

Estudio Exploratorio de la Calidad Total, aplicada a la Gerencia de Operaciones del Aeropuerto Internacional de Tocumen, S.A. para un Óptimo Sistema de Gestión Aeroportuaria

GRANT, Julius

Universidad de Panamá
profjgrant@yahoo.com

Resumen

El Aeropuerto Internacional de Tocumen, S.A. (AITSA) es una Empresa Gubernamental Corporativa con carácter de servicio exclusivamente aeroportuario. Su personal de servicio es 75% técnico y un 25% de carácter administrativo. Esta situación se debe principalmente a que la Corporación maneja su administración en base a las recomendaciones y normas de la Organización de Aviación Civil Internacional, organismo a la que está adscrita la República de Panamá desde 1956. AITSA presenta gerencias con deficiencias de manejo operativo y administrativo en cuanto a su respuesta pronta y efectiva como centro de transporte multimodal y logístico para el mundo. El objetivo de esta investigación es conocer el estilo gerencial aplicado en la Gerencia de Operaciones de AITSA y estudiar la calidad total como modelo gerencial de trabajo para el manejo técnico y administrativo, a fin de prepararla para afrontar los retos de la alta gerencia del aeropuerto ampliado en el 2018. En específico, el ámbito de acción de la Gerencia de Operaciones comprende el sistema aeroportuario: área aeronáutica, área pública y área de la terminal. Mediante la aplicación de encuestas a los colaboradores y análisis del proceso, se estableció una hoja de ruta de 16 medidas que la gerencia del Aeropuerto Internacional de Tocumen debía seguir, caracterizados como críticos y no críticos.

Palabras clave: aeroportuario, aviación civil, terminal, calidad total