

# EFFECTIVIDAD DE UN PROGRAMA EDUCATIVO DE TRANSPORTE AÉREO PARA EL SERVICIO TURÍSTICO DIRIGIDO A ESTUDIANTES DE IX CICLO DE LA ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

## EFFECTIVENESS OF AN EDUCATIONAL PROGRAM OF AIR TRANSPORT FOR THE TOURISM SERVICE FOR STUDENTS OF IX CYCLE OF PROFESSIONAL ACADEMY SCHOOL TOURISM, HOTELS AND GASTRONOMY FROM ALAS PERUANAS UNIVERSITY.

Autores: Rafael A. Garay Argandoña<sup>1</sup>  
Nancy E. Veliz Quispe<sup>2</sup>

### RESUMEN:

**Objetivo:** La presente investigación se elaboró con la finalidad de medir la efectividad de un programa educativo de transporte aéreo para el servicio turístico, dirigido a los alumnos que cursaron el IX ciclo de la EAP (Escuela Académico Profesional) de turismo, hotelería y gastronomía de esta alma mater. **Materiales y Métodos:** La investigación es aplicada de nivel experimental con un diseño Pre-experimental; se contrastó con los alumnos la diferencia del nivel de conocimiento sobre transporte aéreo, el instrumento fue un pre-test y post-test, y se aplicó una exposición sobre el transporte aéreo para el servicio turístico. **Resultados:** El análisis de las respuestas se dividieron en opinión, contenido y conocimiento Al término de la investigación el 100% de los encuestados concordaron que el transporte aéreo comercial complementaría su formación como futuro Licenciado en Administración con mención en Turismo, Hotelería y Gastronomía. Dentro de las respuestas también hay que resaltar que los alumnos evaluados el cien por ciento consideran que el transporte aéreo para fines turísticos, fomentaría el ingreso de divisas al Perú, y la construcción de nuevos aeropuertos y/o aeródromos en nuevas ciudades beneficiaría también al sector hotelero y gastronómico. El 67.5% de la muestra se interesó en ejercer su carrera en una empresa vinculada a la aviación. En las preguntas con contenido de conocimiento después de la breve exposición del programa de transporte aéreo para el servicio turístico, los alumnos respondieron acorde a las expectativas de esta tesis. Ellos a través de la exposición identificaron sus respuestas incorrectas y corrigieron sus respuestas incorrectas en el Post-Test. **Conclusiones:** Contrastando la hipótesis general con la con la Prueba McNemar del programa SPSS, se concluye que la hipótesis general "Existen diferencias significativas antes y después del programa educativo de transporte aéreo para el servicio turístico dirigido a estudiantes de la Escuela profesional de Turismo,

Hotelería y Gastronomía del IX ciclo de la Universidad Alas Peruanas." es válida. Antes de la breve exposición del programa de transporte aéreo el promedio de las respuestas del pre-test fueron incorrectas, el promedio de respuestas del post-test fueron correctas. Por lo tanto se concluye que si es efectivo el programa educativo de transporte aéreo para el servicio turístico dirigido a estudiantes de IX ciclo de la escuela profesional de turismo, hotelería y gastronomía.

**Palabras Claves:** Transporte aéreo; Turismo, Aviación

### ABSTRACT:

**Objective:** This research was developed in order to measure the effectiveness of an educational program for tourism air transport service, aimed at students who have completed the ninth cycle of PAS (Professional Academy School) tourism, hospitality and food this alma mater. **Materials and Methods:** The research is applied experimentally with a pre-experimental design; contrasted with students the difference in the level of knowledge, the instrument was a pre-test and post-test, an exhibition on air transport for the tourist service was applied. **Results:** The analysis of the responses were divided in opinion, content and knowledge At the end of the research 100% of respondents agreed that commercial air transport complement their training as future degree in Business Administration with a major in Tourism, Hotel Management and Gastronomy. Among the responses also should be noted that the students tested one hundred percent believe that air travel for tourism, encourage the inflow of foreign currency to Peru, and the construction of new airports and / or airfields in new cities also benefit the industry hotel and gastronomy. 67.5% of the sample was interested in exercising his career at a company related to aviation. The content knowledge questions after brief exposure of air transport program for the tourist service, students responded in line with expectations of this thesis. They through exposure identified their wrong answers and correct their wrong answers in the Post-Test. **Conclusions:** In contrast with the general hypothesis McNemar test with SPSS, we conclude that

<sup>1</sup> Docente de la EAP de Turismo, Hotelería y Gastronomía, Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Alas Peruanas.

