



# **UNAPEC**

## **COORDINACIÓN DE MONOGRÁFICO**

**Vicerrectoría Académica**

**Oficina Coordinadora de Curso Monográfico**

**Título de la Monografía**

**Estrategia de restablecimiento de los vuelos de SDQ-NYC en  
American Airlines, Período Junio-Agosto 2019.**

**Nombres:**

<b>Johel Tejada Brea</b>	<b>2009-0459</b>
<b>Jeanny De La Mota</b>	<b>2012-0083</b>
<b>María Del Carmen De Los Santos Bonsenor</b>	<b>2012-1884</b>

**Profesor Facilitador:**

**Raysa Yanet González Payano**

**Enmi Elizabeth Torres**

**Anteproyecto de Trabajo Final (TF) en las modalidades de Monografía  
de Investigación Acción para optar por el título de  
Licenciatura en Turismo**

**Santo Domingo, D. N.**

**Julio de 2019**

## **TEMA DE INVESTIGACIÓN**

Estrategia de restablecimiento de los vuelos de SDQ-NYC

En American Airlines, Período Junio-Agosto 2019.

# ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	i
RESUMEN.....	v
INTRODUCCIÓN.....	1

## **CAPÍTULO I. HISTORIA DE LA COMPAÑÍA AMERICAN AIRLINES.**

1.1. Historia.....	3
1.2. Misión, visión y valores corporativos.....	13
1.3. Principales sedes.....	15
1.4. Presencia en América Latina.....	17
1.4.1. Estructura corporativa en la República Dominicana.....	19

## **CAPÍTULO II.- SITUACIÓN ACTUAL DEL MERCADO TURÍSTICO DE SANTO DOMINGO.**

2.1. Situación actual del mercado turístico de Santo Domingo.....	22
2.2. Situación de las rutas comerciales que operan entre Nueva York y Santo Domingo.....	25
2.3. Principales razones que llevaron a los ejecutivos de American Airlines a cancelar la ruta comercial que operaba entre Nueva York y Santo Domingo.....	26
2.4. Diseño de la investigación.....	27
2.4.1. Enfoque.....	28
2.4.2. Orientación.....	28
2.4.3. Tipo de investigación.....	28
2.4.4. Métodos de investigación.....	28
2.5. Fuentes y técnicas de recolección de datos.....	29
2.5.1. Fuentes.....	29
2.5.2. Técnicas.....	29
2.6. Determinación de las variables.....	30
2.7. Población y muestra de estudio.....	31
2.8. Presentación de los datos de la encuesta.....	32

### **CAPITULO III.- ESTRATEGIAS PARA REESTABLECER LA RUTA DE VUELOS COMERCIALES ENTRE SANTO DOMINGO Y NEW YORK.**

3.1. Diseño de la propuesta .....	34
3.1.1. Planificación del programa de vuelos .....	34
3.1.2. Asignación de flotas.....	35
3.1.3. Planificación del mantenimiento y matriculación de vuelos .....	37
3.1.4. Planificación de tripulaciones.....	38
CONCLUSIÓN.....	39
RECOMENDACIONES .....	41
BIBLIOGRAFÍA.....	42
ANEXOS.-	

# *Agradecimientos*

Luego de lograda tan anhelada meta no queda más que agradecer.

Este trabajo monográfico va dedicado a mi madre Glennys Brea por ser ejemplo en todos los sentidos, por ser la bujía inspiradora y patrón a seguir, por impregnarme su consistencia, valentía y persistencia, por empujarme cuando daba un paso atrás, por levantarme cuando me caía, por siempre estar conmigo en cada reto, triunfo y demás adversidades presentadas durante estos 10 años de carrera universitaria.

Gracias a mis hermanos Johan Tejada y Jonathan Tejada, por sus consejos y ayuda desinteresada.

Gracias a mis tíos, tías y primos por ser partícipes directos y responsables de que esta meta sea una realidad.

A mis compañeros de cada una de las asignaturas cursadas, sobre todo a Edwin Prado, Stephanie Júpiter, Yahyssel Marchena, German Peña y Daysi Medina, así como también gracias por su valorada amistad hoy en día y Pebel Pichardo, por ayudarme durante todo el cuatrimestre en Administración Financiera.

Por último, gracias a las autoridades, profesores y demás personal de UNAPEC por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar mi carrera universitaria en su plantel educativo.

Un agradecimiento especial a los profesores, Isabel Carvajal, Julia Abreu, Carlos Basilis, Jorge Santiago, Enmi Torres, Esmil Pichardo, así como también al personal del Decanato de Turismo.

**Johel Tejada**

# *Agradecimientos*

Le agradezco a Dios por haberme guiado y acompañado a lo largo de mi carrera, por brindarme una vida llena de aprendizajes, de experiencias y ser mi fortaleza en momentos de debilidad.

Le doy gracia a mi madre, por estar ahí apoyándome en todo momento, por los valores que me ha inculcado y por haberme dado la oportunidad de contar con una excelente educación en el transcurso de mi vida y sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

Gracias a cada maestro que hizo parte de todo este proceso integral de información para convertirme en profesional, en especial le agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a las profesoras Enmy Torres, Raysa Gonzales y Elesi Sánchez, sobre todo muchas gracias por haber compartido conmigo sus conocimientos, en esta etapa tan importante mi vida.

A Johel Tejada y María De Los Santos por haber sido excelente compañeros de monográfico, por haberme tenido la paciencia necesaria y por motivarme a seguir adelante en los momentos de desesperación. Gracias por la confianza que en mi depositaron.

A mi amiga Emily Guerrero por ser parte significativa de mi vida, gracias por todo el apoyo recibido para la realización de este trabajo, por todos los consejos y el apoyo recibido en los momentos difíciles de la vida, por su comprensión, paciencia y sobre todo su amistad.

**Jeanny de la Mota**

## *Agradecimientos*

Gracias a Dios Por ser el creador del cielo y la tierra, quien todo lo puede el que me ha guiado en este arduo camino y siempre ha estado a mi lado dándome fuerzas para levantarme y salir adelante en cada caída y obstáculo que he tenido. Porque gracias al estoy aquí y pude lograr esta meta.

A mi mama, Carmen Alicia, Una mujer luchadora, que se ha desvivido por mi desde el día en que me tuvo entre sus brazos por primera vez, gracias por darme el regalo más hermoso que una mujer, un ser humano puede que es la vida. Por ser mi confidente, mi mejor amiga, mi cómplice, por nunca soltarme y ayudarme a levantarme. Mami sin ti no sería lo que soy hoy y sin ti no habría podido lograr todo lo que hasta el día de hoy he podido lograr. gracias por siempre estar por absolutamente todo, pero sobre todo gracias por ser mi mama! ¡Te amo con mi alma mami!

A mi padre , Ramon Antonio, Porque me has enseñado todo lo que se porque me has hecho una persona de bien y al igual que mi mama me has guiado por el camino de dios y el camino del bien, porque has sido el único inversionista en mis estudios y porque te has esforzado hasta el cansancio para que yo sea la persona que hoy en día soy, y sobre todo por enseñarme que todo es posible , que nada es imposible que si dios está conmigo quien contra mí y porque con humildad y trabajando duro se puede todo! Te amo papi este logro es tuyo y de mi mama.

A mi hermano Manuel Ramon por siempre apoyarme, por escucharme y cuidarme. Por ser mi cómplice en absolutamente todo. Te amo mon.

A mi hermana Luz Neomisia por ser mi modelo a seguir, por siempre escucharme, apoyarme, aconsejarme y las palabras de aliento porque siempre me empujas a salir a delante. absolutamente por todo, gracias. ¡Te amo ma sista!

Mi novio, Diego Ken Shiguemura Hamano porque a pesar de la distancia me has dado fuerzas y me has apoyado a lo lejos gracias por apoyarme y escucharme.

A mis compañeros de monográfico:

Johel Y Jeanny porque sé que no ha sido fácil que hemos tenido altas y bajas durante este proceso, que hemos tenido una travesía difícil para llegar hasta aquí, pero Gracias a Dios lo logramos.

A mis compañeros de trabajo porque muchos de ellos me han ayudado de alguna forma u otra en este camino tan difícil que me ha tocado. ¡¡Gracias!!

Para todas las personas que han contribuido de una forma u otra en mi vida profesional y en mi crecimiento como persona, a mi abuela Luz María Jerez , a mi tía María Eugenia Duran porque siempre han visto por lo mejor para mí porque siempre me han apoyado y estado ahí para mí , porque a pesar de no ser mis madres sino mi abuela y mi tía las amo como si lo fueran porque también se han encargado de hacer que yo sea la persona que hoy en día soy, a mi prima Kiara que siempre está para mí , que siempre me ha ayudado siempre me ha aconsejado y apoyado te amo con el alma y le doy gracias a dios porque eres parte de mi vida. A mis amigas, hermanas de otra madre de toda la vida Larisa y Marlyn por siempre estar y apoyarme en todo. A todos mis profesores: Hugo mercede, Raysa González, Julia Abreu, entre otros que me ayudaron en este arduo camino que sin ellos esto no hubiera sido posible. A mi jefe Eduardo Casado por ayudarme en todo este proceso del monográfico, por apoyarme y creer en mí desde el principio hasta el final.

¡Gracias!

***María De Los Santos***

## **RESUMEN**

En cuanto a la asignación de flotas a los itinerarios es el segundo paso que realizan las aerolíneas en el proceso de planificación de las operaciones futuras. Este proceso se lleva a cabo a largo plazo, por lo que la desviación que puede sufrir esta planificación hasta el día de operaciones es más que visible. Esta desviación puede afectar la eficiencia de las operaciones, tanto en términos operacionales como económicos. El coste de asignar un avión con poca capacidad a una ruta con mucha demanda puede destruir la cuota de mercado de la aerolínea. Además, es importante entender que la asignación de flotas depende, a su misma vez, de las rutas que tenga que volar cada aeronave.

# INTRODUCCIÓN

En el presente estudio se centra en el problema que ha formado la cancelación de la ruta comercial que tuvo la línea aérea American Airlines por más de 37 años con vuelos entre Nueva York y Santo Domingo, y que por cuestiones que, según un estudio realizado por ellos, la misma dejó de tener un tránsito de pasajeros que les resultara sostenible, y de esta formar la línea JetBlue obtener dicha ruta, la cual ha estado acaparando la mayoría de los vuelos entre estos dos países.

A partir de la elaboración está basado en situaciones que pueden ser servir investigadas por la ciencia, para luego de que sean demostradas, puedan ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otras instituciones educativas.

El turismo es uno de los principales motores de la economía, ha jugado un papel preponderante en el sector de la aviación comercial, así como también los altos niveles de competitividad que muestra el país para la inversión. A estas ventajas comparativas se suma la ubicación geográfica como un complemento de valor.

