



## **DISEÑO DE CARRERA**

**"TECNOLOGIA EN SERVICIO AEREO  
MENCION: TRIPULACION MENOR"**

**Diplomado Superior en Diseño y Aplicación  
de Modelos Educativos**

**Lcda. Jully Campoverde Aguirre**

**Lcda. Maritza Murillo Morán**



**Guayaquil - Ecuador**

**Abril - 2006**

### **DEDICATORIA**

A nuestros hijos María de los Ángeles y John  
por ser fuente de inspiración en nuestro trabajo.

### **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darnos la fortaleza y paciencia necesaria  
para seguir .....

## RESUMEN

La educación en nuestro país no logra alcanzar los objetivos deseados y planteados debido a que se mantienen los métodos de enseñanza tradicionales que no permiten a niños y jóvenes desarrollar sus potencialidades y alcanzar un perfil académico acorde a las exigencias de la sociedad actual, razón que nos motiva a plantear una alternativa de mejoramiento en el sector educativo, diseñando una carrera innovadora que lleve al estudiante no tan solo al conocimiento teórico sino a vivir experiencias mediante prácticas y pasantías conectándose de forma directa y espontánea al mundo que lo rodea.

El diseño de este proyecto se basa en la creación de una carrera que otorgue el título de "Tecnólogo en Servicio Aéreo, Mención Tripulación Menor", de Modalidad presencial, 3 años de duración y con un pécun distribuido en 6 Ciclos, sirviendo como ámbito la Escuela de Lenguas y Lingüística de la Universidad de Guayaquil, institución reconocida que forma profesionales bilingües y trilingües, considerando que el dominio de las destrezas lingüísticas facilita el estudio de esta carrera.

Basándonos en el estudio de la demanda social de esta carrera, tenemos que la regeneración del Aeropuerto Simón Bolívar de la ciudad de Guayaquil permitirá el incremento de pasajeros en vuelos tanto nacionales como internacionales, razón por la cual las compañías aéreas ofrecen servicio las 24 horas del día requiriendo personal especializado en todo lo que tenga relación con técnicas de vuelo, atención al cliente, venta y reservación de tickets. Además, según resultados obtenidos en entrevistas a personal que labora en el aeropuerto y encuestas realizadas a maestros de colegios y universidades de la localidad y a bachilleres y estudiantes universitarios en carreras afines como Hotelería y turismo, marketing, publicidad, nos permitió concluir que la implementación de esta nueva alternativa de profesionalización permitirá a los futuros profesionales decidir obtener un nuevo título como "Tecnólogos en Servicio Aéreo con Mención Tripulación Menor" pudiendo desenvolverse en los diferentes campos de acción y esferas de actuación que ofrece la industria aérea.

Por todos estos aspectos expuestos anteriormente, nuestra propuesta está apoyada en los elementos fundamentales del currículo, por lo que el pécun de estudio contemplado en cada una de las asignaturas garantiza el aprendizaje significativo relacionado con la teoría constructivista que es el modelo pedagógico en el cual se fundamenta nuestro proyecto. Las asignaturas a impartir están distribuidas dentro de los ejes de formación humanista, básica, profesional y optativa, así como: Lenguaje y

### III

Comunicación, Estudios Sociales; Psicología General, Informática, Primeros Auxilios, Marketing y mercado Exterior; Inglés General y Técnico, Normas de Seguridad, Ley de Migración y Tránsito Aéreo, Técnicas Auxiliares de Vuelo, e Italiano y Francés respectivamente. La Asignatura de Lineamientos

Generales sobre Tecnología Aérea se dictará en el Primer Ciclo para orientar al estudiante sobre aspectos básicos de la carrera y que el estudiante pueda obtener una mejor visión de la profesión.

Finalmente dentro de la Malla curricular está contemplado el trabajo de Graduación que consiste en la presentación y exposición de un Proyecto de Investigación.

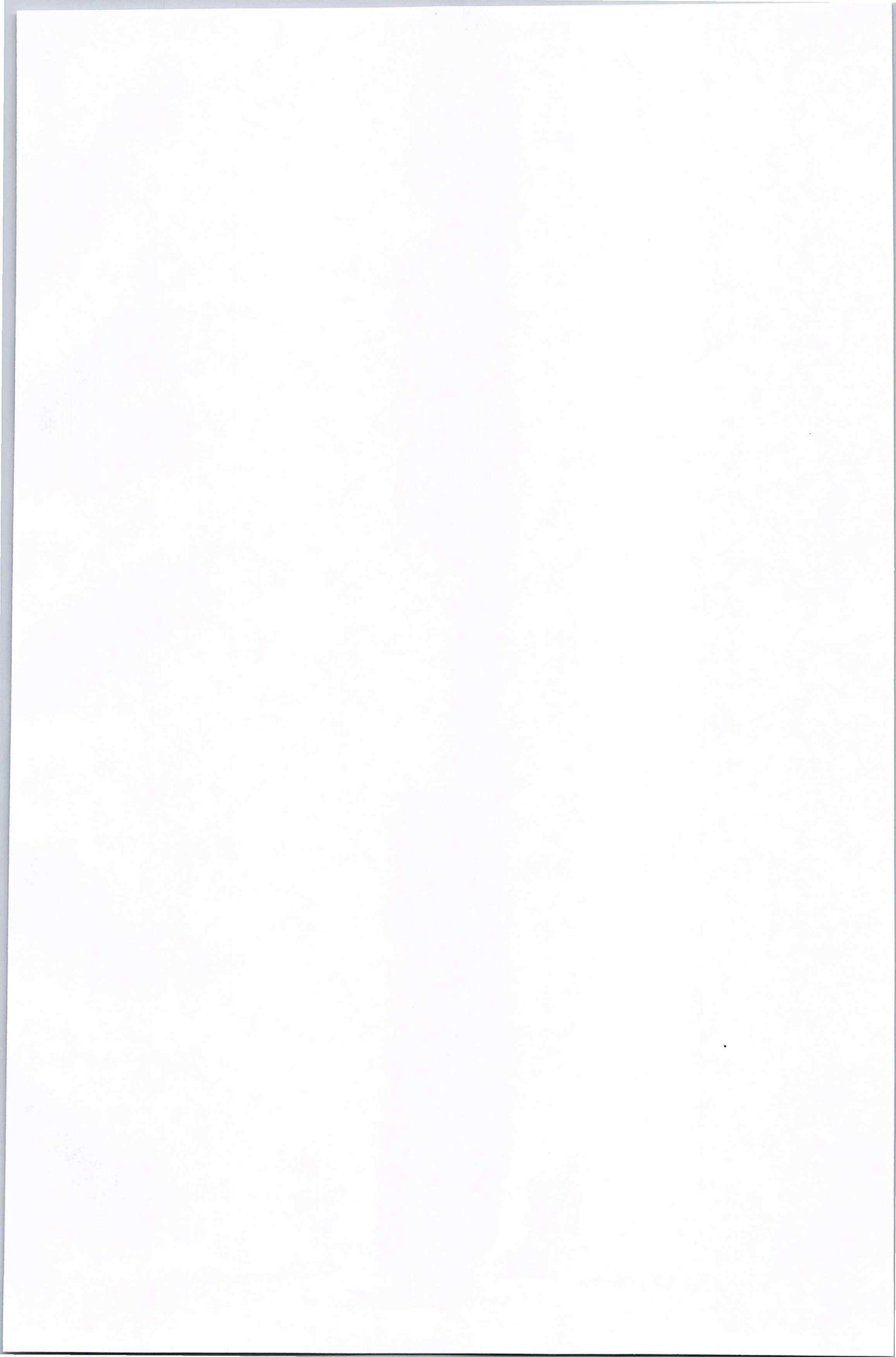
El objetivo de formar esta carrera es para proporcionar a la sociedad ecuatoriana profesionales con una formación integral que satisfaga las necesidades y exigencias del sector aéreo, garantizando un buen servicio y atención al cliente aéreo con conocimientos de seguridad interna y externa aeroportuaria, prestación de auxilio en caso de siniestros, manejo de marketing, dominio lingüístico de idiomas extranjeros, desempeño en el sector turístico, dotando así al futuro profesional de las herramientas necesarias para competir en el mundo moderno.

El mundo globalizado actual exige de una sociedad más competitiva con profesionales que dominen el campo técnico-científico, socio-económico y cultural, por lo que la carrera de Tecnólogo en Servicio Aéreo, Mención Tripulación Menor reúne todos estos elementos que le servirá no solo para su crecimiento personal y profesional sino también para engrandecer a la sociedad ecuatoriana.

## INDICE

	<b>Pág.</b>
<b>PARTE I</b>	
1. Introducción .....	1
1.1 Problema .....	3
1.2 Justificación .....	4
1.1.2 Objetivos .....	5
1.1.2.1 General .....	5
1.1.2.3 Específicos .....	5
1.1.3 Ideas a defender .....	5
1.1.4 Descripción del Proceso Investigativo .....	18
1.1.4.1 Metodología Investigativa .....	18
1.1.4.2 Método Empírico .....	18
1.1.4.3 Método Histórico Lógico .....	19
1.1.4.4 Método de Observación .....	19
1.1.4.5 Descripción del Proceso Investigativo y Tareas realizadas .....	19
<b>PARTE II</b>	
2. Desarrollo .....	21
2.1 Fundamentación Teórica .....	21
2.1.1 Importancia de la aviación a través del tiempo .....	22
2.1.2 Elementos de la Aviación Civil .....	22
2.1.3 El transporte aéreo de correo .....	25
2.1.4 Aeropuertos .....	27
2.1.5 Servicio de pasajeros .....	28
2.1.6 Terminal o Aeropuerto Simón Bolívar .....	30
2.1.7 Caracterización del Servicio Aéreo .....	32
2.1.8 Fundamentos científicos del Diseño Curricular .....	37
2.2 Diseño Curricular de la Carrera .....	44
2.2.2 Antecedentes .....	45
2.2.3 Estudio de la Demanda .....	45
2.2.4 Caracterización Profesional .....	47
2.2.4.1 Objetivo General .....	47
2.2.4.2 Objetivos Específicos .....	48
2.2.5 Perfiles .....	48
2.2.5.1 Perfil de Ingreso .....	48
2.2.5.2 Perfil de Egreso .....	49

2.2.6	Campos de Acción .....	50
2.2.7	Esferas de Actuación .....	50
2.2.8	Plan de Estudios .....	51
	Malla Curricular .....	51A
2.2.8.1	Descripción de las asignaturas de Formación Humanística .....	52
	Lenguaje y Comunicación .....	54
	Estudios Sociales .....	54
2.2.8.3	Asignaturas de Formación Básica .....	59
	Psicología General .....	59
	Informática .....	60
	Primeros Auxilios .....	62
	Marketing y Mercado Exterior .....	65
2.2.8.4	Asignaturas de Formación Profesional .....	68
	Idioma Extranjero (Inglés) .....	68
	Lineamientos Generales en Tecnología Aérea .....	72
	Etiqueta y Protocolo .....	73
	Normas de Seguridad .....	76
	Ley de Migración .....	80
2.2.8.5	Prácticas y Pasantías Profesionales .....	81
2.2.8.6	Ejes Transversales .....	82
2.2.8.7	Asignaturas Optativas .....	85
	Francés e Italiano .....	87
2.2.8.8	Trabajo de Graduación .....	89
2.2.8.9	Modelo Pedagógico .....	89
2.2.8.10	Sistema de Evaluación .....	92
2.2.8.10.1	Evaluación Inicial .....	92
2.2.8.10.2	Evaluación Formativa .....	93
2.2.8.10.3	Evaluación Sumativa .....	94
2.2.8.10.4.	Aspectos a Considerarse Dentro del sistema evaluativo .....	94
2.2.8.10.5	Evaluación del Proyecto .....	95
2.2.8.11	Sistema de Apoyo .....	95
PARTE III		
3.	Conclusiones .....	97
	Bibliografía .....	99



## PARTE I

### 1. INTRODUCCIÓN

**"Educar es fomentar por un proceso social, la actuación por la que el hombre, como agente de su propio desarrollo tiende a lograr la más cabal realización de sus potencialidades..." (UIA, 1985)**

El mundo actual requiere de profesionales competentes, capaces de brindar todo su potencial dentro de una sociedad cada día más exigente.

Como educadores proponemos implementar una nueva carrera con título de Tecnólogo en Servicio Aéreo, Mención Tripulación Menor, que brinde una formación integral especialmente a estudiantes bachilleres, como universitarios en carreras afines a Hotelería y Turismo entre otras en forma efectiva, que deseen incorporarse a su estudio, la cual se basa en desarrollar aspectos científicos y tecnológicos proporcionándoles una mejor alternativa dentro de las ofertas laborales.

En nuestro país y particularmente en la ciudad de Guayaquil, no se conoce de universidades que otorguen un título académico relacionado con el servicio aéreo, en el cual se brinde a los estudiantes conocimientos sobre como atender y dar comodidad al pasajero dentro y fuera de las instalaciones aeroportuarias, preparados en caso de emergencias, siniestros, seguridad aeroportuaria, servicio de atención a bordo, información turística nacional e internacional, counter, venta y recepción de boletos aéreos, servicios auxiliares durante el vuelo como ayudante de cabina, facilidad de comunicación a través de los diferentes idiomas.

Hemos considerado que para la ejecución de este proyecto, el lugar estratégico sería la Escuela de Lenguas de la Facultad de Filosofía de la

Universidad de Guayaquil, ya que existe una gran demanda de estudiantes que estudian idiomas y se desempeñan trabajando en determinadas aerolíneas de nuestra ciudad de forma empírica por lo que con la implementación de esta carrera estamos fortaleciendo la formación superior del futuro tecnólogo en servicio aéreo.

## 1. 1. PROBLEMA

Necesidad de implementar una nueva e innovadora carrera "Servicio Aéreo, Mención Tripulación Menor" dirigida a bachilleres, estudiantes de Hotelería y Turismo, Marketing, de los diferentes institutos y universidades de la ciudad de Guayaquil con una formación integral y obtener así el Título de Tecnólogo en Servicio Aéreo, Mención Tripulación Menor en la Escuela de Lenguas y Lingüística de la Universidad de Guayaquil por cuanto en ella se forman profesionales en Idiomas y se verían motivados a seguir esta nueva carrera profesional.

## 1. 2. JUSTIFICACIÓN

El uso y conocimiento de la tecnología en un mundo globalizado como es el actual, requiere cada día de profesionales que se desempeñen en forma eficiente y efectiva dentro de su campo de acción, utilizando herramientas que le ayuden a perfeccionarse.

Considerando a la ciudad de Guayaquil con una infraestructura adecuada que por su ubicación geográfica equidistante del hemisferio norte y sur, se convierte en un centro generador de turismo, y como parte de la regeneración urbana la Municipalidad de Guayaquil está renovando el Aeropuerto Simón Bolívar complementando las razones para potenciar la demanda de vuelos nacionales e internacionales.

Las universidades de la ciudad de Guayaquil no cuentan con una especialización en el campo del servicio aéreo, que formen profesionales con un título académico acorde a las exigencias de la industria aérea tanto nacional como internacional, por lo que proponemos la implementación de la carrera de Tecnólogo en Servicio Aéreo con Mención tripulación Menor.

Esta carrera servirá de base para los futuros profesionales facilitando medios necesarios para su mejor desarrollo como son lineamientos de Técnicas Auxiliares de Vuelo y aspectos básicos del servicio de aviación, Pasantías (prácticas de vuelo) conocimiento de cultura general, Computación, Marketing, Primeros Auxilios, Etiqueta y Protocolo, Psicología, Lenguaje, Normas de Seguridad, Ley de Migración, Tránsito Aéreo, Idioma Extranjero - Inglés (Conversación y Vocabulario Técnico), Italiano y Francés como optativos, y formación en valores.

El proveer a nuestros futuros profesionales de todas estas herramientas Científicas y tecnológicas representará una nueva alternativa de trabajo, así como:

Auxiliares de Vuelo, Agentes de Servicio al Cliente, Supervisores y Asistentes de Carga, Atención en Counters, Controladores de Aduana (Vistaforadores) e Instructores en compañías aéreas.

El propósito de este proyecto es mejorar el servicio al cliente del sector aéreo proporcionando confort y buena atención a bordo, una mayor seguridad aeroportuaria, manejo de información de counter, (valores y recepción de (tickets.) y manejo de equipos de emergencia, información turística, lo cual pretendemos perfeccionar con la implementación de esta carrera.

## **1. 1. 2 OBJETIVOS**

### **1. 1. 2. 1 GENERAL**

Elaborar la propuesta de Diseño curricular con una nueva carrera “Tecnología en Servicio Aéreo – Mención Tripulación Menor” .

### **1. 1. 2. 3 ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la demanda actual de este tipo de profesional para integrar a la sociedad profesionales competitivos dentro del campo humanista, científico, técnico y crítico.
- Integrar información para fundamentar el problema.
- Aplicar los conocimientos teóricos y prácticos dentro del campo de acción de la carrera.
- Mejorar la demanda competitiva dentro del sector aéreo brindando herramientas para fortalecer el servicio al cliente aéreo.
- Validar la propuesta de Diseño Curricular .

## **1. 1. 3. IDEAS A DEFENDER**

El diseño curricular de la carrera “Tecnología en Servicio Aéreo = Mención Tripulación Menor se fundamenta en el humanismo – constructivismo y tiene como pilares esenciales el vínculo teoría – práctica.

Una de las responsabilidades y ocupaciones más compleja del hombre es la educación y como maestros tenemos la obligación de renovar procesos, romper esquemas y paradigmas a fin de mejorar la calidad de la educación.

Para asegurar una excelente formación académica proponemos la Malla Curricular con asignaturas de carácter humanístico, básico profesional; contando además con materias optativas (Idiomas), sin olvidar la formación en valores como soporte de una educación integral.

Esta innovadora carrera coadyuva al fortalecimiento de la industria aérea, de los avances tecno-científicos de la Escuela de Lenguas y Lingüística de la

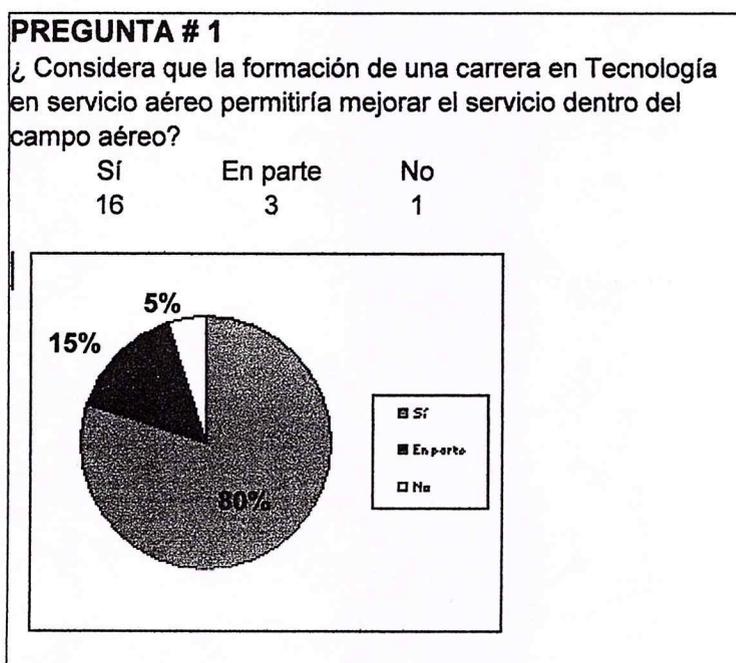
Universidad de Guayaquil, a que los futuros profesionales logren un perfil de egreso acorde a las exigencias del mundo moderno.

