de la siguiente forma: con una frecuencia de 63 encuestados dijeron que nunca han tenido algún incidente, 4 dijeron que una vez, dos o más incidentes, (ver tabla – A.3.3.6 – Frecuencia de incidentes entre usuarios y personal de seguridad). En esta tabla se puede observar el porcentaje que le corresponde a cada frecuencia de respuestas de los usuarios.

Al preguntársele al pasajero sobre qué tipo de incidente se le presenta al realizar su viaje por vía aérea respondieron de la siguiente forma:

Con una frecuencia de 3 encuestados se les ha perdido el pasaporte, 3 dijeron que se les ha perdido un artículo de valor, 7 han perdido un equipaje, 2 pérdida de documentación y 54 dijeron que nunca han tenido incidente alguno, (ver tabla – A3.3.7 – Frecuencia del tipo de incidentes al viajar por vía aérea de los usuarios).

Se puede observar en la tabla el porcentaje asociado a la frecuencia de ocurrencia de los encuestados.

Al preguntarle al usuario del transporte aéreo sobre la percepción de si se siente seguro al viajar por avión se obtuvieron los siguientes resultados:

Con una frecuencia de 40 encuestados dijeron que se sienten totalmente seguros al viajar por avión, 23 dijeron que se sienten bien seguros y 6 dijeron que a veces se sienten seguros, (ver tabla – A.3.3.8–Frecuencia sobre la seguridad que siente el usuario al viajar por avión).

Se puede ver en esta tabla el porcentaje relacionado a cada una de las frecuencias de los encuestados.

El usuario del transporte aéreo proporcionó respuestas acerca de que le parecieron las instalaciones del AIACS, a continuación, se detallan los resultados:

Con una frecuencia de 27 encuestados dijeron que son excelentes las instalaciones, 22 dijeron que son muy buenas, 13 dijeron que son buenas y 7 dijeron que son regulares, (ver tabla – A3.3.9 – Frecuencia sobre la opinión de cómo le parecieron las instalaciones del AIACS a los usuarios del transporte aéreo).

También se puede observar los porcentajes correspondiente a cada frecuencia en la tabla A3.3.9.

El resultado a la pregunta de las prácticas de las relaciones humanas del personal que lo atendió en las diferentes etapas del proceso de viaje que está realizando el usuario son las siguientes:

Con una frecuencia de 23 encuestados consideraron que las relaciones humanas son excelentes, 26 consideraron que son muy buenas, 13 buenas y 7 regulares, (ver tabla – A3.3.10 – Frecuencia sobre la opinión de las relaciones humanas del personal que atendió al usuario en las diferentes gestiones del viaje que realiza). Aquí se puede observar los porcentajes a cada frecuencia correspondiente.

El resultado de las recomendaciones que hace el usuario del transporte aéreo sobre algunos temas específicos se detallan a continuación:

Con una frecuencia de 3 encuestados recomiendan que se debe mejorar la seguridad personal, 6 opinaron que se debe mejorar la seguridad aeroportuaria, 25 recomendaron que se debe mejorar en relaciones humanas, 4 dijeron que se deben mejorar las medidas sanitarias, 12 opinaron que se debe mejorar el tiempo de atención y 19 dijeron que no tienen ninguna que recomendar.

(ver tabla – A.3.3.11 – Frecuencia sobre recomendaciones generales hechas por los usuarios del transporte aéreo), En esta tabla se reflejan los porcentajes asociados a cada una de las frecuencias correspondientes.

A.4.5 Resultados de la revisión documental

Se hizo la revisión documental de la Ley 595 – de Aeronáutica Civil, el Programa Nacional de Instrucción de Seguridad de la Aviación Civil de Nicaragua, la RTA 17, en su última enmienda (documentos publicados en la página Web del INAC, entre regulador de aeronáutica civil de Nicaragua). Conforme a la guía de revisión documental revisada por el tutor.

También se solicitó realizar la revisión documental del Manual de capacitación de la EAAI, donde están contemplados los programas de instrucción de seguridad de la aviación civil y del AIACS, para lo cual solicité autorización oficial a la Gerente General, que gentilmente autorizó mediante una solicitud formal por escrito donde se indicaba al área de RR.HH, proporcionara este documento y que por razones de fuerza mayor no se proporcionó para buscar la información relacionada a la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios operativos del AIACS.

Se revisaron el Anexo 17, El Manual de Protección de Aviación Civil internacional contra actos de interferencia ilícita. (Doc. 8973) publicado por la OACI.

Se logró el objetivo de anotar los tipos de formación profesional y capacitación técnica que deben poseer los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, los que coinciden con la información recopilada en el capítulo VI de este estudio y en el Anexo VII – Glosario.

ANEXO V – OTROS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

A5.1 Entrevistas

Se realizaron 29 entrevistas a los supervisores de área, jefes de área, jefes de turno, asistentes de área, inspectores de operaciones, despachadores de vuelo, conductores, en lo que se hace la relación de las entrevistas programadas y las que se hicieron en total, así como la relación que hay entre la edad del funcionario y el tiempo que tiene de estar desempeñando el puesto de trabajo:

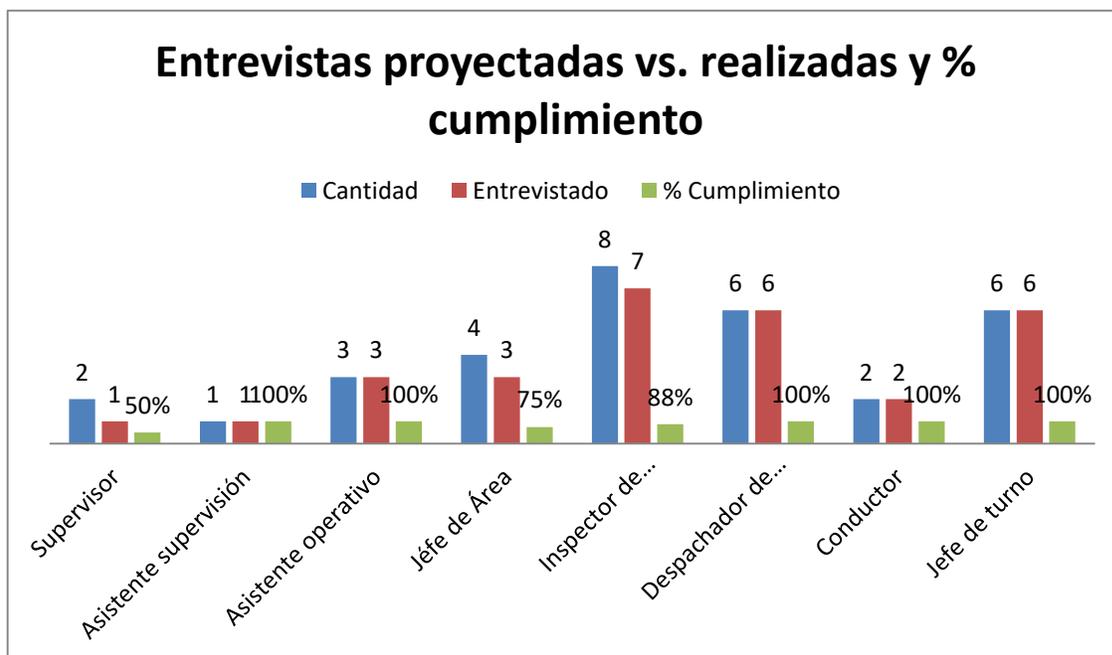


Gráfico A - 5.1.1

En el gráfico A – 5.1.1, se puede ver que se entrevistó a un supervisor de los dos que se tenían programados, lo que representa un 50% de cumplimiento en relación a tamaño de la muestra que debía cumplirse, las asistentes de área y operativas se entrevistaron a cuatro, cumpliendo en un 100% lo programado.

Se entrevistaron tres jefes de área y estaban programados 4, cumpliéndose en un 75% de las entrevistas proyectadas a este estrato.

Se entrevistaron a 7 inspectores de operaciones de los 8 que estaban programados, lo que representa un 88% del total de la muestra para este cargo, se entrevistaron a 6 despachadores de vuelo, cumpliéndose en un 100% del total programadas, se entrevistaron a 2 conductores,, cumpliéndose en un 100% del total programadas y se entrevistaron 6 jefes de turno (seguridad aeroportuaria y rampa), cumpliéndose en un 100 del total programadas.