Los resultados que muestre esta investigación beneficiarán tanto a los turistas, residentes y visitantes de ambos países, pues el turismo es permanente y en temporadas altas mucho más, ya que mueve gran parte de la economía de cada uno de ellos.

## **CAPÍTULO I**

### **HISTORIA DE LA COMPAÑÍA AMERICAN AIRLINES.**

## 1.1. Historia

American Airlines, Inc. (AA), se presenta como American, es una compañía aérea estadounidense con sede en Fort Worth, Texas. Opera vuelos programados en una extensa red de rutas nacionales e internacionales en América del Norte, el Caribe, América del Sur, Europa y Asia. Su red de rutas gira en torno a sus siete centros de operaciones en Dallas-Fort Worth, Nueva York, Charlotte, Los Ángeles, Filadelfia, Washington D.C., Phoenix, Miami y Chicago. Su base principal de mantenimiento se encuentra en Tulsa.

American Airlines fue fundadora de la alianza global Oneworld en 1999, y coordina tarifas, servicios y programación con British Airways, Finnair e Iberia en el mercado transatlántico y con Japan Airlines y Qantas en el mercado transpacífico. Envoy Air, SkyWest, Inc., SkyWest Airlines y ExpressJet Airlines operan los vuelos regionales para la aerolínea bajo la marca American Eagle. (Yahoo.com, 2012)

La antigua compañía matriz de American Airlines, AMR Corporation, se acogió al capítulo 11 de la Ley de Quiebras en noviembre de 2011, (Isidore, 2011) y en febrero de 2013 anunció planes de fusión con US Airways Group, para crear la mayor aerolínea del mundo. (Lazarowitz, 2014) AMR y US Airways Group completaron la fusión el 9 de diciembre de 2013, creando una nueva compañía, American Airlines Group, Inc., que cotizó en NASDAQ ese mismo día, (Maxon, 2013) aunque la integración efectiva de las aerolíneas bajo un único certificado de operador aéreo no se completará hasta una fecha posterior. (Spira, 2013) La aerolínea combinada llevará el nombre y marca de American Airlines y mantendrá

los hubs de US Airways en Charlotte, Filadelfia, Phoenix y Washington D.C. por un período de al menos cinco años bajo los términos de un acuerdo con el Departamento de Justicia de Estados Unidos y varios fiscales generales estatales.

American Airways fue formada como un conglomerado de 82 pequeñas líneas aéreas a través de reorganizaciones y adquisiciones. Inicialmente, American Airways era una marca común utilizada por una serie de líneas aéreas independientes. Estas incluían Southern Air Transport en Texas, Southern Air Fast Express (SAFE) en el Oeste de los Estados Unidos, Universal Aviation el medio oeste (que operaba una ruta transcontinental por aire y tren en 1929), Thompson Aeronautical Services (que operaba una ruta Detroit-Cleveland en 1929) y Colonial Air Transport en el Noreste. Para 1933 la empresa maniobraba una red de itinerarios transcontinentales aprovechando 72 ciudades, principalmente en el noreste, medio oeste y el suroeste de Estados.

En 1934, la compañía fue comprada por Errett Lobban Cord, quien cambió su nombre por “American Air Lines” y contrató a Cyrus Rowlett (C.R.) Smith para administrarla, cargo que ocupó hasta 1968 y posteriormente en 1973 por unos pocos meses. Smith trabajó con la Douglas Aircraft Company para el desarrollo del Douglas DC-3, avión que American introdujo a su flota en 1936.

Esta empresa ayudó reducidamente con el alcalde Fiorello La Guardia para edificar el primer aeropuerto en la ciudad de Nueva York, y como resultado de aquello fue la primera línea aérea en el mundo en ser dueña de un salón exclusivo para sus viajeros (Lounge, en inglés) en el aeropuerto La Guardia de Long Island.

Este salón pasó a llamarse el Admirals Club (Club de Almirantes, en español). La membresía se obtenía por invitación solamente, hasta que un juicio por discriminación cambió las reglas a ingreso pagado, estableciendo el modelo para otros Lounges de aerolíneas alrededor del mundo.

## **Posguerra**

Después de la Segunda Guerra Mundial, American Airlines adquirió American Export Airlines (AOA), cambiándole el nombre a American Overseas Airlines para sus servicios a Europa; AOA fue vendida a Pan Am en 1950. AA creó otra filial, Líneas Aéreas Americanas de México S.A., para vuelos a México, construyendo una serie de aeropuertos en ese país. Hasta 1961, cuando Capital se fusionó con United, American Airlines era la línea aérea más grande de los Estados Unidos y la segunda a nivel mundial, después de Aeroflot.

El 25 de enero de 1959, la empresa enclavó su primer servicio transcontinental sin escalas desde la costa oeste a la costa Atlántica operando Boeing 707. American invirtió US\$440 millones en su flota hasta 1962, lanzando el primer sistema electrónico de emisión de tickets (Sabre) desarrollado en conjunto con IBM, y construyó un nuevo terminal en Idlewild (posteriormente llamado Aeropuerto J.F. Kennedy de Nueva York), transformándose este en la mayor base de operaciones de la aerolínea. Vignelli Associates diseñó el logotipo del águila AA en 1967. (Smith, 2014) El logo estuvo en uso hasta el 17 de enero 2013.

En el mes de septiembre de 1970, la empresa comienza el inicio de sus vuelos intercontinentales desde St. Louis, Chicago y Nueva York a Honolulu y, a

Sídney y Auckland, vía Samoa Americana y Nadi, Fiyi. (Maps, 2010) En mayo de 1971, American adquiere a la aerolínea Trans Caribbean y toma los vuelos de esta a Aruba, Curaçao, Puerto Príncipe, San Juan, P. R., St Thomas y St Croix.

La empresa aérea maniobró instrucciones de imposición denominadas American Freighter hasta 1984, utilizando solo aeronaves Boeing 707 y Boeing 747 que anteriormente se habían utilizado en el servicio de pasajeros.

En 1979, American mueve su centro de operaciones desde Nueva York a Dallas-Fort Worth, estableciendo su hub principal en este aeropuerto y un segundo hub en Chicago-O 'Hare para los vuelos transatlánticos.

### **1980-1990**

En 1982, American inicia sus vuelos a Londres (LGW) desde Dallas/Fort Worth, para ello adquiere tres DC10-30 de Air New Zealand. Ese mismo año el 15 de diciembre, American inicia sus vuelos a Río de Janeiro también desde DFW ruta que sería cancelada años después.

A finales de 1980, American Airlines abrió tres hubs para el tráfico norte-sur. El Aeropuerto Internacional de San José se añadió después de que Americana compró AirCal. American construyó una terminal y pista de aterrizaje en el Aeropuerto Internacional de Raleigh-Durham para el creciente Research Triangle Park cercano, y para competir con el centro de operaciones de USAir en Charlotte-Douglas. El Aeropuerto Internacional de Nashville también se añadió como un hub. La empresa asimismo ha planeado un centro de operaciones en Aeropuerto

Internacional Stapleton en Denver a mediados de la década de 1980, pero aplazó los planes debido al desarrollo planificado del Aeropuerto Internacional de Denver.

En 1990, American inicia su gran expansión en Latinoamérica, volando a Asunción, Buenos Aires, Cali, Bogotá, Guayaquil, La Paz, Lima, Quito, Río de Janeiro, São Paulo y Santiago de Chile. Además, ese mismo año, American compra los derechos de rutas desde Miami a Latinoamérica provenientes de la quebrada Eastern Airlines (heredados de Braniff International Airways, pero originados por Pan American-Grace Airways que era conocida como Panagra).

Miami se transforma en uno de los principales centros de operaciones de American Airlines, quien durante los años 1990's se consolida como el principal operador aéreo entre los Estados Unidos y la región.

En 1999, American Airlines, junto con British Airways, Cathay Pacific, Canadian Airlines y Qantas forman la alianza global Oneworld.

### **Década de 2000**

En 1998 Robert C Randall fue reemplazado como presidente de la aerolínea por Donald J. Carty, que en abril de 2001 negoció la compra de la casi quebrada TWA por US\$ 445 millones sus activos operativos en el aeropuerto de Londres-Heathrow, estableciendo su hub principal en Europa. (Bryant, 1995)

American Airlines comenzó a perder dinero en la crisis económica que siguió a los atentados del 11 de septiembre de 2001, en el que dos de sus aviones fueron destruidos. Carty negoció acuerdos salariales y de beneficios con los sindicatos,

pero renunció después que los líderes sindicales descubrieran que tenía la intención de adjudicar paquetes de compensación ejecutiva. Esto socavó los intentos de AA en aumentar la confianza con su fuerza laboral e incrementar su productividad. Ese mismo año el hub de Saint Louis fue cerrado y AA removió su programa "More Room Throughout Coach" (que eliminó varias filas de asientos en ciertas aeronaves), finalizado el servicio de tres clases en muchos vuelos internacionales y estandarizando su flota en cada centro de operaciones.

Sin embargo, la aerolínea también se expandió a nuevos mercados, entre ellos Irlanda, India y China continental. El 20 de julio de 2005, American anunció una ganancia trimestral por primera vez en 17 trimestres; la aerolínea ganó \$58 millones en el segundo trimestre de 2005.

AA fue un fuerte partidario de la Enmienda Wright, que regulaba las operaciones de las aerolíneas comerciales desde Love Field en Dallas. El 15 de junio de 2006, American estuvo de acuerdo con Southwest Airlines y las ciudades de Dallas y Fort Worth en buscar la derogación de la Enmienda Wright con la condición de que Love Field siga siendo un aeropuerto doméstico y su capacidad de puertas sea limitada. (Suárez, 2014)

La crisis financiera de 2008 otra vez puso presión sobre la aerolínea. El 2 de julio de 2008, American anunció el despido temporal de hasta 950 asistentes de vuelo, a través de la Ley de Notificación de Ajustes y Reentrenamiento del Trabajador de Texas, además suspendió los vuelos de 20 de sus aviones MD-80. El centro de operaciones de American en el Aeropuerto Internacional Luis Muñoz

Marín en San Juan, Puerto Rico fue reducido de 38 a 18 vuelos diarios. Todos los aviones Airbus A300 fueron retirados a finales de agosto de 2009 y almacenados en Roswell, Nuevo México.

American también cerró su base de mantenimiento en Kansas City, heredada de TWA. El 13 de agosto de 2008, The Kansas City Star informó que American mudaría algunos trabajos de revisión desde esa base, las reparaciones en los Boeing 757 se trasladaron a Tulsa, Oklahoma junto con uno o dos Boeing 767; el departamento de aviación de la ciudad ofreció mejorar las instalaciones de reparación con la condición que la aerolínea mantuviera al menos 700 puestos de trabajo. El 28 de octubre de 2009 American notificó a sus empleados que iba a cerrar su base de Kansas City en septiembre de 2010 y además se cerrarían o harían recortes en cinco estaciones de mantenimiento de menor tamaño, lo que resultaría en la pérdida de hasta 700 puestos de trabajo. American cerró su base de mantenimiento en Kansas City (MCI) el 24 de septiembre de 2010.