Además, el dominio de la Informática y de los idiomas, especialmente Inglés, asignaturas de formación profesional en esta carrera, harán del egresado un ente productivo con mayores oportunidades de desenvolverse en cualquier campo dentro y fuera del país.

En lo que respecta a los resultados obtenidos en las diferentes encuestas y/o entrevistas a estudiantes y profesionales en ramas afines nos muestran que esta innovadora carrera si será considera como una herramienta de profesionalización y abrirá nuevas ofertas de trabajo.

#### ENTREVISTA A PROFESIONALES DE LA AVIACIÓN CIVIL (Aeropuerto)

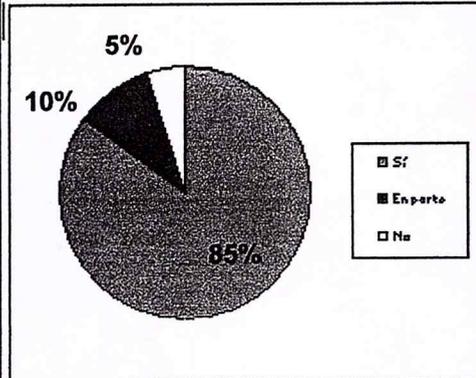
Se entrevistaron 20 profesionales en el Aeropuerto Simón Bolívar de Guayaquil , logrando los siguientes porcentajes de acuerdo a cada pregunta.



**PREGUNTA # 2**

¿ Cree que las compañías aéreas tanto nacionales como internacionales requieren de personal especializado?

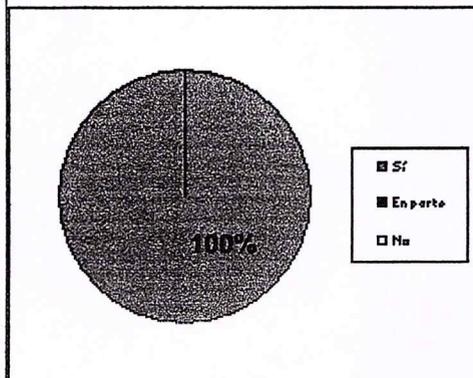
Sí	En parte	No
17	2	1



**PREGUNTA # 3**

¿ piensa que la modernización del Aeropuerto simón Bolívar incrementará la afluencia de las aerolíneas nacionales e internacionales?

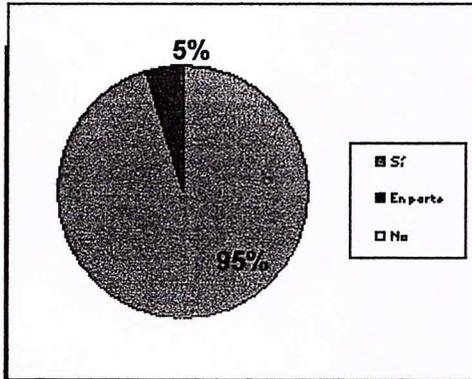
Sí	En parte	No
20	0	0



**PREGUNTA # 4**

¿ Cree que para vincular la teoría y la práctica para una formación integral dentro de la propuesta de esta carrera serían factible los convenios en pasantías con instituciones del sector aéreo?

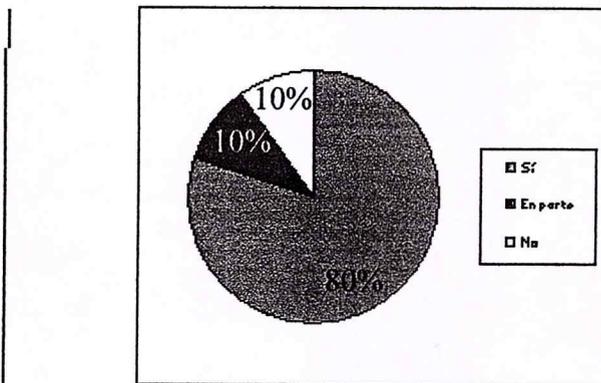
Sí	En parte	No
19	1	0



**PREGUNTA # 5**

¿ Considera que existe demanda para justificar la implementación de esta carrera en el sector aéreo?

Sí	En parte	No
16	2	2



## Conclusiones

- 1. En su mayoría responde que sería muy beneficioso para el sector aéreo , puesto que ofrecería profesionales capacitados en tareas específicas y los que ya conocen algo de aviación obtendrían mayores conocimientos para desempeñar mejor sus funciones.
- 2. Sí porque darían mejor servicio al cliente aéreo, se desempeñarían con mayor eficacia en sus funciones y estarían preparados técnica y académicamente.
- 3. Todos de acuerdo en que sería muy positivo para la ciudad de Guayaquil, puesto que abriría fuentes de trabajo, mayor afluencia de pasajeros, brindaría servicios de calidad, se incrementaría el turismo, mayor cantidad de aerolíneas.
- 4. El profesional se desempeñaría mejor, porque con las prácticas y pasantías tendría una formación más integral.
- 5. Sí porque la modernización del aeropuerto de Guayaquil es un punto clave para el incremento de aerolíneas nacionales e internacionales.

## ENCUESTA A PROFESORES

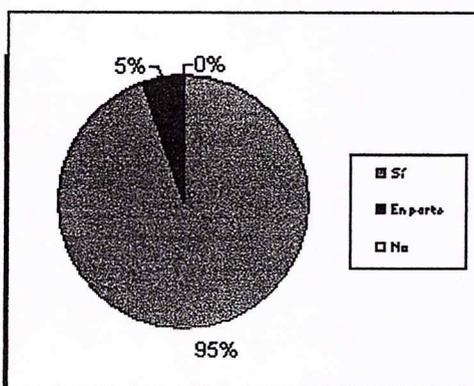
De la Universidad de Guayaquil y del Colegio "Tnte. Hugo Ortiz G.

Se realizaron las encuestas a 20 docentes, logrando los siguientes porcentajes de acuerdo a cada pregunta.

### PREGUNTA # 1

¿Cómo docente, considera que se puede brindar una nueva carrera a bachilleres, universitarios de carreras afines, Hotelería y Turismo e Idiomas como alternativa a satisfacer la demanda dentro del sector aéreo?

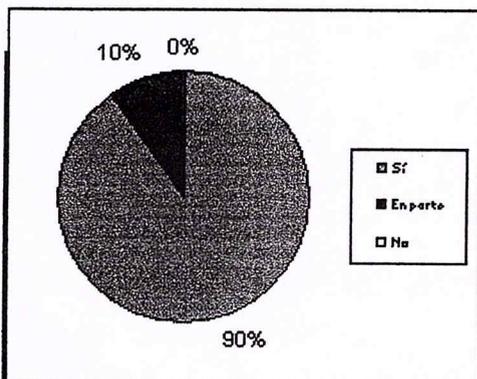
Sí	En parte	No
18	1	0



### PREGUNTA # 2

¿Cree que la implementación de una nueva carrera con título de Tecnólogo brinde más oportunidades de trabajo a Bachilleres y estudiantes universitarios?

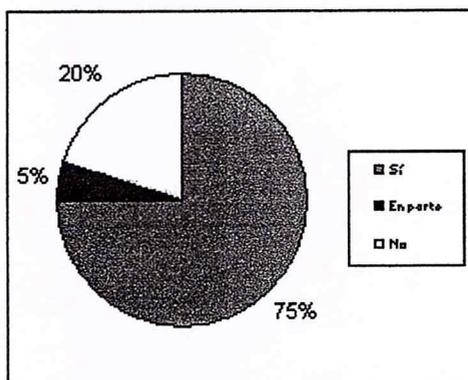
Sí	En parte	No
18	2	0



**PREGUNTA # 3**

¿Considera que la Escuela de Lenguas y Lingüística de la Universidad de Guayaquil es un lugar estratégico para la formación de esta carrera?

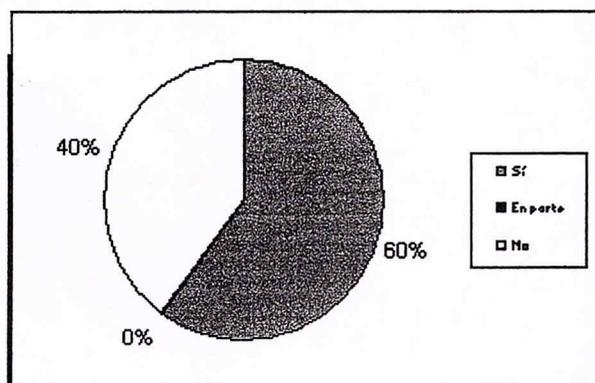
Sí	En parte	No
15	1	4



**PREGUNTA # 4**

¿Conoce si hay universidades o Centros que brinden una formación relacionada con esta carrera?

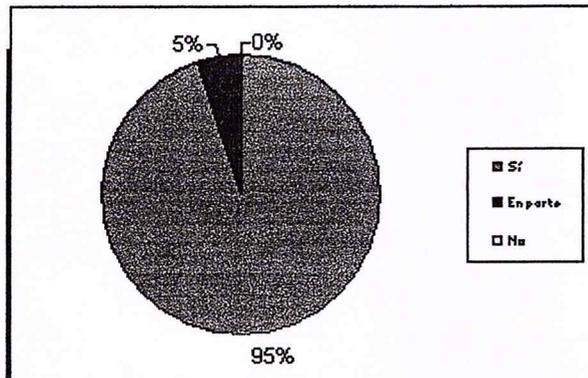
Sí	En parte	No
12	0	8



**PREGUNTA # 5**

¿Cree que esta nueva carrera puede ser aplicada en otras esferas de actuación aparte del servicio al sector aéreo?

Sí	En parte	No
19	1	0

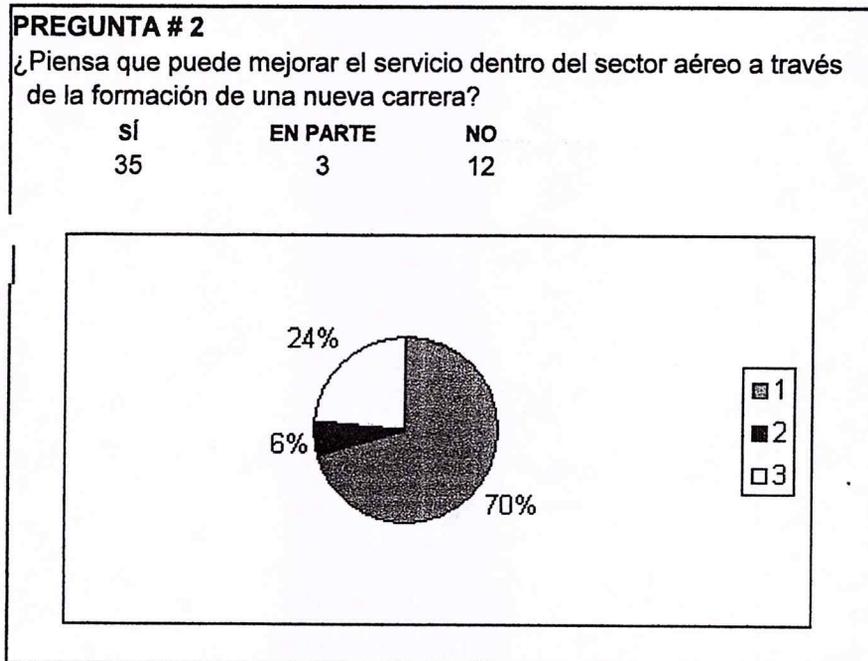
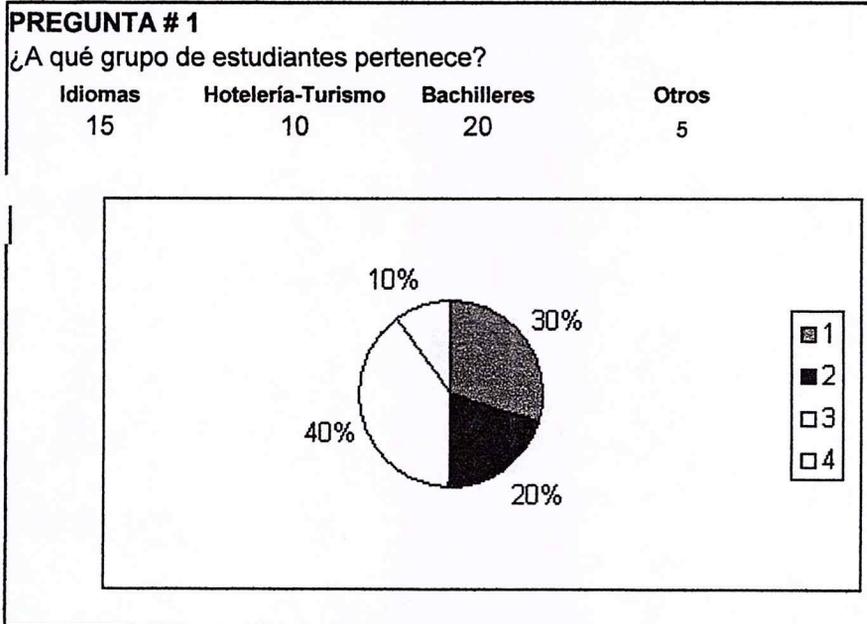


**Conclusiones**

- 1. De las encuestas realizadas se concluye que la carrera será bien acogida tanto por alumnos como por los maestros.
- 2. Es un fuerte apoyo para la sección laboral, ya que abre nuevas alternativas de trabajo.
- 3. La Escuela de Lenguas no es la adecuada , pero sin embargo brinda las facilidades por sus instalaciones y se relaciona con el aprendizaje de Idiomas extranjeros y además mejoraría el nivel académico de la misma.
- 4. El 60% responde que las unas universidades ofrecen asignaturas relacionadas a esta nueva carrera en Hotelería y Turismo y en cursos de Counter y servicio al cliente, pero que no existe ninguna con una malla tan completa y que de un título de Tecnólogo.
- 5. Sí, ya que incursionaría en la docencia, marketing turístico, turismo, ventas, auxiliar de vuelo, counter (servicio de venta de boletos, información en general), en Idiomas como traductor, como instructor de lineamientos de aviación, entre otras.

## ENCUESTA REALIZADA A BACHILLERES Y UNIVERSITARIOS DE CARRERAS AFINES A LA AVIACIÓN.

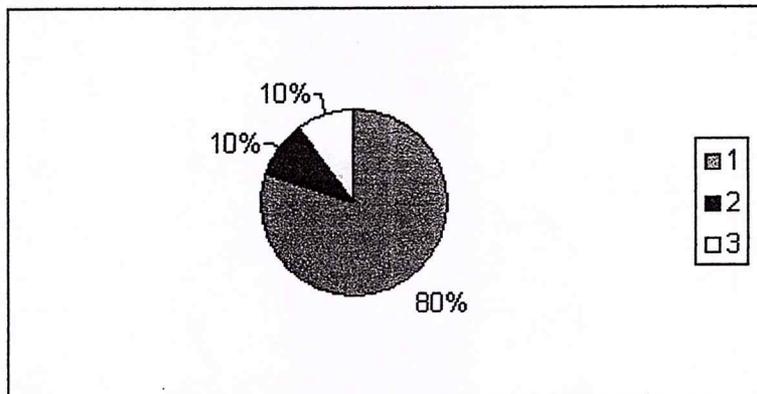
Se hizo la encuesta a 50 estudiantes de varios colegios y universidades, logrando los siguientes porcentajes.



**PREGUNTA # 3**

¿Le gustaría ser parte de un grupo de profesionales con un título de Tecnólogo en Servicio Aéreo?

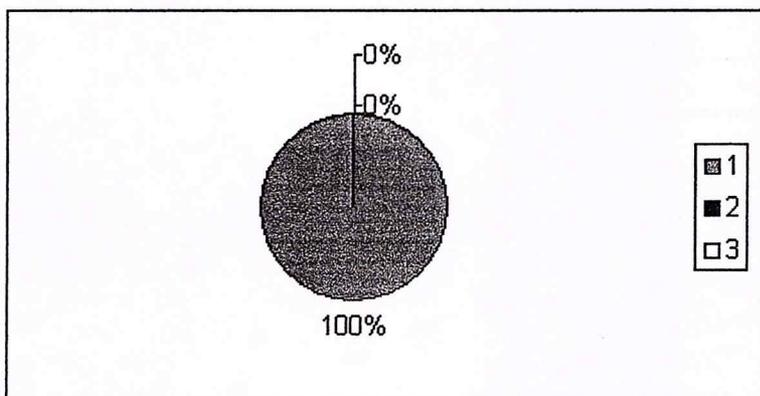
SÍ	EN PARTE	NO
40	5	5



**PREGUNTA # 4**

¿Considera que el dominio del Idioma Inglés es un elemento importante para esta carrera?

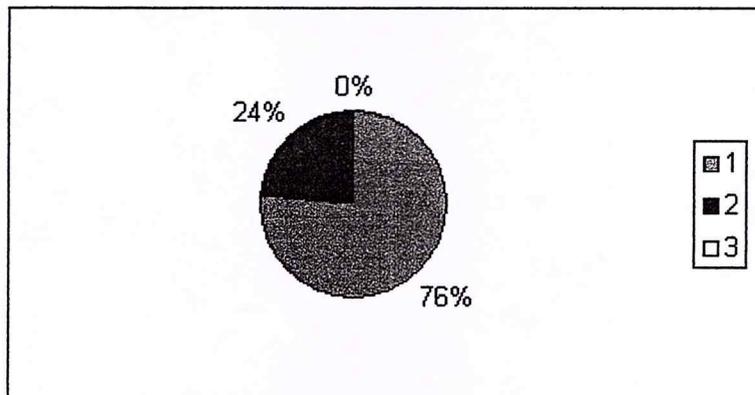
SÍ	EN PARTE	NO
50	0	0



**PREGUNTA # 5**

¿Estaría dispuesto a realizar entrenamiento especial de pasantías, prácticas de aeropuerto, como parte del plan operativo de esta carrera?

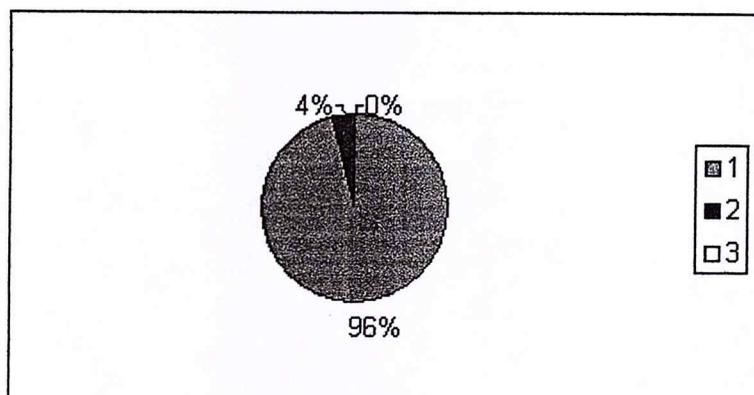
SÍ	EN PARTE	NO
38	12	0



**PREGUNTA # 6**

¿ Cree que el buen trato y atención al cliente son parte de la excelencia dentro del servicio aéreo?