<sup>2</sup> Controladora de Tránsito Aéreo y Licenciada en Administración de Turismo, Hotelería y Gastronomía-Universidad Alas Peruanas

the general hypothesis "There are significant differences before and after the educational program of air transport for the tourist service aimed at students from the Professional School of Tourism, Hospitality Gastronomy and ninth cycle Alas Peruanas University." is valid. Before the program brief airlift the average pre-test answers were wrong, the average post-test answers were correct. By therefore concluded that if effective educational program for tourism air transport service for students of IX-level vocational school tourism, hotels and gastronomy.

**Keywords:** Transport; Tourism, Aviation

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se elaboró con la finalidad de medir la efectividad de un programa educativo de transporte aéreo para el servicio turístico, dirigido a los alumnos que cursaron el IX ciclo de la escuela profesional de turismo, hotelería y gastronomía de esta alma mater.

La llegada de los turistas residentes permanentes de otros países en los aeropuertos del Perú ha venido incrementándose de forma positiva desde los últimos diez años. Conocer a nivel técnico operacional por parte de los alumnos de la escuela profesional sobre la aviación comercial complementa la formación académica como futuros profesionales del sector turístico.

Es de conocimiento generalizado que el Turismo se ha convertido en una de las actividades económicas más importante de nuestro país y en especial de nuestra región. El Turismo no sólo impacta al propio sector económico, sino que además influye fuertemente en los resultados de otros sectores, en un aumento de la calidad de vida de nuestros habitantes y una mantención de nuestros atractivos naturales y su conservación como medio ambiente limpio y puro.

El sector turismo en el Perú viene desarrollándose de forma sostenible en la última década, muestra de ello: El año 2013 se recibió a 3163639 de llegadas de turistas extranjeros y hasta el mes de octubre 2014 fueron 2 672064. (Investigación Mercado Turístico, PROMPERU, 2014). El número de turistas extranjeros que recibe el Perú continúa en alza, lo mismo que las divisas que generan. El transporte aéreo es una pieza clave para el turismo, un eje estratégico de la economía por su contribución a la riqueza y al empleo.

Por ejemplo, un vacacionista inicia su viaje generalmente en un aeropuerto, para ello pudo haber contactado una agencia de viaje para la compra del boleto y/o atractivo turístico, o simplemente compró los boletos de avión vía Internet. Llegando al destino a visitar, llega a otro aeropuerto y se traslada al hotel mediante un taxi, se instala y posterior usa el servicio de restaurante y visita diferentes atractivos turísticos,

terminando los días de viaje retorna vía transporte aéreo nuevamente a su ciudad de origen.

Ahora bien, en la universidad dictan cursos sobre administración, agencias de viajes, hotelería, restaurantes y gastronomía, pero ¿Qué hay del aeropuerto? ¿Qué actividades se llevan a cabo?, ¿Cuál es la capacidad de servicio aeroportuario a nivel nacional que forme parte de nuestra oferta para ofrecer a los turistas? Asimismo, es importante conocer las cifras del tráfico mensual de pasajeros del transporte aéreo especial en actividades de turismo según líneas aéreas, para ver la demanda de los turistas en los últimos años.

La investigación teórica contempla establecer diferencias entre un aeropuerto y aeródromo la cual radica en el servicio que se le presta al público. Por ejemplo, un Aeródromo es una infraestructura básica para las operaciones aéreas, por otro lado un Aeropuerto cuenta con infraestructura y facilidades para los pasajeros, tales como oficinas de atención, counter de líneas aéreas, aduanas, migraciones, restaurantes, etc.

El diseño de un programa académico propuesto bajo los resultados de esta tesis fue la de curso electivo para el IX ciclo, ya que en la actual malla curricular de la carrera (2503 - Vigente para alumnos ingresantes a partir del periodo 2014-II) no se encuentra un curso de transporte, lo cual contribuiría a que los alumnos interesados en ejercer en áreas vinculadas a la aviación puedan complementar su formación, además las sesiones propuestas en el programa académico son de ocho sesiones de 2 horas.