Se destaca que la muestra programada para entrevistar a los funcionarios detallados en el gráfico A – 5.1, eran 32 y se entrevistaron a 29, lo que representa un total del 90.62% del total muestra. Estas entrevistas se llevaron a cabo en los diferentes locales de trabajo, buscando el espacio más adecuado y en el tiempo libre para no interferir en las operaciones, labores y responsabilidades de cada uno de estos funcionarios.

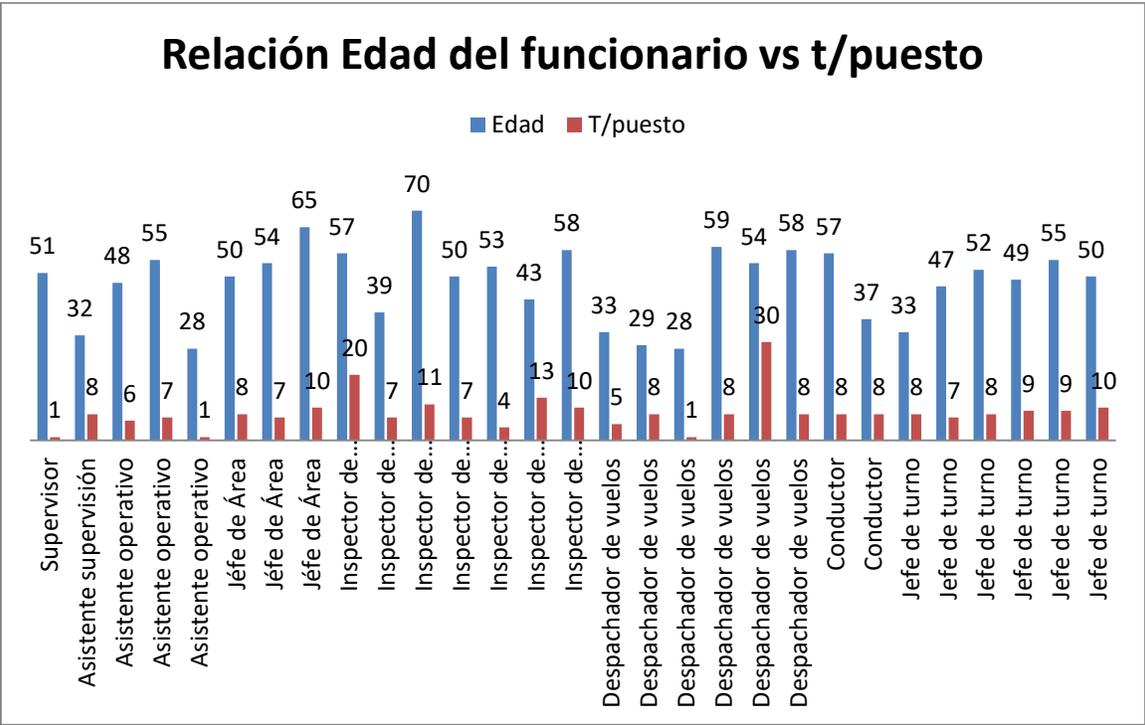


Grafico A – 5.1.2

En el grafico A – 5.1.2, se puede observar la relación que se hizo sobre la edad de cada uno de los funcionarios que ocupa cada cargo que desempeña y el tiempo en años que tiene de estar realizando las tareas en ese cargo bajo su responsabilidad, en este sentido el funcionario con menor edad tiene 28 años y es asistente de área y despachador de vuelo, en ambos casos tienen 1 año de estar en el puesto de trabajo y el de mayor edad tiene 70 años y tiene 11 años de estar en el cargo,

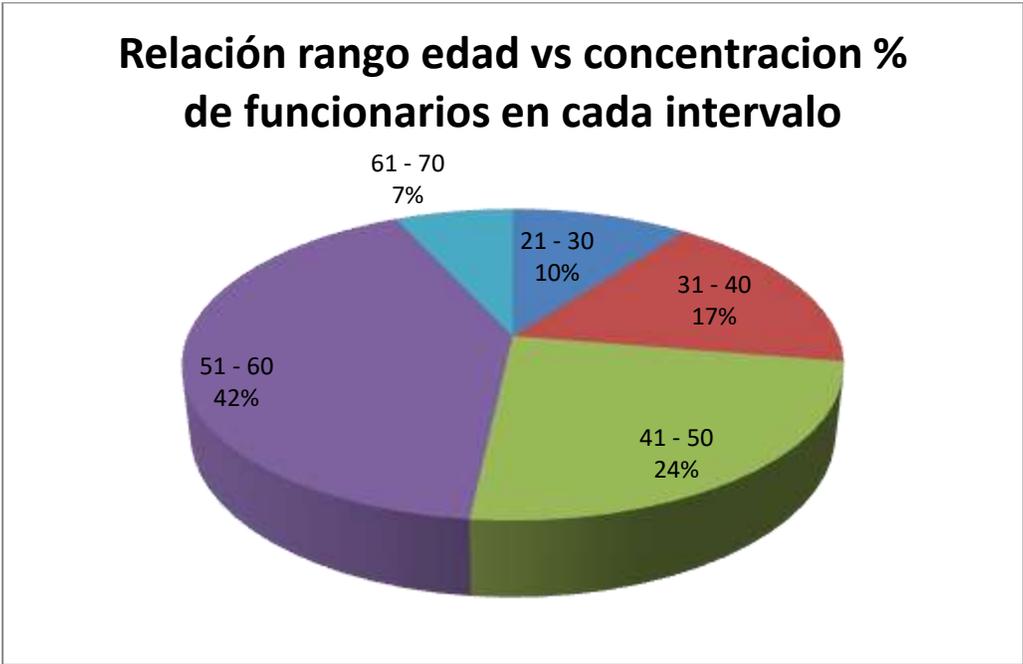


Gráfico – A – 5.1.3

En el cuadro A – 5.1.3 se agrupó a los funcionarios en intervalos de edad y cantidad de funcionarios comprendidos en cada uno de esos rangos, lo que indica que en el intervalo de 21 a 30 años hay una concentración del 10% de los entrevistados, en el intervalo de 31 a 40 años, hay una concentración del 17% de los entrevistados, en el intervalo de 41 a 50 años, hay una concentración del 24% de los entrevistados, en el intervalo de 51 a 60 años, hay una concentración del 42% de los entrevistados y en el intervalo de 61 a 70 años, hay una concentración del 7% de los entrevistados.

Esta distribución de frecuencia porcentual por intervalo está indicando que casi el 50% del total de los encuestados son funcionarios que están entre los 50 a 70 años de edad, es decir que, la mitad de estos tienen una vida laboral útil limitada para el AIACS.

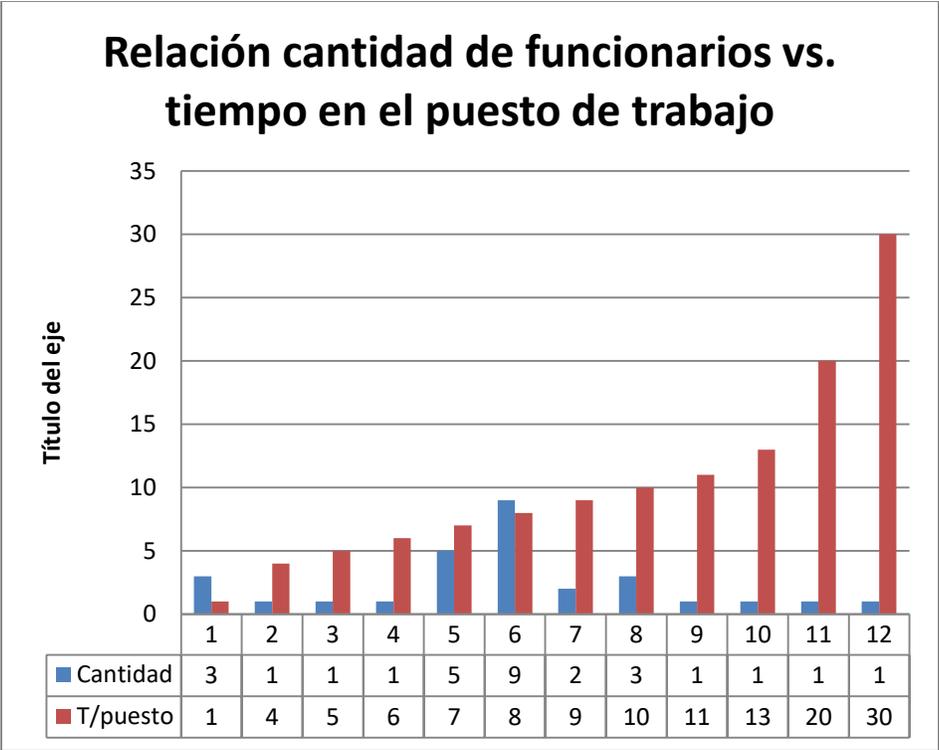


Gráfico A – 5.1.4

Al analizar la información que presenta el gráfico A – 5.1.4, sobre la cantidad de funcionarios que desempeñan las tareas por el tiempo años, que tienen de estar realizando las tareas de cada puesto de trabajo son detalladas a continuación:

De estos 3 funcionarios tienen 1 año de estar en el puesto de trabajo, 1 funcionario tiene 4 años de estar en el puesto, 1 funcionario tiene 5 años de estar en el puesto, 1 funcionario tiene 6 años de estar en el puesto, 5 funcionarios tienen 7 años de estar en el puesto.