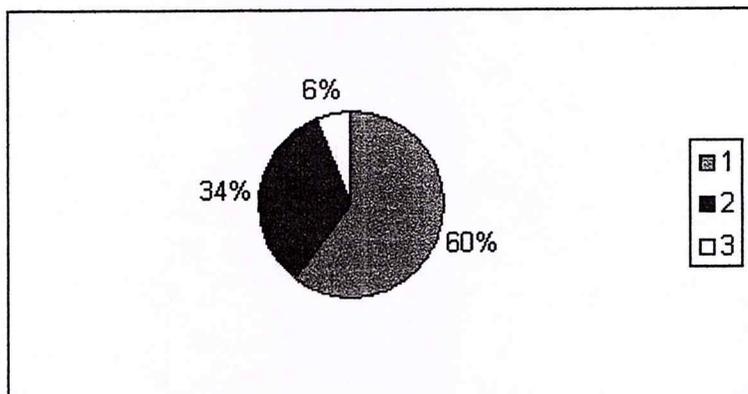
SÍ	EN PARTE	NO
48	2	0



**PREGUNTA # 7**

¿ Cree que esta carrera es una nueva alternativa para los estudiantes de diferentes áreas de estudio afines como Turismo, Idiomas y Bachilleres en ciencias Generales?

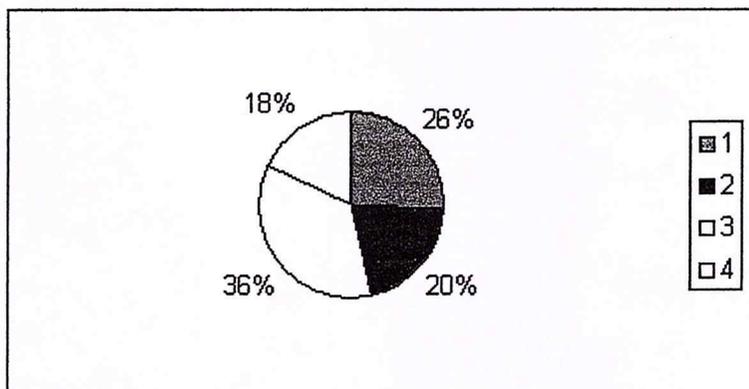
SÍ	EN PARTE	NO
30	17	3



**PREGUNTA # 8**

¿A parte del servicio al cliente del sector aéreo, en que otras esferas de actuación considera que aplicaría con esta carrera?

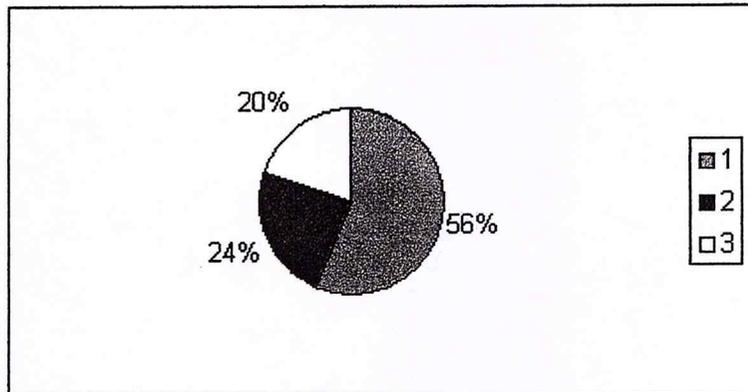
Hotelería / Turismo	Idiomas	Otros
13	18	9



**PREGUNTA # 9**

¿ Considera que esta carrera le brindará la oportunidad para trabajar fuera del país?

SÍ	EN PARTE	NO
28	12	10



**Conclusiones**

- 1. La mayoría de los estudiantes entrevistados pertenecen a la carreras de Idiomas y Hotelería y Turismo, ya que consideran una buena alternativa la creación de esta nueva carrera.
- 2. Por supuesto que sí . Porque el profesional estaría mejor capacitado.
- 3. A todos los estudiantes les gustaría formar parte de un grupo de profesionales en este campo, porque piensan que es una carrera innovadora.
- 4. Todos están de acuerdo en que el dominio del Idioma Inglés es fundamental en el estudio de esta carrera, por el factor comunicacional.
- 5. En su mayoría piensan que sería una gran ventaja realizar pasantías y prácticas de aeropuerto porque se les facilitaría el desempeño en las diferentes esferas de actuación. Otros dicen que en parte siempre y cuando se brinde seguridad durante el desarrollo de las pasantías y prácticas .
- 6. Sí porque el buen trato y servicio que se de al cliente es parte de la imagen de la empresa en que labora y de la cultura a su haber.
- 7. Piensan que la implementación de la carrera sería una nueva alternativa laboral.

- 8. En su mayoría opinan que esta carrera abriría nuevas alternativas del campo de Idiomas, Hotelería y Turismo, Marketing entre otras.
- 9. Sí, aunque muchos consideran que en parte, ya que el profesional se debe primero a su país para un mejor desarrollo del mismo.

#### **1.1.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO INVESTIGATIVO**

##### **1.1.4.1 METODOLOGÍA INVESTIGATIVA**

A través del proceso investigativo, como principal componente académico, Decidimos innovar aspectos fundamentales relacionados al quehacer en el campo técnico–científico, humanístico apoyándonos en procesos pedagógicos que sirvan para impartir nuevas estrategias educativas que constituyan lineamientos básicos para mejorar el servicio y atención al cliente aéreo, por lo que nos basamos en los siguientes métodos durante el proceso de nuestra investigación.

##### **1.1.4.2 MÉTODOS EMPÍRICOS**

- Observación Científica
- Encuesta y Entrevista
- Criterio de Expertos

Para elaborar nuestra propuesta utilizamos diseño de campo, recopilando Información y datos a través de entrevistas a personas que trabajan en el aeropuerto, encuesta a estudiantes de Turismo y de las diferentes universidades de la localidad. Así mismo, observaciones directas en las diferentes áreas del aeropuerto para reafirmar la veracidad y/o falsedad de los informantes.

En la encuesta tomamos en cuenta un número representativo de estudiantes, de la Universidad de Guayaquil, a fin de obtener datos sobre sus opiniones en la formación de esta carrera, del pénsun y sistema de créditos a ofrecer.

### **1.1.4.3 MÉTODO HISTÓRICO LÓGICO**

Partimos de la investigación de acontecimientos, hechos, personas e instituciones del sector aéreo con relación a su función en estos lugares para recoger datos veraces y sintetizarlos orgánicamente, a fin de establecer la verdad histórica para fundamentar nuestra carrera y que nos ayude a una mejor formulación de nuestra propuesta.

### **1.1.4.4. MÉTODO DE OBSERVACIÓN**

A través de la observación directa de lugares específicos de las aerolíneas como TAME, LANCHILE , entre otras; despacho de tickets y atención al cliente, oficinas de migración y seguridad, la misma que nos ayudará a recoger datos valiosos como soporte para facilitar las prácticas y pasantías a nuestros estudiantes.

Dentro del análisis poblacional para estos métodos, serán considerados bachilleres de diferentes colegios, estudiantes universitarios de carreras afines como Hotelería y Turismo, Lenguas y Lingüística, y profesionales de aviación (IASG).

### **1.1.4.5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO INVESTIGATIVO Y TAREAS REALIZADAS**

Para llevar a efecto el proceso de investigación de este proyecto realizamos entrevistas a personas que laboran en la diferentes dependencias del aeropuerto Simón Bolívar, a estudiantes bachilleres del Colegio Militar Tnte. Hugo Ortiz y de las diferentes universidades de la ciudad de Guayaquil, especialmente a aquellos que estudian Turismo, Idiomas, Publicidad, Marketing.

Visitamos las instalaciones del aeropuerto Simón Bolívar para observar la afluencia de pasajeros, las zonas de seguridad, las cuales son áreas restringidas, los counters, el sistema de recepción, venta y reservación de tickets, los duty free y los patios de comida con la finalidad de obtener nueva información sobre la atención al cliente.

Estuvimos en la Escuela de Lenguas de la Universidad de Guayaquil y conversamos con un grupo de estudiantes sobre la posibilidad de insertar esta carrera en dicha facultad, a lo que se mostraron interesados y prestos a colaborar respondiendo a las encuestas.

Así mismo, tuvimos la oportunidad de conversar con los directivos, quienes acogieron con agrado la idea de este proyecto en pro de los estudiantes.

Como fuente de información científica hemos consultado libros con temas sobre el desarrollo humano, Psicología, valores, Administración Curricular, enciclopedia virtual, y en especial información relacionada a la Aviación Civil en páginas web.

## PARTE II

### 2. DESARROLLO

#### 2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Aviación es una organización aeronáutica que utiliza sistemas y procesos técnicos para prestar servicios de transportación aérea internacional. Estos servicios se los conoce con el nombre de Tráfico Aéreo Internacional.

El tráfico aéreo internacional está constituido por aerolíneas , todos estos sistemas y procesos técnicos se los utiliza en aeropuertos, aerolíneas y aviones.

La aviación es un término aplicado a la ciencia y práctica de vuelo de las aeronaves más pesadas, incluyendo aviones, planeadores, helicópteros, omiópteros, autogiros, aeronaves VTOL (despegue y aterrizaje vertical) y STOL (despegue y aterrizaje corto).

La aviación operativa se agrupa en 3 categorías:

**Aviación Militar.-** Incluye todos los vuelos realizados por las Fuerzas Aéreas ( estrategias – tácticas y logísticos).

**Aviación Comercial .-** Engloba la operación de líneas aéreas regulares y charter.

**Aviación General .-** Comprende todas las otras formas de vuelo, como deportivo, privado, publicitario, ejecutivo, de enseñanza y fumigación.

Los avances tecnológicos logrados actualmente en materia de aviación han sido enormes, si nos remontamos desde la incipiente construcción de aeropuertos y aeroplanos hasta los tiempos modernos, tenemos que los mayores progresos registrados han surgido a partir de la I Guerra Mundial.

Las transformaciones se han dado desde la fabricación de modelos de los aeroplanos hasta obtener diseños aerodinámicos modernos en todas las categorías de aviación militar, comercial y general.

Uno de los aspectos mas importantes de la aviación es el hecho de la modernización de la industria aérea, ejemplo las terminales de los aeropuertos han sido diseñadas para recibir a millones de turistas, por lo que los esfuerzos para brindar mejor servicio son cada vez mayores.

### **2.1.1. IMPORTANCIA DE LA AVIACIÓN A TRAVÉS DEL TIEMPO**

Durante los años posteriores a la I Guerra Mundial, se realizaron grandes progresos, tanto en el diseño de los aeroplanos como en los motores y las hélices situadas en la parte posterior, que pronto fueron sustituidos por aviones con los motores situados en la parte delantera. Había muy pocos modelos de aeroplanos, pero en su lugar, durante la guerra ambos contendientes fabricaron enormes biplanos con dos, tres y hasta cuatro motores, que en Europa fueron al principio de tipo rotativo, aunque pronto se sustituyeron por los modelos radiales. En Gran Bretaña y Estados Unidos predominaron los motores refrigerados por agua.

### **2.1.2. ELEMENTOS DE LA AVIACIÓN CIVIL**

La importancia de la aviación moderna fue reconocida durante la II Guerra Mundial, período en el que se celebró la conferencia en Chicago, para discutir la regulación de la Aviación Civil Internacional tras la contienda, dando como

resultado la Convención de Chicago de 1944 y codificó el Derecho Aeronáutico Internacional Público.

Las naciones participantes en la misma, adoptaron una regulación internacional, la cual es:

- Estándares y procedimientos para el uso de sistema de comunicaciones y de ayuda en la navegación aérea
- Características de los aeropuertos
- Reglas de control del tráfico aéreo
- Condiciones del vuelo de los aviones
- Autorizaciones del personal mecánico y operativo
- Mapas y cartas aeronáuticos
- Diarios de vuelo y medidas diversas para facilitar la navegación aérea

En esta convención se reafirmó el principio ya establecido de que cada nación tiene soberanía completa y exclusiva sobre el espacio aéreo que se encuentra sobre su territorio. Todo avión civil cuando realiza aviación internacional debe estar registrado, tener la nacionalidad del país en que se encuentra registrado y llevar señales de identificación apropiadas. La convención garantiza los derechos de tránsito (esto es el derecho de sobrevolar el territorio de otra nación) y aterrizar para fines que no sean los del tráfico, como por ejemplo, recargar combustible, y permite los viajes fuera de rutas fijas como los vuelos charter y privados.

Se consideró además que cuando en el transporte aéreo internacional los pasajeros resulten heridos o muertos, o se produzca daños en el cargamento, la responsabilidad por muerte, lesiones personales de los pasajeros fue limitada a ocho mil trescientos dólares, pero se han constituido una serie de enmiendas, por lo que la Convención de Varsovia dobló esa cantidad como límite de la responsabilidad.

La Aviación Civil se apoya en la Organización de la Aviación civil Internacional (OACI), organismo técnico especializado de la Organización de las Naciones

Unidas (ONU) creado como un ente permanente el 4 de Abril de 1947 para promocionar el desarrollo seguro y ordenado de la Aviación Civil en todo el mundo, para ello establece normas internacionales y regulaciones necesarias para la seguridad, la eficiencia y la regularidad del transporte aéreo.

La OACI es también un medio de cooperación en todos los campos de la Aviación Civil entre los países socios, y proporciona asistencia técnica a países

que necesitan ayuda para mantener instalaciones de aviación civil o para alcanzar las normas establecidas por la OACI. Ésta también realiza ediciones técnicas y estudios especiales. la organización ha sido fundamental en la mejora de los servicios meteorológicos, del control aéreo, de las comunicaciones aire-tierra, de las operaciones de búsqueda y rescate y en la implementación de otras medidas en pro de la seguridad de los vuelos internacionales.

Así mismo, ha contribuido mucho a la simplificación de los procedimientos de Aduanas e inmigración de las normativas de salud pública relacionadas con los vuelos internacionales, la lucha contra los secuestros y otros atentados terroristas, como los efectos del ruido provocado por los aviones en el medio ambiente son asunto de especial interés para la OACI.

En la OACI están representados 180 países que se reúnen cada tres años en una asamblea, su órgano ejecutivo provisional es un consejo constituido por 33 socios que son elegidos por la Asamblea a partir de su importancia relativa en el transporte aéreo internacional y su distribución geográfica. La OACI tiene su propia secretaría dirigida por un Secretario General designado por el Consejo y varios Comités Técnicos permanentes, su sede se encuentra en Montreal, Canadá

### 2.1.3 EL TRANSPORTE AÉREO DE CORREO

Se aprobó oficialmente en Estados Unidos en el año 1911 y se realizó el primer vuelo el 23 de Septiembre. El piloto, Earle Ovington, llevó la saca de correos en sus rodillas en un vuelo que tan solo duró 5 minutos y recorrió los 8 Km. Que hay entre el bulevar Nassan y Mineda, ambos en Long Island, Nueva York. Ovington lanzó la saca sobre Mineda donde fue recogida y trasladada a la oficina de correos. El servicio duró solo una semana.

En 1911, se completó el primer vuelo transcontinental en Estados Unidos desde la ciudad de Nueva York hasta Long Beach en California, lo consiguió el piloto

estadounidense Calbraith P. Rodgers, quien salió del Sheepshead Bay, Brooklyn-N.Y. el 17 de Septiembre, al mando de un aeroplano Wright y aterrizó en su destino el 10 de Diciembre, 84 días más tarde. El tiempo real de vuelo fue de 3 días, 10 horas y 14 minutos.

Durante la I Guerra Mundial se usaron como armas tanto los aeroplanos como las aeronaves más ligeras que el aire. Las urgentes necesidades de la guerra estimularon a los diseñadores para construir modelos especiales para reconocimiento, ataque y bombardeo. Como consecuencia de la presión de la guerra fueron entrenados más pilotos y construyeron más aviones en los cuatro años de conflicto que en los 13 años transcurridos desde el primer vuelo.

Entre 1930 y 1940 el transporte aéreo creció rápidamente y se acometieron frecuentes vuelos transoceánicos de larga distancia.

Los aviadores estadounidenses, volando pequeños aviones, redujeron cada vez más las plusmarcas de tiempo en los vuelos transcontinentales sin escala y posteriormente las mejoraron con aviones de transporte.

En la II Guerra Mundial las exigencias de la guerra aceleraron, tanques y equipo el desarrollo de los aviones y se consiguieron importantes avances en los de

bombardeo y combate, así como en el transporte aéreo de tropas paracaidistas, tanques y equipo pesado.

De esta forma y por primera vez en la historia la aviación se convirtió en el factor más decisivo en el desarrollo de la Guerra.

También se extendió con rapidez la fabricación de pequeños aviones. Bajo la supervisión del programa de entrenamiento de pilotos civiles, patrocinados por la Administración Civil Aeronáutica de los Estados Unidos. Los operadores privados dieron grandes facilidades para la formación de pilotos a miles de estudiantes que se convirtieron así en la columna vertebral de las fuerzas

aerotransportadas de las 3 ramas del Ejército.

En 1945 la producción de aeroplanos militares en Estados Unidos se redujo drásticamente, pero los pedidos de aviones civiles se incrementaron de forma considerable. Al finalizar el año los fabricantes tenían contratos para construir 40 mil aviones. Las líneas aéreas nacionales e internacionales estadounidenses rompieron plumareas anteriores en todos los tipos de tráfico y consiguieron

sustanciales mejoras con respecto a 1941. En 1945 volvieron a operar todos servicios comerciales internacionales.

Las compañías áreas dispusieron de aviones más grandes y rápidos con adelantos como las cabinas presurizadas; se mejoraron los aeropuertos, los pronósticos meteorológicos y las ayudas a la navegación fueron más eficientes y aumentó la demanda pública de transporte aéreo de pasaje y carga.

Los experimentos en el campo del diseño aerodinámico, de los nuevos metales, nuevas plantas de potencia y avances electrónicos trajeron el desarrollo de los aviones turbo reactores de alta velocidad, diseñados para vuelos transoceánicos, supersónicos, aviones cohete experimentales, aviones de despegue corto o vertical (STOL – VTOL) y cohetes espaciales.

En 1947 se crearon órganos para resolver los problemas internacionales originados por la aviación.

La Organización de la Aviación Civil Internacional (OACI) adscrita a la ONU con sede en Montreal (Canadá). Otra organización que surgió a partir de la iniciativa de las compañías aéreas es la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA) con sede también en Montreal.

El gran desarrollo de la aviación a escala mundial ha obligado a todos los países a establecer leyes y regulaciones que permitan un eficiente y seguro tráfico aéreo y a firmar convenios y protocolos internacionales.

En la actualidad existen en la mayoría de las naciones leyes sobre la navegación aérea que junto con otras medidas han llevado a este medio de transporte a convertirse en uno de los más seguros y eficientes.