American había tenido reiterados roces con la FAA en relación al mantenimiento de los MD-80 de su flota, cancelando 1000 vuelos por inspecciones el cableado durante tres días en abril de 2008, para asegurarse que cumplían con las normas de seguridad del gobierno. En septiembre de 2009, Associated Press y The Wall Street Journal informaron que American fue acusada de ocultar repetidos lapsos de mantenimiento en al menos 16 MD-80s de la FAA. Las cuestiones de reparación incluyeron elementos tales como toboganes de emergencia defectuosos, recubrimientos de motores inapropiados, agujeros taladrados de forma incorrecta y otros ejemplos de trabajo de mala calidad. El presunto lapso más grave fue la falta

de reparación de grietas en los mamparos de presión; la ruptura de un mamparo podría conducir a la despresurización de la cabina. También se alegó que la aerolínea retiró un avión con el fin de ocultarlo de los inspectores de la FAA. American comenzó el proceso de sustitución de sus aviones MD-80 más viejos con aviones Boeing 737 y Airbus A319 y A321.

American fue un jugador clave en la reestructuración de Japan Airlines en 2009-2011. En septiembre de 2009, AMR Corporation anunció que estaba buscando comprar parte de JAL, que atravesaba problemas financieros, 3637 mientras que su rival Delta Airlines también estaba estudiando invertir en la aerolínea junto con su socio de SkyTeam, Air France-KLM.3839 Japan Airlines canceló las negociaciones del posible acuerdo con todas las compañías aéreas el 5 de octubre de 2009. Delta, con la ayuda de TPG, en noviembre de 2009 hizo una oferta de UD\$1000 millones a JAL para asociarse con ellos; dos días después, se informó que AA y TPG se habían unido y hecho una oferta en efectivo de UD\$1500 millones a JAL. En febrero de 2010, JAL ha anunció oficialmente que fortalecería su relación con American Airlines y Oneworld.

### **Década de 2010**

A principios de julio de 2010, se informó que American Airlines estaba tratando de encontrar compradores para su aerolínea regional American Eagle. La decisión siguió a la de Delta Air Lines, que se deshizo de sus aerolíneas regionales de propiedad total, Compass Airlines y Mesaba Airlines.

American comenzó una empresa conjunta con British Airways e Iberia Airlines en octubre de 2010 que incluía la reciprocidad del viajero frecuente. El USDOT otorgó inmunidad antimonopolio preliminar a AA para la asociación en febrero de 2010, y la alianza fue aprobada oficialmente por el USDOT el 20 de julio de 2010.

American también anunció una asociación con JetBlue Airways en marzo de 2010, que cubría 27 destinos de JetBlue no servidos por American y 13 destinos internacionales de American desde Nueva York y Boston. American dio a JetBlue ocho pares de slots (turnos de llegada y salida) en el Aeropuerto Nacional Ronald Reagan y un par en el aeropuerto del condado de Westchester, a cambio, JetBlue dio a American 12 pares de slots en el aeropuerto JFK. A partir del 18 de noviembre de 2010 las dos aerolíneas darían millas a sus pasajeros en el programa de viajero frecuente de ambas aerolíneas, sin importar si los recorridos incluían una conexión internacional.

American amplió su servicio a Asia. En febrero de 2010 fue una de las primeras aerolíneas estadounidenses en licitar para servir el aeropuerto de Haneda en Tokio y se le concedieron los derechos para servir a Haneda desde Nueva York JFK. American planeó iniciar el servicio JFK-Haneda en enero de 2011, pero fue aplazado hasta febrero de 2011 citando la baja demanda de reserva, finalmente puso fin a su servicio de JFK-Narita a favor del servicio de JFK-Haneda en junio de 2012. American también comenzó servicio entre Los Ángeles y Shanghái en 2011 y entre Dallas/Fort Worth y Seúl en 2013, y anunció el lanzamiento del servicio del Aeropuerto Internacional de Dallas-Fort Worth tanto a Shanghái como a Hong Kong

en el verano de 2014, proporcionando el primer servicio sin escalas entre Dallas/Fort Worth y China.

American hizo el “mayor pedido de aviones de la historia” en julio de 2011,57 comprando 460 aeronaves Boeing 737 “next generation” y Airbus A320 con entrega programada entre 2013 y 2022. Estos aviones fueron designados para reemplazar la flota de corto y medio recorrido de American, 757-200, 767-200 y MD-80, para consolidar la flota en torno a cuatro familias de aviones (Boeing 737, Airbus A320, Boeing 787 y Boeing 777).

### **Bancarrota**

AMR Corporation se acogió al Capítulo 11 de protección de bancarrota el 29 de noviembre de 2011. American anunció una reducción de capacidad en julio de 2012 debido a la inmovilización de varias aeronaves, asociado a su bancarrota y la falta de pilotos debido a las jubilaciones. La aerolínea regional de American, American Eagle, retiró de 35 a 40 jets regionales, así como su flota turbohélice Saab. American cesó su servicio a Delhi, India en marzo de 2012. (Airlines, 2014)

En el verano de 2012, American estaba considerando la fusión con otra compañía aérea como parte de su plan de reestructuración. AMR consideró propuestas de fusión que involucraban a US Airways, JetBlue, Alaska Airlines, Frontier Airlines y Virgin América. El 31 de agosto de 2012 el CEO de US Airways, Doug Parker, anunció que American Airlines y US Airways habían firmado un acuerdo de confidencialidad, en el que las compañías aéreas deberían discutir sus finanzas y una posible fusión.

American notificó a más de 11,000 trabajadores de la posible pérdida de empleo como parte de su reorganización por bancarrota y redujo sus vuelos de dos a uno por ciento en septiembre y octubre de 2012.<sup>6364</sup> En octubre, la aerolínea anunció planes para contratar a 2500 pilotos durante dos años para el personal de nuevas rutas internacionales y nacionales. La Asociación de Pilotos, que representa a los pilotos de American Airlines, votó en diciembre de 2012 para ratificar un acuerdo tentativo entre la empresa y el sindicato.

En enero de 2013 American presentó un nuevo logotipo y nueva imagen corporativa, desvelando el diseño de su primer Boeing 777-300ER que entró en servicio a finales de ese mes.

En 2017, el grupo por los derechos civiles NAACP emitió una advertencia a los miembros de la comunidad negra para que no viajen por American Airlines, citando múltiples casos de discriminación racial.

## **1.2. Misión, visión y valores corporativos**

### **Misión**

Proporcionar servicio de transporte aéreo, pasajeros, carga y correo cumpliendo con estatutos y regulaciones de acuerdo a las leyes de cada país, comandada por las autoridades de la Aviación Civil.

## **Visión**

La visión de American Airlines se ve reflejado en su “Flight Plan 2020 – Plan de Vuelo 2020, que plantea ser competitivos para asegurar nuestro futuro. La imagen expuesta a continuación se la encuentra en cada una de las oficinas de American Airlines recordando siempre la visión que tiene la empresa:

El plan de vuelo de American Airlines detalla lo siguiente:

- Invertir de forma inteligente en el producto, la tecnología aeronáutica y en el posicionamiento de American Airlines para el éxito a largo plazo.
- Ganar lealtad del cliente, volar de manera segura y entregar los elementos básicos en consonancia con la diferenciación de los clientes de primera calidad y valor para todos los clientes.
- Fortalecer y defender nuestra red global, construcción de servicios en los principales mercados en línea y con los mejores socios.
- Ser un buen lugar para la gente buena, un ambiente de trabajo seguro y respetuoso de colaboración, entregar una compensación basada en el mercado.
- Volar rentablemente, aumentar los ingresos y reducir los costos.

## **Valores Corporativos**

A continuación, se presenta el conjunto de fuerzas o impulsos en los que se sustenta la actuación de los miembros de American Airlines. Dichos valores soportan la interiorización y la operacionalización de la misión.

- Responsabilidad y honestidad.
- Procesos sustentables y amigables con el medio ambiente.
- Integridad y transparencia
- Trabajo en equipo
- Comunicación eficaz

### **1.3. Principales sedes**

Junto su asociada regional American Eagle, ofrecemos un promedio de cerca de 6,700 vuelos diarios a 350 destinos en 50 países. Somos miembro fundador de la alianza oneworld®, cuyos miembros y miembros electos ofrecen cerca de 14,250 vuelos diarios a 1,000 destinos en 150 países.

Este año 2019, American Airlines Group Inc. encabezó la lista de las reestructuraciones radicales de negocios de la revista Fortune y sus acciones (NASDAQ: AAL) se unieron al índice S&P 500.

Fundada en 1930, hoy somos una de las aerolíneas más grandes del mundo. A través de los años, American ha generado más de 900,000 puestos de trabajo en todo el mundo y ha apoyado a cerca de 1,400 organizaciones sin fines de lucro.

#### **Alianza oneworld®**

La alianza oneworld® está conformada por un grupo de aerolíneas líderes en el mundo, comprometidas a brindar el más alto nivel de servicio y comodidad a viajeros frecuentes de todo el mundo.

## **Aerolíneas regionales**

American Eagle es una red de 9 aerolíneas regionales que operan bajo un acuerdo de código y servicio compartido con American. Juntas operan 3,400 vuelos diarios a 240 destinos en Estados Unidos, Canadá, el Caribe y México. 3 son subsidiarias de American Airlines Group:

- Envoy Air Inc.
- Piedmont Airlines Inc.
- PSA Airlines Inc.
- Además, hay otras 4 aerolíneas contratadas:
- Compass
- Mesa
- Republic
- SkyWest
- Envoy

Envoy Air Inc. opera 180 aviones en 900 vuelos diarios hacia más de 150 destinos alrededor del mundo. Los más de 15,000 empleados de la compañía brindan servicios regionales de vuelos y de asistencia en tierra a American bajo la marca de American Eagle.

La sede central de Envoy está ubicada en Irving, Texas, con hubs e instalaciones de mantenimiento en Dallas/Fort Worth, Chicago, New York y Miami. Las demás instalaciones están en Abilene, Texas; Bentonville y Little Rock, Arkansas; Columbus, Ohio; Marquette, Michigan; y Springfield, Missouri.

Piedmont Airlines, Inc. opera vuelos regionales diarios hacia el Este de EE. UU. Desde hubs en Charlotte y Filadelfia.

Las tripulaciones tienen su base en Filadelfia y los centros de servicio al cliente operan en 80 lugares alrededor del EE. UU. Las subestructuras de sustento están en Harrisburg y Filadelfia, Pennsylvania; Richmond y Roanoke, Virginia y Ocean City, Maryland.

PSA Airlines Inc. opera cerca de 150 aviones en 700 vuelos diarios hacia 90 destinos domésticos. Los más de 3,500 empleados de la empresa brindan servicio aéreo regional a American desde estaciones alrededor de EE. UU.