La presente investigación tiene una importancia social, dado que mejora el desempeño profesional de los futuros egresados otorgando a la sociedad un profesional con una formación integral que estará al servicio de la sociedad con formación académica bajo una perspectiva técnico operacional de aviación, debido a que el conocimiento de términos aeronáuticos, capacidad aeroportuaria de cada ciudad del Perú, servicios que ofrecen en los aeropuertos y oficinas tales como migración, aduanas entre otras, es parte del transporte aéreo que la mayoría desconoce. Y por ello también se beneficiarían los alumnos ya que podrán desenvolverse con seguridad, gestionar y aumentar su conocimiento en la aviación comercial.

En el nivel académico, los egresados de la Escuela Profesional Turismo, Hotelería Y Gastronomía de la UAP necesitan conocer e interactuar con la aviación comercial para el sector turístico, además, forma parte de una formación integral y los alumnos son futuros gestores de negocios que podrán analizar e investigar mercados y elaborar planes de negocio usando el

transporte aéreo como parte de sus herramientas. Identificando mayores oportunidades de negocios relacionados con turistas con una perspectiva global.

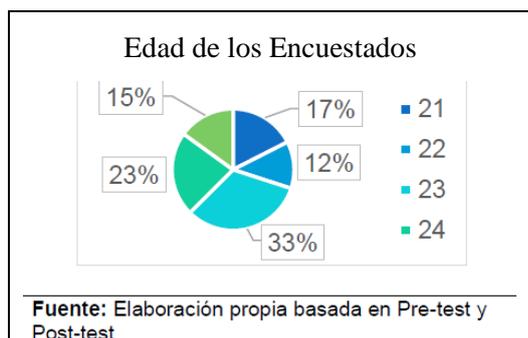
Por otro lado se contribuirá con la institución, ya que la escuela tendrá egresados con una formación competitiva frente a diferentes escuelas de turismo de diversas universidades peruanas, además comprenderá la problemática de la realidad del transporte aéreo en general, en el Perú y como se relaciona con la carrera.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se realizó en la Escuela Académica Profesional Turismo, Hotelería Y Gastronomía de la Universidad Alas Peruanas, desde febrero hasta junio del 2015. La población del alumnado matriculado para el IX ciclo fueron 85 alumnos de los cuales la muestra fue de 40 alumnos, quienes fueron expuestos al instrumento. El instrumento utilizado en la investigación fue un cuestionario con 23 preguntas, que se aplicaron en dos momentos (antes y después del programa), y que fue formulado con preguntas cerradas, politónicas, de opción múltiple; Una breve exposición del programa del Transporte aéreo hacia los alumnos en un aula con apoyo visual; Las variables a medir fueron: Programa de transporte aéreo para servicio turístico y el Nivel de conocimiento sobre aviación comercial, las cuales las respuestas fueron analizadas a través del programa IBM SPSS Statistics. Versión 23 software para estudios estadísticos, donde se ingresa la información capturada en el pre-test y post-test, analizando la base de datos dando resultados de la prueba de hipótesis que se ha planteado en este plan de tesis. Teniendo en cuenta las teorías de estadística para la prueba de hipótesis.

## RESULTADOS

Se aplicó tres preguntas con contenido de identificación de los evaluados (Sitúan las condiciones en la estructura social. Ej. Edad, sexo, profesión), para conocer si nuestro evaluado está trabajando en una empresa relacionada a la aviación. Estas preguntas son referentes al aspecto demográfico de la muestra de la encuesta.



Se aplicó 10 preguntas con contenido de opinión (Tratan sobre la opinión de los evaluados sobre determinados temas. Ej. ¿Qué piensa sobre...?), enfocado al interés de los evaluados hacia el tema de la presente tesis. Para las preguntas con contenido de identificación y opinión se usó preguntas cerradas, del tipo dicotómicas. Donde se establecen sólo 2 alternativas de solo admite 2 alternativas como respuesta.