De ellos 2 funcionarios tienen 9 años de estar en el puesto, 3 funcionarios tienen 10 años de estar en el puesto, 1 funcionario tiene 11 años, 1 funcionario tiene 13 años de estar en el puesto, 1 funcionario tiene 20 años de estar en el puesto y 1 funcionario tiene 30 años de estar en el puesto.

Se puede observar que hay 3 funcionarios que tienen un año de estar laborando en puesto, de reciente ingreso y 1 funcionario que tiene 30 años de estar en el puesto, además, hay 9 funcionarios que tiene 8 años de estar laborando, siendo este grupo el que tiene una vida media laboral en el AIACS.

Al hacer el análisis de las preguntas de la entrevista estructurada a los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones:

Respondieron al explicar la relación que tiene su formación profesional con el puesto de trabajo que ellos desempeñan unos respondieron que tiene relación directa, que les permite atender a los usuarios y la atención a las aeronaves, dependiendo de la situación que se les presente, además les permite resolver cualquier incidente relacionado con su cargo, haciendo uso adecuado de los medios técnicos asignados, otros que no tiene ninguna relación.

Los funcionarios manifestaron en su gran mayoría que cuentan con las condiciones necesarias para desempeñar las funciones del puesto de trabajo que realizan, aunque hay algunas opiniones que dicen que podrían ser mejores, aunque dos o tres manifestaron que no contaban con las condiciones necesarias.

A5.2 Grupo Focal

Expresan que tienen conocimiento de que las líneas aéreas tienen un amplio programa de educación técnica en el campo de la mecánica de aviación, porque a estos les interesa que atiendan bien a las aeronaves que operan, las que entran y salen del país a través del AIACS, lo que convierte en una ventaja competitiva a menor costo y de paso mantienen actualizados a los mecánicos y vigente la certificación para que les sigan prestando el servicio de mantenimiento preventivo de las aeronaves con procedimientos actualizados.

Dentro de las principales tareas que realizan los mecánicos de aviación mencionaron 9 principalmente y que coinciden con las tareas que estás descritas en los diferentes currículos de formación técnica de los centros de instrucción internacionales, con los descrito también en los manuales de capacitación del INAC y de la EAAI, las que se describen en los resultados obtenidos relacionados a esta pregunta.

Estos funcionarios manifiestan que cuentan con las condiciones mínimas para ofrecer el servicio de mecánica de aviación, pero que esta sería una oportunidad para que la EAAI mejore estas condiciones y les proporcione herramientas completas y actualizadas, ya que con los instrumentos que cuentan están incompletos y obsoletos.

Al analizar las fortalezas y debilidades se observa que hay más fortalezas que debilidades, entre las principales fortalezas tenemos que la capacitación técnica y formación profesional es la de mayor importancia, el talento humano capacitado, responsabilidades y entrega al trabajo, dar solución a los incidentes mecánicos con las aeronaves.

En cuanto a las debilidades consideraron que la falta de comunicación entre las autoridades superiores de la EAAI y los jefes inmediato superiores se tienen que resolver, así como la falta de herramientas y el lugar muy pequeño donde realizan las operaciones mecánicas, les falta de personal, los horarios operativos, poca motivación y el salario que tienen no corresponde a la calificación técnica que ellos poseen.

No se les permite realizar algún tipo de actividad que no esté propuesto en el manual de funciones en su cargo y que amerite ser resuelto de manera urgente, porque esto provocaría un problema mayor en la atención de las aeronaves, se deben limitar a cumplir con lo que está establecido.

A5.3 Encuestas aplicadas a los funcionarios operativos

Se realizaron 136 encuestas al personal operativo de seguridad aeroportuaria y de operaciones, validas todas en un cien por ciento sin ninguna encuesta perdida.

De estos se encuestaron a 41 agentes de rampa que representan el 30.1% del total de los encuestados, 18 operadores de equipos rodantes de apoyo en tierra a las aeronaves encuestados representan el 13.2% del total de la muestra, 13 encargados de vuelo encuestados que representan el 9.6%, 27 operadores de equipo de rayos X encuestados representan el 19.9% del total de la muestra, 36 agentes de seguridad aeroportuaria encuestados representan un 27.2% del total de la muestra, como se puede ver en el siguiente grafico(A5.3.1), donde se refleja la frecuencia de encuestados en relación a cada cargo por funcionario operativo.

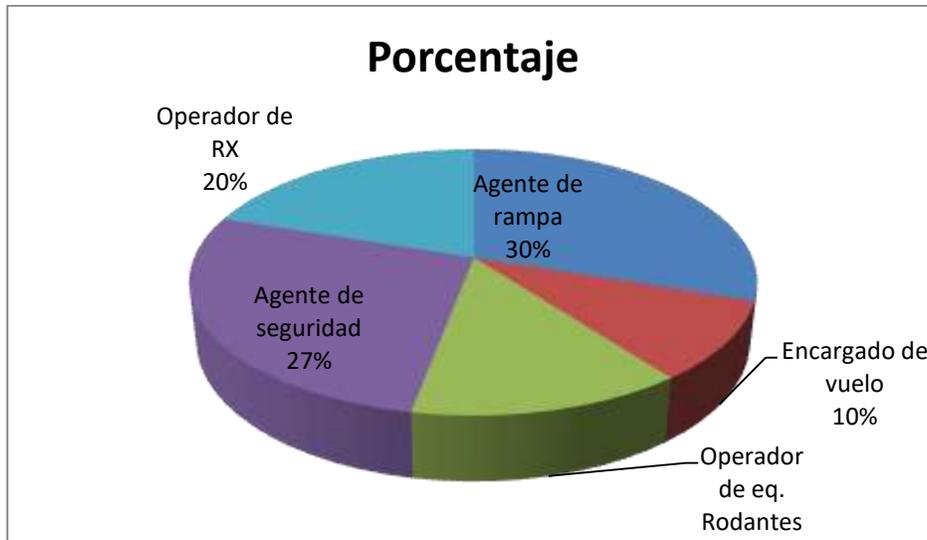


Grafico A5.3.1

Las frecuencias de encuestados por cada área, de acuerdo a los estratos seleccionados son: por el área de operaciones 72 encuestas realizadas que representan el 52.9% y por el área de seguridad aeroportuaria 64 encuestas realizadas que representan el 47% del total de la muestra como se muestra en el grafico A5.3.2. En este análisis se ve que el área de operaciones es más grande en personal y especialidades técnicas que el área de seguridad aeroportuaria.