La sede central de PSA está ubicada en Dayton, Ohio, con bases de tripulación de vuelo en Dayton y Cincinnati, Ohio; Knoxville, Tennessee; Washington, D.C y Charlotte, Carolina del Norte.

Las instalaciones de mantenimiento están ubicadas en Dayton, Cantón y Cincinnati, Ohio; Charlotte, North Carolina; Greenville, South Carolina; Norfolk, Virginia y Savannah, Georgia.

#### **1.4. Presencia en América Latina**

En su afán de continuar con sus esfuerzos de promoción en América Latina y el Caribe, American Airlines, se unió a la Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo (ALTA).

La compañía tiene un fuerte compromiso con la región. A la fecha mantienen una operación de más de 2.100 vuelos semanales a 91 destinos. American Airlines es una de las grandes compañías que aportan directamente al desarrollo económico y social de la región, fomentando el turismo, contribuyendo a la creación de fuentes de empleo y ofreciendo a más personas la oportunidad de volar. Los ejecutivos se sienten muy orgullosos de contar con American Airlines en el destacado grupo de aerolíneas miembro de ALTA y están convencidos de que su participación activa en los comités, eventos e iniciativas de ALTA será clave para reforzar nuestro trabajo en lograr mejores condiciones para el transporte aéreo y sus usuarios en la región.

American Airlines, junto con su socio regional American Eagle, ofrecen en promedio cerca de 6.700 vuelos diarios a cerca de 350 destinos en más de 50 países. American tiene centros de conexiones en Charlotte, Chicago, Dallas/Fort Worth, Los Ángeles, Miami, Nueva York, Filadelfia, Phoenix y Washington, D.C., y es miembro fundador de la alianza 'Oneworld'.

Por su parte, ALTA cuenta actualmente con 30 aerolíneas miembro: 19 miembros full o líneas aéreas de América Latina y el Caribe con servicios domésticos y/o internacionales y 11 miembros asociados o aerolíneas que no tienen base en la región, pero tienen intereses o están ofreciendo servicios en la región. American Airlines, pertenece a este último grupo.

Empezando en septiembre del 2019, American Airlines reducirá la frecuencia del único vuelo directo que existe entre Uruguay y EEUU. La ruta Montevideo-Miami

pasará de ser operada en forma diaria a cumplir 5 frecuencias semanales de acuerdo a una actualización publicada en twitter por el usuario DCAFlyer.

Del update semanal de horarios: a partir de septiembre American Airlines reduce frecuencias en la ruta Miami-Montevideo, pasa de diario a 5 por semana.

También se reducen las frecuencias de vuelo en dos rutas entre Miami y ciudades brasileñas, Manaus y Brasilia. En estas rutas, además, la capacidad se reduciría aún más al cambiar los equipos de Boeing 757 a MAX 8, de 200 a 178 pasajeros.

En el caso de Montevideo es posible que la reducción de frecuencia vaya acompañada también de un cambio de equipo, desde el actual 767-300, con capacidad para 209 pasajeros, a un nuevo 787-8 o 787-9. Estos son los modelos con los que American Airlines está sustituyendo los ochentavos y muy criticados 767-300. Son los que usa, por ejemplo, para sus rutas entre Chile y EEUU.

Los 787 tienen capacidad para entre 226 y 285 pasajeros, según el modelo y la configuración. De esta forma, de los actuales 2.884 asientos disponibles (ida y vuelta), la aerolínea estadounidense pasaría a entre 2.260 asientos con el B787-8 - un 20% menos- y 2.850 con el B787-9, casi la misma disponibilidad actual.

#### **1.4.1. Estructura corporativa en la República Dominicana**

American Airlines tiene en la República Dominicana 42 años, dedicados en esfuerzo y determinación en construir una sólida relación y en agradecimiento al

incondicional apoyo y la gran preferencia de los dominicanos, por lo que se sienten comprometidos en brindar cada vez más un mejor servicio.

Hoy día American Airlines es una nueva aerolínea, mucho más moderna, con una gran plataforma tecnológica y con un enfoque en el servicio al cliente y en operar de manera confiable y segura, por lo que la flota de aviones de la aerolínea también se está convirtiendo en la más moderna de todo el mundo, desarrollando una relación con los dominicanos conectándolos con las de 350 ciudades alrededor del mundo.

Actualmente, la empresa tiene presencia en cinco destinos que son Santo Domingo, Santiago, Puerto Plata, La Romana y Punta Cana, con aproximadamente 123 vuelos semanales, más que cualquier otra aerolínea en el país.

**CAPÍTULO II**

**SITUACIÓN ACTUAL DEL MERCADO TURÍSTICO DE**

**SANTO DOMINGO.**

## **2.1. Situación actual del mercado turístico de Santo Domingo.**

El sector turístico de República Dominicana termina el año con un balance positivo, marcado por un aumento de la llegada de turistas extranjeros, mayor capacidad hotelera, nuevas rutas aéreas y la consolidación de los diferentes destinos a lo largo del país.

“Cada vez llegan más y más turistas a descubrir todos los rincones de nuestro país. Facilitar su ingreso con menos trámites aduaneros, una mayor conectividad aérea y las acciones de promoción en los diversos mercados del mundo fueron tres pilares fundamentales este año”, afirma Magaly Toribio, Asesora de Marketing del Ministerio de Turismo de República Dominicana (MITUR). “2018 atrajo importantes inversiones hoteleras y continuó consolidándose como el destino turístico más importante del Caribe”.

Los datos oficiales del Banco Central de República Dominicana muestran que, entre enero y noviembre de este año, arribaron al país por vía aérea 5,009,417 de turistas extranjeros, lo que significó un incremento de 297,931 visitantes respecto al mismo periodo de 2017 y un crecimiento acumulado de 6.3%. Por vía marítima llegaron 729,678 personas. MITUR proyecta cerrar el año con 6,6 millones de visitantes, lo que representaría un crecimiento acumulado de 6.7%.

El 60% de los turistas son norteamericanos, seguidos por los europeos (23%). El resto de los mercados emisores de relevancia fueron Sudamérica (20%), Centroamérica y Caribe (4%) y por último Asia. La estadía promedio de los visitantes fue de 8.35 noches y el gasto promedio por día ascendió a US\$ 136.30.

La apertura de nuevas rutas aéreas permitió a República Dominicana ampliar este año sus puertas de acceso y tener mayor conectividad con el mundo. Desde enero, la aerolínea LATAM ofrece dos vuelos semanales entre Brasilia y Punta Cana; en agosto, Aerolíneas Argentinas inauguró su nueva ruta que une Córdoba, la segunda ciudad más poblada de Argentina, y Punta Cana; mientras que en noviembre Aeroméxico abrió dos vuelos semanales desde Ciudad de México a Punta Cana, sumando así el segundo destino de la aerolínea en el país ya que desde 2016 vuela a Santo Domingo.

El ingreso de los visitantes extranjeros también se ha facilitado este año al incluir la tarifa en concepto de Tarjeta de Turista al costo de los boletos aéreos, una medida que maximiza el tiempo de quienes visitan el destino, acortando los trámites aduaneros.

La preferencia por República Dominicana se reflejó en 2018 en la elección del país como sede de eventos de relevancia mundial, como es el caso del famoso torneo de golf internacional PGA Tour, que por primera vez este año se celebró en tierras dominicanas, concretamente en el campo Corales del Punta cana Resort & Club-, que volverá a ser sede en 2019.

Entre los destinos dominicanos mejor posicionados se destaca la ciudad capital de Santo Domingo, que este año fue elegida como la segunda ciudad más amigable del mundo por los lectores de la prestigiosa revista internacional de viajes y estilo de vida Conde Nast Traveler, destacando sus lectores el encanto de la Ciudad Colonial, la amabilidad de la gente y el excelente servicio. Punta Cana, en

tanto, mantiene su liderazgo en cuanto a cantidad de visitantes extranjeros: de enero a septiembre de este año recibió 3, 017,054 personas del exterior.

La fuerte inversión que concentra el sector turístico dominicano (casi 20% de la IED total en 2017) muestra el buen desempeño que viene teniendo y las buenas perspectivas a futuro. Entre enero y septiembre del año 2018, el Consejo de Fomento Turístico (Confotur) aprobó la clasificación de 51 proyectos turísticos con una inversión aproximada de US\$ 2,809 millones, que aportarán unas 13,500 nuevas habitaciones en los próximos tres años. En el lapso de 2018 se añadieron a la acogida turística aproximadamente 4,000 nuevas habitaciones y se remodelaron alrededor de 6,300, que se sumaron a las 77,259 existentes.

La política de publicidad y promoción de los destinos dominicanos en el exterior, llevada a cabo por MITUR en conjunto con el sector privado, es clave a la hora de explicar los resultados positivos. Durante el año 2018, Mitur participó en las ferias internacionales turísticas del mundo, incluyendo Anato en Colombia, ABAV en Brasil, FIEXPO en Chile y FIT en Argentina. Las campañas digitales fueron relevantes, considerando que un alto porcentaje de los viajes se concretan por esa vía. Además, Caminata, la más reciente campaña promocional del MITUR para LATAM que recorre y resalta de forma creativa la cercanía de las bellas experiencias dentro de República Dominicana, continúa cautivando y contribuyendo a la captación del mercado; resaltando el caso de Argentina, que se destaca por ser el cuarto mercado emisor de turistas y el primero de Latinoamérica.

Por la cantidad de divisas que aporta, el turismo constituye la mayor fuente de ingresos de divisas del país. Se estima que al cierre de 2018 los ingresos ascenderán a USD 7,500 millones, lo que representa un aumento de 4.5% respecto al 2017.

## **2.2. Situación de las rutas comerciales que operan entre Nueva York y Santo Domingo.**

En el país el transporte aéreo es una industria innovadora que guía el progreso económico y social. Por esta se conectan personas, países, culturas y cargas. Provee acceso a los mercados globales y genera comercio y turismo. Forja lazos entre países desarrollados y naciones en desarrollo.

El transporte aéreo es frecuentemente el único medio de conexión desde y hacia áreas remotas, también el que ayuda a mover la carga en menos tiempo, promoviendo la competitividad porque permite que nuestros productos puedan acceder a mercados que de otra forma no llegarían, y a cumplir con los requerimientos del proveedor.

Las rutas comerciales que operan desde y hacia Santo Domingo operadas por American Airlines son las siguientes:

1. USA
2. Bahamas
3. Aruba
4. Curazao

7. Freeport
8. Guadalupe
9. Grand Cayman
10. Jamaica
11. Martinica
13. España
14. Islas Turcos y caicos
16. Puerto Rico
17. San Croix
18. San Martin
19. San Thomas
20. Tórtola.