#### **2.1.4. AEROPUERTOS**

Se entiende por aeropuerto a la zona de tierra o agua adaptada para el aterrizaje y el despegue de aviones.

La importancia de los aeropuertos en la Aviación Civil ha ido en aumento día a día, pues en un principio eran pistas de hierba o de tierra. A medida que se multiplicaban los viajes aéreos, después de la Guerra y la nueva generación de aviones comerciales, lo que exigía aeropuertos con mejores instalaciones, construyéndose así miles de aeropuertos o a su vez las bases militares existentes eran adaptadas. Con el incremento de los viajes en avión, los aeropuertos se convirtieron en símbolo de prestigio internacional.

Los grandes aeropuertos tienen terminales para la llegada y salida de pasajeros así como con instalaciones para mantenimiento y reparación de los aviones.

Los requisitos para el mantenimiento de los aviones en las grandes bases aéreas militares son similares a los de los aeropuertos civiles.

Las terminales de los aeropuertos actuales están diseñadas para acoger a millones de pasajeros y ofrecer servicio a cientos de miles de vuelos al año, con el objeto de aprovechar el espacio, los aviones se colocan unos junto a otros en las grandes explanadas para permitir el acceso de los pasajeros. Las terminales grandes tienen salas de espera con pasajeros comunicadas con la terminal central y disponen de zonas de venta de billetes y recogida de equipajes. Los aeropuertos internacionales tienen un flujo continuo de tráfico.

#### **2.1.5. AEROLÍNEAS**

Son compañías aéreas establecidas en un país en forma legal, con permiso a nivel de la superintendencia de compañías y la D. A. C. (Dirección de Aviación Civil)

#### **2.1.6. AVIÓN**

Equipo aerodinámico impulsado por motores de propulsión, explosión o turbina

#### **2.1.7. SERVICIO DE PASAJEROS**

Los principales aeropuertos ofrecen una amplia gama de instalaciones para comodidad de millones de viajeros.

Las terminales de los aeropuertos actuales están diseñadas para acoger a millones de pasajeros y ofrecer servicio a cientos de miles de vuelos al año, con el objeto de aprovechar el espacio, los aviones se colocan unos junto a otros en las grandes explanadas para permitir el acceso de los pasajeros.

Las terminales grandes tienen sala de espera para los pasajeros, comunicada con la terminal central donde se dispone de zonas de ventas de tickets y de recogida de equipaje, siendo de vital relevancia el control de seguridad, donde los pasajeros y el equipaje pasan para un chequeo más exhaustivo.

Las operaciones de los aeropuertos precisan vehículos de apoyo (autos, furgonetas, camionetas, camiones convencionales pintados en forma brillante para que resulten visibles, que recorren incansablemente la pista de rodaje, despegue y aterrizaje; también necesarios son otros vehículos más especializados como remolcadores, camiones para suministro y servicio de hotelería, relevadores hidráulicos para aprovisionar los aviones de alimentos y agua; aún se utilizan camiones cisterna para suministrar a muchos tipos de aviones el combustible. Otros vehículos móviles con equipos de emergencia y de incendios.

Los aeropuertos ofrecen una serie de instalaciones para el confort de los pasajeros que van desde elementos básicos, como mostradores para la venta de billetes (boletos – pasajes) zona de juego para niños y además venta de prensa, cafeterías, peluquerías, oficinas de correos y bancarias. Las paradas de taxis, las agencias de alquiler de automóviles con los inmensos estacionamientos son otros servicios de los que disponen los aeropuertos.

Las terminales internacionales deben tener además aduanas y despachos para el cambio de monedas, la mayoría cuentan también con tiendas libres de impuestos.

Los aviones para cubrir un servicio se eligen en función de 2 factores.

- a. El volumen de tráfico
- b. La distancia entre los aeropuertos a los que sirve.

La distancia entre aeropuertos se conoce como recorrido y hay un elevado número de aviones que pueden operar entre 400 y 11.000 Kms.

### 2.1.6 TERMINAL O AEROPUERTO SIMÓN BOLÍVAR

En el mes de Julio de 2006, Guayaquil inauguró el edificio de la Terminal Internacional del Aeropuerto Simón Bolívar. Esta obra es parte de la modernización de la Terminal Aérea y cubrirá hasta el 2019 una inversión superior a los 90 millones de dólares. El aeropuerto Simón Bolívar es de propiedad de la Municipalidad de Guayaquil, después de la Dirección de Aviación Civil (DAC) se la transfirió por donación en Febrero del 2002, a partir de esa fecha el Cabildo constituyó la Fundación “Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil” (AAG) para administrar este servicio.

Uno de los principales planes de la AAG fue la concesión de una Terminal ó un operador internacional. Acto que se cumplió en Febrero de 2004 con la empresa Transportadores Aéreos Guayaquil Sociedad Anónima (TAGSA)

Previo a este paso, la entidad empezó entre el 2003 – 2'004, a mejorar el aérea nacional del aeropuerto.

Durante este tiempo, se remodelaron las áreas de salida, preembarque y arribo, se construyeron 64 oficinas de chequeo de pasajeros, áreas de migración de salida y arribo, se amplió la sala de preembarque Internacional y un segundo nivel de sala de espera con tres puertas de abordajes de pasajeros, tres puertas de embarque. Una nueva puerta de tránsito y un equipo de rayos x para tránsito en el segundo nivel (arribo) de

la Terminal Internacional de pasajeros. Se mejoró el parqueo público con 330 puertas y dos entradas peatonales a la Avenida de las Américas.

La remodelación de la terminal nacional de pasajeros alcanzó la torre de control instalación de una máquina de rayos x para equipaje facturado, 15 counters de chequeo de pasajeros y venta de pasajes, patio de comidas, ampliación de

cuarto de seguridad y del sistema de control de acceso, se colocó un nuevo sistema de perifoneo que incluye la terminal internacional.

Previamente en el año 2001, la Empresa Concretos y Prefabricados Cía. Ltda. mejoró y amplió la pista de aterrizaje a 2790 mts. De largo, capaz de atender a los cargueros Jumbo Boeing 747-200, DC-10, MD – M y Turbos 340.

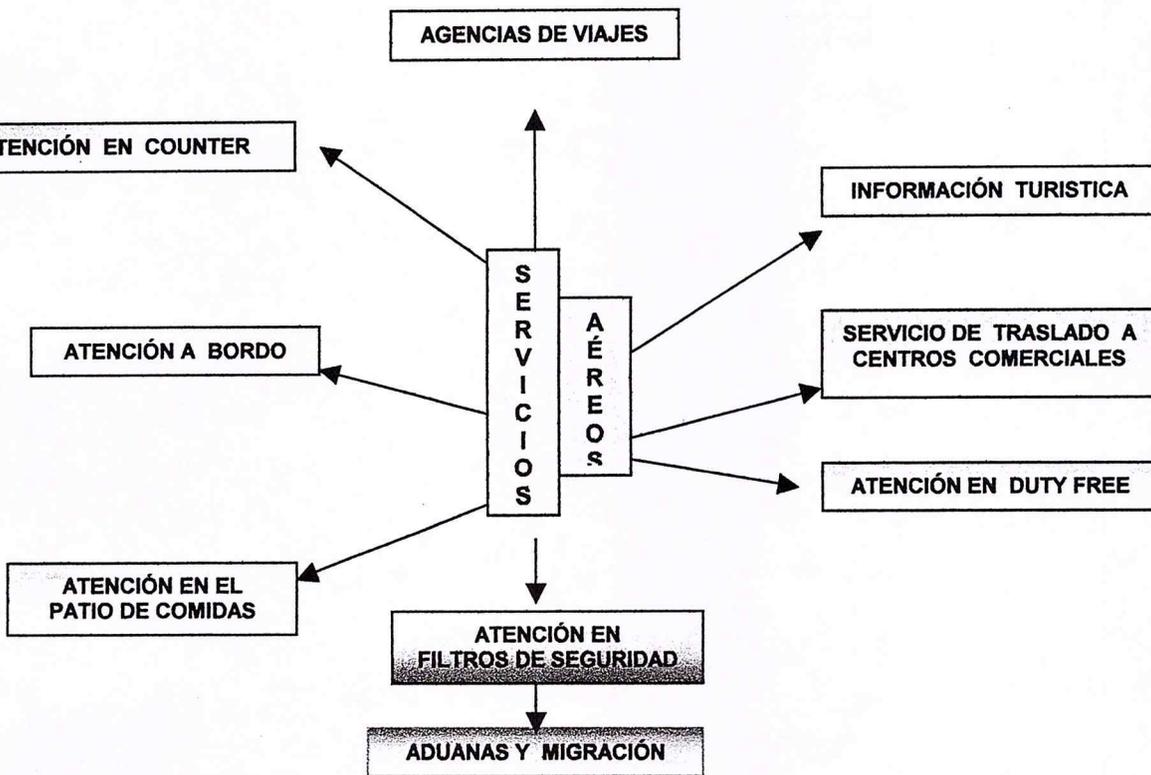
Con estas obras preliminares, en Febrero de 2004, la AAG entregó en concesión las instalaciones del aeropuerto a la Empresa TAGSA. la concesión consiste en la explotación de las instalaciones por un período de 15 años.

En caso de que en ese lapso aumenten de 1 a 3 millones de pasajeros, se iniciará la construcción de un nuevo aeropuerto que subsistirá al actual en la zona de Adulón, en el Km. 24 Vía Guayaquil-Salinas. El aeropuerto de Guayaquil tiene 90 frecuencias semanales.

TAGSA ejecutará un programa de inversiones de los primeros 30 meses que contempla la construcción del área internacional de la terminal de pasajeros, una zona de carga de 6.600 Km<sup>2</sup>. que enlazará la actual después de la reparación total de la pista terminada en Noviembre de 2004.

TAGSA asumió la explotación de todos los ingresos aeronáuticos y no aeronáuticos del aeropuerto, con las excepciones del control de tránsito aéreo y de la Torre Central, que permanece a cargo de la DAC.

## 2.1.7 CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO AÉREO



### AGENCIAS DE VIAJES

Encargadas de dar información al cliente en lo que se refiere a costo de tickets, fechas de salida de los vuelos, hospedaje, paquetes turísticos, trámites de documentación, renta de vehículos, entre otros.

### INFORMACIÓN TURÍSTICA

Dentro de las Agencias de Viajes se encuentra un counter, en el cual el cliente puede obtener información sobre los diferentes lugares turísticos de los países que desee visitar, así mismo se le ofrece un servicio de guías, quienes muestran la ciudad y los lugares más importantes como museos, parques, edificios públicos, iglesias; estas guías son hechas en grupos y en el idioma que se requiera.

## **ATENCIÓN EN FILTROS DE SEGURIDAD**

Filtros de seguridad está conformado por personas que resguardan la seguridad del aeropuerto y de las personas que en este transitan.

## **ADUANAS Y MIGRACIÓN**

Área que se encarga de revisar tanto al pasajero como el equipaje a través de máquinas detectores de metal, drogas, etc. A fin de evitar el paso de artículos que no son admitidos de acuerdo a las regulaciones internacionales de aviación.

## **ATENCIÓN A BORDO**

Está conformado por azafatas y pilotos . Las aeromozas o azafatas son las personas que se encargan de brindar un servicio de seguridad y comodidad al pasajero, asistiéndolo en alimentación, bebidas, emergencias médicas, sistema de seguridad del avión y servicios especiales a menores de edad y neonatos, y los pilotos quienes se encargan de llevar a su destino a los pasajeros cumpliendo las normas de seguridad aeroportuarias.

## **ATENCIÓN EN COUNTER**

Mostradores donde personal especializado brinda atención al cliente en la recepción del ticket de vuelo y equipaje, pasaporte e indicaciones a donde dirigirse previo al vuelo.

## **ATENCIÓN EN DUTY FREE**

Pequeños stands de venta de artículos libres de impuestos, lo cual permite al pasajero aprovechar su tiempo de espera.

## **ATENCIÓN EN PATIO DE COMIDAS**

Servicio de comidas rápidas que se brinda tanto al pasajero como a visitantes y personal del aeropuerto.

## **SERVICIO DE TRASLADO A CENTROS COMERCIALES Y/O HOTELES**

Servicio que ofrecen las diferentes aerolíneas en convenio con importantes hoteles y centros comerciales del país que visita.

## **INFORMACIÓN A BORDO**

Con el propósito de hacer el viaje más placentero y cómodo, es importante que el pasajero conozca detalles como:

### **a. Seguridad**

- Conocer los equipos de emergencia y atender las demostraciones que los auxiliares de vuelo ejecutan antes del despegue.
- Leer tarjeta con medidas de seguridad, la cual contiene instrucciones complementarias y que se encuentran en el bolso del respaldo del asiento.

### **b. Regulaciones**

- Las regulaciones internacionales de aviación exigen el uso de cinturones de seguridad al despegar, aterrizar y en las ocasiones en que lo solicite la tripulación.
- Por la seguridad de los pasajeros las regulaciones internacionales de aviación solicitan colocar el respaldo del asiento en posición vertical y mantener la bandeja cerrada al momento del despegue y aterrizaje.

**c. Equipaje de mano**

Los equipajes de mano deben ir colocados debajo del asiento o en los compartimientos superiores.

**d. Sección “No fumar”**

Las diferentes aerolíneas han designado área de no fumadores para que los pasajeros disfruten de una atmósfera más saludable y conveniente a bordo del avión.

**e. Encendedores**

Está prohibido a bordo el uso de encendedores con recipiente plástico para el combustible y de encendedores de butano.

**f. Servicio de comidas a bordo**

Los auxiliares informan sobre el servicio de comidas en cuanto a que difiere dependiendo del tiempo del vuelo, indicando que en vuelos cortos se sirve pequeños refrigerios y en vuelos de mayor tiempo se servirá comidas completas de acuerdo a la hora.

**g. Bebidas alcohólicas**

Por exigencia de los gobiernos, las bebidas alcohólicas solo pueden ser servidas a bordo por los auxiliares de vuelo, por esta razón no se sirve ninguna bebida alcohólica al pasajero que parezca estar intoxicado.

**h. Equipo electrónico**

Algunos equipos causan interferencia en los sistemas electrónicos de la aeronave, por lo que se prohíbe la utilización de radios portátiles, televisores,

juguetes con unidades de control remoto, videograbadoras portátiles, DVD, reproductores de CD y teléfonos celulares..

Puede utilizar:

Marcapasos, ayudas auditivas, rasuradoras electrónicas, máquinas de dictar portátiles y juegos electrónicos.

#### **i. Comodidad**

Indicaciones sobre el uso de las luces de lectura, salidas de aire fresco y los botones para llamar a los auxiliares de vuelo, los cuales están localizados sobre el asiento, el cual también tiene un botón para darle al asiento la inclinación deseada .

#### **j. Almohadas y frazadas**

Éstas se encuentran en los compartimientos superiores para mayor comodidad en el vuelo, además en los compartimientos el pasajero puede utilizarlo para colocar chaquetas o sacos.

#### **k. Lavatorios y dispensadores**

Información sobre el uso de los lavatorios – dispensadores de agua potable que se encuentran ubicados en la parte frontal y trasera de la nave.

## 2.1.8. FUNDAMENTOS CIENTÍFICOS DEL DISEÑO CURRICULAR

### CURRÍCULO

Son varias las definiciones que se dan a Currículo, entre las que tenemos:

"Currículo son todas las experiencias, actividades, materiales, métodos de enseñanza y otros medios empleados por el profesor o tenidos en cuenta por él, en el sentido de alcanzar los objetivos de la educación UNESCO,1958)

"Currículo es un plan para facilitar conjuntos de oportunidades de aprendizaje para alcanzar amplias metas y objetivos específicos relacionados, para una población identificable, atendida por una unidad escolar". (Saylor y Alexander planning curriculum for schools . New York; 1974)

Desde nuestro punto de vista "Currículo" es el proceso ordenado que guía la enseñanza, dotando de herramientas al educando para que le ayuden a ser miembros activos y responsables de acuerdo a las exigencias de la sociedad".

El currículo debe estar sujeto a la innovación constante y a la evaluación sistemática".

Tyler plantea cuatro aspectos básicos par la elaboración de cualquier currículo:

1. ¿Qué objetivos educacionales debe alcanzar la Institución educativa?
2. ¿Cómo seleccionar experiencias de aprendizaje que puedan ser útiles en el logro de esos objetivos ?
3. ¿Cómo pueden ser organizadas las experiencias de aprendizaje para una enseñanza eficaz?

4. ¿Cómo se puede evaluar la eficacia de las experiencias de aprendizaje?

Un sistema curricular es la suma de todas las variables que, en una u otra forma, influyen en el proceso educativo formal del individuo, trabajando de manera independiente y en conjunto para lograr productos ó resultados de acuerdo a las necesidades y objetivos propuestos.

Por lo que el enfoque sistémico del currículo ofrece ventajas porque :

- Da una visión integral e interdependiente de las variables que participan finalmente en el proceso de enseñanza – aprendizaje.
- Su estudio, diseño y evaluaciones se realiza en forma integral, es decir, se le da igual importancia a la totalidad de los elementos que la conforman.
- Facilita un control permanente del proceso del currículo en ejecución .

## **BASES CURRICULARES**

Son los pilares donde se asienta el currículo cuya esencia está dada por la demanda social de un contexto histórico – social, reflejando la aspiración ciudadana y profesional de determinado grupo.

Las bases curriculares consideran aspectos de carácter políticos, sociales, económicos y culturales.

## **FUNDAMENTOS CURRICULARES**

Están encaminados a explicar la realidad histórica concreta a través de los diversos puntos de vista de las diferentes ciencias, tales como:

Psicología

Filosofía

Epistemología

Antropología

## **EN LO EPISTEMOLÓGICO**

La Epistemología es la rama de la filosofía que trata del origen, la naturaleza y los límites del conocimiento humano. Dentro de la concepción constructivista el conocimiento no se recibe en forma pasiva sino que es construido en forma activa por el sujeto que conoce, el individuo es un ser productor de conocimiento, de saberes.

La Epistemología constructiva afirma la realidad del conocimiento, asumiendo que el ser humano puede conocer, aclarando que es él quien decide automáticamente lo que puede conocer y en que condiciones ese conocimiento es metodológicamente factible, dentro de una tradición cultural y unos factores sociales, políticos y económicos que lo determinan.

El sujeto epistémico (que conoce) es una persona que sufre procesos formativos dentro de un grupo humano con características sociales y económicas identificables. En cuanto al objeto del conocimiento los constructivistas construyen representaciones de sí mismo, de la sociedad, de la naturaleza, las cuales se organizan en estructuras conceptuales que dependen del medio socio-histórico-cultural y económico.

## **EN LO PSICOLÓGICO**

La concepción psicológica dentro de la propuesta constructivista enmarca las oportunidades para aprender, los modos de aprender, el cuándo aprender, el qué es posible aprender en cada momento o etapa.

Según Julián de Subirá, Piaget, logran realizar uno de los aportes más significativos a la Psicología contemporánea, al demostrar que nuestra relación con el mundo está mediatizada por las representaciones organizadas en forma de estructuras jerarquizadas, varían significativamente en el proceso evolutivo del hombre.