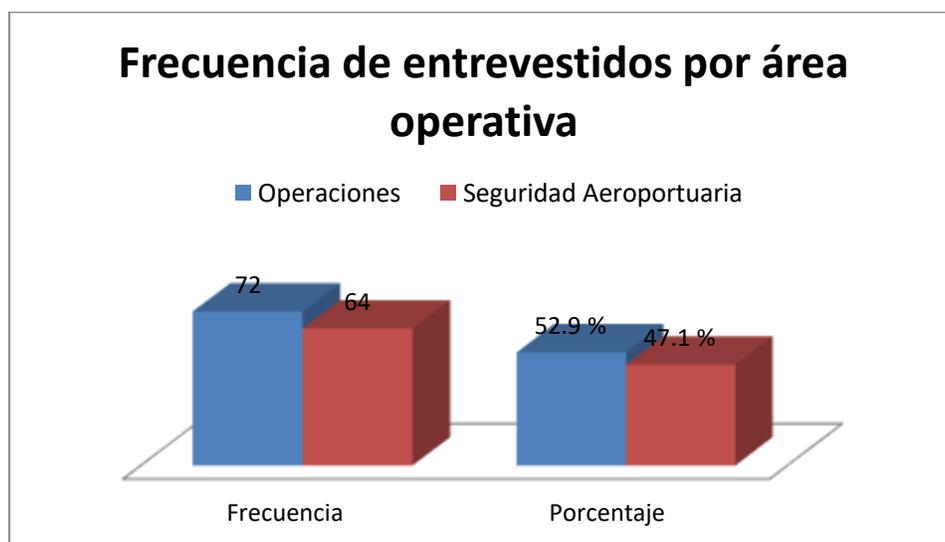


Gráfico – A5.3.2

Las edades de los funcionarios de las dos áreas operativas encuestados fue dividida en seis intervalos, siendo el primero de 21 a 30 años cuya frecuencia fue de 28, lo que representa el 20.59% del total de los 136 encuestados, en el segundo intervalo definido en el rango de 31 a 40 años se obtuvo una frecuencia de 49 la que representa un 36.03% del total de la muestra.

En el tercer intervalo definido en el rango de 41 a 50 años se obtuvo una frecuencia de 35, lo que representa un 25.74% del total de la muestra y el cuarto intervalo definido en el rango del 51 a 60 años se obtuvo una frecuencia de 24, lo que representa un 17.65% del total de la muestra, que se refleja en gráfico A5.3.3.

Este indicador relacionado con la edad de los funcionarios hace evidente que más de la mitad de estos trabajadores están en edad de jubilación y su rendimiento en las tareas operativas debe ser menor.

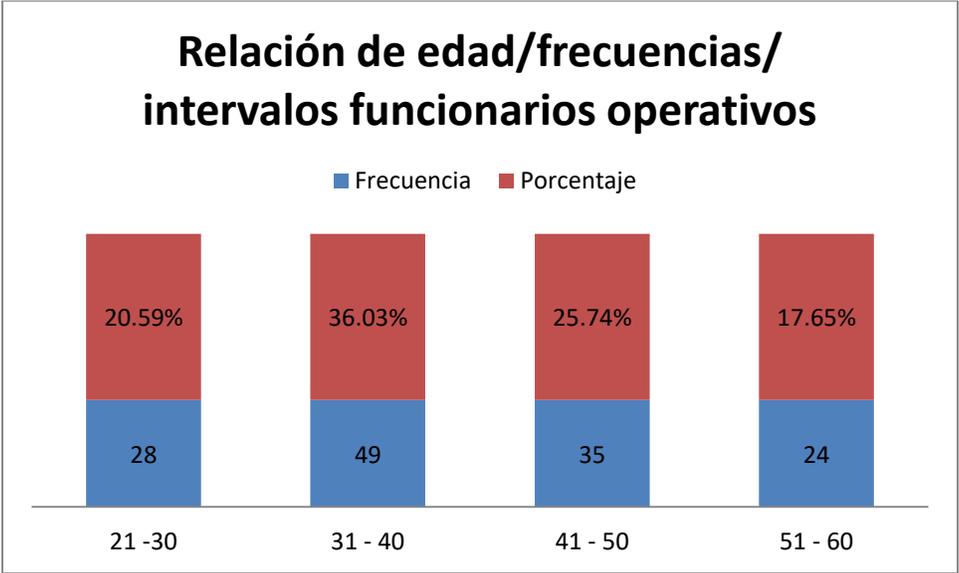


Gráfico – A5.3.3

Al analizar la relación de la frecuencia por años en el puesto de trabajo por los 7 intervalos de 5 años encontramos lo siguiente: en el rango de 0 a 5 años se obtuvo una frecuencia de 37, que representa el 27.21% del total de la muestra, en el rango de 6 a 10 años se obtuvo una frecuencia de 74, que representa el 54.41% del total de la muestra, en el rango de 11 a 15 años se obtuvo una frecuencia de 7 que representa el 5.15% del total de la muestra.

En el rango de 16 a 20 años se obtuvo una frecuencia de 8 lo que representa el 5.88% del total de la muestra, en el rango de 21 a 25 años se obtuvo una frecuencia de 4 lo que representa el 2.94% del total de la muestra, en el rango de 26 a 30 años se obtuvo una frecuencia de 4 lo que representa el 2.94% del total de la muestra y en rango de 31 a 35 años se obtuvo una frecuencia de 2 lo que representa el 1.47% del total de la muestra, como se detalla en el grafico A5.3.4.

Se puede observar que la permanencia de los funcionarios en el puesto de trabajo es estable ya que casi el 70% de la muestra tiene al menos 6 años, como mínimo de laborar y como máximo 15 años.

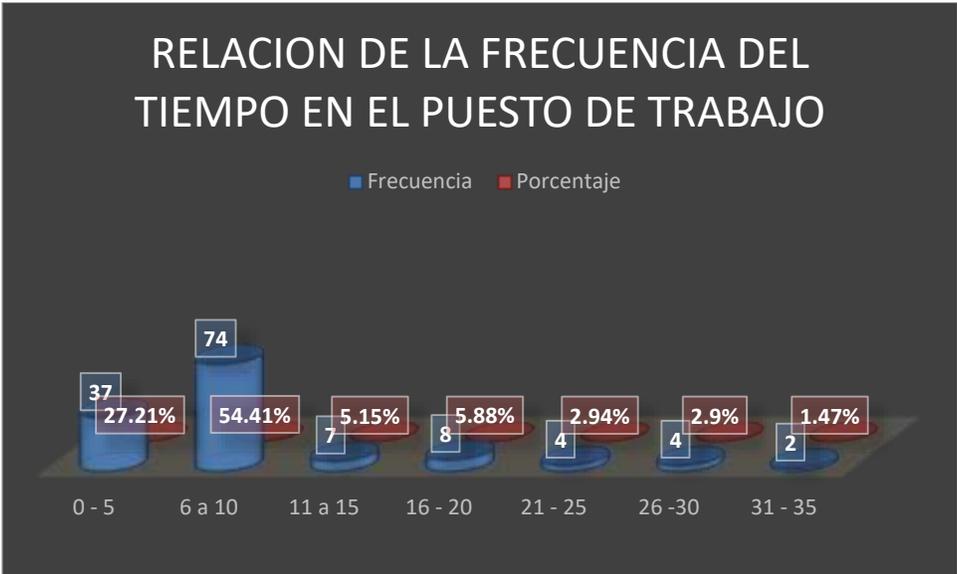


Gráfico – A5.3.4

A5.4 Resultados de las Encuestas dirigidas a los usuarios del transporte aéreo nacional (pasajeros saliendo del AIACS).

Al analizar las respuestas a la pregunta de cómo percibían los usuarios del transporte aéreo al salir del país y ser atendidos por el personal de los transportistas aéreos (personal de líneas aéreas ubicados en el punto de presentación de pasajeros, conocidos como counters).

Con una frecuencia de 1 dijo que no lo atendieron bien, lo que representa un 1.45% del total de la muestra, con una frecuencia de 5 encuestados dijeron que algunas veces lo atendieron bien, lo que representa el 7.25% del total de la muestra y con una frecuencia de 63 encuestados dijeron que todo el tiempo son bien atendidos por este personal, lo que representa un 91.30% del total de la muestra, como se evidencia en el gráfico A5.4.1.

De lo anterior se deduce que los usuarios son bien tratados por el personal de los transportistas aéreos.

