



FACULTAD DE COMUNICACIÓN

DETERMINACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JOSÉ JOAQUÍN DE OLMEDO DE GUAYAQUIL CON LA PROPUESTA DE CREAR UNA MATRIZ DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS INTERVINIENTES.

Trabajo de Investigación que se presenta como requisito para el título de Licenciada en Relaciones Públicas y Organización de Eventos con mención en Comunicación Organizacional.

Autor: CLAUDIA SOPHIA VÉLEZ JURADO

Tutor: Daniela Trujillo

Samborondón, Septiembre 2011

DEDICATORIA

A Dios que me da la fortaleza cada día, a mis padres quienes mantuvieron la fe en mí y a mi esposo que estuvo siempre con su apoyo incondicional.

RECONOCIMIENTO

A mi tutora Ing. Daniela Trujillo, a la Sra. Decana Mónica Maruri quien ha sido un apoyo importante en el curso de mi carrera y de igual manera a los profesores de la Universidad Espíritu Santo que con sus conocimientos me guiaron en esta investigación.

Muy especial reconocimiento a los colaboradores de la Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil y del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo que permitieron que esta investigación sea posible.

AUTORÍA

Las opiniones, ideas, y la información brindada a través del presente trabajo de investigación, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

CLAUDIA SOPHIA VÉLEZ JURADO

C.I. 1309547949

Guayaquil, Septiembre 2011

ÍNDICE DEL CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
RECONOCIMIENTO.....	iii
AUTORÍA.....	iv
ÍNDICE DEL CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del problema.....	3
Ubicación del Problema en su contexto.....	3
Situación en conflicto.....	4
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema.....	5
Evaluación del problema.....	5
Objetivos de la investigación.....	6
Justificación e importancia de la investigación.....	6
CAPITULO II.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
Antecedentes del estudio.....	7
Fundamentación Teórica.....	8
La percepción de los clientes	8
Los estudios de mercado.	10
Concesiones administrativas	11
Comunicación Organizacional	14
MARCO CONCEPTUAL.....	18
CAPÍTULO III.....	20
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	20

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
Variables de la investigación.....	20
Variable independiente.....	20
Variable dependiente.....	20
Modalidad de la investigación.....	21
Tipo de investigación.....	21
Población y Muestra.....	22
Instrumentos de investigación.....	23
Recolección de la información.....	23
Procesamiento de los datos y análisis.....	24
Criterios para la elaboración de la propuesta.....	24
Criterios para la validación de la propuesta.....	24
CAPÍTULO IV.....	25
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.....	25
Percepción de calidad de servicio de las dependencias del aeropuerto a los usuarios.....	26
FECHAS DE ENCUESTAS.....	26
NÚMERO DE ENTREVISTAS EFECTIVAS REALIZADAS EN ZONA DE ARRIBO INTERNACIONAL.....	26
Evaluación general del aeropuerto.....	27
Evaluación de los servicios de Migración dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.....	48
Evaluación de los servicios de la CAE dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.....	63
CAPÍTULO V.....	74
PROPUESTA DE CREACIÓN DE UNA MATRIZ DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS INTERVINIENTES.....	74
PROYECTO DE APLICACIÓN DE LA MATRIZ DE COMUNICACION.....	74
Proceso de aplicación de la matriz de comunicación.....	74
Manual del uso del grupo primario.....	75
Proceso y cronograma de fechas.....	75
Calendario de Análisis de los Resultados:.....	77

El análisis de los resultados que la Matriz de comunicación será evaluado una vez que se cumplan con todas las observaciones hechas por los informantes, y después de seis meses aproximado, se deberá realizar otras encuestas de los servicios que fueron evaluados, para observar la mejoría.	77
Manual de uso de la matriz y el proceso de aplicación	77
CAPÍTULO VI	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
Conclusiones	81
Recomendaciones	82
BIBLIOGRAFÍA Y CITAS.....	84
ANEXO 1.....	85
ENCUESTAS REALIZADAS EN EL AEROPUERTO DE GUAYAQUIL.....	85
EVALUACIÓN GENERAL DEL AEROPUERTO	85
EVALUACIÓN DE SERVICIOS DE LA CAE	91
EVALUACIÓN DE SERVICIOS DE MIGRACIÓN	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cálculo de la muestra de la investigación	23
Tabla 2 Escala de Likert utilizada	25
Tabla 3 Horarios de las encuestas	26
Tabla 4TTB Preguntas 1 a la 9 de la evaluación de los servicios de la CAE dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo	64
Tabla 5 Formato de Matriz de comunicación del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.....	80

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Tráfico de pasajeros del último trimestre del 2010	22
Ilustración 21.- Su edad oscila entre los rangos de: (tomado de 50% de los encuestados hombre y 50% mujeres).....	27
Ilustración 31.- Su edad oscila entre los rangos de	27
Ilustración 42.- Su frecuencia de viaje anual es: (veces al año).....	27
Ilustración 53.- Su principal razón de viajes es:	28
Ilustración 64.- Su país habitual de residencia es:.....	28
Ilustración 75.- Y su ciudad habitual de residencia es:.....	30
Ilustración 81.- Variedad de comidas en restaurantes.....	32

Ilustración 92.- Para los que comentan que no hay variedad sugiera:.....	32
Ilustración 103.- Calidad de comida en restaurantes.....	33
Ilustración 11 4.- Relación calidad /precio en restaurantes.....	33
Ilustración 125.- Limpieza en restaurante.....	34
Ilustración 136.-Atención al cliente en restaurantes	34
Ilustración 14 1.- Variedad de locales	36
Ilustración 152.- Para los que comentan que no hay variedad sugiera	36
Ilustración 16 3.- El servicio al cliente de los locales es:.....	37
Ilustración 17 4.- Relación calidad / precio de los locales	37
Ilustración 181.-Comodidad en zonas de espera.....	38
Ilustración 19 1.- Guía de letreros dentro del aeropuerto	38
Ilustración 202.- Cantidad de señalética	39
Ilustración 213.- En que parte del aeropuerto faltaba señalética.....	39
Ilustración 22 4.- Ha tenido que solicitar ayuda para guiarse	40
Ilustración 235.- Para los que comentan que si ¿Cómo califica la atención brindada en los locales?.....	40
Ilustración 24 1.- Frecuencia de uso de Internet/WiFi	41
Ilustración 252.- En qué lugar hace falta Internet / WiFi sugiera	41
Ilustración 26 1.- Amabilidad de personas de seguridad.....	42
Ilustración 27 2.- Profesionalismo del personal de seguridad.....	42
Ilustración 283.- Trabajo de inspección riguroso.....	43
Ilustración 291.- Medios de transporte que utiliza para llegar al aeropuerto	44
Ilustración 302.- ¿Tuvo alguna dificultad llegando al aeropuerto?	44
Ilustración 313.- Para los que comentan que sí ¿Qué tipo de dificultad?	45
Ilustración 321.- Satisfacción general con el servicio recibido en el aeropuerto..	45
Ilustración 333.a.- Satisfacción general con el servicio recibido en el aeropuerto (Quito).....	46
Ilustración 343.b.- Satisfacción general con el servicio recibido en el aeropuerto (Guayaquil)	47
Ilustración 351.- Percepción del tiempo de espera en fila antes del control de documentos en migración	49
Ilustración 36 Percepción del tiempo espera en fila arribo tráfico no pico	50
Ilustración 37 Percepción del tiempo espera en zona física de arribo	51
Ilustración 38 Percepción del tiempo espera en zona física de embarque	52
Ilustración 392.- Calificación personal de migración.....	53
Ilustración 40 Calificación personal de migración Tráfico Hora no Pico	54
Ilustración 41 Calificación personal de migración Zona física embarque	55
Ilustración 42 Calificación personal de migración Zona física Arribo	56
Ilustración 43 Calificación general del servicio de Migración en Tráfico Hora Pico	57
Ilustración 44 Calificación general del servicio de Migración en Tráfico Hora no Pico.....	58

Ilustración 45	Calificación general del servicio de Migración Zona física Arribo ...	59
Ilustración 46	Calificación general del servicio de Migración Zona física embarque	60
Ilustración 47	4.- ¿Tuvo alguna mala experiencia con el personal de migración el día de hoy?	61
Ilustración 48	(preguntas 1 a la 3) de la evaluación de los servicios de la CAE dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo	65
Ilustración 49	(preguntas 4 a la 6) de la evaluación de los servicios de la CAE dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo	66
Ilustración 50	(preguntas 7 a la 9) de la evaluación de los servicios de la CAE dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo	67
Ilustración 51	10.- ¿Tuvo alguna mala experiencia con el personal de la Aduana el día de hoy?	68
Ilustración 52	(preguntas 12 y 13) de la evaluación de los servicios de la CAE dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo	69
Ilustración 53	(preguntas 14 y 15) de la evaluación de los servicios de la CAE dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo	70
Ilustración 54	(preguntas 14 y 15) de la evaluación de los servicios de la CAE dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo	71
Ilustración 55	19.- ¿El servicio aduanero es prestado por?	72

UNIVERSIDAD ESPÍRITU SANTO
Facultad de Comunicación

“DETERMINACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JOSÉ JOAQUÍN DE OLMEDO DE GUAYAQUIL CON LA PROPUESTA DE CREAR UNA MATRIZ DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS INTERVINIENTES”

Autor: CLAUDIA SOPHIA VÉLEZ JURADO

Tutor: Daniela Trujillo

RESUMEN

La compañía Terminal Aeroportuaria de Guayaquil S.A. (TAGSA), actualmente tiene la concesión del servicio aeroportuario de la ciudad de Guayaquil, luego de la posibilidad que el Muy Ilustre Municipio de Guayaquil abordara el derecho de administrar el aeropuerto de la ciudad más grande del Ecuador, se inició un proceso de remodelación integral para llevarlo a niveles internacionales, hasta que el proyecto Daular, que tomará algunos años se haya concretado, algunas mejoras ya se han venido llevando a cabo en el aeropuerto, tales como: instalación del servicio de internet inalámbrico, mejoras en los patios de comida, cómodas instalaciones de espera, amplio parqueo, oficinas de la CAE, Migración de la Policía, entre otros. El presente estudio tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción percibido por los pasajeros nacionales e internacionales acerca de las instalaciones y los servicios

ofrecidos por Tagsa, Cae, Migración, quienes se conocen como “Intervinientes” para efectos de esta investigación. En este estudio no incluiremos a las aerolíneas ya que esta matriz va dirigida a la administración del aeropuerto. La herramienta de esta investigación son encuestas cuantitativas a los usuarios del aeropuerto. La matriz de comunicación permitirá establecer objetivos estratégicos para cada uno de los intervinientes para mejorar el servicio. Este estudio es de carácter exploratorio y su análisis será cuantitativo.