### **2.3. Principales razones que llevaron a los ejecutivos de American Airlines a cancelar la ruta comercial que operaba entre Nueva York y Santo Domingo**

De acuerdo con la dirección del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC), la razón por la cual la empresa canceló la ruta comercial que operaba entre Nueva York y Santo Domingo, y que también vio afectada la ruta Santiago-Nueva York en abril del 2019, se debieron a razones propias de la empresa American Airlines (AA).

Ejecutivos del IDAC y parte de la población, lamentan la decisión ordenada por la aerolínea norteamericana, la cual, no obstante, confirmó que mantendrá su

compromiso con República Dominicana sirviendo a sus clientes a través del Centro de Conexiones ubicado en Miami, Florida.

Mediante un despacho de prensa, American Airlines en República Dominicana informó que los últimos vuelos programados en las rutas canceladas serán hasta el 1 de abril de este año.

De acuerdo con pronunciamientos de ejecutivos del IDAC, la decisión pudiera interpretarse como “un reacomodo del mercado del transporte de pasajeros desde República Dominicana hacia y desde Nueva York por la existencia de otras empresas que operan en esa ruta”.

La ruta Santo Domingo-Nueva York es una de mayor demanda de asientos al día, existiendo otras aerolíneas que operan vuelos directos entre las dos ciudades.

Estadísticas del IDAC proyectaron 362 operaciones hasta marzo del año 2019 en la ruta aeropuertos Kennedy – AILA.

## **2.4. Diseño de la investigación**

Esta investigación se considerará no experimental, debido a que es imposible manipular variables. Se evaluará la situación por la cual la empresa American Airlines cancelo los vuelos comerciales entre Nueva York y Santo Domingo, para de ahí poder realizar estrategias que permitan reestablecer los vuelos en dicha ruta.

### **2.4.1. Enfoque**

Se utilizarán los enfoques cuantitativo y cualitativo pues se realizarán encuestas y entrevistas y estas a su vez serán evaluados y cuantificados para conocer su efectividad.

### **2.4.2. Orientación**

La investigación se considera de forma lineal ya que las variables se medirán una vez.

### **2.4.3. Tipo de investigación**

La investigación se considera descriptiva porque se realizará una encuesta en el Aeropuerto Internacional de las Américas “Dr. José Francisco Peña Gómez” para apreciar la realidad que viven los miles de pasajeros que no cuentan con ofertas que puedan competir con las que actualmente les ofrece JetBlue.

### **2.4.4. Métodos de investigación**

En la investigación se utilizarán los siguientes métodos:

Inductivo: A través de este método se tomará de lo particular a lo general y se observaran situaciones referentes a los vuelos comerciales cancelados por American Airlines entre Nueva York y Santo Domingo.

Analítico: Este método permitió conocer la situación que se presentó para que los ejecutivos cancelaran los vuelos comerciales entre Nueva York y Santo Domingo por la compañía American Airlines y poder reestablecer los mismos,

tomando en cuenta la recolección de informaciones de distintos medios. También a través de la exploración del entorno.

Síntesis: Implica la comprensión completa de la esencia de lo que ya se conocía acerca de los vuelos comerciales en la aeronáutica civil entre Nueva York y Santo Domingo.

## **2.5. Fuentes y técnicas de recolección de datos**

### **2.5.1. Fuentes**

Primarias: Datos que serán obtenidos de la encuesta y la entrevista a ejecutivos de American Airlines y a ejecutivos del Aeropuerto Internacional de las Américas “Dr. José Francisco Peña Gómez”, así como a usuarios de los vuelos que viajan en la ruta Nueva York – Santo Domingo.

Secundarias: Esta investigación estará constituida por tesis, informaciones de internet, libros, periódicos, informes, revistas y documentos que muestren informaciones relacionadas con la situación de los vuelos entre Nueva York y Santo Domingo por American Airlines.

### **2.5.2. Técnicas**

En esta investigación se utilizarán dos tipos de técnicas:

Entrevista: Se utilizará un cuestionario con preguntas abiertas aplicadas a la gerencia de American Airlines y a los ejecutivos del Aeropuerto Internacional de las Américas “Dr. José Francisco Peña Gómez”.

Encuesta: Estará conformada por un cuestionario de preguntas cerradas aplicadas a usuarios de las rutas comerciales entre Nueva York y Santo Domingo que viajan a través del Aeropuerto Internacional de las Américas “Dr. José Francisco Peña Gómez” durante el periodo junio-agosto del año 2019.

## 2.6. Determinación de las variables

<b>Objetivos específicos</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Indicadores</b>
Conocer la historia de la compañía American Airlines.	Historia de la compañía American Airlines	Tiempo que tiene la empresa desde su primera operación hasta el momento en que se realiza el estudio.	Documental.
Evaluar la situación actual del mercado turístico de Santo Domingo.	Situación actual del mercado turístico.	Como se encuentra el mercado turístico en Santo Domingo.	Documental
Evaluar la situación de las rutas comerciales que operan entre Nueva York y Santo Domingo.	Situación de las rutas comerciales.	Situación actual de los vuelos comerciales entre las rutas de Nueva York y Santo Domingo.	Documental.

<p>Analizar las principales razones que llevaron a los ejecutivos de American Airlines a cancelar la ruta comercial que operaba entre Nueva York y Santo Domingo.</p>	<p>Razones que llevaron a los ejecutivos a cancelar la ruta comercial.</p>	<p>Motivos que sustentan los ejecutivos fueron las razones para cancelar los vuelos comerciales entre Nueva York y Santo Domingo.</p>	<p>Entrevista.</p>
<p>Establecer las estrategias para reestablecer la ruta de vuelos comerciales entre Santo Domingo y New York.</p>	<p>Estrategias para reestablecer la ruta.</p>	<p>Plan estratégico que permitirá a los investigadores desarrollar las estrategias para reestablecer las rutas de vuelos entre Nueva York y Santo Domingo.</p>	<p>Encuesta.</p>

## 2.7. Población y muestra de estudio

La población que se escogerá como objeto de estudio en esta investigación será a través de entrevista al encargado los ejecutivos de American Airlines en Santo Domingo, así como a la gerencia del Aeropuerto Internacional de las Américas “Dr. José Francisco Peña Gómez”.

En la muestra para las encuestas a los usuarios de los vuelos comerciales entre Nueva York y Santo Domingo que viajan a través del Aeropuerto Internacional de las Américas “Dr. José Francisco Peña Gómez”, en una muestra por conveniencia de 200 viajeros.

## **2.8. Presentación de los datos de la encuesta**

**1. ¿Ha viajado usted a través de American Airlines?**

- a) Si                                      b) No

**2. Identifique la clase que frecuentemente utiliza para viajar:**

- a) Clase de Negocios/Primera                      b) Clase Turista/Económica

**3. ¿Cuántas veces ha volado usted en esta aerolínea?**

- a) Menos de 3 veces                      b) 3 a 10 veces                      c) Más de 10 veces

**4. ¿Cuál es su frecuencia de vuelos por mes?**

- a) Menos de 3 veces                      b) 3 a 10 veces                      c) Más de 10 veces

**5. ¿Qué le pareció la noticia de la cancelación de las rutas comerciales SDQ-NYC de American Airlines?**

- a) Excelente                                      b) Regular                                      c) Mal

**6. ¿Cómo les ha afectado a sus planes esta decisión?**

- a) Mucho                                      b) Poco                                      c) Nada

**7. ¿Confía usted en la línea aérea American Airlines?**

a) Mucho

b) Poco

c) Nada

**8. ¿Qué espera usted que se haga al respecto?**

a) Reabrir las

b) Reestructurarla

c) Cambiar de aerolínea

**9. ¿Que le parece realizar una estrategia de restablecimiento de los vuelos de SDQ- ¿NYC en American Airlines, período junio-agosto 2019?**

a) Excelente idea

b) Buena idea

c) Mala idea

¡¡¡Muchas gracias!!!

**CAPITULO III**

**ESTRATEGIAS PARA REESTABLECER LA RUTA**

**DE VUELOS COMERCIALES ENTRE SANTO**

**DOMINGO Y NEW YORK.**

### **3.1. Diseño de la propuesta**

Para entender realmente el problema se debe establecer un marco conceptual que describa en qué consiste este proceso y qué actividades tiene asociadas.

El conjunto de actividades que componen el proceso de planificación de una compañía aérea generan el pilar central de su estrategia al fijar el conjunto de mercados a los que dirigirse, con qué frecuencia servirlos y en qué horarios hacerlo. Por supuesto, todo esto contempla una serie de restricciones tanto internas y externas que tiene la aerolínea.

#### **3.1.1. Planificación del programa de vuelos**

A partir de los siguientes datos: análisis histórico de rutas, cambios en el entorno competitivo y en la capacidad de los mercados, los planes de crecimiento de la compañía aérea y otros criterios y previsiones estratégicas, se definen un conjunto de itinerarios a operar. Esto implica definir los aeropuertos que estamos interesados a cubrir, además de, posteriormente, definir horas de salida, llegada y frecuencias de vuelos.

El resultado de esta actividad define el plan comercial de la aerolínea, por lo que es la base en la que se basan los principales ingresos de la aerolínea y, además, define la competitividad de la empresa. Esta es una actividad que se lleva a cabo con una antelación de entre 18 y 12 meses antes de la salida de los vuelos.

Como se ha mencionado anteriormente, tanta antelación en las previsiones hace que en el día de operaciones la demanda real difiera mucho de la prevista, por lo que puede hacer que un vuelo que era óptimo operacional y económicamente para la empresa, ahora sea lo contrario.

La programación de vuelos es el elemento fundamental sobre el que se sustentan el resto de actividades de planificación de cualquier compañía aérea.

### **3.1.2. Asignación de flotas**

Una vez se ha definido el conjunto de vuelos a operar, hay que asignar un tipo de avión a cada vuelo. El objetivo, actualmente, es maximizar los ingresos de la aerolínea, aunque en este proyecto se trabajará una concepción diferente, la de minimizar los costes a través de la maximización del uso de aeronaves.

El objetivo real es buscar una asignación óptima de capacidad (número de asientos) en cada vuelo, en relación a la demanda de pasajeros prevista. Aunque en este proyecto no se trabajará esta perspectiva, sino que se trabajará la de a partir de programar las rutas asegurar que se minimiza la flota necesaria a asignar, facilitando así dicha tarea.

Se puede decir que la asignación que se trabaja en este proyecto es como un punto intermedio entre las fases de programación de vuelos y asignación de flotas.

El problema de asignación de flotas real contempla, además, restricciones como que la flota está limitada a los tipos de aeronave de que dispone la compañía y también a la necesidad de conservar un balance de cada tipo de avión en cada aeropuerto base. Este último, es un factor muy relevante de cara a garantizar que el programa de vuelos sea operativamente factible, ya que permite garantizar la disponibilidad de la misma cantidad de cada tipo de avión en cada uno de los aeropuertos en los que la compañía aérea tiene una base.

En cambio, con la heurística planteada y explicada anteriormente, este algoritmo trabaja siempre sobre una flota infinita y, simplemente, procura minimizarla.