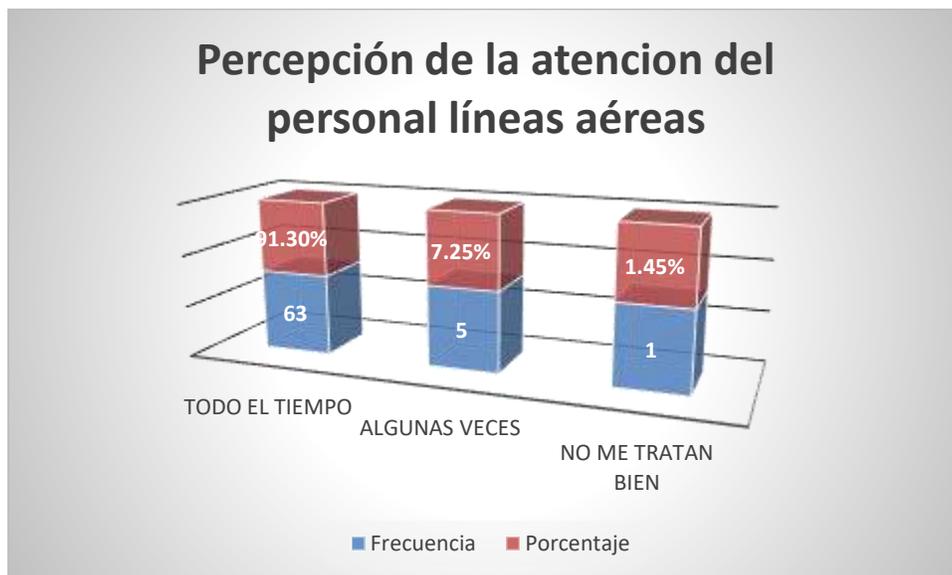


Gráfico – A5.4.1

Al consultarle al pasajero de cómo fue atendido al realizar el trámite migratorio y al hacer el análisis de los resultados se puede decir lo siguiente: que una frecuencia de 11 encuestados consideraron que fueron regularmente atendidos por el personal de migración, lo que representa un 15.94% del total de la muestra.

Con una frecuencia de 58 encuestados consideraron que fueron bien atendidos por el personal de migración, lo que representa un 84.06% del total de la muestra, lo que indica que la gestión de esta institución es muy buena, como indica el gráfico A5.4.2

Esto indica que los usuarios consideran que son bien atendidos al realizar sus trámites migratorios, aprobando la gestión hacia ellos de parte de estos funcionarios.

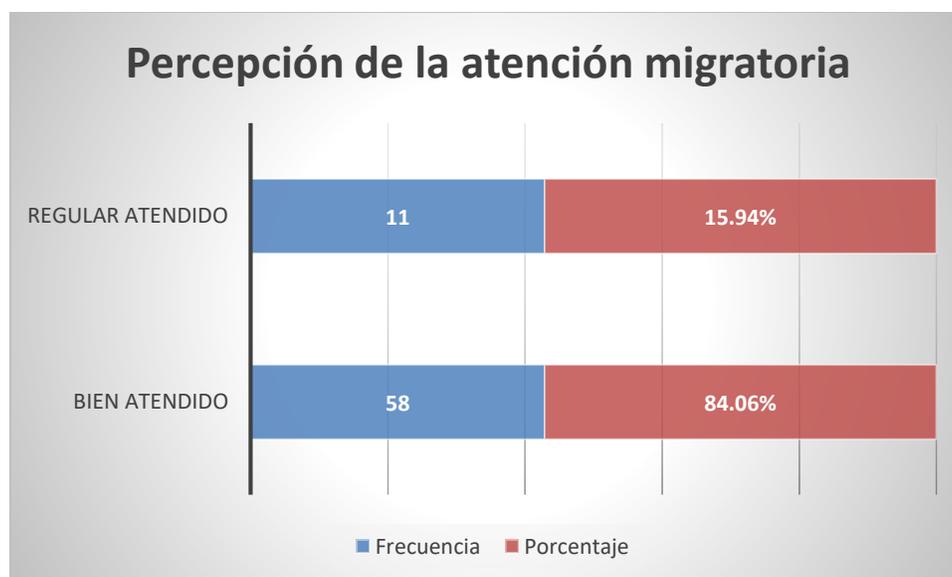


Gráfico – A5.4.2

A5.5 – Revisión Documental

En el análisis y discusión de los resultados de la revisión documental, se comprobó que toda la información recopilada en los diferentes manuales coincide con la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios de seguridad aeroportuaria y el tipo de servicio que se le debe prestar al usuario del transporte aéreo que usa las instalaciones del AIACS.

Se destaca que hay una estrecha relación entre lo que está escrito en los manuales y programas con las funciones del puesto de trabajo que realizan en la práctica los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, a pesar de que hubo algunas limitaciones en cuanto al acceso de la información, a priori de que había una carta de autorización de la máxima autoridad de la EAAI.

Se supone que, por las múltiples ocupaciones y el tiempo de entrega, limitó esta actividad y aplicación del instrumento de investigación de revisión documental.

ANEXO VI – FUNCIONES DEL PERSONAL OPERATIVO DEL AIACS

A6.1 Funciones del personal de seguridad aeroportuaria

- Agente de seguridad aeroportuaria
 - Verificar el sistema de identificación de los usuarios de pases.
 - Controlar el acceso de personas.
 - Controlar el acceso de vehículos.
 - Revisar los artículos personales de las personas que ingresan por un control de acceso en el que esté de responsable.
 - Identificar artículos prohibidos que puedan poner en riesgo la seguridad de la aviación.
 - Elaborar informes sobre incidentes ocurridos en su posición, durante su jornada laboral.
 - Cumplir con la normativa nacional e internacional de seguridad.
 - Cumplir con las normativas internas de la EAAI.
 - Cumplir con el código de conducta de la EAAI.
- Operador de equipos de rayos X
 - Verificar el buen funcionamiento del equipo de rayos X

- Interpretar imágenes que se proyectan en el monitor del equipo de Rayos X
 - Discriminar imágenes entre si la imagen representa una amenaza obvia, posible amenaza o no representa amenaza.
 - Resolver incidentes conforme a la situación que se le presente en la interpretación de imágenes de rayos X.
 - Identificar artefactos explosivos reales, improvisados y simulados al ser inspeccionados con el equipo de rayos X.
 - Cumplir con la normativa nacional e internacional de seguridad.
 - Cumplir con las normativas internas de la EAAI.
 - Cumplir con el código de conducta de la EAAI.
 - Elaborar informes sobre incidentes ocurridos durante su jornada laboral.
- Jefe de turno de seguridad aeroportuaria
- Gestionar las necesidades operativas del personal de seguridad aeroportuaria a su cargo (agentes de seguridad y operadores de equipos de rayos X).
 - Gestionar los insumos y materiales que se necesiten en los controles de accesos de personas y vehículos, así como los puntos de inspección de pasajeros.

- Administrar al personal a su cargo.
 - Elaborar roll y distribución de posiciones de trabajo.
 - Resolver conflictos que puedan presentarse en el personal a su cargo.
 - Elaborar informes sobre los incidentes ocurridos en cada turno.
- Supervisor de seguridad aeroportuaria
- Dirigir al personal de seguridad operativo (agentes de seguridad aeroportuaria, operadores de equipos de rayos X, jefes de turno de seguridad aeroportuaria.
 - Resolver conflictos que se presenten en el personal a su cargo.
 - Mantener comunicación con otras instancias operativas y administrativas del aeropuerto internacional “Augusto C. Sandino”.
 - Firmar documentos que son enviados a otras instancias o departamentos.
 - Planificar la situación operativa del área de seguridad aeroportuaria.
 - Dirigir las operaciones de seguridad aeroportuarias.

A6.2 Funciones del personal de operaciones

- Supervisor o jefe de Operaciones
 - Dirigir al personal que tiene a su cargo.
 - Gestionar que los equipos de asistencia en tierra a las aeronaves estén en óptimas condiciones para la operación.
 - Dar respuesta oportuna a los incidentes de la aviación durante las operaciones normales de las aeronaves, mediante la dirección de los equipos y personal humano que está debidamente capacitado para estas tareas.
 - Participar en reuniones con líneas aéreas y los jefes de áreas a su cargo.
 - Mantener comunicación horizontal y vertical dentro de la organización y otros organismos que están involucradas en el desarrollo y operación normal de operaciones aeronáuticas.
 - Elabora informe sobre las incidencias relacionadas a las operaciones de las aeronaves y el servicio proporcionado a éstas durante están en servicios en determinados períodos de acuerdo a la planificación establecida.
- Asistente del jefe o supervisor de operaciones
 - Se encarga de asistir al jefe de operaciones en lo pertinente a la gestión logística y abastecimiento material.