El 67% de los alumnos evaluados muestran interés en trabajar en una empresa vinculada a la aviación



La pregunta 7 y la pregunta 6 del cuadro de abajo, muestran una respuesta unánime de SI, antes de evaluar a los alumnos, ellos consideran que un agente de viaje debe conocer los derechos y deberes de los pasajeros. Del mismo modo afirman que los vuelos comerciales y aeropuertos en las ciudades son parte importante en el desarrollo de la actividad turística. Como pasajero confiamos en la información que nos pueda dar el agente de viaje en relación a documentos a presentar en el counter de las compañías aéreas y/o Aeropuertos de otras ciudades o países.

|   | Pre Test           |                    | Post Test          |                    |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|   | Recuento           | % del N de columna | Recuento           | % del N de columna |
| 4. ¿Es el transporte aéreo el medio de transporte más seguro del mundo?   | Si<br>19<br>47.5%  | No<br>21<br>52.5%  | Si<br>30<br>75.0%  | No<br>10<br>25.0%  |
| 5. ¿Considera que un agente de viajes o guía turístico, debe conocer los términos aeronáuticos propios de un aeropuerto, tanto en inglés como en español? | Si<br>39<br>97.5%  | No<br>1<br>2.5%    | Si<br>39<br>97.5%  | No<br>1<br>2.5%    |
| 6. ¿Los vuelos comerciales y aeropuertos son importantes para el desarrollo del turismo a nivel nacional?   | Si<br>40<br>100.0% | No<br>0<br>0.0%    | Si<br>40<br>100.0% | No<br>0<br>0.0%    |
| 7. ¿Un agente de viajes debe conocer los derechos y deberes de los pasajeros que usen el transporte aéreo?  | Si<br>40<br>100.0% | No<br>0<br>0.0%    | Si<br>40<br>100.0% | No<br>0<br>0.0%    |

Fuente: Elaboración propia basada en Pre-test y Post-test

El 92.5% de los alumnos llevarían el curso electivo y consideran que el curso electivo de transporte aéreo en la malla curricular de la carrera complementaría su formación académica.

|   |    |    |       |    |       |
|---|----|----|-------|----|-------|
| 22. ¿Consideras que un curso electivo sobre transporte aéreo en relación al turismo, en la malla curricular de la carrera, complementaría tu formación académica? | Si | 35 | 87.5% | 37 | 92.5% |
|   | No | 5  | 12.5% | 3  | 7.5%  |
| 23. En el caso que hubiera un curso electivo: Transporte Aéreo en relación al turismo, ¿Lo llevarías?   | Si | 34 | 85.0% | 37 | 92.5% |
|   | No | 6  | 15.0% | 3  | 7.5%  |

Fuente: Elaboración propia basada en Pre-test y Post-test

Adicional se aplicó 10 preguntas de información (Información. Analizan el grado de conocimiento de los evaluados sobre determinados temas). En ellas los evaluados pueden mostrar cuanto conocen sobre aviación.

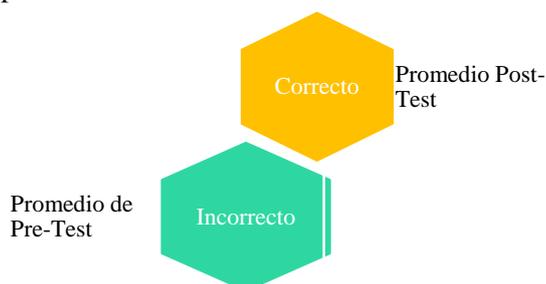
Al efectuar la comparación entre el pre test y el post test, se concluye que la mayoría de nuestros encuestados han respondido correctamente, en la pregunta n° 8, 9, 14 y 17 todos contestaron respuestas correctas al 100%, y de las demás preguntas el incremento de respuestas correctas en comparación con el Pre-Test es positivo.