INTRODUCCIÓN

La empresa Terminal Aeroportuario de Guayaquil S.A. TAGSA, es una empresa privada que recibió la concesión del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo el 27 de febrero del 2004, con la finalidad de operar y administrar el aeropuerto, entre las más importantes obligaciones de TAGSA y que tienen relación con esta investigación son las siguientes:

1. (TAGSA, 2011) Realizar una inversión de aproximadamente 90 millones de dólares en los primeros 30 meses y hacer el aporte del 50.25% de los ingresos brutos regulados durante todo el período de la concesión que será entregado al “Fondo Fiduciario de Desarrollo del Nuevo Aeropuerto Internacional de Guayaquil” que para tal efecto tiene constituido la AAG.
2. La concesionaria tiene la responsabilidad de mantener operativa las 24 horas del día las facilidades aeroportuarias e infraestructura como: la pista de aterrizaje, calles de rodaje, plataformas de aviones de pasajeros y de carga, equipos de seguridad, control de seguridad de pasajeros, servicios en las terminales de pasajeros y carga, servicios de rampa, servicios contra incendios, servicios médicos, servicios de estacionamiento de vehículos, entre otros.

TAGSA está constituido por DELLAIR SERVICES S.A., CORPORACION AMERICA S.A. (CASA) y ORMOND GROUP S.A., constituidas bajo las leyes ecuatorianas, argentinas y panameñas respectivamente.

La propuesta será crear una matriz de comunicación para que todos los intervinientes puedan conocer lo que los clientes están esperando recibir del sistema aeroportuario, de esta manera lograr que las operaciones no se manejen como un objetivo individualista, sino que sea común en todos los sentidos.

En el capítulo I se analizará el problema en su entorno y forma de afectación para llevar a la investigación a realizarse.

En el capítulo II, se utilizará el respaldo teórico para fundamentar científicamente esta investigación.

El tercer capítulo III se hará la formulación de la investigación y su metodología, para lograr eficientes resultados para el posterior análisis.

En el capítulo IV se analizarán y graficarán las tabulaciones, se podrán tener las primeras apreciaciones para elaborar la propuesta de la investigación.

En el capítulo V se elaborará la propuesta de integración de la comunicación entre los intervinientes de la concesión.

En el capítulo VI se concluirá y recomendará por parte de la autora, la correcta utilización de esta investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

El problema es que no se ha realizado análisis de la percepción de satisfacción de los usuarios del aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo de la ciudad de Guayaquil, y la falta de comunicación entre los intervinientes, (Tagsa, Cae, Migración)

Ubicación del Problema en su contexto

TAGSA administra y opera el aeropuerto, sin embargo, conjuntamente con el Departamento de Migración de la Policía Nacional, y la CAE (Corporación Aduanera Ecuatoriana), no tienen una forma de comunicarse para mejorar u optimizar los procedimientos y procesos que se generan dentro del aeropuerto.

La comunicación es el principal motor de unificación de los objetivos, el aeropuerto como unidad de negocio no puede destacarse sólo en sus servicios, para la investigadora, la percepción va desde los diferentes servicios brindados por quienes constituyen todo el aeropuerto.

Para mejorar todas estas relaciones que se dan entre los distintos elementos que lo conforman, se necesitará el análisis de la percepción de los usuarios del aeropuerto.

Situación en conflicto

La situación en conflicto consiste en la mejora del servicio aeroportuario y del nivel de percepción que tienen los usuarios del mismo, para ello se deberá determinar, cuál es la percepción del usuario, para implementar la matriz de comunicación entre todos los intervinientes para así mejorar la calidad de servicio.

Delimitación del problema

Campo: Comunicación

Área: Análisis de la Comunicación Organizacional

Aspecto: Matriz comunicación de grupos primarios

Tema:“ Determinación de la percepción de satisfacción de los servicios ofrecidos en el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo de Guayaquil con la propuesta de crear una matriz de comunicación entre los intervinientes”

Problema: “No hay un análisis de la percepción de los usuarios del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo de Guayaquil que ayude a crear una matriz de comunicación entre los intervinientes”

Delimitación espacial: Guayaquil, Ecuador

Delimitación temporal: Abril del 2011

Formulación del problema

Para formularnos el problema nos haremos la pregunta a continuación:

¿Cómo determinar la percepción de satisfacción de los servicios ofrecidos en el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo de Guayaquil?

Evaluación del problema

Delimitado: Es exclusivamente en el Aeropuerto Internacional de Guayaquil y sus usuarios.

Claro: La investigación denota lo que persigue, el título demuestra una variable independiente y otra dependiente que es la propuesta.

Evidente: Debido a que las empresas sean públicas o privadas deben establecer la planificación estratégica para su constante evolución y crecimiento.

Original: Ya que esta no se ha realizado dentro de TAGSA.

Relevante: TAGSA necesita conocer la evaluación y percepción de los usuarios ante el sistema aeroportuario.

Factibilidad: La propuesta es de fácil implementación con el respaldo de la teoría de la comunicación organizacional, que a la vez es la mención principal del grado de la investigadora.

Objetivos de la investigación

Objetivos general de la Investigación

- Realizar un análisis de la percepción de satisfacción de los servicios ofrecidos en el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo de Guayaquil.

Objetivos específicos:

1. Conocer la percepción de los usuarios.
2. Identificar los problemas percibidos por los usuarios.
3. Mejorar la comunicación entre los Intervinientes.

Justificación e importancia de la investigación

La autora de esta investigación justifica que a través de una matriz de comunicación las empresas deben mejorar sus procesos y la continua superación de problemas e inconvenientes que se causan a los clientes o usuarios del aeropuerto en cuestión.

Para lograr objetivos estratégicos de las organizaciones, se determina importante revisar lo que nos dice (Kaplan & Norton, 1996) sobre la perspectiva del cliente: “La perspectiva del cliente permite que las empresas equiparen sus indicadores clave sobre los clientes – satisfacción, fidelidad, retención, adquisición y rentabilidad-“(pág. 76)

Si se desconoce lo anterior dicho, no se puede incrementar mejoras o mantenerlas, a pesar de que el aeropuerto se podría denominar negocio monopólico, debemos saber que hay normas internacionales que los rigen para su internacionalización y a este concepto no se puede escapar la calidad total en un aeropuerto único en una ciudad.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes del estudio

TAGSA es una empresa privada a cargo de la administración y operación del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo de la ciudad de Guayaquil, y dentro del aeropuerto existen otras empresas entre ellas gubernamentales y privadas, todas se manejan por separado respetando sus competencias. Sin embargo, estas empresas separadas no conllevan un mismo fin, es decir, un objetivo general que permita la satisfacción total de los usuarios que transitan en el aeropuerto de Guayaquil, por ello se determinó el problema en que no hay un análisis de percepción de los usuarios al usar las instalaciones o cómo estos han sido tratados durante el proceso de entrada y salida del aeropuerto, por ello se analizará la fundamentación teórica en cuatro parámetros principales para el mejor entendimiento de esta investigación.

Estos parámetros serán: La percepción del cliente y como esto afecta a la imagen de la empresa, los estudios de mercado para el análisis que conlleva la investigación, las concesiones administrativas y por último la comunicación organizacional para que los intervinientes persigan un mismo objetivo general dentro de las instalaciones del aeropuerto.

Fundamentación Teórica

La fundamentación expuesta en esta investigación, utilizará autores reconocidos en las diferentes áreas que se manejan.

La percepción de los clientes

En la actualidad vivimos inmersos en un mundo consumista en donde a diario y en todo momento nos encontramos invadidos de publicidad.

La mayoría de las personas desde que comenzamos con nuestras actividades cotidianas ya sea leyendo el periódico en nuestros hogares, en la parada del bus o en nuestro lugar de trabajo nos encontramos con todo tipo de publicidad, debido a la saturación a la que el marketing nos ha sometido para captar en todo momento nuestra atención, persuadiéndonos de tal modo que nos vemos en la necesidad de adquirir miles de productos que realmente no necesitamos.

Pero los consumidores no solo han sido invadidos por las fuerzas del marketing y la publicidad, sino más bien se han hecho más inteligentes y exigentes ante la infiltrada cantidad de anuncios de servicio, calidad y emociones prometidas que jamás se cumplieron. (Schiffman, 2005) “Las personas actúan y reaccionan basándose en sus percepciones, no en la realidad objetiva” (pág. 158)

El éxito de la publicidad está basado en la persuasión, para esto es necesaria la inclusión de mercadólogos en empresas y organizaciones que deseen vender sus productos.

En la selección perceptual (Schiffman, 2005) nos muestra reacciones y el comportamiento de los consumidores, y todo lo que debemos saber para obtener la venta de un producto y alcanzar a la mayor cantidad de consumidores dentro del mercado.

(Schiffman, 2005) “Los consumidores ejercen subconscientemente una gran cantidad de selectividad en cuanto a que aspectos del ambiente (qué estímulos) van a percibir. Un individuo observa ciertas cosas, ignora otras y rechaza el resto” (pág. 168)

Selección perceptual

Las personas pueden pasar por desapercibidas e ignorar ciertas cosas, sin embargo, estas perciben una parte de los estímulos a la que se encuentran expuestos, esto es conocido como selección perceptual.

La selección de determinados estímulos va a depender de dos factores:

1. Experiencias anteriores de los consumidores
2. Motivos que tengan en ese momento

El aumento o la disminución de la probabilidad de que el estímulo sea percibido pueden depender de los factores anteriormente mencionados.

Expectativas

Los clientes o usuarios suelen tener expectativas con experiencias anteriores, o con modelos de referencia, en muchos casos la calificación de un servicio como las estrellas asignadas de los hoteles, consignan automáticamente en los consumidores que esperar en su servicio, y porque no pensar también en el costo.

Podríamos decir que los estímulos están presentes en todo momento pero estos pueden ser muy desmotivadores para los vendedores u ofertantes, pues de no dar con las expectativas del cliente, seguramente perderán la presencia en próximas ocasiones.

Para quienes ofrecen productos, la percepción de los clientes se convierte en realidad, sin embargo, como nos dice (Tschohl &

Franzmeier, 1991) “Muchas empresas del sector de servicios no se dan cuenta, todavía, que su negocio es el servicio.” (pág. 119)

La presente investigación, busca indiscutiblemente equilibrar las fuerzas de los intervinientes en un modelo de negocios diferente, instituciones gubernamentales y privadas se juntan para desarrollar un nuevo concepto, y demostrar que se puede lograr la mejora continua de este tipo de organización.