Para Piaget, conocemos el mundo a través de dos conceptos centrales:

- a. El de asimilación: en el cual existe la integración de los elementos exteriores a estructuras en evolución o ya acabadas en el organismo.
- b. El de Acomodación: en el cual se modifican los esquemas teniendo en cuenta la información asimilada.

Para Liev Vygotsky: con el aporte de su teoría sobre la “zona próxima de desarrollo”, en la cual designa a esas acciones que el individuo solo puede realizar. Gracias a esta inter relación, aprenden a desarrollar de manera autónoma y voluntaria.

Basándonos en los aportes de estos sicólogos podemos hablar de un aprendizaje significativo , en el cual los nuevos conocimientos se vinculan de una manera clara y estable con los conocimientos previos, de los cuales dispone el individuo.

## **EN LO PEDAGÓGICO**

Dentro del marco pedagógico es muy importante establecer la dimensión de la Pedagogía, la cual es una rama de la filosofía que trata de los métodos, los sistemas y las reglas para descubrir las cosas o construirlas en su interior, debiendo retomar nuevos métodos, no lo tradicional y ver de que manera se puede realizar en forma efectiva la construcción de conocimientos que debe asumir el estudiante, considerando que la didáctica se encarga de facilitar y propiciar en el estudiante la construcción de éstos.

Cesar Coll en su pensamiento sobre la didáctica constructivista aporta lo siguiente: “Debe haber una necesaria prudencia y sobre todo, una saludable desconfianza hacia las posturas, que amparándose de hecho en un conocimiento psicológico todavía fragmentario y plagado de incógnitas, adoptan una formulación dogmática y se auto erigen en portadoras únicas y excluyentes de la verdad prescribiendo lo que no hay que hacer y lo que hay que hacer, más frecuentemente lo primero que lo segundo, a decir verdad, para mejorar la calidad de la enseñanza y de la educación escolar”.

Como educadores al asumir el enfoque constructivista debemos estar conscientes de que no se trata de buscar técnicas o recetas para hacer la práctica constructivista, pues hay que repensar y reconstruir la práctica pedagógica y educativa en el marco de la constructivista.

Tomando en consideración algunos postulados básicos que caracterizan el enfoque constructivista.

1. El PEA debe ser continuo y progresivo.
2. Realizar el aprendizaje mediante actividades que desarrolla al sujeto para construir el conocimiento.
3. El estudiante aprende de manera significativa y permanente, cuando construye en forma activa sus propios conocimientos.
4. Los conceptos toman forma cuando se dirigen a la resolución de un problema o conflicto cognitivo.
5. Las experiencias y los conocimientos previos del educando facilitan o inhiben la construcción de nuevos conocimientos.

6. La acción grupal cooperativa y solidaria dinamiza los procesos de creación del conocimiento y fomenta la calidad del aprendizaje.
7. El desarrollo cognitivo del alumno consiste en apropiarse de las herramientas culturalmente desarrolladas para enfrentar, interpretar y constatar la realidad.
8. En el proceso de construcción del conocimiento, la mediación es fundamental. Se trata de la interacción del sujeto que aprende con un objeto, una persona, un instrumento, un libro, etc. que actúa como mediador entre el sujeto que construye el conocimiento.

Estos postulados son puntos clave, dignos de analizarlos dentro del enfoque constructivista, es el momento en que realizamos nuestra práctica pedagógica cotidiana.

## EN LO SOCIOLÓGICO

Lo sociológico está apoyado en principios de índole psicológico en los que deben estar considerados en :

**Los aprendizajes significativos** : Los cuales deben ir construyéndose en continua adaptación a una sociedad en transformación para que sean verdaderamente funcionales.

La experiencia física del mundo y su realidad no es dada sobre todo por la percepción , esta nos permite captar el mundo que nos rodea, hacer lo nuestro, poseerlo cognitivamente. El aprendizaje constructivo significativo, a partir de la experiencia, tiene sentido afectivo y actitudinal.

El aprendizaje es fruto de las relaciones humanas con todos los sujetos y nuestro entorno. El entorno es un elemento fundamental que incide en el proceso de configuración de los intereses, expectativas, actitudes y motivaciones en los conocimientos previos desde el punto de vista cognitivo-afectivo-emocional.

## ENFOQUES CURRICULARES

Describen al currículo desde el punto de vista teórico, metodológico y práctico, los cuales se clasifican de la siguiente manera:

Humanismo

Reconstruccionista

Tecnológico

Académico

Dialéctico

## TIPOS DE CURRÍCULO

Entre los tipos de currículo, están considerados los siguientes:

- Formal / Explícito** Documento que elaboramos, contenidos - planificación, etc.  
Está implícito en toda institución
- Oculto** Es la interacción del estudiante con la institución -  
fomentado valores
- Ausente** Algo que se deja de dar y que el estudiante no aprende.

**2.2. PRODUCTO OBTENIDO :**

**DISEÑO CURRICULAR DE LA CARRERA “TECNOLOGÍA EN SERVICIO  
AÉREO – MENCIÓN TRIPULACIÓN MENOR”**

<b>CARRERA</b>	Tecnología en Servicio Aéreo con Mención en Tripulación Menor.
<b>TITULO QUE OTORGA</b>	Tecnólogo en Servicio Aéreo con Mención en Tripulación Menor
<b>TIEMPO DE DURACIÓN</b>	3 años
<b>MODALIDAD</b>	Presencial 6 Ciclos
<b>CENTRO</b>	Universidad de Guayaquil Escuela de Lenguas y Lingüística
<b>AMBITO</b>	Guayaquil
<b>Nº DE PROMOCIONES</b>	2

## **2.2.2 ANTECEDENTES**

A través de la historia, la sociedad ha sido impactada por los efectos de las transformaciones en muchos aspectos, como político, social, económico, científico, educativo y cultural que inciden en forma directa en el desarrollo del hombre, de las instituciones y del mundo en general.

Por estos factores mencionados, hemos visto la necesidad de producir cambios que nos permitan mejorar el desarrollo científico y tecnológico, tomando en consideración el mercado de servicio aéreo, brindando a estudiantes del sector de Guayaquil una propuesta de formación que le proporcione las herramientas necesarias para un mejor desempeño en un medio competitivo dentro del mercado aéreo.

## **2.2.3 ESTUDIO DE LA DEMANDA**

La ciudad de Guayaquil, por ser una de las principales de nuestro país, representa un punto estratégico para las rutas aéreas de las distintas compañías de aviación, tanto nacionales como internacionales, lo cual originó un estudio y se espera iniciar un proyecto que permita la implementación de un nuevo aeropuerto, el mismo que a futuro incrementará la afluencia de pasajeros en las aerolíneas.

Dentro de las compañías aéreas nacionales contamos con TAME, AEROGAL e ICARO con vuelos a las principales ciudades del país tales como Manta, Cuenca, Quito, Riobamba, Galápagos (Isla Baltra y San Cristóbal) y Loja.

Entre las compañías internacionales más importante se encuentran COPA (Panamá), Continental (Norteamericana), Mexicana de Aviación (México),

AVIANCA (Colombia y España), Santa Bárbara (Venezuela), TACA-LACSA (Perú y Puerto Rico), LANCHILE (Chile), KLM (Holanda), AIR MADRID (Europa) e IBERIA (España). Todas ellas ofrecen rutas con itinerarios tanto internas (nacionales), como a todas partes del mundo (internacionales) y ofrecen un servicio de 24 horas del día sin interrupción, por lo que ofrecen una posibilidad de cubrir la demanda comercial y de servicio turístico muy importante para nuestro país. Por lo tanto, para poder cubrir dicha demanda, deberán contratar personal capacitado acorde a los requerimientos actuales del mercado de servicio aéreo.

Nuestra propuesta, esta dirigida a proporcionar al sector aéreo, turístico y publicitario profesionales con amplia actitud de servicio, con alto sentido de valores éticos y morales, capaces de desarrollar sus potencialidades y habilidades, técnicas, científicas y prácticas para que brinden al cliente aéreo y al mercado competitivo calidad de servicio.

En Guayaquil no existe una institución especializada que se dedique a la formación de profesionales en este campo, en la actualidad contamos con un centro de capacitación, I. N. D. E. R. H. , que brinda cursos de corta duración (6 meses), el Tecnológico Espíritu Santo dentro de la Carrera de Hotelería y Turismo imparte ciertos lineamientos sobre técnicas auxiliares de vuelo, las cuales no representan una formación integral acorde a las necesidades del cliente aéreo. Además la Aerolínea TAME dentro de su plan de capacitación, imparte a su personal cursos que enfocan aspectos básicos del Servicio de Aviación, con acreditación alguna.

Este Proyecto se apoyará en instrumentos dirigidos a expertos de Aviación Civil, directivos de Agencias de Viajes y Turismo, bachilleres con facilidades en el aprendizaje de nuevos idiomas, estudiantes de Hotelería y Turismo. Por cuanto representan fuentes de información relevante que nos permitirán mejorar la propuesta.

De acuerdo a las entrevistas realizadas a directivos y personal que labora en el aeropuerto opinaron que la carrera en cuestión servirá para suplir necesidades en el sector aéreo, ya que formará profesionales con un excelente perfil al recibir lineamientos específicos contribuyendo a mejorar la industria aérea.

Se encuestaron a maestros que prestan sus servicios en la Escuela de Lenguas y Lingüística de la Universidad de Guayaquil, Unidad Educativa Bilingüe Abdón Calderón, Colegio Militar Bilingüe Tnte. Hugo Ortiz G., Universidad Laica Vicente Rocafuerte, quienes consideraron que la implementación de esta nueva carrera sea una buena alternativa para muchos estudiantes, ya que al estar bien preparados académicamente tendrán mayores oportunidades de trabajo. Además la ejecución de este proyecto en la Escuela de Lenguas y Lingüística ayudará a fortalecer la educación en esta facultad.

Obtuvimos resultados favorables en las opiniones de las encuestas y entrevistas que se hicieron a bachilleres, estudiantes de Hotelería y turismo entre otras. Manifestaron que esta profesión será una gran oportunidad para realizar sus ideales, ya que al complementar el estudio de idiomas, técnicas de aviación, publicidad, entre otras satisfaciendo la demanda del servicio aéreo, e incrementando fuentes de trabajo.

## **2.2.4 CARACTERIZACIÓN DEL PROFESIONAL**

### **2.2.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Formar profesionales dentro del sector de servicio y atención al cliente aéreo, tanto en el campo comercial como en el turístico de la ciudad de Guayaquil, capaces de manejar diversas estrategias de atención y comunicación con el cliente y elevar su calidad en el desempeño de sus funciones.

#### **2.2.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Mejorar el servicio dentro del campo aéreo a través de una formación integral.
- Desarrollar habilidades y destrezas que faciliten el dominio de herramientas de seguridad aérea, primeros auxilios, servicio al cliente, que permitan desempeñarse eficientemente en el mundo globalizado actual.
- Dominar y comunicarse con fluidez el Idioma Inglés como idioma universal.
- Proporcionar a los profesionales conocimientos en el idioma Francés e italiano como lenguas optativas.
- Vincular la teoría y la práctica mediante convenios de pasantías con instituciones del sector aéreo para fortalecer la formación superior del futuro tecnólogo en servicio aéreo.

#### **2.2.5. PERFILES**

##### **2.2.5.1. PERFIL DE INGRESO**

Nuestra Carrera requiere incorporar estudiantes :

- Bachilleres de ambos sexos
- Mayoría de edad (18 años)
- Nacionalidad ecuatoriana o extranjeros
- Conocimientos mínimos de Idioma Inglés
- Formación en valores y relaciones Humanas
- Actitud de servicio.

### 2.2.5.2. PERFIL DE EGRESO

El egresado en tecnología de servicios aéreos será capaz de :

- Dominar el Idioma Inglés y el Francés o Italiano como idiomas complementarios.
- Conocer los diferentes lineamientos de control de seguridad aéreos, así como interpretar los flujogramas organizacionales internos y externos del aeropuerto y de la aeronave.
- Poder incorporarse al sector productivo dentro del campo de servicios al cliente aéreo.
- Aplicar las diferentes medidas preventivas y de seguridad dentro del contexto laboral.
- Conocimientos de cultura general a través de las asignaturas a estudiar.
- Conocimientos generales de Marketing, para brindar el mejor servicio durante el vuelo a los pasajeros que deseen invertir en comprar productos, y apto en lo que respecta a precios y cambio de divisas.
- Práctica permanente de valores éticos y humanos en el diario desenvolvimiento de la vida de la carrera profesional con alto sentido de responsabilidad, honestidad, solidaridad, lealtad, disciplina, honor y civismo.
- Responder a las exigencias de la nueva tecnología, con un amplio sentido de organización, buen trato al cliente y buenas relaciones interpersonales.

### **2.2.6. CAMPOS DE ACCIÓN**

Nuestro futuro profesional, de la carrera de Tecnología en Servicio Aéreo con Mención en Tripulación Menor posee amplio criterio, activo y dispuesto a desenvolverse en los diferentes campos de acción que le brinda la aviación civil y en las diversas empresas de servicios aéreos comerciales y turísticos, podrá brindar:

- Servicio y buena atención al cliente aéreo.
- Seguridad interna y externa en el sector aéreo en relación a su cliente.
- Marketing aéreo. Venta por catálogo (duty free).
- Auxilio inmediato en caso de siniestro.
- Comunicación permanente mediante el Idioma (Inglés – Francés – Italiano).
- Manejo de la tecnología aérea de punta relacionada con la atención del cliente.

### **2.2.7. ESFERAS DE ACTUACIÓN**

El ser un profesional capacitado con ideas innovadoras y siempre prestas a actualizarse en el campo técnico – científico – socio – económico y cultural de nuestra realidad ecuatoriana y así mismo conocedor de las culturas extranjeras, podrá desempeñarse en las diferentes esferas de esta profesión, como son:

- Empresas aéreas nacionales e internacionales.
- Pequeñas y medianas empresas de aviación civil.
- Creación de propias empresas.
- ONG's (como apoyo en servicio humanitario)

### **2.2.8 PLAN DE ESTUDIOS**

El egresado de esta carrera será un profesional con una sólida base científica y tecnológica, con un amplio conocimiento de las diversas asignaturas tanto en Inglés como en Español.

Conocedor de las técnicas y lineamientos adecuados para hacer del alumno un ente previsor de la seguridad, eficaz y eficiente en el trato al público en general (cliente), práctico en momentos de emergencia.

Las asignaturas de formación humanística, básica profesionales y optativas consideradas para la formación de esta carrera, están distribuidas en 6 Ciclos de estudio. Cada uno de éstos cuenta con 25 créditos que equivalen a un total de 400 horas.

La modalidad de la carrera de “Tecnología en Servicio Aéreo-mención Tripulación Menor” es de tipo presencial, con un tiempo de estudio de 3 años, logrando 2 promociones de profesionales en esta rama.

**MALLA CURRICULAR DE LA FORMACIÓN DE CARRERA "SERVICIO AÉREO - MENCION TRIPULACIÓN MENOR"**

ASIGNATURAS DE FORMACIÓN	I CICLO	H	C	II CICLO	H	C	III CICLO	H	C	IV CICLO	H	C	V CICLO	H	C	VI CICLO	H	C		
<b>HUMANÍSTICA</b>																				
LENGUAJE Y COMUNICACIÓN I	48	3		LENGUAJE Y COMUNICACIÓN II	32	2														
ESTUDIOS SOCIALES							GEOGRAFIA E HISTORIA DEL ECUADOR I	48	3	GEOGRAFIA E HISTORIA GENERAL II	48	3								
<b>BÁSICA:</b>																				
PSICOLOGIA GENERAL	48	3		PSIC. GRAL II	32	2														
INFORMATICA				INFORMATICA I	48	3	INFORMATICA II	32	2	INFORMATICA III	32	2	INFORMATICA IV	48	3	INFORMATICA V	48	3		
PRIMEROS AUXILIOS	48	3		PRIMEROS AUXILIOS II	32	2	PRIMEROS AUXILIOS III	32	2											
MARKETING/MERCADO EXTERIOR							MARKETING GENERAL I	32	2	MARKETING GENERAL II	64	4								
<b>PROFESIONALES</b>																				
LINEAMIENTOS GENERALES EN TECNOLOGIA AEREA	64	4		LINEAMIENTOS GENERALES	32	2	BASES DE TURISMO	48	3											
ETIQUETA Y PROTOCOLO HUMANAS	48	3								ETIQUETA Y PROTOCOLO I	48	3	ETIQUETA Y PROTOCOLO II	64	4	ATENCIÓNAL CLIENTE	80	5		
INGLES GENERAL Y TECNICO	80	5		INGLES II	96	6	INGLES III	80	5	CONVERSATION	64	4	INGLES TECNICO I	48	3	INGLES TECNICO II	64	4		
NORMAS DE SEGURIDAD Y TECNICAS AUXILIARES	64	4		NORMAS DE SEGURIDAD II	64	4	TECNICAS AUX DE VUELO I	80	5	TECNICAS AUXILIARES DE VUELO II	80	5	FLUJOGRAMA I	64	4	FLUJOGRAMA II	64	4		
LEY DE MIGRACION Y DE TRANSITO AEREO													LEY DE MIGRACION	64	4	LEY DE TRANSITO AEREO	64	4		
PRACTICAS Y PASANTIAS PROFESIONALES													PRACTICA I	64	4	PRACTICAAS II	64	4		
FORMACION EN VALORES				EJES TRANSVERSALES			EJES TRANSVERSALES			EJES TRANSVERSALES			EJES TRANSVERSALES			EJES TRANSVERSALES				
<b>OPTATIVAS</b>																				
FRANCÉS O ITALIANO				OPTATIVA I	64	4	OPTATIVA II	48	3	OPTATIVA III	64	4	OPTATIVA IV	48	3					
TRABAJO DE GRADUACIÓN																PROYECTO.	16	1		
<b>TOTAL</b>					400	25		400	25		400	25		400	25		400	25	400	25

## 2-2.8.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ASIGNATURAS DE FORMACIÓN HUMANÍSTICA

### LENGUAJE Y COMUNICACIÓN

#### OBJETIVO

- Utilizar el lenguaje oral y escrito para comunicarse en forma correcta.
- Comunicar cambios ,horarios de llegada y salida, situaciones que se den a bordo, atención en general en forma clara y con propiedad al cliente que esté tratando; y presentar documentos con nitidez, sin errores ortográficos y legible.

Sabemos que el lenguaje es un conjunto sistemático de signos que permiten la comunicación tanto verbal como escrita, con la finalidad de que el ser humano tenga la facultad de expresarse correctamente.

Entre los temas principales de la signatura, los alumnos manejarán diversidad de vocabulario relacionado con servicio al cliente, redacción de documentos, reglas ortográficas básicas, vocabulario técnico en lo que se refiere a aeropuertos, normas de seguridad, manejo de la nave, primeros auxilios, etc.