| N° Preguntas | PREGUNTAS DE CONOCIMIENTO  | Pre Test   |                    | Post Test |                    |    |        |
|--------------|--|------------|--------------------|-----------|--------------------|----|--------|
|              |  | Recuento   | % del N de columna | Recuento  | % del N de columna |    |        |
| 8            | ¿Cuál de están características y/o áreas pertenecen a un aeropuerto?   | incorrecta | 3                  | 7.5%      | incorrecta         | 0  | 0.0%   |
|              |  | correcta   | 37                 | 92.5%     | correcta           | 40 | 100.0% |
| 9            | ¿Que tipo de turismo se puede realizar cerca de un aeropuerto internacional?                                 | incorrecta | 1                  | 2.5%      | incorrecta         | 0  | 0.0%   |
|              |  | correcta   | 39                 | 97.5%     | correcta           | 40 | 100.0% |
| 10           | ¿Cuál de estas características y/o áreas pertenecen a un aerodromo?  | incorrecta | 30                 | 75.0%     | incorrecta         | 25 | 62.5%  |
|              |  | correcta   | 10                 | 25.0%     | correcta           | 15 | 37.5%  |
| 11           | ¿Que tipo de turismo se puede realizar cerca de un aerodromo?  | incorrecta | 9                  | 22.5%     | incorrecta         | 10 | 25.0%  |
|              |  | correcta   | 31                 | 77.5%     | correcta           | 30 | 75.0%  |
| 12           | Características de un aeropuerto internacional   | incorrecta | 32                 | 80.0%     | incorrecta         | 30 | 75.0%  |
|              |  | correcta   | 8                  | 20.0%     | correcta           | 10 | 25.0%  |
| 13           | Cuantos aeropuertos internacionales tiene el Perú  | incorrecta | 38                 | 95.0%     | incorrecta         | 2  | 5.0%   |
|              |  | correcta   | 2                  | 5.0%      | correcta           | 38 | 95.0%  |
| 14           | ¿Que ciudades cuentan con aeropuertos internacionales?   | incorrecta | 18                 | 45.0%     | incorrecta         | 0  | 0.0%   |
|              |  | correcta   | 22                 | 55.0%     | correcta           | 40 | 100.0% |
| 15           | ¿Que Ministerio se encarga de regular el sector aeronáutico?   | incorrecta | 6                  | 15.0%     | incorrecta         | 2  | 5.0%   |
|              |  | correcta   | 34                 | 85.0%     | correcta           | 38 | 95.0%  |
| 16           | ¿Que oficina o dependencia del ministerio vela por el cumplimiento de las leyes y regulaciones establecidas? | incorrecta | 21                 | 52.5%     | incorrecta         | 5  | 12.5%  |
|              |  | correcta   | 19                 | 47.5%     | correcta           | 35 | 87.5%  |
| 17           | Marque tres aeropuertos internacionales más importantes en el Perú   | incorrecta | 17                 | 42.5%     | incorrecta         | 0  | 0.0%   |
|              |  | correcta   | 23                 | 57.5%     | correcta           | 40 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia basada en Pre-test y Post-test

En las preguntas con contenido de conocimiento después de la breve exposición del programa de transporte aéreo para el servicio turístico, los alumnos respondieron acorde a las expectativas de esta tesis. Ellos a través de la exposición identificaron sus respuestas incorrectas y corrigieron sus respuestas incorrectas en el Post-Test.

Tal como se observa en el promedio del Pre test sobre 40 alumnos es de respuestas incorrectas, después de la breve exposición del programa de transporte aéreo para el servicio turístico se volvió a tomar el mismo test y como resultado tenemos del promedio de Post test de respuestas correctas.



Hubo un cambio de respuestas significativas, los alumnos reconocieron las respuestas incorrectas de conocimiento sobre el tema de la tesis, por cuanto un programa académico de transporte aéreo para el servicio turístico ayudaría a complementar los conocimientos del futuro egresado de la carrera.

## DISCUSIÓN

El tema de transporte aéreo para el servicio turístico tiene pocos trabajos de investigación y es difícil encontrar material especializado. La aeronáutica como actividad económica en el país está en creciente aumento así como posibilidades de los futuros egresados de poder laborar en empresas relacionadas a la aviación o gestionar planes de negocio.

Ramírez (2010), en su investigación sobre “Los derechos de los pasajeros en el contrato de transporte aéreo tendencias y perspectivas actuales”, sostiene en determinar los derechos de los pasajeros dentro del contrato de transporte aéreo, enfocando la atención en los casos de sobreventa de boletos, cancelaciones de vuelos, y retrasos. Es por ello que entre sus conclusiones explica que los incumplimientos en que incurren las aerolíneas con mayor frecuencia son: los retrasos, las cancelaciones, y el overbooking (exceso de reservas), y que todos los incumplimientos recaen sobre los transportistas aéreos.

Díaz (2005), en el diseño de objetivos para un programa de estudio, es importante elaborar un plan de estudio con temas actuales que sirvan como herramientas para que los estudiantes lo utilicen en su vida profesional.