Para ello se debe medir la percepción que tiene el cliente sobre todo el ciclo para finalmente lograr establecer una percepción mejorada en el usuario del aeropuerto.

(Tschohl & Franzmeier, 1991) Nos dicen que:” No se trata de si se han satisfecho todas las especificaciones o si todos los aspectos del producto son perfectos. Si al cliente no le gusta el producto, esa es su última realidad.” (pág. 119)

Deberían todos los intervinientes conocer que finalmente la percepción es la realidad cuando está es juzgada por otras personas, para ello la autora determinará cuál es esa realidad a través de las encuestas que se hará a cada uno de los usuarios, este proceso puede continuar a través de formularios de satisfacción o quejas que ayudarán al mejoramiento.

Los estudios de mercado.

En un libro muy interesante, la autora encontró que los estudios de mercado, no deben ser agotadores y extremadamente caros, sin embargo, muchas organizaciones, acostumbran a contratar empresas poderosas de investigación simplemente por la reputación que ellas tienen.

(Ferré & Ferré, 1997) “La investigación de mercados tiene la función de ayudar al directorio a tomar decisiones.” (pág. 1)

La importancia que la autora le ha dado a este capítulo, básicamente se basa en obtener información preventiva y curativa, pues la preventiva, trata de obtener una serie de constantes del entorno, así como las tendencias y las apreciaciones y percepciones de los clientes para no equivocarse en la planificación estratégica.

Dentro de la coyuntura o entorno podemos tomar en cuenta:

- Tráfico aéreo
- Capacidad instalada
- Consumos
- Evolución de los clientes en el conocimiento

Es Curativa, cuando encuentra situaciones que deben tener acciones inmediatas y a la vez estas decisiones deben necesariamente convertirse en preventiva.

Concesiones administrativas

Las concesiones administrativas es un modelo económico que se ha venido implementando, para mejorar los procesos de empresas que los gobiernos locales o seccionales no logran hacerlo eficientemente, por inexperiencia en el área o por las trabas burocráticas.

(Guasch, 2004)“El contrato rige la relación entre la autoridad que otorga la concesión y el concesionario privado. La autoridad que otorga la concesión es el gobierno, una comisión interministerial o, menos apropiadamente, la agencia reguladora.” (pág. 46)

Esta es una de las características que nos da Luis Guasch sobre la definición de la concesión.

(Guasch, 2004) La concesión se adjudica por un período definido de tiempo pero potencialmente renovable. Durante ese lapso, el concesionario goza del derecho exclusivo para usar sus activos, explotar las instalaciones existentes y desarrollar nuevas. El contrato determina bajo qué condiciones y a qué precios el concesionario presta el servicio y utiliza las instalaciones, que continúan siendo de propiedad pública. (pág. 46)

Además también Guasch puede decir de las responsabilidades de estos contratos de concesión que:

(Guasch, 2004) “El concesionario es el responsable de todas las inversiones y desarrollo de nuevas instalaciones –muchas de las cuales se especifican en el contrato- bajo la supervisión del estado o del regulador”. (pág. 47)

Además el mismo autor en tan importante obra nos dice acerca de la remuneración de la concesión: (Guasch, 2004) “El concesionario recibe una remuneración de acuerdo a las tarifas establecidas en el contrato (con pautas de revisión y ajuste) que este cobra directamente a los usuarios.” (pág. 47)

Para poder determinar una concesión se deben tener en cuenta las siguientes responsabilidades en los contratos:

Marco: Son las disposiciones legales que determinan el otorgamiento de las concesiones, se identifica las autoridades regulatorias dentro de la concesión y el manejo de las relaciones públicas y la información.

Identificación y análisis de proyecto: En esta arte de la concesión, se priorizan los proyectos de desarrollo, así como la contratación de los asesores, las revisiones preliminares del costo

beneficio del proyecto especialmente cuando es el gobierno quién tendrá la responsabilidad del manejo del mercado de consumo.

Las revisiones de los temas regulatorios y los criterios de selección del concesionario, para poder llegar al proceso de licitación con un respectivo cronograma.

Implementación: Otorgar los respectivos permisos y autorizaciones para poder ejecutar.

Diseño de la concesión: En esta etapa se seleccionan los instrumentos legales necesarios y suficientes para que todo quede establecido, se asignan las responsabilidades, precios y objetivos, bonificaciones y sanciones. También se determinan plazos de vigencia y terminación, así como el establecimiento de futuras excepciones o imprevistos y se estipula el diseño de disputas.

Adjudicación de la concesión: Se revisa el método de adjudicación, las precalificaciones, la estructura de las ofertas y la negociación de la licitación que incluye la invitación a las mismas.

Concesiones sobre privatizaciones

Aunque ambos tienen los mismos objetivos, que es dar al usuario un servicio oportuno, de primera y económico a través de las características propias de la empresa privada, estas se diferencian en tres factores claves:

- Las concesiones no incluyen la venta o transferencia de la titularidad sobre los activos físicos.
- Los contratos de concesión se suscriben por un período determinado de tiempo.
- El gobierno ejerce el control sobre los activos

Esto es en lo que se refiere a la principal diferenciación pero queda establecido entonces que los concesionados solo ejercen derecho a los flujos de efectivo.

Beneficios de las concesiones

Si ofrecen ventajas las concesiones principalmente cuando: Permiten la participación privada donde casi nunca pueden entrar este tipo de empresas, segundo se adjudican en forma competitiva, posibilitando la competitividad en el mercado y por último alienta a la eficiencia en los costos de producción o mantenimiento, especialmente cuando dependen las concesionadas del flujo de efectivo.

Comunicación Organizacional

Uno de los objetivos principales de la investigación, es la comunicación entre los intervinientes, debido a que la idea que se tiene como propuesta, es un plan para facilitar la interrelación de los intervinientes y con eso lograr mejorar los servicios ofrecidos en el Aeropuerto José Joaquín de Olmedo,

(León, 2005) “La comunicación es el proceso mediante el cual dos o más personas intercambian conocimientos y experiencias” (pág.11)

Para entender el proceso de comunicación, la autora cita:

(León, 2005) El punto de partida del circuito está en el cerebro de la persona que inicia la comunicación, A donde los hechos de la conciencia, que llamaremos conceptos, se hallan asociados a las representaciones de las palabras (signos lingüísticos) o imágenes acústicas que sirven de expresión. En el cerebro del hablante se genera un concepto que desencadena su imagen acústica correspondiente, es decir, se realiza un proceso psíquico, seguido a su vez de un proceso fisiológico, cuando el cerebro transmite a los órganos de la fonación un impulso

correlativo a la imagen y se articulan las palabras. Posteriormente, las ondas sonoras se propagan de la boca de A al oído de B, se realiza un proceso físico (acústico). Cuando B recibe el mensaje a través del oído, se lleva a cabo un proceso fisiológico en el que participan los órganos de la audición; luego se realiza un proceso psíquico en la mente de B, cuando interpreta el mensaje a su vez la respuesta correspondiente (pág. 15)

La comunicación es una de las cualidades únicas de los seres humanos, sin embargo, es la decisiva en la etapa de la evolución que permite que se desarrolle y evolucione en sociedades que buscan satisfacer necesidades comunes y más aún, resolver problemas que afectan a la sociedad.

Para que el humano logre comunicarse, se establecen elementos intervinientes, entre ellos el lenguaje y la simbología, pero en términos generales el lenguaje incluye dos funciones según León (2005) “La cognoscitiva, que nos permite razonar, adquirir conocimiento y desarrollarlo, y la comunicativa, orientada hacia la transmisión de mensajes de toda índole”. (pág.13)

A pesar de ser tan necesaria e importante, la comunicación tiene una relevante etapa de crecimiento de la empresa, las nuevas carreras en las universidades, como es el caso de la Universidad Espíritu Santo, instruye a sus estudiantes a comprender lo necesario que es para los empresarios, establecer formas de comunicación efectiva. Tales casos podemos citar el de la empresa Nestlé, que por razones de producción, tienen sistemas de turno de laborar, apuntando a que sus maquinarias no paren, sin embargo, de manera efectiva, logran comunicar a los grupos de trabajo a través de matrices de comunicación, en forma de tableros pizarra, en donde todos los procesos están definidos y todos saben lo que la empresa hace, hizo y desea hacer. Según firma PRESSTON, quien asesoró a Nestlé en sus primeros años, a través de una entrevista a Enrique Mestre, director de comunicación y relaciones

externas de Nestlé, en su página web nos dice sobre la comunicación interna:

(Mestre, 2006) La comunicación interna tiene tres misiones. La primera, es proporcionar la información necesaria para que el empleado sepa trabajar y conozca los principios de la empresa. La segunda, que convierta la información interna en motivo de orgullo y pertenencia a una empresa con mucha historia y proyección. Y la tercera, que toda esta gente, más de 5.000 trabajadores, sean embajadores, es decir, que participen de los logros de la empresa.

Las funciones de la comunicación en la empresa

Según Robbins (2004), la comunicación desempeña cuatro funciones principales dentro de la empresa, y estas son:

- ✓ Control
- ✓ Motivación
- ✓ Expresión emocional
- ✓ Información

La comunicación funciona como el control en el comportamiento de los miembros de una organización que tienen jerarquías de autoridad y lógicamente lineamientos formales que requieren cumplimiento por parte de los intervinientes.

La función de motivación aclara a los empleados lo que deben hacer, destaca lo bien que se está trabajando, aumentando el desempeño y, comprometiendo a los componentes humanos con la organización de una manera afectiva positiva.

Por último, la información proporciona las herramientas necesarias para la toma de decisiones y traslada los datos que trazan los objetivos empresariales.

Se deben considerar estas funciones importantes y relevantes en el mundo empresarial y no deben ser dejadas de lado al momento de la planeación estratégica, pues las empresas, aunque sean gubernamentales, buscan el mejoramiento continuo del grupo humano al que representan y no pueden alejar la cantidad de tiempo que este permanece dentro de las instalaciones como parte de la vida.

La comunicación interna y estratégica

Marín (1992) nos escribe sobre la comunicación interna que "es el cemento que mantiene unidas las unidades de la organización" (pág. 1), entonces podemos decir que es el soporte en sí, y además una herramienta que nos hace diferentes en las empresas que aún no están potenciadas en comunicación, quienes sufren de decaimientos en sus sistemas de trabajo, dividiéndose entre sí, en grupos separados que aunque mantienen una forma de comunicación, llevan objetivos empresariales diferentes que no solo debilitarán a la estructura en sí, sino que dejará atrás a la probabilidad de incrementar la competitividad exigida por los usuarios o clientes.