#### Contenidos:

### LENGUAJE Y COMUNICACIÓN I

#### La comunicación

- Elementos e importancia
- Tipos de lenguaje
- Función del lenguaje : clases
- Conjugaciones verbales en contexto – forma regular e irregular de los verbos

- Verbos de primera, segunda, tercera conjugación

### **Medios de Comunicación:**

- La prensa escrita
- La radio
- La publicidad
- El comic
- La televisión

### Clasificación de las palabras según su categoría gramatical

- Adjetivo / Adverbio
- Pronombre
- Sustantivo / Artículo

## **LENGUAJE Y COMUNICACIÓN II**

### Ortografía:

- Uso de las mayúsculas
- Reglas de acentuación
- Signos de puntuación
- Parónimos, antónimos, parónimos y homónimos
- Reglas ortográficas generales
- Abreviaturas y símbolos
- Comprensión lectora y comentada
- Resúmenes
- Análisis
- Síntesis
- Pregunta – respuesta (diálogo)
- Composición

### **Técnicas**

Sopa de letras

Trabalenguas

Adivinanzas

Preguntas de Ensayo

Preguntas y Respuestas

Lluvia de Ideas

Debates

Simposio

Exposición

Composición

Comprensión lectora

Síntesis y análisis

### **Evaluación**

- Objetiva
- Coevaluación – Autoevaluación
- Mapas conceptuales
- Mentefactos

## **ESTUDIOS SOCIALES**

### **OBJETIVO**

- Reconocer el espacio aéreo y terrestre de cada país, valorar los elementos naturales y humanos que lo integran.
- Analizar críticamente la realidad socioeconómica y cultural de un país en el contexto mundial.

El área de Estudios Sociales proveerá a nuestros estudiantes el conocimiento acerca de la ubicación y distribución en el espacio de cuantos fenómenos y elementos se manifiestan en la superficie terrestre.

Esta disciplina dará un bagaje de conocimientos referentes a :

- Geografía Botánica, que estudia la distribución de la humanidad y que trata del hombre en su calidad de agente modificador del medio.
- Geografía Económica, la cual es una parte de la Geografía Humana que estudia la producción y distribución de la riqueza, de los medios de transporte, las fuentes de energía y la organización del trabajo.
- Geografía Física, rama de la Geografía Regional que estudia el clima, el relieve, la hidrografía y los mares.
- Geografía Humana, Política, Regional del mundo.
- Geografía Económica, Política y Regional del Ecuador.
- Historia de la Época Incásica, Colonial y Republicana del Ecuador.
- Historia de la Época antigua, Media y Moderna del mundo.

## **Contenidos**

### **GEOGRAFÍA E HISTORIA I**

- El Ecuador : Generalidades - historia - costumbre - turismo
- Conceptos de Geografía y Clases
- Representación de la superficie terrestre
- Distribución mundial de la población
- Crecimiento de la población mundial
- Movimientos migratorios : causa socio económica

- Los Husos Horarios
- La Revolución Industrial (causa de la transformación del paisaje geográfico y vida económica de las sociedades humanas )
- Vías de comunicación : carreteras, autopistas, puertos, aeropuertos y ferroviarios del Ecuador y de los países más importantes.
- Los recursos naturales y la industrialización en el mundo
- Primeros pobladores del Ecuador
- Período Incásico

## **GEOGRAFÍA E HISTORIA II**

### **La Tierra**

- Características generalidad : continentes, mares, océanos, zonas climáticas.
- Continentes
- Masas terrestres : América, Europa, Asia, Africa y Oceanía
- Situación geográfica
- Recursos naturales del Ecuador
- Clima, flora y fauna del Ecuador
- Capitales y ciudades importantes del mundo y del Ecuador
- Lugares de mayor afluencia turística en el mundo y en el Ecuador .
- Economía Mundial y del Ecuador .
- Gobiernos de los principales países y del Ecuador.
- Historia del Período Colonial del Ecuador.
- Historia del Período Republicano del Ecuador.
- Costumbres, Idiomas, Religión.
- Fechas Cívicas.
- Organizaciones mundiales.

### **Técnicas**

- Mapas conceptuales
- Dramatización
- Técnica del subrayado

- Cuadros sinópticos
- Preguntas y respuestas
- Exposición
- Proyectos
- Debates
- Discusión
- Mesa redonda

### **Evaluación**

- Objetiva
- Heteroevaluación
- Grupal
- Individual
- Mentefactos

## **METODOLOGÍA PARA LAS SIGNATURAS DE FORMACIÓN HUMANÍSTICA**

Para las asignaturas de formación humanística se utilizará los siguientes

Métodos:

- Globalización
- Investigativo
- Heurístico
- Problémico
- Expositivo

Utilización de técnicas activas de acuerdo al tema que se imparta.

Sistema de tarea: lecciones oral-escrita, investigaciones ,trabajos grupal o Individual.

**BIBLIOGRAFÍA:**

Mortimer Marañón. Universo y Cultura :Geografía Universal 1-2-3.

Salvat .Todo el Universo ,tomos del 1 al 14.

Océano. Enciclopedia del Ecuador ,

Salvat. Historia del Ecuador tomo del 1 a 18.

Daly.Enciclopedia del Lenguaje.

Edith Bianchi. Gramática Estructural.

Maqueo Díaz .Manual de Ortografía Redacción y Estilo.

José Becerra. Nueva Ortografía.

### 2.2.8.3. ASIGNATURAS DE FORMACIÓN BÁSICA

#### **PSICOLOGÍA GENERAL (SOCIAL) I**

##### **OBJETIVO**

- Aplicar las corrientes sobre Psicología en las diferentes situaciones de crisis en accidentes y/o emergencias que se susciten durante un vuelo, aún cuando no estuvieren específicamente en su lugar de trabajo puedan ellos ser solidarios con sus semejantes.

La Psicología tiene sus aplicaciones en problemas que surjan prácticamente en todas las áreas de la vida social. La Psicología Social está interesada en estudiar las influencias del entorno social sobre el individuo y el modo en que estas actúan en grupo.

La Psicología de la Educación aplicando el método científico al estudio del comportamiento de los individuos y grupos sociales. Su mayor interés se centra en la conducta humana, la manera de sentir y reaccionar frente a problemas cotidianos en su entorno.

##### **Contenidos**

###### **Psicología General I**

- Concepto
- Ramas de la Psicología
- La conducta humana
- Tipos de conducta
- Tipos de personalidad

###### **Psicología General II**

- Aplicaciones de la Psicología

- Psicología de las masas
- Psicopatología
- Las teorías del desarrollo de Piaget
- Aprendizaje y condicionamiento de Iván Pavlov

### **Técnicas**

- Juegos
- Rompecabezas
- Entrevista
- Análisis
- Ejercicios grupales
- Ejercicios individuales

### **Evaluación**

- Objetiva
- Coevaluación
- Heteroevaluación
- Trabajo individual y de campo

## **INFORMÁTICA**

### **OBJETIVO**

- Informar, tomar datos, búsqueda de información específica, en forma rápida, precisa y clara mediante la tecnología, es decir, mediante el uso de la computadora y saberse inmersos en el mundo globalizado actual.

Brindar a través de la Informática un conjunto de conocimientos científicos y técnicos que hagan posible el tratamiento automático de la información por medio de programas de Hardware, Software, PowerPoint, Internet, etc.

Esta área servirá como soporte de los conocimientos en el plano científico, ya que la informática está considerada como una disciplina tecnológica muy importante para la sociedad humana.

## **Contenidos**

### **Informática I**

- La informática y su aplicación en el servicio al cliente
- Programas de aplicación
- Windows

### **Informática II**

- Programas de aplicación
- Excel
- Power Point

### **Informática III**

- Virus informáticos
- Telemática

### **Informática IV**

- Internet
- Multimedia
- Project

### **Informática V**

- Aplicaciones informáticas en los servicios aéreos
- Robótica
- Cibernética

### **Técnicas**

- Proyectos
- Exposiciones
- Trabajos grupales
- Trabajos individuales
- Descripciones
- Redecilla

### **Evaluación**

- Pruebas objetivas
- Pruebas prácticas
- Mapas categoriales
- Programas
- Mapas conceptuales
- Mentefactos

## **PRIMEROS AUXILIOS**

### **OBJETIVO**

- Identificar situaciones de alerta mediante conocimientos básicos en teoría y con prácticas en primeros auxilios y casos de salvamento en las diferentes circunstancias que enfrentan en el aire, mar o tierra.

Con la ayuda de los Primeros Auxilios se brindará medidas terapéuticas urgentes que se aplican a las víctimas de accidentes o enfermedades repentinas hasta disponer de tratamiento especializado.

El propósito de los primeros auxilios varía según las necesidades de la víctima y según los conocimientos del socorrista.

Una medida terapéutica mal aplicada puede producir complicaciones graves. El socorrista tratará siempre de evitar el pánico y la precipitación, por lo que es importante que el estudiante de esta carrera domine las siguientes técnicas en caso de emergencias, como son:

**Respiración artificial**, Extrayendo el aire de los pulmones de una persona por medios mecánicos o por otra persona.

**Reanimación cardiovascular**, Tratamiento para pacientes con ataque cardíaco, la persona que la realiza suplente la función respiratoria realizando la respiración artificial y la función cardíaca realizando un masaje cardíaco en la región torácica permitiendo la circulación de la sangre.

Usar **respiradores**, utilización de aparatos mecánicos que permitan mantener la respiración de manera artificial hasta tener la atención debida.

**Maniobra de Heimlich**, técnica en la cual se utiliza la fuerza necesaria para desalojar cuerpos extraños de los pulmones en una víctima de asfixia, dando un golpe o palmada en los omoplatos, si provocar lesiones.

**Manejo del Torniquete**, usar esta técnica para controlar el sangrado de una herida profunda (solo si el sangrado pone en peligro a la víctima) .

**Control de hipotermia**, envolver a la víctima en una manta o cubrirla con el cuerpo evitando el estado en que la temperatura corporal descienda en forma brusca como consecuencia de la exposición al frío.

**Auxilio en lesión por congelación**, mediante la aplicación de calor suave sobre zonas afectadas , si es posible su inmersión en agua caliente.

## **Contenidos**

### **Primeros Auxilios I**

- Concepto y aplicaciones
- Uso de equipos de emergencia (camillas, chalecos, mascarillas, torniquete, paracaídas, etc)
- Nociones de farmacología :febril, antialérgicos, antiácidos.
- Aplicación de inyecciones

### **Primeros Auxilios II**

- Medicina Aeroespacial
- Consideraciones fisiológicas ( alta velocidad, enfermedad de las alturas: hipoxia, embolia gaseosa, mareos, cambios de horario
- Asfixia (maniobra de Heemlich)
- Respiración artificial
- Hemorragias
- Envenenamiento
- Quemaduras

### **Primeros Auxilios III**

- Tratamiento de esguinces y fracturas
- Lesión por congelación
- La hipotermia
- Lipotimia y coma
- Golpe de calor y deshidratación por calor

### **Técnicas**

- Dramatización
- Adivinanzas
- Quien sabe sabe
- Preguntas y respuestas
- Análisis y descripción de párrafos

## **Evaluación**

- Prácticas – simulacros
- Pruebas objetivas
- Mentefactos

## **MARKETING Y MERCADO EXTERIOR**

### **OBJETIVO**

- Manejar programas sobre publicidad, gestión y administración de recursos humanos y técnicos, financieros, producción, venta al por mayor y menor, etc.

Durante los últimos años a medida que aumentaba la competencia entre las empresas, los departamentos de marketing han tenido que responsabilizarse de incrementar el volumen de venta. La promoción de ventas, es parte del proceso de marketing utilizado para incentivar al comprador potencial, las rebajas o baratas, la publicidad y la promoción de venta son las principales técnicas utilizadas para la comercialización de productos.

A través de esta disciplina el estudiante adquirirá habilidades en las técnicas de promoción de ventas.

Las mismas que abarcan una gran variedad de medidas incluyendo muestras de los bienes o servicios, cupones de descuento para incentivar a que se prueben los productos, ofertas especiales, oferta de regalo por correo, devolución de dinero o cupones a través de correo, paquetes especiales, concursos, etc.

Los conocimientos en esta área les permitirá saber sobre el intercambio de bienes y servicios entre países. La importancia del comercio internacional que varía en función de cada economía nacional.

Nuestros alumnos aprenderán acerca de:

- Restricciones públicas al comercio internacional.
- Ganancias derivadas del comercio internacional
- Contingentes a la importación
- Aranceles
- Barreras no arancelarias (Libre Comercio)
- Unión aduanera y áreas de libre comercio
- Comercio mundial

## **Contenidos**

### **Marketing General I**

- Concepto de comercio Internacional
- Concepto de Economía Mundial
- Orígenes del Comercio Internacional moderno
- Restricciones Públicas al Comercio Internacional
- Mercadotecnia : los servicios y el marketing
- Promoción y ventas de productos
- Investigación de mercado
- Contingentes a la importación
- Aranceles
- Barreras no arancelarias ( Libre Comercio)
- Uniones Aduaneras y Áreas de Libre comercio
- Relaciones Internacionales

## **Marketing General II**

- Factores determinantes del Marketing
- La buena imagen de la empresa y su marca publicitaria
- Comercio de mercancías que se exportan e importan
- Conocimiento de Liquidaciones
- Conocimiento de despacho aeroportuario y aduanero – legalización de descuentos aduaneros
- Libre cambio
- Conocimiento del GATT (General Agreement on Tariffs and Trade)
- Zonas de libre comercio

## **Técnicas**

- Trabajos grupales
- Trabajos individuales
- Mapas conceptuales
- El subrayado
- Preguntas y respuestas

## **Evaluación**

- Inicial – Formativa – Sumativa
- Exposición
- Debates
- Trabajos grupales

## **METODOLOGÍA PARA ASIGNATURAS DE FORMACIÓN BÁSICA**

Para el desarrollo de las asignaturas de formación básica se empleará los siguientes métodos:

- Inductivo
- Deductivo
- Analógicos y Comparativos

- Intuitivo
- Heurístico
- Expositivo

El empleo de técnicas activas a consideración del tema a ejecutarse.  
El sistema de tareas se basará en lecciones escritas y orales además de exposiciones, investigaciones, trabajos grupales e individuales.

### **BIBLIOGRAFÍA**

Algar. Psicología .volumen 1 al 5

Algar. Enciclopedia práctica de Informática 1 al 5.

Grupo Libro. Informática enciclopedia Temática Ilustrada.

Alfaro Drake ,EL Marketing Como Arma Competitiva. Mc. Graw Hill.

#### **2.2.8.4. ASIGNATURAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL**

##### **IDIOMA EXTRANJERO : INGLÉS**

##### **OBJETIVO:**

- Adquirir destrezas lingüísticas dentro del idioma Inglés lo cual permitirá a nuestros jóvenes conocer las diferentes culturas y poder así desenvolverse con facilidad y fluidez, brindando un mejor servicio al cliente.

Conscientes de la importancia de que los idiomas son una vital herramienta de superación, brindamos la oportunidad a nuestros jóvenes bachilleres, universitarios y profesionales en carreras afines adquirir un nuevo título académico, e ir a la par del desarrollo tecno-científico con investigaciones a través del Internet.

Como segunda lengua, Inglés, hoy por hoy herramienta de trabajo para el estudiante o ciudadano ecuatoriano, por ser uno de los idiomas más usados en la comunicación universal en los diversos campos de acción e importancia básica para el desarrollo personal nacional.

Hoy en día, hay más de diez mil millones de personas, repartidas en todo los continentes que hablan Inglés, 75% del correo mundial y comunicación de telex y faxes es en Inglés y un 80% de la información guardada en computadores del mundo está en Inglés, por lo que se torna necesario que los profesionales a seguir esta carrera dominen este tan importante idioma.

### **Metodología**

- Motor – audio – lingual – visual
- Verbal
- Cognitiva
- Observación Directa e Indirecta
- Grupal – socializante
- Holístico
- C. A. L. L. A.

### **Técnicas**

- Trabajo en grupo
- Trabajo individual
- Lenguaje corporal
- Lluvia de ideas
- Resumen
- Role plays
- Juegos de memoria
- Web (tela de araña)
- Mesa redonda
- Mapas conceptuales

- Comprensión lectora
- Composición
- Bingo
- El colgado
- Pirámide

## Evaluación

Contenidos	Gramática – vocabulario en contexto
Destrezas	Leer – escuchar – escribir – hablar

A través de :

- Lecciones orales, diálogos, exposiciones, investigaciones
- Trabajos escritos, tareas, párrafos, proyectos, exámenes de ciclo, examen final
- Autoevaluación
- Coevaluación

## Contenidos

### Inglés I

- Verb To Be – A - An Articles
- Verb To have – affirmative – negative - interrogative form
- There is – there are – singular and plural – Demonstrative Adjectives
- Subject Pronouns Possessives Adjective – Possessive Pronouns – Object Pronouns
- Simple Present – Frequency Adverbs – Prepositions of Time
- Question words
- Present Continuous vs Present Simple
- Modal Auxiliaries : should – must – can – might – may – have to
- Past simple – Regular and Irregular verbs \_ aff. Neg. interrogative form

- Vocabulary in context
- General Review

### **Inglés II**

- Comparative and superlative adjectives
- Future going to - will : aff – neg. interrogative form
- Past Continuous vs. –Simple Past
- Present perfect vs. Past Simple
- Conditional types : 1 – 2
- While – When relatives clauses
- Vocabulary in context
- General review of tenses

### **Inglés III**

- Passive Voice (all )
  - Present perfect Continuous vs. past perfect
  - Future Perfect
  - All tenses with modals
  - Conditional types: 2-3
  - Reporter speech
  - Question tags
  - Phrasal verbs
  - Vocabulary in context
  - General Review
- Conversation**
- Temas relacionados a la actualidad y a la aeronáutica
  - Lecturas – diálogos – debates - foro

### **Inglés Técnico I y II**

- Vocabulario relacionado a :
- Aviación
- Gastronomía

- Expresiones idiomáticas
- Instalaciones aeroportuarias
- Negocios
- Turismo
- Terminología de lenguajes ( SABRE – AMADEUS COUNTER)

## **LINEAMIENTOS GENERALES EN TECNOLOGÍA AÉREA**

### **OBJETIVO**

- Concienciar al estudiante sobre la importancia de la carrera a iniciar
- Motivar al futuro profesional a prepararse para desenvolverse en el mundo globalizado actual de manera eficiente.
- Brindar al estudiante las herramientas básicas en las que se fundamenta la carrera.

### **Contenidos**

- Introducción de la carrera
- Título a obtener
- Materias – horas y créditos
- Generalidades
- Funcionamiento de los aeropuertos
- La Aviación : concepto – tipos de aviación
- Principios de la aviación
- Derecho aeronáutico
- La industria del transporte aéreo
- Importancia de las rutas aéreas
- Derecho del espacio aéreo
- Información turística internacional
- Importancia de la tripulación
- Objetivos del CRM ( Crew Resource Management)

### **Técnicas**

- Resumen
- Lluvia de ideas
- Debate
- Entrevista
- Mesa redonda
- Exposición

### **Evaluación**

Haber alcanzado logros en

- Contenidos
- Coevaluación
- Preguntas y respuestas
- Sumativa de procesos

## **ETIQUETA Y PROTOCOLO**

### **OBJETIVO**

- Mejorar la atención al cliente aéreo a través del uso de normas de etiqueta y protocolo como herramientas útiles, tomando en consideración el comportamiento humano como factor determinante en esta disciplina.

