Nombre del proyecto**: ANALISIS DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL AEROPUERTO EL DORADO.**

Sector: Aeroportuario Ficha: 1903231

Presentado por: ERIKA LISSETH PARRA PULIDO

INTRODUCCION : La investigación se basa en un análisis del servicio al cliente en el Aeropuerto El Dorado de Bogotá con el fin de conocer las medidas y protocolos que tomó el gobierno frente a la pandemia en el ámbito de viajes nacionales e internacionales, su nueva reglamentación tanto para las líneas y agencias aéreas en venta de tiquetes y servicio aéreo como para la población nacional y extranjera quien se beneficia directamente .Se realizará un sondeo de los cambios que se presentan en época actual frente a época sin pandemia para posibles planteamientos a usuarios y despeje de toda duda al respecto. Se realizará temas concretos sobre manejo en marco teórico, visión, misión y objetivos generales de la misma, concluyendo con brindar un buen servicio a nivel aeroportuario frente a otros países.

JUSTIFICACIÓN: La razón del porque se inicia este proyecto es brindar información detallada a los pasajeros y usuarios frente a dudas en medidas de seguridad, protocolos y nuevos costos que impacten su viaje con total confiabilidad en llegar a su destino. La necesidad surge de miles de viajeros que no han podido movilizarse durante 5 meses a sus países de destino u origen por temas laborales, familiares y de negocios entre otros. La finalidad de esta investigación es brindar solución a lo mencionado anteriormente con los más altos estándares de calidad por los cuales se ha caracterizado el Aeropuerto El dorado siendo destacado e importante en volumen de pasajeros y carga en América Latina. Resolver una problemática a nivel mundial al tener viajeros de todos los países; es un reto teniendo en cuenta que el sector turístico y aéreo es uno de los recursos más grandes que generan la economía activa del país y es nuestra obligación aportar para que se reactive en este momento difícil por el cual estamos pasando y en el cual somos afectados directa o indirectamente.

MARCO TEORICO

Es la parte esencial, en este proyecto se compone de:

- Fuentes primarias y secundarias sobre las cuales sustentar la investigación
- Descripción de problemática e historia antes y después de la pandemia
- Darles sentido a los hechos y organizarlos de manera efectiva e informativa
- Conocer antecedentes del comportamiento funcional época antes y después de la pandemia
- Bases teóricas y conceptuales
- Variables en el estudio
- Consulta y bibliografía sobre aspectos teóricos, legales que amplíen conocimientos del tema
- Analizar, comparar e interpretar conclusiones propias frente al tema

PLANEACION ESTRATEGICA

Se define como la herramienta de gestión que permite establecer que hacer para alcanzar las metas previstas en cuanto la atención al cliente de usuarios, pasajeros y personal interno. Teniendo en cuenta cambios y demandas del sistema aeroportuario tiene los siguientes beneficios

- Dar un sentido y propósito a la investigación con el fin de satisfacer las necesidades del cliente interno y externo.
- Permite tomar mejores decisiones frente a acceder al servicio aéreo con el Aeropuerto el Dorado.
- Identifica y establece prioridades en cuanto a protocolos de bioseguridad que asegure la protección de los usuarios.
- Permite que las decisiones estén alineadas con los objetivos de la investigación.
- Ofrece método operativo para problemas vs oportunidades.

MISION: Continuar siendo pionero en Servicio aéreo a pasajeros brindando completa satisfacción, confiabilidad y normas de bioseguridad con los más altos estándares pre y post pandemia en toda Latinoamérica. ¡Viaja como si nunca hubieras salido de casa ¡