Importancia de la comunicación organizacional interna

(García, 1998) "La gestión de la comunicación interna está condicionada en la empresa contemporánea por una serie de hechos que permiten pronosticar nuevas circunstancias y condiciones de eficacia". (pág. 1)

Los empresarios deben saber que la razón de ser de la empresa no es solamente el vender con eficacia, sino que la comunicación sea un elemento que los acompañe en todo proceso para que en el momento en que los colaboradores necesiten de apoyo, este sea

entregado de inmediato por sus superiores quienes conocen, gracias a la comunicación lo que ocurre.

El libro LA COMUNICACIÓN INTERNA de García, ubica los aspectos y señala que la informática, ahora permite adelantos y mejoras en cuanto a los procesos en la comunicación organizacional.

Ir a un nuevo paradigma en comunicación, está primero en contemplar lo que la empresa tiene como concepto de sociedad, dándole la relevancia a la comunicación sobre la productividad puesto que esta no viene sin los correctos principios de comunicación.

MARCO CONCEPTUAL

Sensación: (Schiffman, 2005) es la respuesta inmediata y directa de los órganos sensoriales ante un estímulo (pág. 159)

Umbral absoluto: (Schiffman, 2005) El punto donde una persona empieza a detectar una diferencia entre “algo” y “nada” es su umbral absoluto para dicho estímulo.

Interpretación perceptual: (Schiffman, 2005) Los individuos se valen de su selectividad para decidir que estímulos van a percibir y los organizan con ciertos principios psicológicos. La interpretación de los estímulos también es única e individual, porque se basa en lo que los individuos esperan ver –a la luz de la experiencia anterior-, en el número de explicaciones razonables que logran visualizar y en sus motivos e intereses en el momento de la percepción. (pág. 176)

Matriz de comunicación: Acciones tácticas y operativas que ponen en circulación los mensajes de una manera plana, evitando los ruidos en la comunicación misma dada en jerarquías de pirámides de control u organigramas multiniveles, para entenderlo citemos a: (Scheinson, 2009) “El modelo de comunicación estratégica es un

auxiliar que intenta explicar desde su óptica el proceso de la semiosis corporativa. La empresa diseña significantes; esta es una operación que empieza con la construcción de la matriz de comunicación”. (pág.105)

Los rumores: Es una vía informal, y en este campo es que se piensa trabajar con la propuesta del trabajo actual de investigación. (Robbins, 2004) dice en él su contexto que esto se puede dividir en varias maneras, desde la cadena de rumores, la reunión de grupos para rumorear y las multicanales, es decir, un grupo lleva a otro la cadena de rumor.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Variables de la investigación

Se establece que existen las siguientes variables de la investigación:

Variable independiente

Determinación de la percepción de satisfacción de los servicios ofrecidos en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo de Guayaquil.

Variable dependiente

Propuesta de crear una matriz de comunicación entre los intervinientes

(Bernal, 2006) La definición de un diseño de investigación está determinada por el tipo de investigación a realizarse y por la hipótesis a probarse durante el desarrollo de la investigación. (pág. 147). Esta investigación va encaminada en determinar la percepción de los usuarios del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, el diseño de la misma esta alrededor de lograr el segundo objetivo general que es el crear una matriz de comunicación.

Modalidad de la investigación

Según (Festinger & Katz, 1992)...la más importante diferencia reside en que en la investigación de campo se trata de estudiar una única comunidad o a un único grupo en términos de estructura social (pág. 68), por lo que la autora define esta investigación de esta modalidad.

Tipo de investigación

La investigación es de tipo explorativa y descriptiva, pues ubicará lo que está pasando dentro del aeropuerto, durante un período de tiempo. Se le atribuye carácter de descriptivo porque se está registrando, analizando e interpretando los procesos para dar una correcta interpretación de los resultados. Se cita a (Ferrer, 2005) “La investigación descriptiva transversal supone un corte en el tiempo para analizar, determinados aspectos y sacar conclusiones, sin fundamentar el procedimiento en la búsqueda de relaciones causa-efecto”. (pág. 45)

Población y Muestra

Población

Para el trabajo de investigación, se tomó como población todos los pasajeros de vuelo nacional e internacional del aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

Ilustración 1 Tráfico de pasajeros del último trimestre del 2010

TRÁFICO DE PASAJEROS									
Año	Nacionales				Internacionales				TOTAL
	Arribo	Salida	Transito	Total	Arribo	Salida	Transito	Total	
Oct	84.075	93.200	17.477	194.752	52.190	58.082	25.633	135.905	330.657
Nov	79.853	86.517	17.111	183.481	56.979	54.087	24.011	135.077	318.558
Dic	86.959	90.395	18.594	195.948	61.828	42.221	25.427	129.476	325.424
Total	250.887	270.112	53.182	574.181	170.997	154.390	75.071	400.458	974.639

Información 2010: Octubre - Diciembre

Fuente: (TAGSA, 2011)

Muestra

Se trabajará con un nivel de confianza de 95% con un error de 5% máximo permitido, lo que proporcionó una muestra de 384 entrevistas efectivas, se referirá la muestra con la máxima variabilidad de 50%. Se realizará la mitad de las encuestas en la zona de pre-embarque tanto de destino nacional, como el de internacional, sin importar destinos de los pasajeros. Se recomendó cerrar el número de encuestas en 400.

Tabla 1 Cálculo de la muestra de la investigación

$$\text{Fórmula para hallar una población FINITA} = \frac{(Z^2NPQ)}{(d^2(N-1)+Z^2P.Q)}$$

NIVEL DE CONFIANZA:	95%	Z	=	1.96
ERROR DE ESTIMACIÓN:	5%	D	=	0.05
PROBABILIDAD DE ÉXITO:	50%	P	=	0.5
PROBABILIDAD DE FRACASO:	50%	Q	=	0.5
POBLACIÓN:		N	=	325,424.00
MUESTRA:	?	n	=	384
				Última población estudiada
				TOTAL ENCUESTAS REALIZARSE

Fuente: Elaboración propia

Instrumentos de investigación

La investigadora utilizará la encuesta a los usuarios del aeropuerto como instrumento de investigación y con ello determinar el nivel de percepción de los servicios ofrecidos.

Recolección de la información

Se efectuará dentro de las instalaciones del aeropuerto en el área de pre-embarque nacional el 50% de ellas y en el área de embarque internacional el otro 50%, para ello no será relevante ciudad de destino o arribo.

Procesamiento de los datos y análisis

La información será tabulada y procesada en Microsoft Excel para su posterior análisis con los respectivos gráficos de los resultados.

Criterios para la elaboración de la propuesta

La autora busca por parte principalmente la objetividad de los resultados, la matriz de comunicación entre los intervinientes, actualmente no existe, pero se pretende implementar, y es una de las herramientas utilizadas en la comunicación organizacional para culminar la planeación estratégica y conseguir eficientemente los objetivos de la organización.

Criterios para la validación de la propuesta

Se validará la propuesta a través de los docentes de la facultad de comunicación. La tutoría de esta investigación se establecerá una vez aprobado el anteproyecto.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

La autora de la investigación, luego de la autorización del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo, logró empezar las encuestas en los horarios luego descritos entre los días 11 y 15 de Julio el 2011.

Para este capítulo, cabe aclarar que la autora primero determinó utilizar el grado o índice de satisfacción conocido como Top Two Box (TTB) que fue construido con la suma de los porcentajes que estaban entre las calificaciones de Excelente y Muy bueno, en cada una de las evaluaciones hechas en las encuestas.

El indicador T.T.B. permitirá calificar como satisfactorio siempre que llegue al 75% mínimo para crear una tendencia positiva, la escala de Likert tendrá 5 niveles que son:

Tabla 2 Escala de Likert utilizada

1	Malo
2	Regular
3	Bueno
4	Muy bueno
5	Excelente

Fuente: Elaboración propia

Se utilizó una ficha filtro en los casos requeridos para determinar la información relevante y correspondiente al estudio que se realiza, es importante denotar que se usó el programa Excel de Microsoft como herramienta de tabulación de los datos registrados, además se graficaron detalladamente para tener una visión amplia de los resultados obtenidos en los cuestionarios realizados.

Percepción de calidad de servicio de las dependencias del aeropuerto a los usuarios

Principalmente se hicieron estos estudios a los usuarios del aeropuerto en el área de Migración y el de la CAE (Corporación Aduanera Ecuatoriana), posteriormente un análisis de percepción a los usuarios de los servicios ofrecidos en el aeropuerto.

Tabla 3 Horarios de las encuestas

TAMAÑO DE LA MUESTRA			
FECHAS DE ENCUESTAS	NÚMERO DE ENTREVISTAS EFECTIVAS REALIZADAS EN ZONA DE ARRIBO INTERNACIONAL		
	HORAS PICO MAÑANA (6H00 A 10H00)	HORAS NO PICO 13H00 A 15H00	HORAS PICO NOCHE 22H00 A 3H00
	lunes, 11 de julio de 2011	20	10
martes, 12 de julio de 2011	20	10	20
miércoles, 13 de julio de 2011	20	10	20
jueves, 14 de julio de 2011	20	10	20
TOTAL	80	40	80
Objetividad sistemática (minutos de la toma muestral)	12	12	12
TAMAÑO DE LA MUESTRA			
FECHAS DE ENCUESTAS	NÚMERO DE ENTREVISTAS EFECTIVAS REALIZADAS EN ZONA DE ARRIBO NACIONAL		
	HORAS PICO MAÑANA (5H00 A 7H30)	HORAS NO PICO 18H30 A 15H30	HORAS PICO NOCHE 18H30 A 20H00
	lunes, 11 de julio de 2011	20	10
martes, 12 de julio de 2011	20	10	20
miércoles, 13 de julio de 2011	20	10	20