- Se encarga de preparar y verificar el presupuesto del área de la división de operaciones.
 - Controla el cumplimiento de lo planificado en el presupuesto y el plan operativo anual.
 - Elabora solicitudes de compra y requisas de las necesidades de suministros y equipamiento propias de la división de operaciones.
 - Elabora informes del área en conjunto con el jefe de la división de operaciones aeronáutica.
- Coordinador de inspectores
- Supervisa a los inspectores que cumplan con el entrenamiento programado por las líneas aéreas establecidos en sus programas de capacitación.
 - Elabora el roll de turno de los inspectores a su cargo.
 - Está en comunicación con los inspectores para tener conocimiento de los incidentes en el área de movimiento de aeronaves dentro del aeródromo.
 - Mantiene comunicaciones con otras áreas afines, para coordinar las operaciones de asistencia en tierra.
 - Realizan la inspección de pista de FOD (Objetos peligrosos foráneos).

- Inspector de rampa
 - Inspeccionan las operaciones aeronáuticas en el área de movimiento de aeronaves.
 - Informa sobre las incidencias del personal ocurridas durante su jornada de trabajo, las que incluyen al personal de líneas aéreas y equipos.
 - Regulan la circulación de equipos rodantes que asisten en tierra a las aeronaves cuando una aeronave entra en servicio.

- Jefe de Mecánica
 - Coordinar con los mecánicos de aviación el servicio de apoyo en tierra a las aeronaves.
 - Estar en comunicación constante con los jefes de áreas vinculados a las tareas de preparación de una aeronave que está en servicio y que esta realice su vuelo en condiciones de seguridad operacional.
 - Estar habilitado con categoría 2 de mecánica de aviación certificada por la FAA (Administración Federal de la Aviación).

- Mecánico de aviación
 - Estaciona las aeronaves que están en servicio de origen y de arribo.

- Establece y mantiene comunicación con los comandantes de las aeronaves en servicio.
 - Coordina el abastecimiento de combustible, agua potable y servida a las aeronaves en servicio.
 - Establece comunicación con otras entidades involucradas y el personal en tierra de los transportistas aéreos y de su misma área.
- Jefe de despacho de vuelo
 - Supervisa el despacho de vuelo (aeronaves en servicio).
 - Establece comunicación con las demás áreas involucradas en la preparación de una aeronave antes del vuelo.
 - Elabora el roll del personal a su cargo
 - Elabora informe de los incidentes durante los períodos establecidos en las operaciones normales.
- Despachador de vuelo
 - Despacho de vuelo, que incluye la elaboración del plan de vuelo que se le entrega al comandante de la aeronave de origen y gestión (en la oficina de meteorología aeronáutica) y entrega del documento del reporte meteorológico-
 - Mantiene comunicación con el piloto por medio de radio.

- Coordina con mecánica de aviación las operaciones en el servicio de las aeronaves.
- Elabora informes de incidentes durante su jornada laboral.
- Asistente de las áreas de inspectores de rampa, mecánica de aviación y despachadores de vuelos.
 - Asistir al jefe de rampa en la gestión y administración de personal.
 - Verifica la asistencia, permisos, horas extras, uniforme, calzado y transporte.
 - Elabora solicitudes de compras, requisas de los requerimientos e insumos para el consumo del área.
- Jefe de vuelos privados
 - Coordinar con los despachadores de vuelo privados y conductores el servicio a los vuelos privados.
 - Elaborar y enviar informes de los vuelos atendidos.
 - Controlar el abastecimiento de combustibles de vuelos privados de origen.

- Despachadores de vuelos privados
 - Despacho de vuelo de origen mediante la elaboración del plan de vuelo y la gestión del documento sobre el reporte meteorológico, el cual se entrega al comandante de la aeronave saliente.
 - Comunicarse con el capitán de la aeronave en relación al estado de vuelo hasta su salida.
 - Comunicar con mecánica de aviación el servicio de las aeronaves privadas atendidas.
 - Coordina el servicio de suministro de agua, alimentación de ser solicitada y el retiro de agua servidas de las aeronaves que son atendidas.

- Conductores
 - Trasladar a los tripulantes y pasajeros de vuelos privados a través de la calle de servicio, hasta la aeronave estacionada.
 - Informar al jefe de vuelos privados sobre algún incidente ocurrido durante la atención de dichas aeronaves.
 - Comunicarse con los despachadores de vuelo con el fin de atender de forma oportuna y eficiente a los tripulantes y pasajeros.

- Asistente de vuelos privados.
 - Gestiona el trabajo administrativo en cuanto a los suministros de papelería y documentación para la atención a los vuelos privados.
 - Asiste al jefe de vuelos privados en cualquier actividad aeronáutica.
 - Mantiene constante comunicación con los despachadores de vuelo y conductores para el buen funcionamiento del área en la atención a la tripulación de vuelos privados y pasajeros que transporten.

- Jefe de Rampa
 - Administra, dirige al personal a su cargo.
 - Gestiona las necesidades del personal en coordinación con la asistente asignada.
 - Dirige a su personal durante la atención de los vuelos que se originan y arriban al área de movimiento de aeronaves.
 - Garantiza que el personal esté en constante capacitación para actualizar conocimientos.
 - Elaborar informes sobre las incidencias del personal y la atención a las aeronaves.

- Asistente del jefe de rampa
 - Elabora las solicitudes de compra de acuerdo a la necesidad y el requerimiento del área.
 - Apoya y asiste al jefe de rampa en las actividades de administración y gestión del personal a su cargo.
 - Envía y gestiona la documentación relacionada a la gestión del personal a cargo del jefe de rampa a lo interno y documentación que se origina para otras dependencias internas o externas.
 - Gestiona el suministro de uniformes, zapatos del personal de rampa, así como la gestión del transporte.

- Jefe de turno de rampa
 - Inspeccionan la atención a las aeronaves estacionadas en servicio, que se preparan para realizar vuelo de origen o vuelo de llegada a la estación internacional.
 - Informan sobre las incidencias del personal a su cargo.
 - Administran personal en su turno.

- Operador de equipos rodantes
 - Conducen los vehículos rodantes de asistencia en tierra a las aeronaves en servicio.
 - Maniobran los puentes de abordaje móviles que se acoplan y desacoplan a las aeronaves en servicio.

- Informan sobre el estado (con mal funcionamiento, falta de combustible o mantenimiento de estos) de los equipos que son operados por ellos.
 - Trasladan los equipajes de la zona de inspección de equipajes hasta las bodegas de las aeronaves en servicio que se originan en la estación vuelos de origen.
 - Trasladan los equipajes de las bodegas de las aeronaves de arribo hasta las bandas de transporte de equipaje a los carruseles de retiro de los pasajeros.
- Encargado de vuelo
- Se encargan de efectuar el tratamiento de las aguas residuales de las aeronaves.
 - Garantizan el personal necesario para la atención de las aeronaves en servicio.
 - Informa sobre los incidentes con el personal a su cargo, de las aeronaves y de los transportistas aéreos con quien mantienen comunicación.
 - Establecen la distribución del personal a su cargo.
 - Asignan las tareas que deberán realizar durante la jornada de trabajo.

- Agente de rampa
 - Estiban el equipaje que es inspeccionado en los carritos de traslado a las bodegas de las aeronaves estacionadas que están en servicio.
 - Acomodan los equipajes en las bodegas de las aeronaves estacionadas que están en servicio y se preparan para el despegue del vuelo.
 - Bajan las maletas que vienen en las bodegas de las aeronaves que están en servicio y arriban a la zona de estacionamiento de aeronaves.
 - Informan al encargado de vuelo sobre las incidencias relacionadas con el personal de los transportistas aéreos o con la tripulación de vuelo.
 - Asisten en la estiba y recepción de las aeronaves en servicio de carga que se originan en la estación y de arribo.

ANEXO VII - GLOSARIO

Actos de interferencia ilícita (*definición dada a título de explicación*). Actos, o tentativas, que comprometen la seguridad de la aviación civil, entre ellos los siguientes:

- apoderamiento ilícito de aeronaves;
- destrucción de una aeronave en servicio;
- apoderamiento ilícito de aeronaves en tierra;
- toma de rehenes a bordo de aeronaves o en los aeródromos;
- intrusión por la fuerza a bordo de una aeronave, en un aeropuerto o en el recinto de una instalación aeronáutica;
- introducción a bordo de una aeronave o en un aeropuerto de armas o de artefactos (o sustancias) peligrosos destinados a fines criminales;
- uso de una aeronave en servicio con el propósito de causar la muerte, lesiones corporales graves o daños graves a los bienes o al medio ambiente; y7
- comunicación de información falsa que compromete la seguridad de una aeronave en vuelo, o en tierra, o la seguridad de los pasajeros, la tripulación, el personal de tierra y el público, en un aeropuerto o en el recinto de una instalación de aviación civil.