El estudio del comportamiento humano en general se llama comportamiento organizacional, el cual es una integración y aplicación de los conocimientos aportados por la sociología. Una de las grandes ventajas del comportamiento es su naturaleza interdisciplinaria, ya que forma parte de la ciencia de la conducta y otras ciencias sociales. Una parte importante de la Etiqueta y Protocolo son las

relaciones humanas, las cuales han existido desde tiempos remotos, el arte y la ciencia de tratar de manejarlas dentro de organizaciones complejas son relativamente nuevas.

Aspectos fundamentales que se toman en cuenta dentro del comportamiento humano:

a. Naturaleza de las personas : en el cual se enmarcan cuatro factores:

1. Las diferencias individuales
2. La persona como totalidad
3. La conducta motivadora
4. El valor de la persona (dignidad humana)

b. La naturaleza de las organizaciones : destacándose los siguientes aspectos :

1. Sistema Social
2. El interés mutuo

### **Contenidos**

- Relaciones Humanas
- Aplicación de las Relaciones Humanas
- Modelos del comportamiento humano
- Ética : concepto ( la ética en el trabajo)
- Responsabilidad Social
- Las necesidades individuales
- Aspectos fundamentales de la comunicación
- Equilibrio emocional
- Trabajo en equipo

### **Etiqueta y Protocolo I**

- Normas de educación : saludos – bienvenidas – expresiones - etc
- Como hablar en público
- Desarrollo de la personalidad
- Motivación en el medio laboral

### **Etiqueta y Protocolo**

- Servicio de mesa (ubicación de cubiertos)
- Desenvolvimiento frente al cliente
- Uso de terminología de acuerdo al órgano regular aéreo según funciones
- Normas de cortesía
- Normas de Higiene

### **Atención al Cliente**

- Caracterización de Atención y servicio al cliente
- El cliente: concepto e importancia
- Herramientas para satisfacción y servicio al cliente
- Compromiso del servicio al cliente
- Calidad en el servicio
- El mal servicio como causa de la pérdida del cliente
- Evaluación de los servicios
- La competencia en el mercado aéreo
- El C. R. M. (Crew Resource Management) como herramienta de control y administración en las compañías aéreas
- Servicio de atención a bordo
- Servicio de mercancías y el correo aéreo
- Atención en counter, Agencias de Viajes y Turismo

### **Técnicas**

- Dramatización
- Diálogo
- Exposición
- Preguntas y respuestas

### **Evaluación**

- Prácticas a bordo
- Prácticas en los diferentes sectores del aeropuerto
- Demostración de las habilidades y destrezas adquiridas

## **NORMAS DE SEGURIDAD**

### **OBJETIVO**

- Aplicar las normas de seguridad y regulaciones internacionales para la seguridad del transporte aéreo.

La amenaza de la piratería aérea y el terrorismo han llevado a los aeropuertos y aerolíneas a elaborados procedimientos de seguridad y a una inspección cada vez más sofisticada, desde el punto de vista tecnológico, de los equipajes para proteger a los pasajeros.

La seguridad aérea consiste en una serie de precauciones que se toman para garantizar la seguridad de los pasajeros y la carga durante el vuelo. Los vuelos comerciales son una de las formas de transporte más seguras.

Dos son los objetivos generales en el campo de la seguridad aérea.

1. Reducir las probabilidades de accidentes y catástrofes a un mínimo aceptable.

2. Tratar de garantizar, en caso de accidentes, que los ocupantes tengan probabilidad de sobrevivir.

Tras muchas décadas de experiencia se han establecido códigos de prácticas o requisitos de aéreo navegabilidad.

Las causas de los accidentes son objeto de una minuciosa investigación, por eso es importante que dentro de esta rama se dé especial énfasis al conocimiento de las causas que provean las catástrofes aéreas que pueden ser las siguientes:

- a. Funcionamiento incorrecto del sistema propulsor
- b. Dificultades operativas, como mal tiempo o conflictos en el tráfico aéreo
- c. Terrorismo, al que se hace frente con un gran trabajo de prevención mediante la comprobación inicial de pasajeros y equipajes.
- d. Causa de fuerza mayor, como choque contra un ave, caída de un rayo ó indisposición de la tripulación.

El error humano suele aparecer como causa frecuente de los accidentes.

La Organización de la Aviación Civil Internacional se creó como órgano permanente de las Naciones Unidas en 1947, desde entonces ha facilitado el establecimiento de normas mundiales sobre seguridad, fiabilidad y navegación. Este organismo también ayuda a resolver situaciones legales.

### **Técnicas**

- Grupales
- Experimentación
- Exposición

## **Contenidos**

### **Normas de Seguridad I**

- Concepto
- Función de la OACI (Organización de la Aviación Civil Internacional)
- Normas Internacionales y Regulaciones para la seguridad del transporte aéreo.
- Precauciones para garantizar la seguridad durante el vuelo
- Seguridad interna aeroportuaria
- Control de seguridad en las instalaciones aeroportuarias
- Control y restricciones de carga, explosivos, equipajes, etc.

### **Normas de Seguridad II**

- Causa de los accidentes aéreos
- La Caja Negra
- Consideraciones económicas para la seguridad aérea
- Factores humanos ( errores de la tripulación de vuelo, personal de mantenimiento, tripulación de cabina, pasajeros)
- Control de riesgos (factores mecánicos y técnicos)

### **Técnicas Auxiliares de Vuelo I**

- Principios de vuelo (sustentación y resistencia)
- Controles de vuelo
- Mandos de vuelo
- Tipos de aviones y uso (hidroavión - VTOL (vertical take off landing) STOL (short take off landing)
- Estructura del avión : partes (fuselaje – alas – empujador de cola – tren de aterrizaje.
- Meteorología aeronáutica : viento – presión – altimetría – turbulencia y tormentas

### **Técnicas Auxiliares de Vuelo II**

- Vuelos supersónicos
- Contaminación acústica (ruido de motores – aviones supersónicos)
- La barrera del calor
- Instrumentos de vuelo : anemómetro – brújula – giroscopio – altímetro – variómetro – bastón – bola y horizonte artificial - piloto automático.
  
- Despegues y aterrizajes
- Lenguaje SABRE - AMADEUS - aspectos básicos
- Manejo de codificaciones : códigos aeronáuticos, códigos OACI y códigos IATA ( Asociación Internacional de Transporte Aéreo)
- Sistema de reservaciones, precios y tarifas : counter, venta y sistema de recepción y reservación de tickets
- AIMS (Sistema de Gestión de información del Avión)

### **Flujograma I**

- Estructura del aeropuerto : Organizacional
- Áreas remotas
- Zona libre
- Sección de Aduanas y Migración
- Edificio Principal : oficinas
- Puertas de arribo y salida
- Terminal principal
- Zona libre
- Hangares - Pistas
- Zona de embarque y desembarque
- Zona para pasajeros de tránsito
- Zona de Parqueo

### **Flujograma II**

- Estructura del aeropuerto : Funcional
- Directivos

- Jefes de Sección
- Tripulación
- Seguridad
- Auxiliares Departamentales
- Personal de Aseo

## **LEY DE MIGRACIÓN Y TRANSITO AÉREO**

### **OBJETIVO**

- Utilizar las leyes de migración y tránsito aéreo que existen a nivel mundial dentro del servicio aéreo.

Hay una enorme proliferación de legislación y de tratados y convenios internacionales tanto bilaterales como multilaterales, que regulan aspectos laborales, familiares, educativas, asistenciales y otros sobre esta materia.

La adquisición de normas sobre legalización y descuentos aduaneros, conocimientos de liquidaciones, despacho aeroportuario y aduanera, leyes sobre lo que se importa y exporta son fundamentales dentro de esta carrera.

### **Contenidos**

- Ley de Migración Interna
- Ley de Migración Externa
- Ley Tributaria
- Ley de Aduanas
- Convenios con países del área Andina
- Convenios con otros países
- Deportación

### **Ley de Tránsito Aéreo**

- Espacio aéreo .- concepto

- Control aéreo : rutas aéreas civiles
- Defensa del espacio aéreo
- Control del tráfico aéreo
- Problemas del control del tráfico aéreo
- Torre de Control
- El radar
- Los transmisores
- Estaciones VOR (radio faro omnidireccional de alta frecuencia)
- Rutas aéreas

### **Técnicas**

- Debate
- Mesa Redonda
- Exposición
- Análisis

### **Evaluación**

- Coevaluación
- Heteroevaluación
- Objetiva
- De ensayo

## **2.2.8.5. PRÁCTICAS Y PASANTÍAS PROFESIONALES**

### **OBJETIVO**

- Aplicar lo teórico a lo práctico para un mejor desenvolvimiento en los lugares específicos, como con el avión y en las instalaciones aeroportuarias.

Para cumplir las normas de formación y los requisitos de adecuación para el vuelo, se establecerán convenios con líneas aéreas nacionales, las cuales utilizan mucho los simuladores informatizados.

Los vuelos de aprendizajes ayudarán a una formación más tecnológica adecuada de acuerdo a las exigencias de esta profesión.

### **Evaluación**

- Objetivas
- Prácticas de vuelo
- Prácticas a bordo
- Pruebas de ensayo
- Coevaluación
- Autoevaluación

### **2.2.8.6 EJES TRANSVERSALES**

#### **EDUCACIÓN EN VALORES**

##### **OBJETIVO**

- Practicar valores en su entorno laboral y personal de manera positiva para fortalecer sus acciones, comportamiento social y desempeño profesional.

Brindar una educación moral, por lo cual un individuo va configurándose como una persona, a través de :

- Proceso de formación del carácter
- Proceso de adquisición de habilidades para percibir, juzgar y actuar en relación con el bien de todos
- Proceso de desarrollar el juicio moral

- Proceso de aclaración de valores personales y adquisición de habilidades para la puesta en práctica de estos valores en las situaciones conflictivas de la vida.

Entre todos los valores, los más importantes de acuerdo a la sociedad en la que vivimos, podemos destacar los siguientes:

- El respeto a las demás personas
- El respeto al medio natural
- Responsabilidad
- Honestidad
- Lealtad
- Disciplina
- Honor

Sin descuidar la práctica de otros valores a nuestro alrededor que son básicos para la supervivencia en esta misma sociedad.

- Autoestima
- Tolerancia
- Lealtad
- Patriotismo
- Alegría
- Paciencia
- Objetividad

La meta es que nuestros estudiantes interioricen, hagan suyos, por el continuo entrenamiento y ejercicio, estos principios y valores que son los que caracterizan a las personas que decimos morales, es decir, EL VERDADERO SER HUMANO.

Los valores serán impartidos de manera integradora al currículo como ejes transversales.

## **METODOLOGÍA PARA ASIGNATURAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL**

Los métodos a emplearse par el desarrollo de las asignaturas de formación profesional son:

- Didáctico Activo
- Heurístico
- Empírico : entrevista, encuesta.
- Sistematización Ocasional.
- De trabajo individual, colectivo y mixto de trabajo.

Además se emplearán técnicas activas de acuerdo al tema a tratar en clase.

La evaluación de tareas será a través de lecciones oral y escrita, talleres, trabajo grupal o individual, investigaciones y exposiciones.

## **BIBLIOGRAFÍA**

<http://www.iberia.es/>

[http://www.mfom.es/aviacion civil/](http://www.mfom.es/aviacion_civil/)

<http://www.sportec.es/www/fae/main.htm>

Zapata Gonzalo . Relaciones Humanas Modernas y Prácticas

Pyme.Manual de Urbanidad y buenas Costumbres.

Edype.Ley de Regimen y Reglamentos de Tributación .

Mc.Graw Hill.Etica y Convivencia.

E. S. L. Book (Scott Foresman) lecturas – gramática en contexto

Diccionario Webster's New College

Enterprise (Express Publishing)

Framework (Richmond Publishing)

Grammar way ( Lognman)

## **2.2.8.7 ASIGNATURAS OPTATIVAS**

### **FRANCÉS Ó ITALIANO**

#### **OBJETIVO**

- Desarrollar destrezas lingüísticas de comunicación tanto oral como escrita.

Los estudiantes a más del Idioma Inglés tendrán la oportunidad de escoger entre estos dos idiomas optativos a la carrera para complementar su formación de manera integral y desempeñarse así en forma más eficiente dentro de este mundo globalizado.

Como parte fundamental dentro de este proceso educativo conocer otras culturas a través de la práctica de estos idiomas, como herramienta de trabajo al desempeñarse en campos como guías de turismo de las diferentes ciudades del país.

#### **Metodología**

- Motor – audio – lingual – visual
- Verbal
- Cognitiva
- Observación Directa e Indirecta
- Grupal – socializante
- Holístico
- C. A. L. L. A.
- Individual - Colectivo - Recíproco
- Heurístico
- Expositivo

También se empleara técnicas activas para el desarrollo de cada tema .

### **Técnicas**

- Trabajo en grupo
- Trabajo individual
- Lenguaje corporal
- Lluvia de ideas
- Diálogos
- Resumen
- Role plays
- Juegos de memoria
- Web (tela de araña)
- Mesa redonda
- Mapas conceptuales
- Comprensión lectora
- Composición
- Bingo - El colgado

### **Evaluación**

Contenidos Gramática – vocabulario en contexto

Destrezas Leer – escuchar – escribir – hablar

A través de :

- Lecciones orales, diálogos, exposiciones, investigaciones
- Trabajos escritos, tareas, párrafos, proyectos, exámenes de ciclo, examen final
- Autoevaluación
- Coevaluación

## **Contenidos**

### **Optativa I - Italiano – Francés**

- Saludos y despedidas
- Presentaciones
- Lugares más visitados
- Pronombres Posesivos – Adjetivos Posesivos – Pron. Objetivos
- Adjetivos
- Adverbios
- Sustantivos
- Comparativos
- Palabras pregunta
- Conjugación de Verbos Regulares : Presente – Pasado
- Vocabulario en contexto
- Lectura / composición
- Actividades de Audiovisuales
- Fonética
- Entonación

### **Optativa II – Italiano – Francés**

- Refuerzo de Ciclo I en contexto
- Preposiciones de lugar y de tiempo
- Adjetivos demostrativos
- Presente – Pasado Continuo
- Futuro simple – Continuo
- Artículos
- Pronombre reflexivos
- Conjugación de verbos Irregulares : Presente – Pasado – Futuro
- Vocabulario en contexto
- Lectura / Composición
- Actividades de Audiovisuales

- Fonética / Pronunciación

### **Optativa III – Italiano – Francés**

- Reglas de Singulares – Plurales de sustantivos
- Expresiones y frases verbales
- Sinónimos – Antónimos
- Presente - Pasado Perfecto
- Presente – Pasado Perfecto Continuo
- Adverbios de Modo
- Gerundios
- Voz Pasiva
- Vocabulario en contexto
- Actividades de Audio visuales
- Lectura comprensiva y comentada / Composición
- Fonética / Pronunciación

### **Optativa IV - Italiano - Francés**

- Estructuras de tiempos compuestos c junto a Modales
- Condicionales
- Reportar ideas – sentimientos – desacuerdos – acuerdos – gustos y desagradados
- Conversación
- Lectura Comprensiva y comentada
- Composiciones
- Actividades de Audio visuales
- Fonética / Pronunciación
- Trabajo final de investigación (Proyecto) y exposición

#### **2.2.8.8 TRABAJO DE GRADUACIÓN**

##### **OBJETIVO**

- Aplicar los conocimientos adquiridos mediante la creación y presentación de un proyecto relacionado a la carrera

Previo a la obtención del título de “Tecnólogo en Servicio Aéreo, Mención Tripulación Menor” , los alumnos deberán realizar un trabajo final que consistirá en la elaboración de una tesis o proyecto relacionado al servicio aéreo y atención al cliente, el cual deberá ser sustentado.

Además deberá rendir un Examen Oral en Idioma Inglés, basado en un trabajo de investigación sobre cultura general, donde demuestren el dominio de este tan importante idioma .

#### **2.2.8.9 MODELO PEDAGÓGICO**

Nuestro modelo pedagógico brindará los instrumentos pedagógicos, psicológicos, socioculturales y epistemológicos que permitirán la formación integral del profesional tecnólogo en servicio aéreo con mención en tripulación menor, con modalidad presencial y distribuida en 6 semestres. Contemplando asignaturas con ejes de formación humanística, básica, profesional y optativas.

Se tomará en cuenta distintas variable como son prácticas profesionales, técnicas auxiliares de vuelo, normas de seguridad, Flujograma organizacional, para lo cual se establecerán convenios con compañías inmersas el campo aéreo a fin de implementar pasantías que faciliten el aprendizaje de nuestros educandos proporcionándoles el ejercicio de los diferentes contenidos en las que pondrán en marcha los diferentes procesos, procedimientos para encontrar en el desempeño de esta desarrolladas sus capacidades, actitudes y valores esperados.

Puesto que, la teoría y la práctica se conjugan estrechamente nuestro profesional tendrá la oportunidad de fortalecer su formación.

Contamos con una organización docente, donde el maestro es guía, conductor y orientador del aprendizaje, donde el educando se constituya como un importante factor del mismo, enfocándonos en la teoría del aprendizaje constructivo y significativo, apoyándonos en la teoría de Coll que afirma : la concepción constructiva del aprendizaje del individuo sitúa la actividad mental constructiva del alumno en base a los procesos de desarrollo personal que trata de promover la actividad educativa. El estudiante construye, modifica, diversifica y coordina sus esquemas estableciendo de este modo redes de significado que enriquecen su conocimiento del mundo físico y social, y potencian su crecimiento personal.

Aprendizaje significativo, memorización comprensiva y funcionalidad de lo aprendido son tres aspectos esenciales de esta manera de entender el aprendizaje.

Nuestro modelo impulsará a los estudiantes en la formación y práctica de valores, en este nivel se debe dar especial énfasis en el auto aprendizaje y en el estímulo a su capacidad investigativa y creadora, como una de las herramientas básicas para obtener y manejar la información que proviene de la creencia y la tecnología, con criterios de calidad y eficiencia.

El trabajo por medio de módulos, permite incorporar procesos de aprendizaje directo, creativo, innovador que proporciona una supervivencia a largo plazo, dentro del campo del servicio al cliente aéreo.

La evaluación no está determinada únicamente en la medición al conocimiento, sino que en la apreciación cuantitativa y cualitativa del mejoramiento intelectual de las actividades habilidades.

Se debe tomar como factor la comprensión de lo evaluado, que es posible únicamente con el soporte teórico, es necesario considerar la auto evaluación que permite tener un reflejo de la participación del educando en el proceso.

Este modelo curricular, debe cuidar la coherencia horizontal y vertical entre las diferentes asignaturas, a objeto al lograr continuidad, secuencia e integración de las diversas acciones, la instrumentación, el diseño y la evaluación curricular.

Al final de la carrera, los profesionales se someterán a actividades de investigación de campo llevando a cabo un proyecto como trabajo de graduación asesorado por un docente especializado y que será defendido ante un tribunal.

Nuestra carrera se apoya en la teoría constructivista, la cual se fundamenta en sostener que el sujeto construye su conocimiento a través de la interacción con el medio que lo rodea. El constructivismo es una postura filosófica que indica que cada individuo construye su realidad subjetiva. Las aportaciones de autores como Piaget y Vigotski son teorías constructivistas porque implican que el estudiante construye el conocimiento basándose en sus propias experiencias.