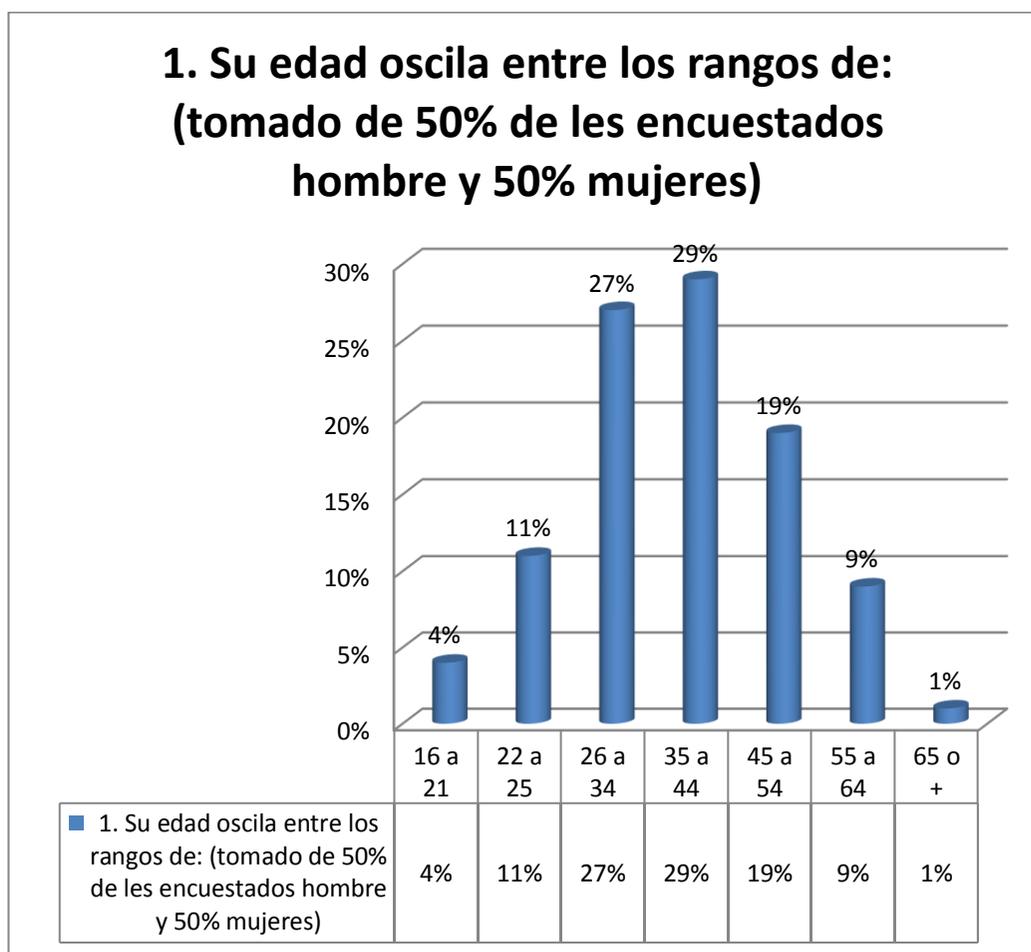
jueves, 14 de julio de 2011	20	10	20
TOTAL	80	40	80
Objetividad sistemática (minutos de la toma muestral)	8	10	9

Fuente: Elaboración propia

Evaluación general del aeropuerto

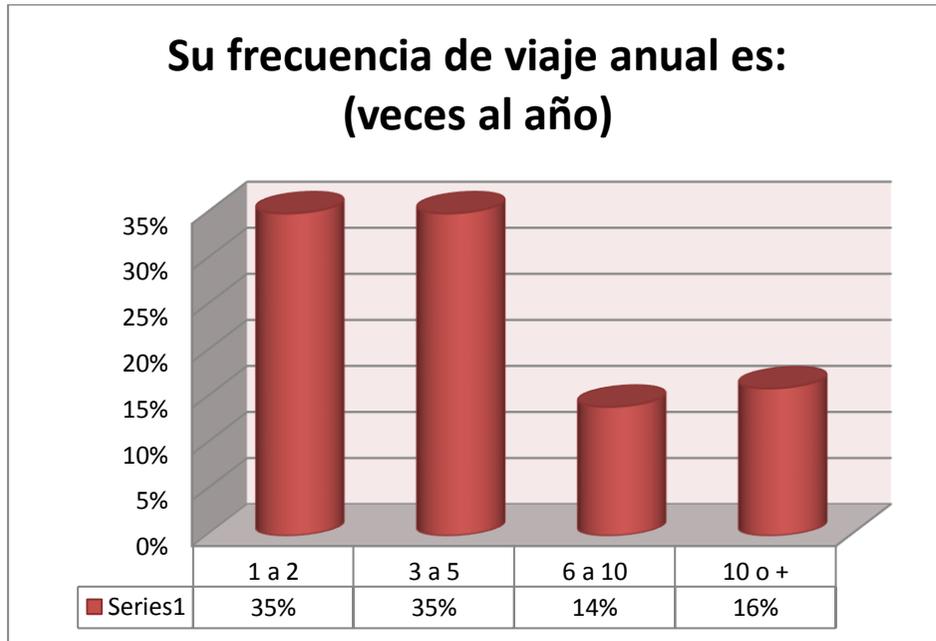
Ilustración 21.- Su edad oscila entre los rangos de: (tomado de 50% de les encuestados hombre y 50% mujeres)

Ilustración 31.- Su edad oscila entre los rangos de



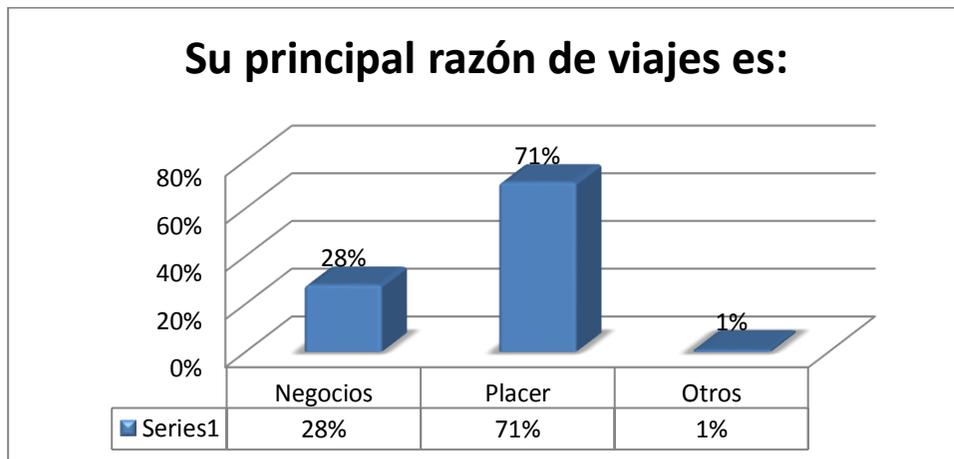
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 42.- Su frecuencia de viaje anual es: (veces al año)



Fuente: Elaboración propia

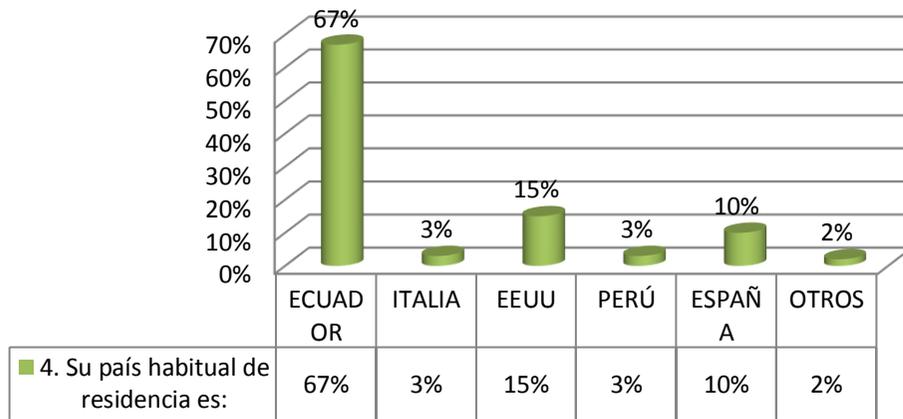
Ilustración 53.- Su principal razón de viajes es:



Fuente: Elaboración propia

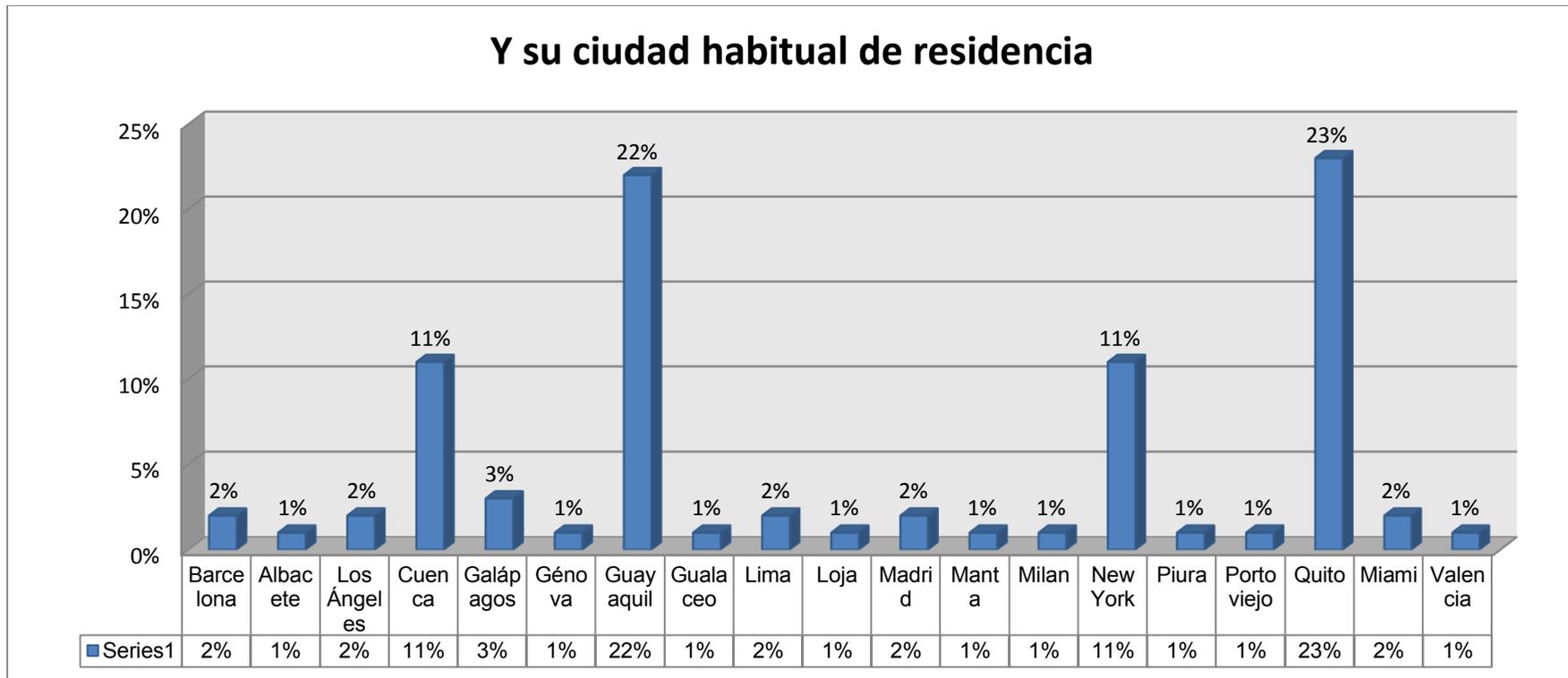
Ilustración 64.- Su país habitual de residencia es:

4. Su país habitual de residencia es:



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 75.- Y su ciudad habitual de residencia es:



Fuente: Elaboración propia

Evaluación de la satisfacción de los servicios ofrecidos en el Aeropuerto José Joaquín de Olmedo. Varios datos generales.