### **3.1.3. Planificación del mantenimiento y matriculación de vuelos**

Una vez ya se ha asignado el tipo de avión que debe operar cada vuelo, se debe asignar qué avión exactamente operará cada vuelo.

Así pues, se contemplan restricciones como las necesidades de mantenimiento y revisiones obligatorias para cada avión, así como los tiempos de escala necesarios.

En esta fase se consigue determinar qué avión matriculado vuela cada ruta, cumpliendo así con las restricciones mencionadas.

Esta es la última fase del proceso, y a menudo se realiza una semana antes del vuelo. Esta última parte no se trabajará tampoco en este algoritmo.

#### **3.1.4. Planificación de tripulaciones**

Esta actividad tiene por objetivo asignar las tripulaciones (tanto auxiliares como técnicos) que han de operar cada uno de los vuelos planificados en la etapa de programación de vuelos, de forma que se minimicen los costes.

Le afectan una gran cantidad de restricciones, tanto operacionales como legales, que dificultan realmente una solución óptima y por lo cual muchos investigadores han trabajado en este problema.

Para llevar a cabo esta actividad se deben tener en cuenta aspectos como los períodos de actividad máximo que regulan los convenios colectivos, los descansos obligatorios, periodos no lectivos o de formación, certificaciones de tipo de aeronave, bases...

Esta fase se lleva a cabo alrededor de un mes antes del día de operación. En este proyecto no se trata esta fase.

## CONCLUSIÓN

En los últimos años el transporte de pasajeros ha tenido una demanda que se ha ido incrementando constantemente año con año. Actualmente la competencia que ejerce las aerolíneas de bajo costo ha beneficiado al pasajero, brindando posibilidades más económicas de acceder a viajar en avión. Con este modelo de negocio, las personas pueden optar por omitir comodidades como lo son la alimentación, confort, elección de asiento, entre otros; pero obteniendo un beneficio económico por medio de tarifas más accesibles.

La asignación de flotas a los itinerarios es el segundo paso que realizan las aerolíneas en el proceso de planificación de las operaciones futuras. Como tal, la correcta definición de qué aeronave cubrirá cada vuelo llevará a una correcta planificación operacional en los otros ámbitos que se ven afectados por este, como si de una cascada se tratase. Además, en esta fase, se gestionan los activos más valiosos de una aerolínea, sus aviones, y los que, a la vez, por reglamentaciones internacionales, sufren grandes restricciones y no pueden ser asignados deliberadamente.

Este proceso se lleva a cabo a largo plazo, por lo que la desviación que puede sufrir esta planificación hasta el día de operaciones es más que visible. Esta desviación puede afectar la eficiencia de las operaciones, tanto en términos operacionales como económicos. El coste de asignar un avión con poca capacidad

a una ruta con mucha demanda puede destruir la cuota de mercado de la aerolínea. Además, es importante entender que la asignación de flotas depende, a su misma vez, de las rutas que tenga que volar cada aeronave.

Así pues, en este proyecto se presenta un modelo de resolución que tratará como un único problema la planificación de rutas y la asignación de flotas. De esta manera se asegurará una asignación eficiente y eficaz de la flota a los saltos de cada vuelo a partir de crear unas rutas que cubran todos los clientes a servir y que minimizan los costes operativos, todo esto cumpliendo con las retracciones técnicas y legales.

## RECOMENDACIONES

Evaluando el presente estudio realizado en este proyecto y las conclusiones que se han podido extraer del mismo, se pueden hacer las siguientes recomendaciones:

1. Aplicar estas nuevas técnicas para conseguir una aplicación más realista del problema dentro de un entorno estocástico (cómo el real).
2. Se debería intentar modelar el comportamiento de los procesos.
3. Ejecutar una simulación que mostrase unos resultados que han evaluado factores que pueden afectar la planificación de vuelos a través de retrasos, independientemente del motivo.
3. Incorporar la opción de bloquear ciertas conexiones entre aeropuertos, los cuales, a pesar de tener que servirse desde un mismo departamento.
4. Incorporar el concepto del fallo de los aviones. Para ello se debería modelar con una distribución estadística apropiada los tiempos de fallo de los componentes de las aeronaves, para saber cuando estas fallan.

## BIBLIOGRAFÍA

- STRO, QUESADA RENATO. ELEMENTOS DEL TURISMO. Primera edición.  
Editorial UNIVERSIDAD ESTATAL a distancias, San José COSTA RICA.  
2000
- MENDEZ, CARLOS. Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación.  
Tercera edición. Editorial Mc Graw Hill. Colombia. 2011
- CABARCOS NOVÁS, NOELIA. Promoción y venta de servicios turísticos.  
Comercialización de servicios turísticos. Primera edición. Ideas  
propias.2006
- AA. (3 de junio de 2019). *Federal Aviation Administration*. Obtenido de Airline  
Certificate Information - Detail View: [http://av-  
info.faa.gov/detail.asp?DSGN\\_CODE=AALA&OPER\\_FAR=121&OPER\\_NA  
ME=AMERICAN+AIRLINES+INC](http://av-info.faa.gov/detail.asp?DSGN_CODE=AALA&OPER_FAR=121&OPER_NAME=AMERICAN+AIRLINES+INC)
- Aerodom. (3 de junio de 2019). *Aerodom*. Obtenido de Aeropuertos Dominicanos  
Siglo XXI: <http://www.aerodom.com/app/do/frontpage.aspx>
- Aeronautica, C. (3 de junio de 2019). *Aeronautica Civil*. Obtenido de Glosario de  
Terminos:  
[http://www.aerocivil.gov.co/atencion/informaci%C3%B3n/PublishingImages/  
Lists/Glosario/AllItems/glosario.xlsx](http://www.aerocivil.gov.co/atencion/informaci%C3%B3n/PublishingImages/Lists/Glosario/AllItems/glosario.xlsx)
- Airlines, A. (Jueves de Agosto de 2014). «*AMR, la compañía matriz de American  
Airlines se acogerá a la bancarrota*». *cnn.com*. 29 de noviembre de 2011.  
*Consultado el 17 de agosto de 2014*. Obtenido de [www.cnn.com](http://www.cnn.com)
- Bryant, A. (Lunes de Junio de 1995). «*T.W.A. Cleared for 2d Bankruptcy Filing*».  
*The New York Times*. *Consultado el 26 de marzo de 2010*. Obtenido de  
[www.newyorktimes.com](http://www.newyorktimes.com)
- EcuRed. (2018).

- Isidore, C. (Martes de Noviembre de 2011). «*American Airlines and AMR file for Chapter 11 bankruptcy*». *CNN*. Consultado el 2 de diciembre de 2011. Obtenido de CNN
- Jose, J. (2018).
- Lazarowitz, E. (Lunes de Agosto de 2014). «*American Airlines and US Airways merge to create world's largest airline; move may potentially increase airfares*». *New York Daily News*. Consultado el 15 de agosto de 2014. Obtenido de New York Daily News
- Maps, T. &. (Lunes de Noviembre de 2010). *Timetables & Route Maps – American – 1970 – September 14*. *Airchive*. Consultado el 4 de noviembre de 2010. Obtenido de [www.americanairlines.com](http://www.americanairlines.com)
- Maxon, T. (Lunes de Noviembre de 2013). «*Judge OKs American Airlines-US Airways merger, American's exit from bankruptcy*». *Dallas Morning News*. Archivado desde el original el 28 de noviembre de 2013. Consultado el 29 de noviembre de 2013. Obtenido de American Airlines-US Airways
- Quezada, J. J. (2018).
- Severino, J. (3 de junio de 2019). *Aviación comercial: la conexión de R. Dominicana con el mundo*. Obtenido de El Dinero: <https://www.eldinero.com.do/17040/aviacion-comercial-la-conexion-de-republica-dominicana-con-el-mundo/>
- Smith, P. (Lunes de Enero de 2014). «*American Airlines to Keep New Livery. Was the Election Rigged?* ». *The Boston Globe*. Obtenido de [www.americanairlines.com](http://www.americanairlines.com)
- Spira, J. (Lunes de Diciembre de 2013). «*American Airlines: Challenges Ahead Include Merging Systems, Changing Alliances, and Aligning In-Flight Service*». *Frequent Business Traveler*. Consultado el 3 de diciembre de 2013. Obtenido de [www.americanairlines.com](http://www.americanairlines.com)

Suárez, M. N. (Lunes de Agosto de 2014). «*Nuevos destinos de Southwest Airlines*». *elhispanonews.com*. Archivado desde el original el 19 de agosto de 2014. Consultado el 16 de Agosto de 2014. Obtenido de [www.elhispanonews.com](http://www.elhispanonews.com)

Yahoo.com. (Lunes de Septiembre de 2012). *Associated, The* (12 de septiembre de 2012). «*American Air signs deal to contract out some flying to SkyWest*». *Yahoo! News*. Consultado el 3 de octubre de 2012. Obtenido de [www.yahoo.news](http://www.yahoo.news)

# **ANEXOS**



# **UNAPPEC**

## **COORDINACIÓN DE MONOGRÁFICO**

**Vicerrectoría Académica**

**Oficina Coordinadora de Curso Monográfico**

**Anteproyecto de Trabajo Final (TF) en las modalidades de Monografía  
de Investigación Acción para optar por el título de  
Licenciatura en Turismo**

**Título de la Monografía**

**Estrategia de restablecimiento de los vuelos de SDQ-NYC en  
American Airlines, período junio-agosto 2019.**

**Nombres:**

<b>María Del Carmen De Los Santos Bonseñor</b>	<b>2012-1884</b>
<b>Jeanny De La Mota</b>	<b>2012-0083</b>
<b>Johel Tejada Brea</b>	<b>2009-0459</b>

**Profesor Facilitador:**

**Raysa Yanet González Payano  
Enmi Elizabeth Torres**

**Santo Domingo, D. N.**

**Junio de 2019**

## **TEMA DE INVESTIGACIÓN**

Estrategia de restablecimiento de los vuelos de SDQ-NYC  
en American Airlines, período junio-agosto 2019.

# **1. SELECCIÓN DEL TÍTULO Y DEFINICIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN**

Estrategias de restablecimiento de los vuelos de SDQ-NYC en American Airlines, período junio-agosto 2019.

## **1.2 Modelo o instrumento de cambio:**

Las estrategias que se pretenden diseñar están orientadas al restablecimiento de los vuelos comerciales de la línea aérea American Airlines entre Santo Domingo y Nueva York, que a partir del año 2013 fuera cancelada dicha ruta.

## **1.3 Objeto de estudio:**

Diseñar las estrategias de restablecimiento de los vuelos de SDQ-NYC en American Airlines, período junio-agosto 2019.

## **1.4 Campo de acción:**

El restablecimiento de los vuelos comerciales en la línea aérea American Airlines es muy importante para la movilización del turismo en la República Dominicana. El turismo, uno de los principales motores de la economía, ha jugado un papel preponderante en el sector de la aviación comercial, así como también los altos niveles de competitividad que muestra el país para la inversión.