Actuación humana. Aptitudes y limitaciones humanas que inciden en la seguridad operacional, la protección y la eficiencia de las operaciones aeronáuticas.

Aeronave. Toda máquina que puede sustentarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra.

Aeronave en servicio. Aeronave estacionada que está bajo vigilancia suficiente para detectar el acceso no autorizado.

Aeronave en vuelo. Una aeronave, desde el momento en que se cierran todas sus puertas externas después del embarque hasta el momento en que se abran dichas puertas para el desembarque.

Aeronave que no está en servicio. Aeronave que está estacionada por un período de más de 12 horas o que no está bajo vigilancia suficiente para detectar el acceso no autorizado.

Aeropuerto. Toda área de un Estado miembro abierta para las operaciones de aeronaves comerciales.

Aeropuerto internacional. Todo aeropuerto designado por el Estado miembro en cuyo territorio está situado como puerto de entrada o salida para el tráfico aéreo internacional, donde se llevan a cabo los trámites de aduanas, inmigración, sanidad pública, reglamentación veterinaria y fitosanitaria, y procedimientos similares.

Área de clasificación de equipaje. Espacio en el que se separa el equipaje de salida para agruparlo con arreglo a los vuelos.

Área de movimiento. Parte del aeródromo que ha de utilizarse para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves, integrada por el área de maniobras y las plataformas.

Armas cortas. Descripción general que se aplica a todas las armas de fuego de manejo manual.

Artículos para servicios en vuelo. Todos los artículos que no sean de aprovisionamiento asociados a los servicios en vuelo para los pasajeros, p. ej., periódicos, revistas, auriculares, cintas audio y vídeo, almohadas, mantas y diversiones.

Artículos restringidos. Artículos que, en el contexto específico de la seguridad de la aviación, están definidos como aquellos artículos, artefactos o sustancias que pueden ser usados para cometer un acto de interferencia ilícita contra la aviación civil o que pueden poner en peligro la seguridad operacional de las aeronaves y sus ocupantes o de las instalaciones o del público.

Certificación. Evaluación formal y confirmación otorgada por la autoridad competente en materia de seguridad de la aviación, o en representación de dicha autoridad, de que una persona posee las competencias necesarias para desempeñar las funciones que se le asignen con el nivel que la autoridad competente considere aceptable.

Contenedor de equipaje. Receptáculo en que se carga el equipaje para su transporte a bordo de una aeronave.

Control de estupefacientes. Medidas adoptadas para controlar el movimiento ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas por vía aérea.

Control de seguridad. Medios para evitar que se introduzcan armas, explosivos u otros artefactos, objetos o sustancias peligrosos que puedan utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita.

Correo. Todos los artículos postales a cargo de operadores postales y que deben entregarse a operadores postales designados para operar el servicio postal de conformidad con las Actas de la Unión Postal Universal.

Depósito de equipaje. Espacio en el que el equipaje facturado y de bodega se almacena hasta su transporte a las aeronaves, así como el espacio donde pueda conservarse el equipaje mal encaminado hasta que se reexpida, sea reclamado o se disponga del mismo.

Documento de viaje. Un pasaporte u otro documento oficial de identidad expedido por un Estado o una organización, que puede ser utilizado por el titular legítimo para viajes internacionales.

Equipaje. Artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes que se llevan en la cabina o en la bodega de la aeronave mediante convenio con el explotador.

Equipaje de transferencia entre líneas aéreas. Equipaje de los pasajeros que se transborda de la aeronave de un explotador a la aeronave de otro explotador durante el viaje de los pasajeros.

Equipaje extraviado. Equipaje involuntaria o inadvertidamente separado de los pasajeros o de la tripulación.

Equipaje facturado acompañado. Equipaje aceptado para su transporte en la bodega de una aeronave y que ha sido presentado por un pasajero que está a bordo.

Equipaje no acompañado. Equipaje que se transporta como carga, ya sea en la misma aeronave en que viaja la persona a quien pertenece, ya sea en otra.

Equipaje no identificado. Equipaje que se encuentra en un aeropuerto, con o sin etiqueta, y que ningún pasajero recoge en el aeropuerto o cuyo propietario no puede ser identificado.

Equipaje no reclamado. Equipaje que llega al aeropuerto y que ningún pasajero recoge ni reclama.

Equipo de detección de trazas. Sistema tecnológico o combinación de distintas tecnologías capaces de detectar cantidades muy pequeñas de materiales explosivos y de indicar mediante una alarma la presencia de tales materiales en un equipaje u otros objetos sujetos a análisis.

Equipo de seguridad. Dispositivos de carácter especializado que se utilizan, individualmente o como parte de un sistema, en la prevención o detección de actos de interferencia ilícita en la aviación civil y sus instalaciones y servicios.

Formación profesional:

Por **formación profesional** se entiende todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida. Actualmente en la mayoría de países se le conoce como Educación y Formación Profesional, traducción al castellano de Vocational Education and Training (VET). (Wikipedia, 2016).

Inspección. La aplicación de medios técnicos o de otro tipo destinados a identificar y/o detectar armas, explosivos u otros artefactos, objetos o sustancias peligrosos que puedan utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita.

Mercancías peligrosas. Todo objeto o sustancia que pueda constituir un riesgo para la salud, la seguridad, los bienes o el medio ambiente y que figure en la lista de mercancías peligrosas de las Instrucciones Técnicas o que esté clasificado conforme a dichas Instrucciones.

Método recomendado: Toda especificación de características físicas, configuración, material, performance, personal o procedimiento, cuya aplicación uniforme se considera conveniente por razones de seguridad, regularidad o eficiencia de la navegación aérea internacional, y a la cual, de acuerdo con el Convenio, tratarán de ajustarse los Estados contratantes.

Norma: Toda especificación de características físicas, configuración, material, performance, personal o procedimiento, cuya aplicación uniforme se considera necesaria para la seguridad o regularidad de la navegación aérea internacional y a la que, de acuerdo con el Convenio, se ajustarán los Estados contratantes. En el caso de que sea imposible su cumplimiento, el Artículo 38 del Convenio estipula que es obligatorio hacer la correspondiente notificación al Consejo.

Parte aeronáutica. Área de movimiento de un aeropuerto y de los terrenos y edificios adyacentes o partes de los mismos, cuyo acceso está controlado.

Parte pública. El área de un aeropuerto y los edificios a los que tienen acceso ilimitado los pasajeros que viajan y el público no viajero. (Véase también Zona sin restricciones).

Pasajero en tránsito. Pasajero que sale de un aeropuerto en el mismo vuelo en que llegó.

Pasajero perturbador. Un pasajero que no respeta las normas de conducta en un aeropuerto o a bordo de una aeronave o que no respeta las instrucciones del personal de aeropuerto o de los miembros de la tripulación y, por consiguiente, perturba el orden y la disciplina en el aeropuerto o a bordo de la aeronave.

Pasajeros insubordinados. Personas que cometen a bordo de una aeronave civil, desde el momento en que se cierra la puerta de la aeronave antes del despegue hasta el momento en que se vuelve a abrir después del aterrizaje, un acto de:

- Agresión, intimidación, amenaza o acto temerario intencional que pone en peligro el orden o la seguridad de los bienes o las personas;
- Agresión, intimidación, amenaza o interferencia en el desempeño de las funciones de un miembro de la tripulación o que disminuye la capacidad de éste para desempeñar dichas funciones;
- Acto temerario intencional o daño a una aeronave, su equipo o estructuras y equipo de atención que ponen en peligro el orden y la seguridad operacional de la aeronave o la seguridad de sus ocupantes;
- Comunicación de información que se sabe que es falsa, poniendo con ello en peligro la seguridad operacional de una aeronave en vuelo; y desobediencia de órdenes o instrucciones legítimas impartidas con la finalidad de realizar operaciones seguras, ordenadas o eficientes.

Pasajeros y equipajes de transferencia. Pasajeros y equipajes que efectúan enlace directo entre dos vuelos diferentes.