Naturaleza de la Investigación: Cuantitativo Concluyente Transversal de naturaleza Adhoc.

Población Objetivo: Pasajeros de Vuelos Nacionales e Internacionales del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

Técnica de Investigación Sugerida: Cuantitativa: A través de un Estudio Cuantitativo Transversal a través encuestas “Face to Face IN SITU” probabilística aleatoria y sistemática.

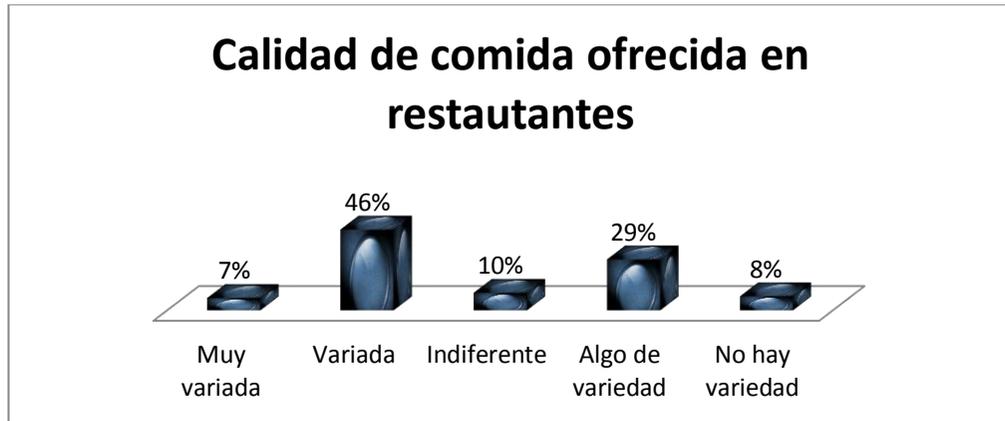
Instrumento de Recopilación de Datos: Cuestionario Cuantitativo Estructurado de aplicación “Face to Face”. Los instrumentos de recolección de datos fueron aprobados previamente por la tutora del presente trabajo.

Técnica de Muestreo Sugerido: Se trabajó con 95% de nivel de confianza y 5% de error máximo permitido en la investigación, lo que nos resultó un tamaño de muestra de 384 (redondeadas a 400) entrevistas efectivas. Para el cálculo de la muestra se trabajó con la máxima variabilidad de los datos ($p=q=0,5$). En una primera etapa se realizó a través de selección aleatoria probabilística para la primera raíz de etapa sistemática, repartiendo la distribución de la muestra por número de pasajeros en minutos determinados. La forma de escoger al entrevistado se dará a la salida de la zona de arribo internacional y la zona de embarque. Se sugiere un levantamiento sistemático para la creación de indicadores que sirvan para el proceso continuo de mejora de la atención brindada por el área de Migración.

Procesamiento de Información: Excel de Microsoft

Evaluación de los servicios de Restaurantes

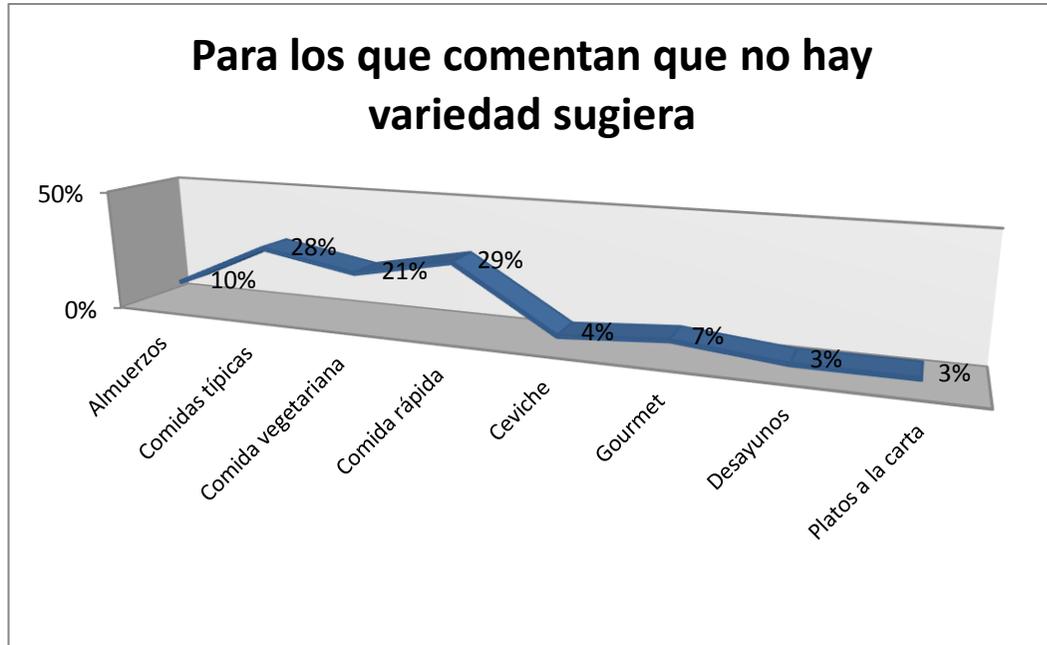
Ilustración 81.- Variedad de comidas en restaurantes



TTB: 53%

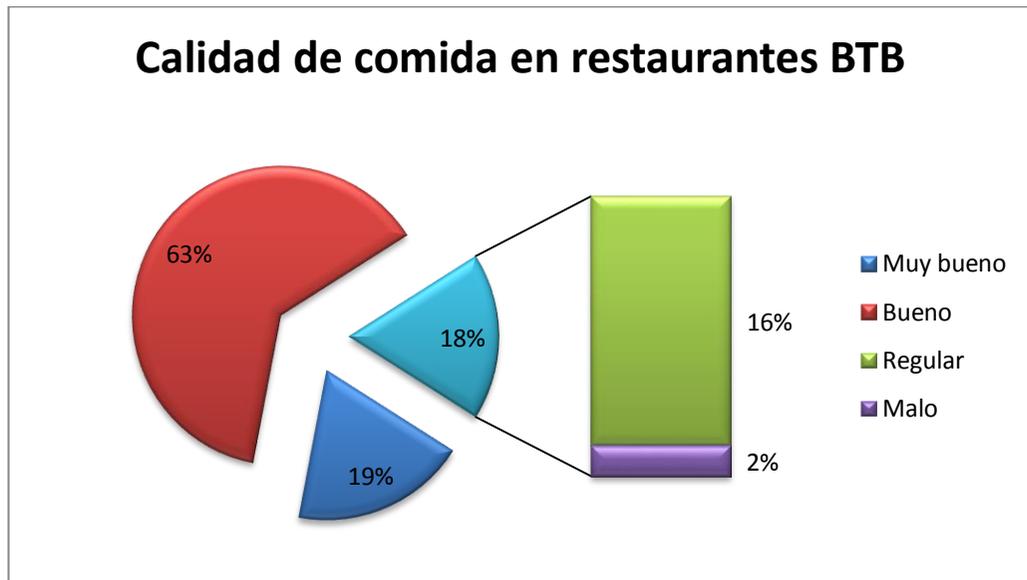
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 92.- Para los que comentan que no hay variedad sugiera:



Fuente: Elaboración propia

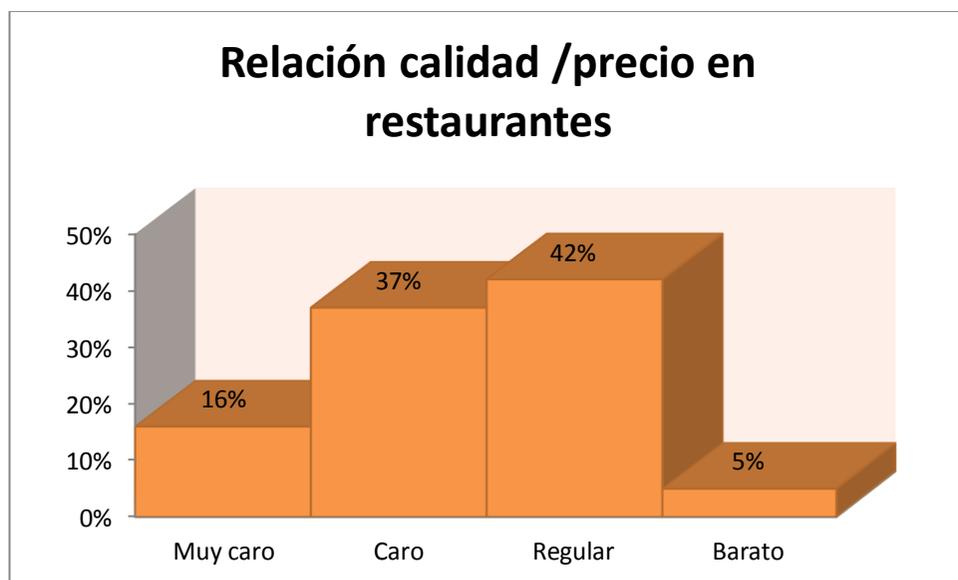
Ilustración 103.- Calidad de comida en restaurantes



TTB: 82%

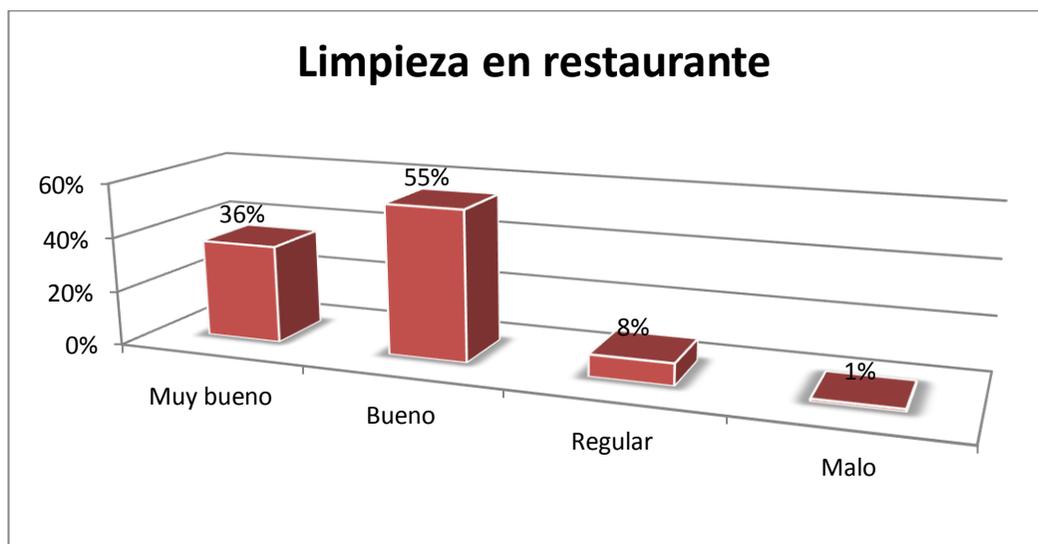
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 11 4.- Relación calidad /precio en restaurantes