# **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

American Airlines, In. fue fundada en 1930 como American Airways. Es una empresa de aerolíneas americana que opera vuelos programados en una extensa red de rutas nacionales e internacionales en América del Norte, El Caribe, América del Sur, Europa y Asia, dentro de los cuales se encuentra la ruta Santo Domingo-New York, la cual fue cancelada en el año 2013 (AA, 2019).

En el año 2013 los ejecutivos de la línea aérea calificaron de difícil tomar la decisión de tener que cancelar sus vuelos directos entre Nueva York y Santo Domingo y Santiago. La razón se debió a los resultados de un informe que muestra el desempeño de las rutas individuales dentro de su red global, dando fin a un servicio que por más de 37 años brindó la compañía a sus usuarios. Esta cancelación provocó, además, la cancelación de decenas de empleados.

Luego del desplazamiento que provocó JetBlue, que en los primeros tres meses del año 2019 transportó unos 483,841 pasajeros, American Airlines abandonó la ruta Nueva York-Santo Domingo ha mantenido conexiones solo entre Miami, Puerto Plata, Santiago y Punta Cana, moviendo así 233,046 pasajeros entre enero-marzo, un 48.1% de los pasajeros transportados por JetBlue (Severino, 2019).

De continuar esta situación, podrían surgir otras rutas que supongan la satisfacción de la necesidad que tienen los usuarios de estas rutas aéreas, y afianzar las que ya están como son el caso de JetBlue, la cual se ha convertido en la única línea aérea que brinda este servicio en la referida ruta.

Para poder tener respuesta positiva sobre el restablecimiento de esta ruta comercial, es necesario llevar a cabo un estudio que permita identificar las razones más contundentes que llevaron a los ejecutivos a tomar la decisión, y así poder plantear una propuesta competente y así poder presentar las estrategias de restablecimiento de los vuelos de SDQ-NYC en American Airlines que los usuarios requieren.

## **2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles estrategias son las más competentes para el restablecimiento de los vuelos de SDQ- ¿NYC en American Airlines, período junio-agosto 2019?

## **2.2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

1. ¿Cuál es la historia de la compañía American Airlines?
2. ¿Cuál es la situación actual del mercado turístico de Santo Domingo?
3. ¿Cuál es la situación de las rutas comerciales que operan entre Nueva York y Santo Domingo?
4. ¿Cuáles son las principales razones que llevaron a los ejecutivos de American Airlines a cancelar la ruta comercial que operaba entre Nueva York y Santo Domingo?
5. ¿Cómo establecer las estrategias para reestablecer la ruta de vuelos comerciales entre Santo Domingo y New York?

## **3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1. General**

Diseñar las estrategias de restablecimiento de los vuelos de SDQ-NYC en American Airlines, período junio-agosto 2019.

### **3.2. Específicos**

1. Conocer la historia de la compañía American Airlines.
2. Evaluar la situación actual del mercado turístico de Santo Domingo.
3. Evaluar la situación de las rutas comerciales que operan entre Nueva York y Santo Domingo.

4. Analizar las principales razones que llevaron a los ejecutivos de American Airlines a cancelar la ruta comercial que operaba entre Nueva York y Santo Domingo.

5. Establecer las estrategias para reestablecer la ruta de vuelos comerciales entre Santo Domingo y New York.

## **4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. Justificación teórica**

La navegación aérea, tanto civil como comercial, en la República Dominicana, ha logrado avances que se destacan sobre las demás naciones de la región del Caribe. El turismo, uno de los principales motores de la economía, ha jugado un papel preponderante en el sector de la aviación comercial, así como también los altos niveles de competitividad que muestra el país para la inversión. A estas ventajas comparativas se suma la ubicación geográfica como un complemento de valor.

Este estudio se enfoca en la problemática que ha generado la cancelación de la ruta comercial que tuvo la línea aérea American Airlines por más de 37 años con vuelos entre Nueva York y Santo Domingo, y que por cuestiones que, según un estudio realizado por ellos, la misma dejó de tener un tránsito de pasajeros que les resultara sostenible, obteniendo esta ruta la línea JetBlue, la cual ha estado acaparando la mayoría de los vuelos entre estos dos países.

Los resultados que muestre esta investigación beneficiarán tanto a los turistas, residentes y visitantes de ambos países, pues el turismo es permanente y en temporadas altas mucho más, ya que mueve gran parte de la economía de cada uno de ellos.

## **4.2. Justificación metodológica**

En la elaboración de este estudio se emplearán métodos científicos basados en situaciones que pueden servir investigadas por la ciencia, para luego de que sean demostradas, puedan ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otras instituciones educativas.

## **4.3. Justificación Práctica**

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de establecer rutas de vuelos alternas a las que existen actualmente, y la mejor manera es reestablecer la recién cancelada ruta que dejó de funcionar de la empresa American Airlines.

# **5. MARCO DE REFERENCIAS: TEÓRICO, CONCEPTUAL, ESPACIAL Y TEMPORAL**

## **5.1. MARCO TEÓRICO**

Los inventores del primer avión eran Orville y Wilbur Wright. El 17 de diciembre de 1903, los hermanos Wright hicieron el primer experimento exitoso en el cual una máquina (también conocido como avión) que lleva un hombre se levantó por su propio poder, voló de forma natural ya la tarde la velocidad, y descendió sin sufrir daños.

A partir de entonces, las mejoras se fueron sucediendo, y cada vez se lograban mejoras sustanciales que ayudaron a desarrollar la aviación hasta tal y como la conocemos en la actualidad. Los diseñadores de aviones se siguen esforzando en mejorar continuamente las capacidades y características de estos, tales como su autonomía, velocidad, capacidad de carga, facilidad de maniobra o la seguridad, entre otros detalles. Las aeronaves han pasado a ser construidas de materiales cada vez menos densos y más resistentes. Anteriormente se hacían de madera, en la actualidad la gran mayoría de aeronaves emplea aluminio y materiales compuestos como principales materias primas en su producción.

Recientemente, los ordenadores han contribuido mucho en el desarrollo de nuevas aeronaves.

En primer lugar, aparecieron los planeadores, máquinas capaces de sustentar el vuelo controlado durante algún tiempo. En 1799, George Cayley, diseñó un planeador relativamente moderno, que contaba con una cola para controlarlo, y un lugar donde el piloto se podía colocar, por debajo del centro de gravedad del aparato, dando así estabilidad a la aeronave. Cayley construyó un prototipo, que realizó sus primeros vuelos no tripulados en 1804.

Durante la década de 1890, los Hermanos Wright se interesaron por el mundo de la aviación, especialmente con la idea de fabricar y hacer volar una aeronave más pesada que el aire, que pudiese despegar por medios propios. Siguiendo el consejo de Lilienthal, en el año 1899 se pusieron a fabricar planeadores. A finales de siglo, comenzaron a realizar sus primeros vuelos con éxito con sus prototipos, en Kitty Hawk (Carolina del Norte).

El 7 de noviembre de 1910, realizaron el primer vuelo comercial del mundo. Este vuelo, realizado entre Dayton y Columbus (Ohio), duró una hora y dos minutos, recorriendo 100 kilómetros y rompiendo un nuevo record de velocidad, alcanzando los 97 km/h.

Después del fin de la Segunda Guerra Mundial, la aviación comercial pasó a desarrollarse de manera independiente a la aviación militar. Compañías constructoras de aviones franquearon a crear modeladores especialmente diseñados para el transporte de pasajeros, y las líneas aéreas usaron durante los primeros años después de la guerra, aviones militares modificados para uso civil.

El avión ha sufrido infinidad de cambios a través de la historia. Los que se pueden destacar son los cambios de material, peso, maniobrabilidad, dirección y capacidad de transporte. Antes que el vuelo de un avión se hiciera realidad, aparecen los dirigibles, que nacen a partir del globo, más liviano que el aire y se perfeccionan hasta llegar a ser controlados y propulsados por motores a

combustible. Demostraron ser capaces de transportar gran cantidad de personas y recorrer enormes distancias, siendo utilizados además con fines militares. En la actualidad se construyen con otros fines y se usa el gas helio, no inflamable.

En 1883 John J. Montgomery fue la primera persona en realizar un vuelo controlado con una máquina más pesada que el aire, un planeador. Otros aviadores hicieron vuelos semejantes.

En 1853 Sir George Cayley, el inventor de la aerodinámica, consiguió construir un exitoso planeador con capacidad para transportar pasajeros, no poseía motores, no podía ser calificado de avión.

En 1890 el primer avión fue creado por Clement Ader, vuela 50 m. con su Éole. Fué el primer vuelo autopropulsado de la historia de la humanidad, inicio de la aviación en Europa. En 1892 con el Avión II, vuela 200 m y en 1897 en el Avión III vuela más de 300 m.

La historia moderna de la aviación es compleja. Los diseñadores de aviones se esfuerzan en mejorar continuamente las capacidades y características de estos, tales como su autonomía, velocidad, capacidad de carga, facilidad de maniobra, o la seguridad, entre otros detalles. Anteriormente se hacían de madera, en la actualidad la gran mayoría de aeronaves emplea aluminio y fibra de carbono como principales materias primas en su producción.

Los aviones de fuselaje ancho son aviones comerciales que poseen tres filas de asientos separadas por dos pasillos. Se crearon para proporcionar más comodidad a los pasajeros, y facilitar su movilidad y la de los tripulantes por el avión.

Los aviones más característicos son los aviones de transporte subsónico, aunque no todos los aviones tienen su misma estructura, suelen ser muy parecidos.

## **5.2. Marco Conceptual**

Ruta: Trayectoria entre dos puntos determinados. Para efectos comerciales hace referencia al servicio de transporte aéreo que se presta entre un origen y un destino (Aeronautica, 2019).

Aeronave: Toda máquina que puede sustentarse y desplazarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra y que sea apta para transportar pesos útiles (personas o cosas) (Aeronautica, 2019).

Aerodom: Siglas de Aeropuertos Dominicanos Siglo XXI (Aerodom) (Aerodom, 2019).

Vuelo comercial: Un avión comercial o avión de línea es un avión, generalmente grande, usado para transportar pasajeros y su equipaje. Estos aviones están operados por aerolíneas (Aerodom, 2019).

Turismo. Según la OMT el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes de Turismo y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros.

Turista: Persona que hace una o más excursiones, alguien que viaja por placer o cultura, visitando varios lugares por objetos de su interés, paisaje etc.

## **5.3. Marco espacial**

### **Reseña histórica del Aeropuerto Internacional de las Américas “Dr. José Francisco Peña Gómez”**

El Aeropuerto de Las Américas Dr. José Francisco Peña Gómez (AILA-JFPG) se encuentra situado en Punta Caucedo, cerca de la Ciudad de Santo Domingo. Es la principal terminal aérea de la República Dominicana por su ubicación y ocupa el segundo lugar en el flujo de pasajeros regulares del país.