El resultado del estudio concuerda con Ramírez y Díaz; Ya que a través de la propuesta de curso electivo transporte aéreo para el servicio turístico serviría como herramienta para los alumnos, así como que un agente de viajes debe conocer los derechos y deberes de los pasajeros a quienes ofrece el servicio.

La aviación es un tema poco desarrollado en la carrera de turismo sin embargo manejar términos cotidianos del argot aeronáutico como abecedario OACI vs IATA, elementos tangibles, temas como Áreas de un aeropuerto, zona de embarque de pasajeros, Plataforma, Hangares, tiene como finalidad que aumenten su nivel de conocimiento y puedan relacionar la importancia de dichas actividades con la realización de los vuelos comerciales, chárter y o con fines turísticos. Los términos de uso diario de estos elementos por la comunidad aeronáutica también deberían majearse tanto en el idioma inglés como el español.

## CONCLUSIONES

Contrastando la hipótesis general con la prueba McNemar, se concluye que la hipótesis general: "Existen diferencias significativas antes y después del programa educativo de transporte aéreo para el servicio turístico dirigido a estudiantes de la Escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía del IX ciclo de la Universidad Alas Peruanas." es válida.

Antes de la breve exposición del programa de transporte aéreo el promedio de las respuestas del pre-test fueron incorrectas, detallado en la tabla 17, promedio de respuestas correctas en el pre-test y después de la exposición, detallado en la tabla 18, promedio de respuestas correctas en el post-test, el promedio de las respuestas fueron correctas. Por lo tanto se concluye que si es efectivo el programa educativo de transporte aéreo para el servicio turístico dirigido a estudiantes de IX ciclo de la escuela profesional de turismo, hotelería y gastronomía.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la universidad Alas Peruanas validar este programa educativo de transporte aéreo para el servicio turístico como curso electivo dentro de la malla curricular debido a que está demostrado la efectividad de del mismo en estudiantes de IX ciclo de la escuela profesional de turismo, hotelería y gastronomía. Al llevarse a cabo este programa educativo, se complementaría la formación académica del egresado para su desenvolvimiento profesional en cualquier área. Se recomienda incluir dentro del programa educativo de transporte aéreo para el servicio turístico en relación a tipos de aeropuertos, temas como: Infraestructura aeroportuaria, diferencia entre un aeropuerto y un aeródromo, que ciudades del Perú cuentan con aeropuertos nacionales y/o internacionales, en base de análisis de cuadros estadísticos que emite el ministerio de transporte, conocer las aerolíneas comerciales e internacionales que tienen mayor número de operaciones en el Perú así como los destinos que conectan al país con diferentes países del mundo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anexo 2, Reglamento del Aire, OACI, 2006  
Anexo 14, Aeródromos, OACI, 2006  
Aeródromo, Control Básico de Tránsito Aéreo, CORPAC, 2009  
Perfil de Turista extranjero 2013, PROMPERU  
Investigación Mercado Turístico (2014). PROMPERU. Boletín recuperado de

<http://intranet.promperu.gob.pe/IMPP/2010/EstadisticasPeru/Llegadas%20Internacionales/Llegadas%20Internacionales%20Totales/LlegadasdeTuristasInternacionalesalPeru-ParPaideResidencia.zip>

Díaz Terrones, Confesor. (2005), (Guía para el diseño de planes y programas de estudio), (Consejo universitario) México: Universidad Autónoma de Guerrero. Recuperado de <http://matematicas.altamirano.biz/documentosdereforma/gmetodologicaEPPE.pdf>

Dirección Nacional de Cuentas Nacionales (2010). La CIIU (Revisión 4). Lima: INEI. Recuperado de [http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0883/Libro.pdf](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0883/Libro.pdf)

Ramírez Serrano, Fernando. (2010). "Los derechos de los pasajeros en el contrato de transporte aéreo. Tendencias y perspectivas actuales". (Tesis Título de Licenciado en Derecho, Universidad De Costa Rica). Recuperado de [http://ij.ucr.ac.cr/sites/default/files/documentos/t10-los\\_derechos\\_de\\_los\\_pasajeros\\_en\\_el\\_contrato\\_de\\_transporte\\_aereo.pdf](http://ij.ucr.ac.cr/sites/default/files/documentos/t10-los_derechos_de_los_pasajeros_en_el_contrato_de_transporte_aereo.pdf)