Fuente: Elaboración propia

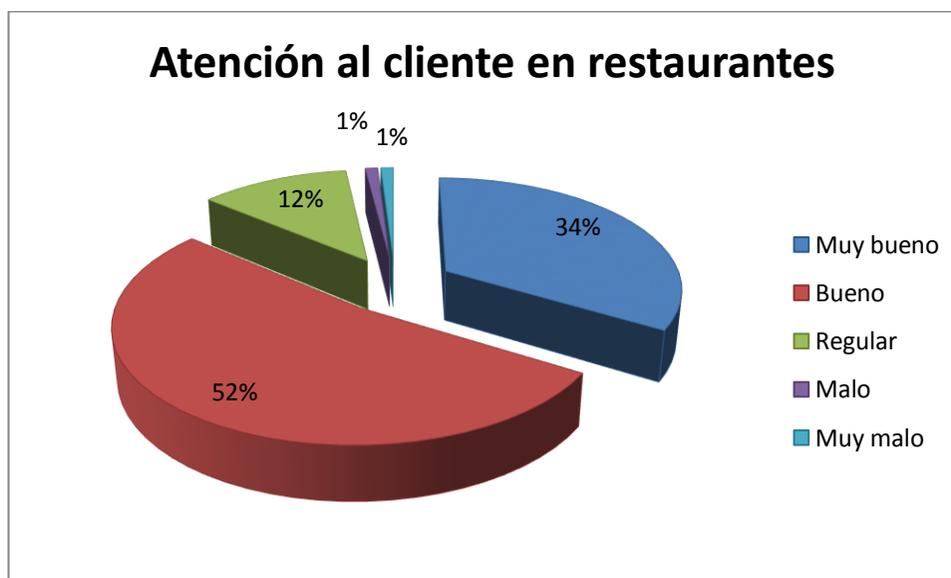
Ilustración 125.- Limpieza en restaurante



TTB: 91%

Fuente: Elaboración propia

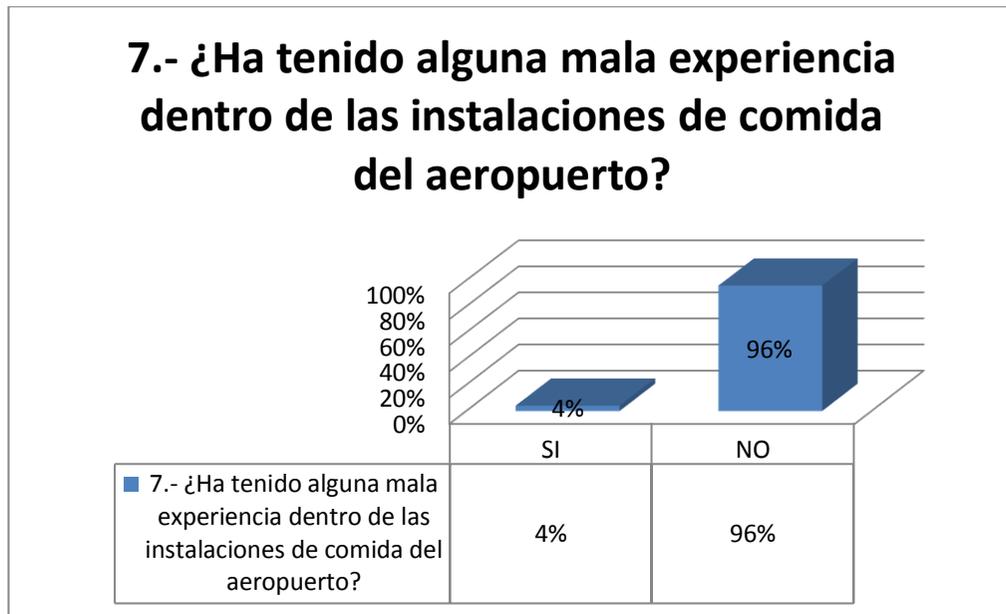
Ilustración 136.-Atención al cliente en restaurantes



TTB: 86%

Fuente: Elaboración propia

7.- ¿Ha tenido alguna mala experiencia dentro de las instalaciones de comida del aeropuerto?



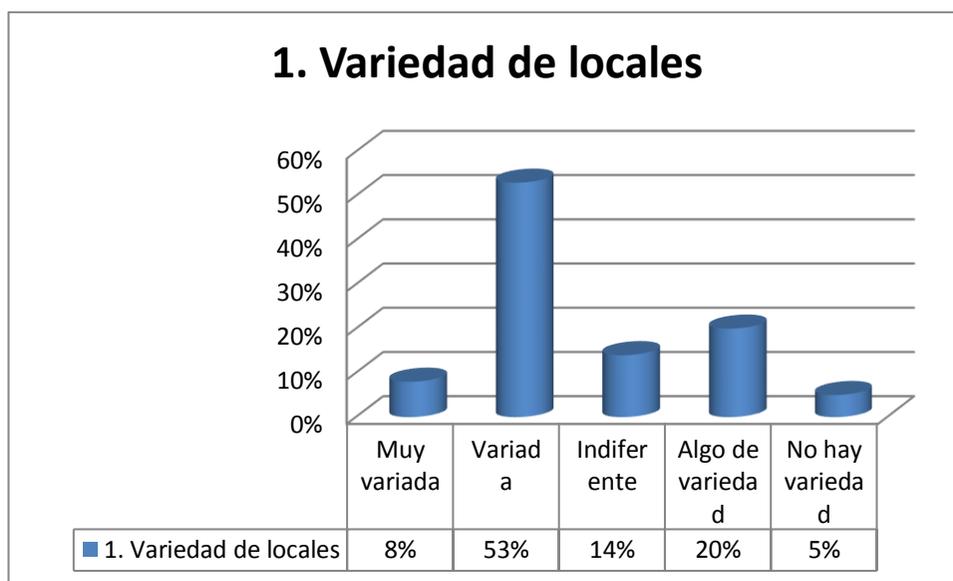
Fuente: Elaboración propia

8.- Para los que comentan que si ¿Cual mala experiencia?

- Cuando compre un café sabía muy mal
- En una cafetería en arribo nacional no me atendieron, sino que estaban conversando los empleados sobre un problema
- La chica que estaba en el restaurante junto a la puerta de embarque nacional, estaba molesta
- En le kfc me dieron una funda de mayonesa abierta
- Me sirvieron una comida que la parte de abajo del plato estaba helada
- En Juan Valdez me cambiaron la orden porque lo que pedí se había terminado

Evaluación de la diversidad de locales

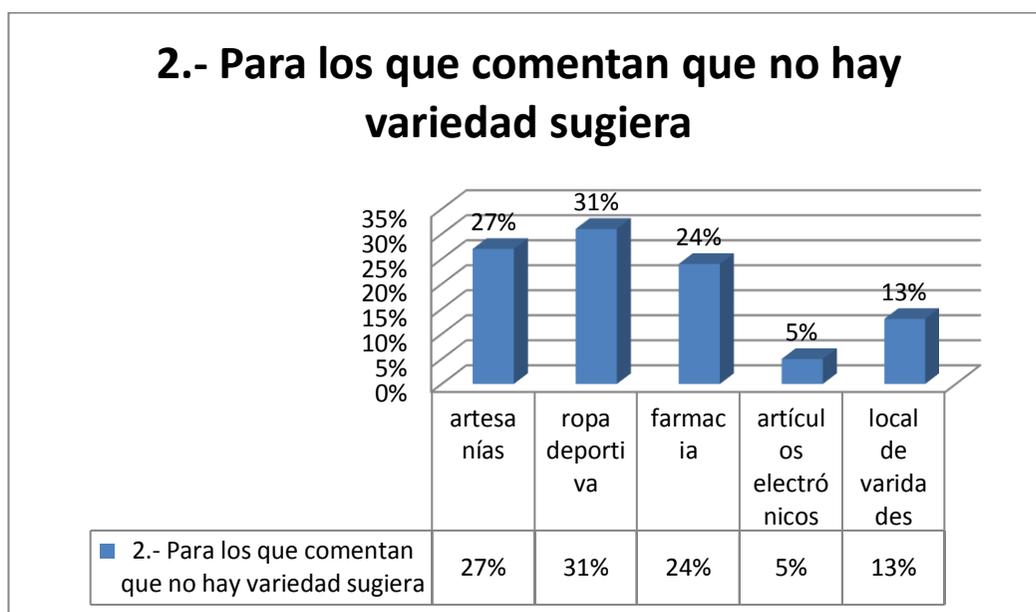
Ilustración 14 1.- Variedad de locales



TTB: 61%

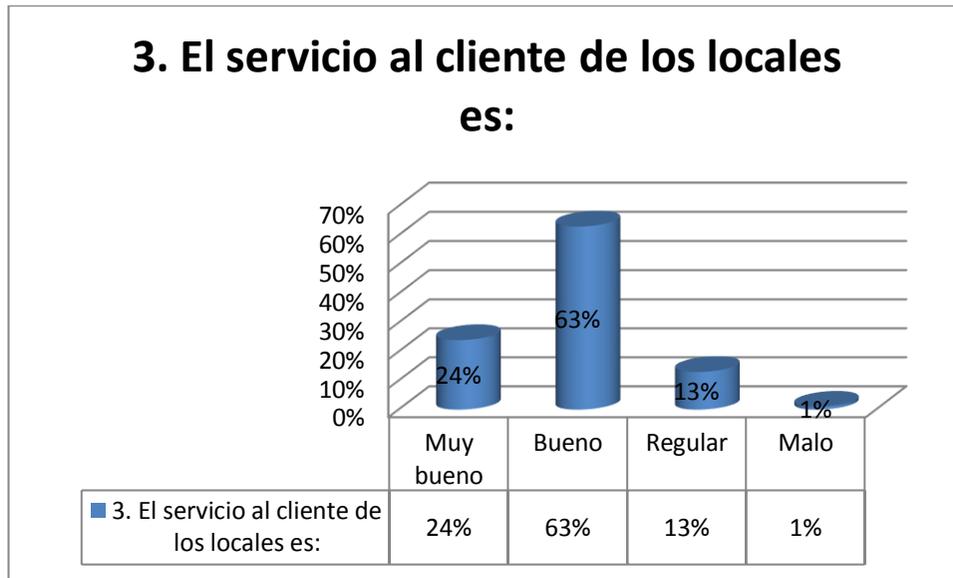
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 152.- Para los que comentan que no hay variedad sugiera