Dispone de 73,282 metros de construcción distribuidos en tres niveles y un sótano; una pista de 3,354 metros de largo x 75 metros de ancho y 10 puentes de embarque que facilitan 140 movimientos diarios de aeronaves procedentes de diferentes países de Europa, Norte, Sur, Centroamérica e islas del Caribe.

Cuenta, además, con área de carga, almacén, estación de bomberos, estacionamiento con capacidad para 1,285 vehículos, área de rent cars, counters y oficinas para líneas aéreas, Salón de Embajadores y Salón VIP, y oficinas de organismos del Estado.

#### **5.4. Marco temporal**

Periodo junio – agosto 2019

## **6. ASPECTOS METODOLÓGICOS**

### **6.1. Diseño de la investigación**

Esta investigación se considerará no experimental, debido a que es imposible manipular variables. Se evaluará la situación por la cual la empresa American Airlines cancelo los vuelos comerciales entre Nueva York y Santo Domingo, para de ahí poder realizar estrategias que permitan reestablecer los vuelos en dicha ruta.

#### **6.1.1. Enfoque**

Se utilizarán los enfoques cuantitativo y cualitativo pues se realizarán encuestas y entrevistas y estas a su vez serán evaluados y cuantificados para conocer su efectividad.

#### **6.1.2. Orientación**

La investigación se considera de forma lineal ya que las variables se medirán una vez.

### **6.1.3. Tipo de investigación**

La investigación se considera descriptiva porque se realizará una encuesta en el Aeropuerto Internacional de las Américas “Dr. José Francisco Peña Gómez” para apreciar la realidad que viven los miles de pasajeros que no cuentan con ofertas que puedan competir con las que actualmente les ofrece JetBlue.

### **6.1.4. Métodos de investigación**

En la investigación se utilizarán los siguientes métodos:

**Inductivo:** A través de este método se tomará de lo particular a lo general y se observaran situaciones referentes a los vuelos comerciales cancelados por American Airlines entre Nueva York y Santo Domingo.

**Analítico:** Este método permitió conocer la situación que se presentó para que los ejecutivos cancelaran los vuelos comerciales entre Nueva York y Santo Domingo por la compañía American Airlines y poder reestablecer los mismos, tomando en cuenta la recolección de informaciones de distintos medios. También a través de la exploración del entorno.

**Síntesis:** Implica la comprensión completa de la esencia de lo que ya se conocía acerca de los vuelos comerciales en la aeronáutica civil entre Nueva York y Santo Domingo.

## **6.2. Fuentes y técnicas de recolección de datos**

### **6.2.1. Fuentes**

**Primarias:** Datos que serán obtenidos de la encuesta y la entrevista a ejecutivos de American Airlines y a ejecutivos del Aeropuerto Internacional de las Américas “Dr. José Francisco Peña Gómez”, así como a usuarios de los vuelos que viajan en la ruta Nueva York – Santo Domingo.

Secundarias: Esta investigación estará constituida por tesis, informaciones de internet, libros, periódicos, informes, revistas y documentos que muestren informaciones relacionadas con la situación de los vuelos entre Nueva York y Santo Domingo por American Airlines.

### 6.2.2. Técnicas

En esta investigación se utilizarán dos tipos de técnicas:

Entrevista: Se utilizará un cuestionario con preguntas abiertas aplicadas a la gerencia de American Airlines y a los ejecutivos del Aeropuerto Internacional de las Américas “Dr. José Francisco Peña Gómez”.

Encuesta: Estará conformada por un cuestionario de preguntas cerradas aplicadas a usuarios de las rutas comerciales entre Nueva York y Santo Domingo que viajan a través del Aeropuerto Internacional de las Américas “Dr. José Francisco Peña Gómez” durante el periodo junio-agosto del año 2019.

### 6.3. Determinación de las variables

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Indicadores</b>
Conocer la historia de la compañía American Airlines.	Historia de la compañía American Airlines	Tiempo que tiene la empresa desde su primera operación hasta el momento en que se realiza el estudio.	Documental.
Evaluar la situación actual del mercado turístico de Santo Domingo.	Situación actual del mercado turístico.	Como se encuentra el mercado turístico en Santo Domingo.	Documental
Evaluar la situación de las rutas comerciales que	Situación de las rutas comerciales.	Situación actual de los vuelos comerciales entre	Documental.

operan entre Nueva York y Santo Domingo.		las rutas de Nueva York y Santo Domingo.	
Analizar las principales razones que llevaron a los ejecutivos de American Airlines a cancelar la ruta comercial que operaba entre Nueva York y Santo Domingo.	Razones que llevaron a los ejecutivos a cancelar la ruta comercial.	Motivos que sustentan los ejecutivos fueron las razones para cancelar los vuelos comerciales entre Nueva York y Santo Domingo.	Entrevista.
Establecer las estrategias para reestablecer la ruta de vuelos comerciales entre Santo Domingo y New York.	Estrategias para reestablecer la ruta.	Plan estratégico que permitirá a los investigadores desarrollar las estrategias para reestablecer las rutas de vuelos entre Nueva York y Santo Domingo.	Encuesta.

#### **6.4. Población y muestra de estudio**

La población que se escogerá como objeto de estudio en esta investigación será a través de entrevista al encargado los ejecutivos de American Airlines en Santo Domingo, así como a la gerencia del Aeropuerto Internacional de las Américas “Dr. José Francisco Peña Gómez”.

En la muestra para las encuestas a los usuarios de los vuelos comerciales entre Nueva York y Santo Domingo que viajan a través del Aeropuerto Internacional de las Américas “Dr. José Francisco Peña Gómez”, en una muestra por conveniencia de 200 viajeros.

# **7. ESQUEMA PRELIMINAR**

## **INTRODUCCIÓN**

### **CAPÍTULO I**

#### **HISTORIA DE LA COMPAÑÍA AMERICAN AIRLINES.**

- 1.1. Historia
- 1.2. Misión, visión y valores corporativos
- 1.3. Principales sedes
- 1.4. Presencia en América Latina
  - 1.4.1. Estructura corporativa en la República Dominicana

### **CAPÍTULO II**

#### **SITUACIÓN ACTUAL DEL MERCADO TURÍSTICO DE SANTO DOMINGO.**

- 2.1. Situación actual del mercado turístico de Santo Domingo.
- 2.2. Situación de las rutas comerciales que operan entre Nueva York y Santo Domingo.
- 2.3. Principales razones que llevaron a los ejecutivos de American Airlines a cancelar la ruta comercial que operaba entre Nueva York y Santo Domingo
- 2.4. Metodología de la investigación
  - 4.4.1. Diseño De La Investigación
    - 2.4.1.1. Enfoque
    - 2.4.1.2. Orientación
  - 2.4.2. Tipo de investigación
  - 2.4.3. Métodos de investigación
  - 2.4.4. Fuentes y técnicas de recolección de datos
    - 2.4.4.1. Fuentes
    - 2.4.4.2. Técnicas
  - 2.4.5. Población y muestra de estudio
- 2.5. Presentación de los datos de la encuesta

## **CAPITULO III**

### **ESTRATEGIAS PARA REESTABLECER LA RUTA DE VUELOS COMERCIALES ENTRE SANTO DOMINGO Y NEW YORK.**

#### **3.1. Diseño de la propuesta**

#### **CONCLUSIONES**

#### **RECOMENDACIÓN**

#### **REFERENCIAS**

#### **ANEXOS**

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- STRO, QUESADA RENATO. ELEMENTOS DEL TURISMO. Primera edición. Editorial UNIVERSIDAD ESTATAL a distancias, San José COSTA RICA. 2000
- MENDEZ, CARLOS. Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación. Tercera edición. Editorial Mc Graw Hill. Colombia. 2011
- CABARCOS NOVÁS, NOELIA. Promoción y venta de servicios turísticos. Comercialización de servicios turísticos. Primera edición. Ideas propias.2006

## INTERGRAFÍA

AA. (3 de junio de 2019). *Federal Aviation Administration*. Obtenido de Airline Certificate Information - Detail View: [http://av-info.faa.gov/detail.asp?DSGN\\_CODE=AALA&OPER\\_FAR=121&OPER\\_NAME=AMERICAN+AIRLINES+INC](http://av-info.faa.gov/detail.asp?DSGN_CODE=AALA&OPER_FAR=121&OPER_NAME=AMERICAN+AIRLINES+INC)

Aerodom. (3 de junio de 2019). *Aerodom*. Obtenido de Aeropuertos Dominicanos Siglo XXI: <http://www.aerodom.com/app/do/frontpage.aspx>

Aeronautica, C. (3 de junio de 2019). *Aeronautica Civil*. Obtenido de Glosario de Terminos: <http://www.aerocivil.gov.co/atencion/informaci%C3%B3n/PublishingImages/>

Severino, J. (3 de junio de 2019). *Aviación comercial: la conexión de R. Dominicana con el mundo*. Obtenido de El Dinero: <https://www.eldinero.com.do/17040/aviacion-comercial-la-conexion-de-republica-dominicana-con-el-mundo/>

## PÁGINA DE ANTIPLAGIO

### Dustball Plagiarism Report

**Score: 100%**

Estrategias de restablecimiento de los vuelos de SDQ-NYC en American OK  
¿Cuáles estrategias son las más competentes para el restablecimiento de OK  
maniobró instrucciones de imposición denominadas American Freighter hasta OK  
acturas de sustento están en Harrisburg y Filadelfia, Pennsylvania; Richmond OK  
uctoras de aviones franquearon a crear modeladores especialmente diseñados OK  
parece realizar una estrategia de restablecimiento de los vuelos de OK  
Diseñar las estrategias de restablecimiento de los vuelos de SDQ-NYC OK  
enero de 1959, la empresa enclavó su primer servicio transcontinental OK  
estrategias que se pretenden diseñar están orientadas al restablecimiento de OK  
rias: Esta investigación estará constituida por tesis, informaciones de internet, OK  
acuerdo con pronunciamientos de ejecutivos del IDAC, la decisión pudiera OK  
estratégico que permitirá a los investigadores desarrollar las estrategias para OK  
estratégico que permitirá a los investigadores desarrollar las estrategias para OK  
actividad tiene por objetivo asignar las tripulaciones (tanto auxiliares como OK  
rias: Esta investigación estará constituida por tesis, informaciones de internet, OK  
niobraba una red de itinerarios transcontinentales aprovechando 72 ciudades, OK  
poder tener respuesta positiva sobre el restablecimiento de esta ruta OK  
restablecimiento de los vuelos comerciales en la línea aérea American OK  
Diseñar las estrategias de restablecimiento de los vuelos de SDQ-NYC OK  
encabezó la lista de las reestructuraciones radicales de negocios de OK



© 2002-2019 The Plagiarism Checker  
<http://www.dustball.com/cs/plagiarism.checker>