En educación el paradigma constructivista indica que el alumno debe construir el conocimiento por sí mismo y con la ayuda de un mediador .

Call señala que el constructivismo no es una teoría psicopedagógica única, otros autores afirman que no puede decirse que el constructivismo sea una escuela propiamente dicha, ni una teoría ni corriente educativa.

De acuerdo al planteamiento de muchos especialistas se considera que el constructivismo se perfila como el paradigma sustitutivo para el positivista o conductista.

Psicólogos como Piaget, Auzubel, Vigotsky dan aportes significativos que han permitido avanzar en la identificación de la naturaleza y características del aprendizaje, de sus variables así como de las neurológicas de los procesos de aprendizaje y de estos aportes se van desarrollando propuestas pedagógicas.

Al asumir el constructivismo como un enfoque curricular dentro de nuestra propuesta resulta sumamente necesario describir los aspectos epistemológicos, psicológicos, pedagógicos y sociológicos sobre la cual se fundamenta nuestra carrera.

#### **2.2.8.10. SISTEMA DE EVALUACIÓN**

Se entiende a la evaluación educativa como una valoración cualitativa y constructivista del proceso educativo. Es cualitativa pues procura examinar la calidad del proceso educativo en el aula mejorando los aprendizajes. Es constructivista ya que permite el crecimiento cognoscitivo del alumno durante el proceso educativo.

En una educación potencializadora, la evaluación sirve para informarnos sobre los logros y limitaciones del alumno, sirviéndonos de herramienta para mejorar y desarrollar mejor el proceso educativo por lo que la evaluación debe ser integral, continua y sistemática.

Según el concepto de evaluación como proceso dinámico nuestro sistema de evaluación se enmarca en un proceso metódico que está planeado de acuerdo a las necesidades derivadas del programa curricular y detallado a continuación.

##### **2.2.8.10.1. EVALUACIÓN INICIAL O DIAGNÓSTICA**

Está enfocada a los conocimientos y destrezas necesarios que posee el estudiante para dedicarse con éxito al aprendizaje que se suscitará en el nuevo ciclo de estudio.

La evaluación inicial esta considera en los siguientes aspectos:

- Pruebas objetivas diagnósticas.
- Mapas categoriales.
- Mapas conceptuales.
- Mente factos

#### **2.2.8.10.2 EVALUACIÓN FORMATIVA**

Esta evaluación se desarrolla durante el PEA para determinar la medida en que se van logrando los objetivos propuestos y establecer un proceso más continuos en las diferencias que se presentan a través de:

- Observación directa /sistemática de campo.
- Escalas de calificación
- Escalas de actitud
- Autoevaluación
- Heteroevaluación
- Coevaluación
- Trabajo individual y campo.
- Investigaciones/ Exposiciones.

#### **2.2.8.10.3. EVALUACIÓN SUMATIVA**

Se la realiza al final de la etapa del PEA para determinar si se lograron los Objetivos formulados para el periodo asignado donde se consideran aspectos de orden :

- Conceptual
- Procedimental
- Actitudinal

#### **2.2.8.10.4 ASPECTOS A CONSIDERARSE DENTRO DEL SISTEMA EVALUATIVO**

- El docente aplica el sistema de evaluación y da parte al comité académico el primer día de clase.
- El estudiante deberá acreditar un número de 80% de asistencia a clases podrá justificar solo un 20% de faltas.
- Puntajes sobre 10 en cada asignatura.
- Los trabajos de investigación deben ser ejecutados fuera de las horas presencial.
- Las prácticas de pasantías estarán consideradas dentro de las horas presencial ,las mismas que serán evaluadas sobre un puntaje de 10 y sujetas a sanción en caso de no ser realizadas por el cursante.
- La evaluación parcial deberá basarse en una serie de tareas integradoras en cada asignatura además de la presentación a un examen final y así obtener la nota de cada ciclo.
- Estudiante que no logre la calificación aprobatoria en alguna asignatura al final de cada ciclo podrá rendir otro examen pero sobre el puntaje de 8.
- El cursante que no alcance la calificación aprobatoria al final del evento será excluido del programa de la carrera.
- La aprobación de los todos los ciclos le otorga al estudiante el derecho de elaborar la tesis.
- La propuesta del tema de tesis o proyecto a desarrollar deberá ser presentado a inicios del 5º ciclo y al final del 6º ciclo recibirá la tutoría de la tesis.
- Para la obtención del título de Tecnólogo en servicio aéreo mención tripulación menor es necesario haber cumplido con todos los créditos por cada ciclo satisfactoriamente con el rendimiento de un 80% y la elaboración y aprobación de la tesis o proyecto sustentado ante un tribunal asignado.

#### **2.2.8.10.6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO**

EL Proyecto será evaluado bajo diferentes parámetros :

- Resultado de las entrevistas a los Directivos de Empresas de Aviación, de la Universidad de Guayaquil en la Escuela de Lenguas, donde se proyecta implantar la carrera .
- Reuniones periódicas con los directivos y docentes de la Escuela de Lenguas.
- Seguimiento a los egresados en su puestos de trabajo

Se consideran 4 indicadores objetivamente verificables en la evaluación del Proyecto.

##### **En lo que se refiere a Asignaturas e Idiomas:**

- Comunicación Interpersonal
- Evaluación permanente de destrezas y Contenidos durante el proceso
- Prueba de medio término y final

##### **Práctica y Pasantías**

- Operatividad en el manejo de equipo técnico
- Habilidad en los procesos de servicio y atención al cliente aéreo.
- Al término de cada Ciclo se evaluará el proyecto con una Prueba de Medición de Logros para verificar resultados y tomar correctivos si se dieran errores.

#### **2.2.8.11. SISTEMA DE APOYO**

Como fuente de apoyo contamos con la infraestructura de la Escuela de Lenguas y Lingüística de la Facultad de Filosofía de la Universidad de Guayaquil, cuyas instalaciones son óptimas , ya que están implementadas con aulas, laboratorios de idiomas e informática, dotados de materiales didácticos con videos, CDs, retro proyectores, entre otros.

Así mismo, para las prácticas y pasantías concretar convenios con aerolíneas, como TAME ó AEROGAL .

Dentro de los recursos humanos están los directivos y profesores especializados en las diferentes asignaturas a impartir.

### **PARTE III**

#### **3. CONCLUSIONES**

- Las exigencias de un mundo globalizado nos compromete día a día a responder a las necesidades del mercado aéreo y a las preferencias de sus consumidores brindando servicio de calidad.
- El progreso y desarrollo de nuestra patria depende de la educación que demos a los estudiantes dentro de una formación humanista, científica, técnica y crítica basada en valores.
- El diseño y desarrollo de esta carrera "Tecnología en Servicio Aéreo, Mención Tripulación Menor", será una mejor alternativa para los estudiantes, permitiéndoles desenvolverse eficiente y eficazmente en las diferentes áreas de trabajo para beneficio propio, de la familia y de la sociedad.
- Nuestros futuros profesionales estarán preparados no solo para el servicio y atención a bordo sino para desempeñarse en las diferentes esferas de actuación de esta profesión, como son : creación de propias empresas de servicio aéreo, de turismo, Agencias de Viajes; administrar y/o supervisar oficinas o departamentos seccionales en aeropuertos; prestación de servicios humanitarios en ONG'S (Organizaciones no gubernamentales); instructores en la Fuerza Aérea y /o la aviación Civil, Agencias de Publicidad; Compañías de origen aduanero, esta amplia actitud de servicio se fundamenta en el avanzado pensun académico que ofrece esta carrera.
- La implementación de esta carrera facilitará el desenvolvimiento en el servicio de la industria aérea y a su vez generará confianza en las expectativas del cliente.

- El proyecto de la regeneración urbana de la Municipalidad de Guayaquil en el caso específico de la remodelación y ampliación del Aeropuerto Simón Bolívar, nos da la pauta para fortalecer la implementación de esta carrera y entregar profesionales competitivos a la demanda social actual.
- Debido a la gran demanda de estudiantes de idiomas, turismo, hotelería y marketing, quienes al egresar tienen la necesidad de trabajar y al ser su campo de acción muy limitado, consideran como una de las alternativas laborar en compañías de aviación, donde deben ser capacitados por no presentar un perfil de egreso acorde a las exigencias de las funciones a desempeñar, por lo que nuestro propósito es dar apertura con esta nueva carrera, escogiendo la Escuela de Lenguas y Lingüística de la Universidad de Guayaquil, como centro estratégico para la implementación de la misma, con la finalidad de abaratar costos de educación que beneficien a los más necesitados e interesados en lograr un nuevo título profesional que garantice su formación académica, sin desmerecer a otras instituciones universitarias de prestigio.
- Este Proyecto “Tecnología en Servicio Aéreo – Mención en Tripulación Menor” está sujeto a cambios, ya que, por ser una carrera universitaria que no existe en el mercado educativo, su currículo es flexible acorde con el avance tecno-científico y a la mejor visión de quien lo ejecute.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACEBO de Ortíz Gina. Módulo de Educación y Desarrollo Humano. Guaranda. 2001
- ALVAREZ Beltrán Rolando. Castro Miguel. Lucio Araceli. Planificación, Administración y Evaluación Curricular. 2001
- AVIACION. [www.hoy.com.ec](http://www.hoy.com.ec)
- DAVIS Keith. Newstrom John. Comportamiento Humano en el Trabajo. Mc GrawHill. 1991
- ENCARTA Enciclopedia . 2005
- KILINGER Cynthia. Vadillo Guadalupe. Psicología Cognitiva. Estrategias en la Práctica docente. 1997
- [servicioalcliente/search/www.yahoo.com](http://servicioalcliente/search/www.yahoo.com) Información general sobre aviación. Febrero 2006
- SOTO Pasco Rogelio. La Educción basada en Valores. Perú. 2003
- URBINA Bermeo Raúl. Pérez Eduardo. Módulo de Psicología- Compilación. 2001
- [www.inderh.com](http://www.inderh.com) . información sobre Aviación

- <http://www.aviacioncomercial.com>
- <http://www.icao.int/>
- <http://www.ce-review.org>
- <http://www.aire.org/aereofanzine/cromos.htm>
- <http://www.geocities.com/capecanaveral/Launchpad/5249/>
- <http://www.webnautica.es/>
- <http://www.europa.eu.int/comm/html>
- LEXUS .Enciclopedia de Pedagogía Práctica. Perú 2004
- LEIVA Zea Francisco ,Investigación Científica, Quito, 1989
- SANDOVAL RodrigoCh, Ofefce, Teoría del Aprendizaje, Babahoyo, 2000

## **VALIDACIÓN**

El diseño de la carrera "Tecnología en Servicio Aéreo- Mención Tripulación Menor", fue sometida a la validación de expertos de reconocida experiencia profesional, tanto en el ámbito técnico como académico.

1. TOV (Técnicos de Operaciones de Vuelo)  
Gonzalo Méndez  
Técnico en Aerolíneas Continental  
Técnico en United Parcel Service  
25 años de experiencia
  
2. TOV Humberto Oleas Bravo  
Brigada Aérea 15BAE Paquisha – Quito  
20 años de experiencia
  
3. Dra. Sonia Gualpa Cavero  
Supervisora de Educación – Provincia del Guayas  
Catedrática de la FACSO  
Miembro de Convenios Internacionales de Programas Educativos

Las opiniones vertidas por los expertos anteriormente mencionados son favorables para la implementación de esta innovadora carrera , ya que maneja una Malla Curricular integrada, especialmente porque la teoría y la práctica están estrechamente relacionadas, dando énfasis a los valores en cada asignatura como ejes transversales para una mejor educación tecno-científica de los cursantes.

## **ANEXOS**

**ANEXO 1. ENTREVISTA A DIRECTIVOS Y PERSONAL DEL AEROPUERTO**

**ANEXO 2. ENCUESTA A ESTUDIANTES**

**ANEXO 3. ENCUESTA A DOCENTES**

**ANEXO 4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**ANEXO 5. FICHA DE OBSERVACIÓN**

**ANEXOS**

# **ANEXO 1**

## **ENTREVISTA A DIRECTIVOS Y PERSONAL DEL AEROPUERTO**

# ENTREVISTA

LUGAR

FECHA

ENTREVISTADO

RESPONSABLE Lcda. Maritza Murillo Morán  
Lcda. Jully Campoverde Aguirre

## 1. PRESENTACIÓN

La siguiente entrevista servirá como dato estadístico para apoyo del proyecto de Formación de Carrera "Tecnología en Servicio Aéreo, Mención Tripulación Menor.

## 2. OBJETIVO

Obtener información de personas que laboran en la aviación civil cuyos datos y opiniones servirán para mejorar la propuesta de esta carrera.

## 3. CUESTIONARIO

3.1 ¿Considera que la formación de una carrera en Tecnología en Servicio Aéreo, Tripulación Menor, permitirá mejorar el servicio dentro del campo aéreo?

SÍ  EN  PARTE  NO

¿Porqué?

3.2 ¿Cree usted que las compañías aéreas tanto nacionales como internacionales requieren de personal especializado dentro de este campo para mejorar su servicio?

SÍ  EN PARTE  NO

¿Porqué?

3.3 ¿Piensa que la modernización del aeropuerto Simón Bolívar incrementará la afluencia de las aerolíneas nacionales e Internacionales?

SÍ  EN PARTE  NO

¿Porqué?

3.4 ¿Cree que para vincular la teoría y la práctica para una formación integral dentro de la propuesta de esta carrera serían factible los convenios en pasantías con instituciones del sector aéreo?

SÍ  EN PARTE  NO

¿Porqué?

3.5 ¿Considera que existe demanda para justificar la implementación de esta carrera en el sector aéreo?

SÍ

EN PARTE

NO

¿Porqué?

3.6 ¿En qué otras esferas a más del servicio aéreo, piensa que podría desempeñarse un profesional con el título de tecnólogo en Servicio Aéreo? (Especifique)

3.7 ¿Qué materias recomendaría usted como parte del pensum de estudio en la implementación de esta carrera? Entre éstas y qué otras podría usted agregar:

- |                               |                              |
|-------------------------------|------------------------------|
| ▪ Lenguaje y Comunicación     | Estudios Sociales            |
| ▪ Psicología General          | Normas de Seguridad          |
| ▪ Inglés General              | Inglés Técnico               |
| ▪ Ley de Migración y Tránsito | Francés o Italiano           |
| ▪ Aéreo                       | Etiqueta y Protocolo         |
| ▪ Primeros Auxilios           | Marketing / Mercado Exterior |

3.8 ¿Qué opinión le merece la implementación de esta nueva carrera?

# **ANEXO 2**

# **ENCUESTA A ESTUDIANTES**

# ENCUESTA

## DIRIGIDO

A estudiantes de Hotelería y Turismo, Idioma Extranjero, pilotos, aviadores y todo aquel que esté interesado en cambiar su monotonía y conocer diferentes lugares con una profesión técnica y de servicio, como lo es "Tecnólogo en Servicio Aéreo con Mención Tripulación Menor".

## PRESENTACIÓN

Encuesta que servirá como dato estadístico para el Proyecto "Formación de Carrera "Tecnología en Servicio Aéreo, Mención Tripulación Menor.

### 1. OBJETIVO

Obtener información de estudiantes de las diferentes Facultades y Escuelas de Hotelería y turismo, Idioma Extranjero, entre otras relacionadas con servicio aéreo, y así proponer alternativas en la formación de la carrera mencionada.

### 2. DATOS INFORMATIVOS

NOMBRE:

FACULTAD U OTROS:

FECHA :

### 3. CUESTIONARIO

3.1 ¿A qué grupo de estudiantes pertenece? Encierre lo correcto.

- a. Estudiante de Idiomas
- b. Estudiante de Hotelería y Turismo
- c. Bachiller de Especialización
- d. Otros . Especifique: \_\_\_\_\_

3.2 ¿Piensa que se puede mejorar el servicio dentro del sector aéreo a través de la formación de un nueva carrera?

SÍ  EN PARTE  NO

¿Porqué?

3.3 ¿Le gustaría ser parte de un grupo de profesionales con un título de Tecnólogo en Servicio Aéreo con Mención Tripulación Menor?

SÍ  EN PARTE  NO

¿Porqué?

3.4 ¿Considera que el dominio del Idioma Inglés es un elemento importante para esta carrera?

SÍ  EN PARTE  NO

¿Porqué?

3.5 ¿Estaría dispuesto a realizar entrenamiento especial de pasantías / prácticas de aeropuertos como parte del Plan Operativo de esta carrera?

SÍ

EN PARTE

NO

¿Porqué?

3.6 En su opinión, cree usted que el buen trato y atención al cliente son parte de la excelencia dentro del servicio aéreo?

SÍ

EN PARTE

NO

¿Porqué?

3.7 ¿Cree usted que esta carrera es una nueva alternativa para los estudiantes de las diferentes áreas de estudio afines como Turismo, Idiomas y Bachilleres en Ciencias Generales?

SÍ

EN PARTE

NO

¿Porqué?

3.8 A parte del Servicio al Cliente del sector aéreo, en qué otras esferas de actuación considera que le serviría esta profesión?

3.9 ¿Considera usted que esta carrera le brindará una oportunidad para trabajar fuera del país?

SÍ

EN PARTE

NO

¿Porqué?

# **ANEXO 3**

# **ENCUESTA A DOCENTES**

# ENCUESTA

DIRIGIDA A:

## PRESENTACIÓN

Encuesta que servirá como dato estadístico para el Proyecto "Formación de Carrera "Tecnología en Servicio Aéreo, Mención Tripulación Menor.

## 1. OBJETIVO

Obtener información de estudiantes de las diferentes Facultades y Escuelas de Hotelería y turismo, Idioma Extranjero, entre otras relacionadas con servicio aéreo, y así proponer alternativas en la formación de la carrera mencionada.

## 2. DATOS INFORMATIVOS

### 2.1 NOMBRE

### 2.2 OCUPACIÓN PROFESIONAL

### 2.3 FECHA

## 3. CUESTIONARIO

3.1 ¿Cómo docente, considera que se puede brindar una nueva carrera a estudiante bachilleres, universitarios y carreras afines a Hotelería y turismo, Idiomas como alternativa a satisfacer la demanda dentro del sector aéreo?

SÍ

EN PARTE

NO

¿Porqué?

3.2 ¿Cree que la implementación de una nueva carrera con título de Tecnólogo en Servicio Aéreo, Mención Tripulación Menor, brinde más oportunidades de trabajo a Bachilleres y Estudiantes Universitarios?

SÍ

EN PARTE

NO

¿Porqué?

3.3 ¿Considera que la Escuela de Lenguas y Lingüística de la Universidad de Guayaquil es un lugar estratégico para la formación de esta carrera?

SÍ

EN PARTE

NO

¿Porqué?

3.4 ¿Conoce usted si hay Universidades ó Centros que brinden una formación relacionada con esta carrera?

SÍ

EN PARTE

NO

¿Porqué?

3.5 ¿Cree usted que esta nueva profesión puede ser aplicada en otras esferas de actuación aparte del servicio al sector aéreo?

SÍ

EN PARTE

NO

¿Porqué?

3.6 ¿Qué opinión le merece la formación de esta nueva carrera?

# **ANEXO 4**

# **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

# **ANEXO 5**

# **FICHA DE OBSERVACIÓN**