Persona con impedimentos o con movilidad reducida. Toda persona cuya movilidad se ve reducida por una incapacidad física (sensorial o de locomoción), deficiencia mental, edad, enfermedad o cualquier otra causa que sea un impedimento para el uso de los transportes y cuya situación requiere atención especial adaptando a las necesidades de dicha persona los servicios puestos a disposición de todos los pasajeros.

Persona deportada. Una persona que fue admitida legalmente a un Estado por sus autoridades o que entró por medios ilícitos al Estado, y a quien posteriormente las autoridades competentes le ordenan oficialmente salir de ese Estado.

Persona no admisible. Persona a quien se le es o le será rehusada la admisión a un Estado por las autoridades correspondientes.

Nota. — Dichas personas generalmente deben ser transportadas de vuelta a sus respectivos Estados de salida, o a cualquier otro Estado en que sean admisibles por el explotador de aeronaves en que llegaron.

Piloto al mando. Piloto designado por el explotador o por el propietario en el caso de la aviación general, para estar al mando y encargarse de la organización segura de un vuelo.

Plataforma. Área definida, en un aeródromo terrestre, destinada a dar cabida a las aeronaves para los fines desembarque o desembarque de pasajeros, correo o carga, abastecimiento de combustible, estacionamiento o mantenimiento.

Presentación. El trámite de presentarse a un explotador de aeronaves para ser aceptado en determinado vuelo.

Puesto de estacionamiento de aeronave. Área designada en una plataforma, destinada al estacionamiento de una aeronave.

Puesto de presentación. Lugar donde se encuentra el mostrador en el que se realiza la presentación.

Punto vulnerable. Toda instalación en un aeropuerto o conectada con el mismo que, en caso de ser dañada o destruida, perjudicaría seriamente el funcionamiento normal de un aeropuerto.

Seguridad. Protección de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita. Este objetivo se logra mediante una combinación de medidas y recursos humanos y materiales.

Sistema de gestión de la seguridad. Sistema para la gestión de la seguridad en los aeródromos que incluye la estructura orgánica, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y las disposiciones para que un explotador de aeródromo ponga en práctica los criterios de seguridad de aeródromos, y que permite controlar la seguridad y utilizarlos aeródromos en forma segura.

Sistema de permisos. Un sistema de permisos está constituido por tarjetas o por otros documentos expedidos a las personas empleadas en los aeropuertos o a quienes por otras razones necesiten autorización para tener acceso al aeropuerto, a la parte aeronáutica o a la zona de seguridad restringida. Su objetivo es identificar a las personas facilitar el acceso. También se expiden y usan permisos para vehículos para fines similares y permitir el acceso de vehículos. Algunas veces, los permisos se denominan tarjetas de identificación o pases de aeropuerto.

Terminal. Edificio principal o grupo de edificios donde se lleva a cabo el despacho de pasajeros y carga en vuelos comerciales, así como el embarque a las aeronaves.

Verificación de antecedentes. Verificación de la identidad y la experiencia de una persona, incluyendo cualquier antecedente penal, cuando esté legalmente permitido, como parte de la evaluación de la idoneidad de un individuo para aplicar un control de seguridad y/o para tener acceso sin escolta a una zona de seguridad restringida.

Zona de pasajeros. Todo el espacio y las instalaciones en tierra proporcionados para el despacho de pasajeros, incluyendo plataformas, edificios de pasajeros, estacionamiento de vehículos y caminos.

Zona de seguridad restringida. Aquellas zonas de la parte aeronáutica de un aeropuerto identificadas como zonas de riesgo prioritarias en las que, además de controlarse el acceso, se aplican otros controles de seguridad. Dichas zonas normalmente incluirán, entre otras cosas, todas las zonas de salida de pasajeros de la aviación comercial entre el punto de inspección y la aeronave; la plataforma; los locales de preparación de embarque de equipaje, incluidas las zonas en las que las aeronaves entran en servicio y están presentes el equipaje y la carga inspeccionados; los depósitos de carga, los centros de correo y los locales de la parte aeronáutica de servicios de provisión de alimentos y de limpieza de las aeronaves.

Zona estéril. Espacio que media entre un puesto de inspección y las aeronaves, y cuyo acceso está estrictamente controlado. (También se conoce como Zona de seguridad restringida).

Zona sin restricciones. Zona de un aeropuerto a la que tiene acceso el público o a la cual el acceso no está restringido.

ANEXO VIII - RUBRICA DE LA TESIS

TEMA: VALORACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN TÉCNICA DE LOS FUNCIONARIOS DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA Y OPERACIONES, Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO DE NICARAGUA, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2016.

OBJETIVO:

Evaluar la valoración de la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, y su incidencia en la atención de los usuarios del transporte aéreo de Nicaragua, durante el segundo semestre del 2016, mediante este instrumento de evaluación.

	Excelente 91 – 100	M Bueno 81 - 90	Bueno 71 - 80	Regular 61 - 70	Deficiente 0 - 59	Puntaje
Verificar la formación profesional que poseen los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones, y su correspondencia con la atención que brindan a los usuarios del transporte aéreo	Todo el personal objeto de este estudio tiene formación profesional totalmente completa	Todo el personal objeto de este estudio tiene formación profesional muy completa	Todo el personal objeto de este estudio tiene formación profesional completa	Todo el personal objeto de este estudio tiene formación profesional completa	Todo el personal objeto de este estudio tiene formación profesional incompleta X	59
Comprobar los tipos de capacitación técnica que han recibido los funcionarios de	Los tipos de capacitación técnica son específicos, pertinentes y enfocados	Los tipos de capacitación técnica son específicos, pertinentes y muy	Los tipos de capacitación técnica son específicos, pertinentes y bien	Los tipos de capacitación técnica son específicos, pertinentes regularmente	Los tipos de capacitación técnica son específicos, pertinentes deficientemente	96

seguridad aeroportuaria y operaciones, para atender a los usuarios del transporte aéreo	totalmente hacia el puesto de trabajo. X	enfocados hacia el puesto de trabajo.	enfocados hacia el puesto de trabajo.	enfocados hacia el puesto de trabajo.	enfocados hacia el puesto de trabajo.	
Describir las formas de atención que aplican los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones a los usuarios del transporte aéreo y las limitaciones que han enfrentado en el desempeño de sus funciones.	Se describieron totalmente las formas de atención que aplican los funcionarios objeto de estudio y las limitaciones en el desempeño de sus funciones	Se describieron muy bien las formas de atención que aplican los funcionarios objeto de estudio y las limitaciones en el desempeño de sus funciones	Se describieron bien las formas de atención que aplican los funcionarios objeto de estudio y las limitaciones en el desempeño de sus funciones X	Se describieron regularmente las formas de atención que aplican los funcionarios objeto de estudio y las limitaciones en el desempeño de sus funciones	Se describieron deficientemente las formas de atención que aplican los funcionarios objeto de estudio y las limitaciones en el desempeño de sus funciones	76
Constatar el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte aéreo, mediante la atención que reciben de los funcionarios de seguridad aeroportuaria y operaciones.	Se constató en su totalidad el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte aéreo, mediante la atención que reciben de los funcionarios operativos del AIACS X	Se constató en su muy bien el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte aéreo, mediante la atención que reciben de los funcionarios operativos del AIACS	Se constató en su bien el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte aéreo, mediante la atención que reciben de los funcionarios operativos del AIACS	Se constató en su regularmente el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte aéreo, mediante la atención que reciben de los funcionarios operativos del AIACS	Se constató en su deficientemente el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte aéreo, mediante la atención que reciben de los funcionarios operativos del AIACS	95
Proponer	Se	Se	Se	Se	Se propusieron	78

lineamientos para mejorar la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios de seguridad aeroportuaria, como de operaciones.	propusieron excelentes lineamientos para mejorar la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios operativos del AIACS	propusieron muy bien los lineamientos para mejorar la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios operativos del AIACS	propusieron bien los lineamientos para mejorar la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios operativos del AIACS X	propusieron regularmente los lineamientos para mejorar la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios operativos del AIACS	deficientemente los lineamientos para mejorar la formación profesional y capacitación técnica de los funcionarios operativos del AIACS	
Calificación Final Sobre la Valoración de la formación profesional de los funcionarios de seguridad y de operaciones						81%