VISION: Convertirnos en la Única opción a nivel nacional e internacional avalados por la OMS en normas de bioseguridad frente a virus como el covid 19 y posteriores reduciendo y detectando posibles contagios con altos métodos tecnológicos que estén al alcance de los servicios que prestamos.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL: El análisis se desarrolla en base al servicio al cliente que se presenta actualmente en el Aeropuerto el Dorado, en plena pandemia y si se encuentra bajo la normatividad de bioseguridad que implica un bajo riesgo de contagio y protocolos efectivos para el usuario.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Investigación especifica de cuantas personas se benefician directa e indirectamente con la nueva prueba piloto del Gobierno a partir del 1 de septiembre del 2020 en vuelos Nacionales y próximos internacionales.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Evaluar que tecnología se está implementando para el autocuidado de los viajeros desde la adquisición de su pasaje de abordaje, hasta el mismo ingreso al vuelo evitando el contacto físico el cual es un reto ya que en años anteriores se dependía de operadores y personal de apoyo en todas sus instancias.

OBJETIVO ESPECIFICO 3

Evaluar recursos y posibles obstáculos que se presenten con la nueva normatividad versus el servicio al cliente que se manejaba desde un comienzo realizando una comparación asertiva y capturando la completa satisfacción del usuario con el nuevo sistema.

3. ANALISIS DEL SECTOR AEROPORTUARIO

El aeropuerto Internacional El Dorado se encuentra ubicado en la ciudad de Bogotá, localidad de Fontibón su área es de aproximadamente 6.9 kl cuadrados, es el primero en Latinoamérica en volumen de carga y el tercero más importante en volumen de pasajeros después del Aeropuerto Internacional de México y el Aeropuerto Internacional de Sao Paulo. Recibió su nombre en 1.959 en memoria de la leyenda El Dorado, sus organismos más importantes son la **Opaín** quien se encarga de toda la seguridad interna y externa, la **Aerocivil** quien vela por el bienestar, deberes y derechos de los pasajeros y cualquier impase que se presente. Su afluencia es aproximadamente de 100.000 pasajeros por día en época normal y alrededor de 800 vuelos diarios, pero en el primer trimestre del año presente entró en confinamiento llevando hasta el momento 150 días sin servicio hasta la prueba piloto que el gobierno autorizo a partir del 1 de septiembre del 2020 todo debido a la actual pandemia que el país afronta. Las cifras bajaron versus a las anteriores ya que solo se autorizó vuelos nacionales a tres ciudades como Cartagena, Leticia y San Andrés que se consideran con bajo nivel de contagio epidemiológico, con alrededor de 8000 pasajeros diarios y protocolos estrictos de bioseguridad y un seguimiento posterior a cada pasajero por 10 días después de su vuelo. Los vuelos internacionales solo se autorizaron de carga y de carácter humanitario. Según cálculos aeroportuarios por cada peso que un pasajero invierta en un tiquete se generan 4.3 pesos de gastos en alimentación, hospedaje, transporte y entretenimiento, reactivando en un 2% la Economía del país.

4. IMPACTO DEL SERVICIO

El impacto de servicio se ve reflejado en varios sectores como el económico tanto directo como indirecto, el primero brindando empleo a todos los entes internos que hacen engranaje para el funcionamiento del Aeropuerto como el área de inmigración, Aduanas, carga aérea, comercio, agencias etc.; el segundo con las industrias externas como las que suministran el combustible aviario, legalidad y normas avaladas gubernamentales para las agencias de viajes, hoteles, restaurantes etc.

También tiene impacto en la OMS (organización mundial de la salud) quien hizo una adquisición de 5´000.000 de mascarillas protección FFP2 para ser distribuidas a trabajadores en campo de ámbito riesgoso a nivel aeroportuario y terrestre. Y la encargada de medir el efecto adverso que tiene este sector sobre el medio ambiente y la salud, detectando que es el generador del 2% de emisión mundial de dióxido de carbono contaminando el aire y contribuyendo a el calentamiento global y cambio climático, sin embargo es de anotar que es indispensable para la economía del país y necesario para el traslado nacional e internacional de personas a todo el mundo, para contrarrestar tal efecto ya se están haciendo estudios proyectados hacia el año 2030 en donde haya la creación de energía renovable o desarrollo de aviones eléctricos como el caso del Aeropuerto de Frank Ford.