Fuente: Elaboración propia

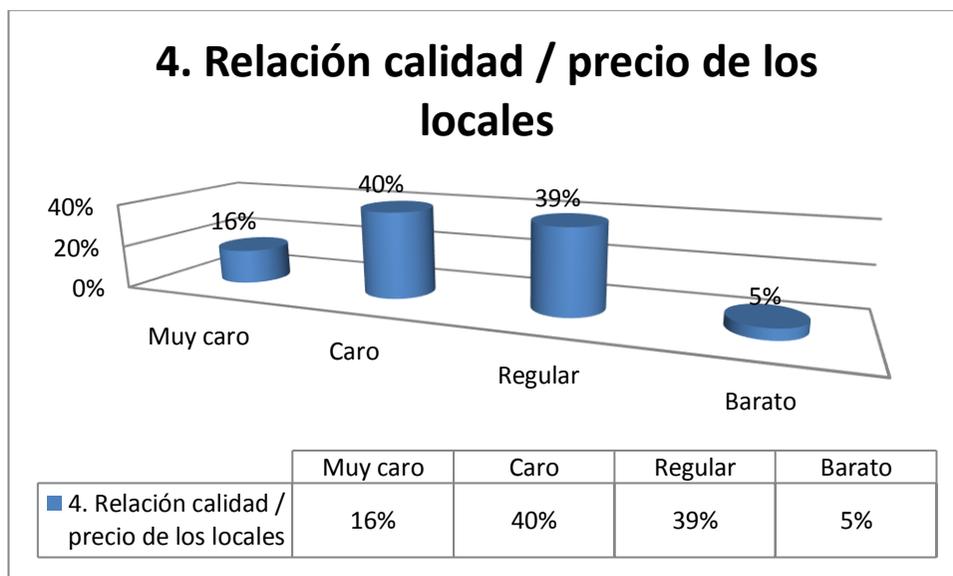
Ilustración 16 3.- El servicio al cliente de los locales es:



TTB: 87%

Fuente: Elaboración propia

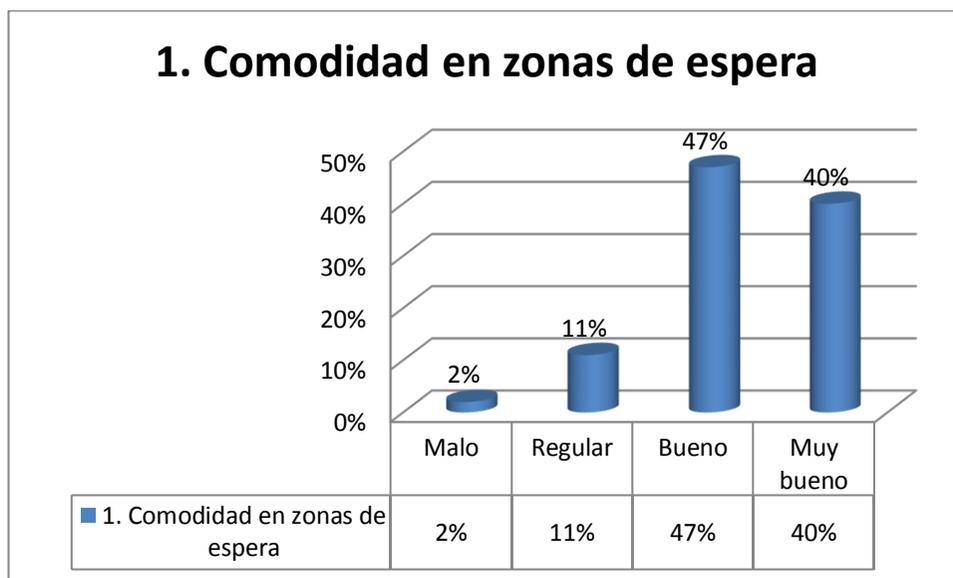
Ilustración 17 4.- Relación calidad / precio de los locales



Fuente: Elaboración propia

Evaluación de la zona de espera

Ilustración 181.-Comodidad en zonas de espera

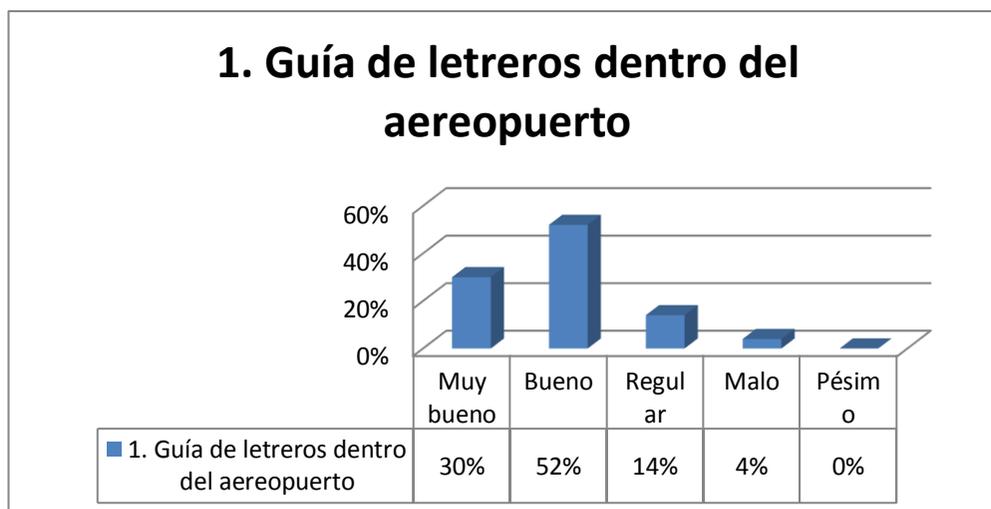


TBB: 87%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de la señalética

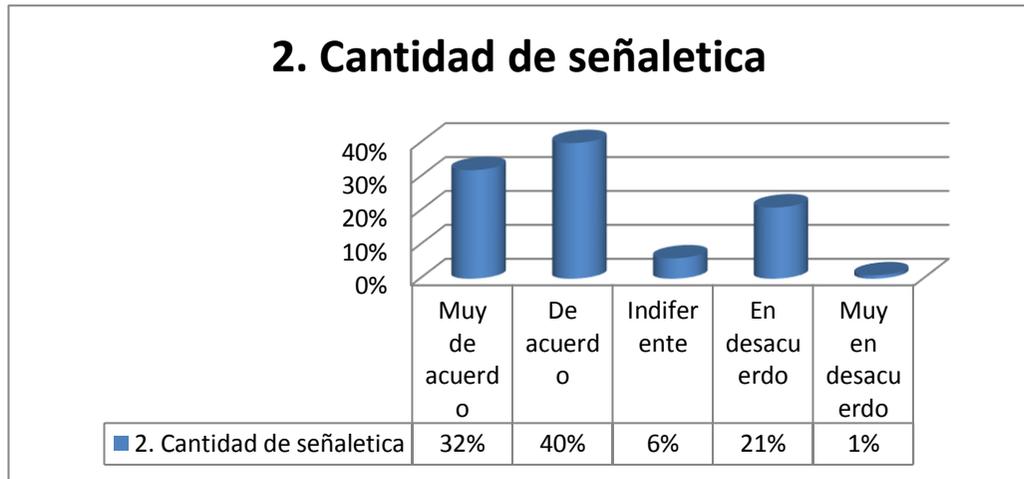
Ilustración 19 1.- Guía de letreros dentro del aeropuerto



TTB: 82%

Fuente: Elaboración propia

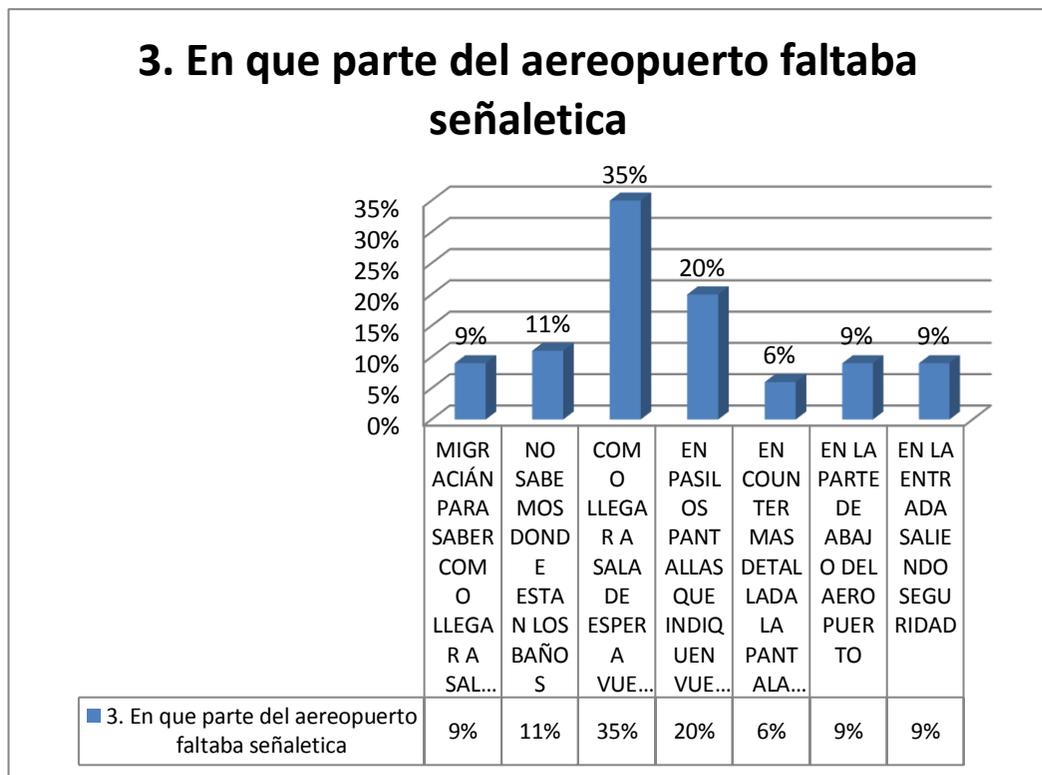
Ilustración 202.- Cantidad de señalética



TTB:72%

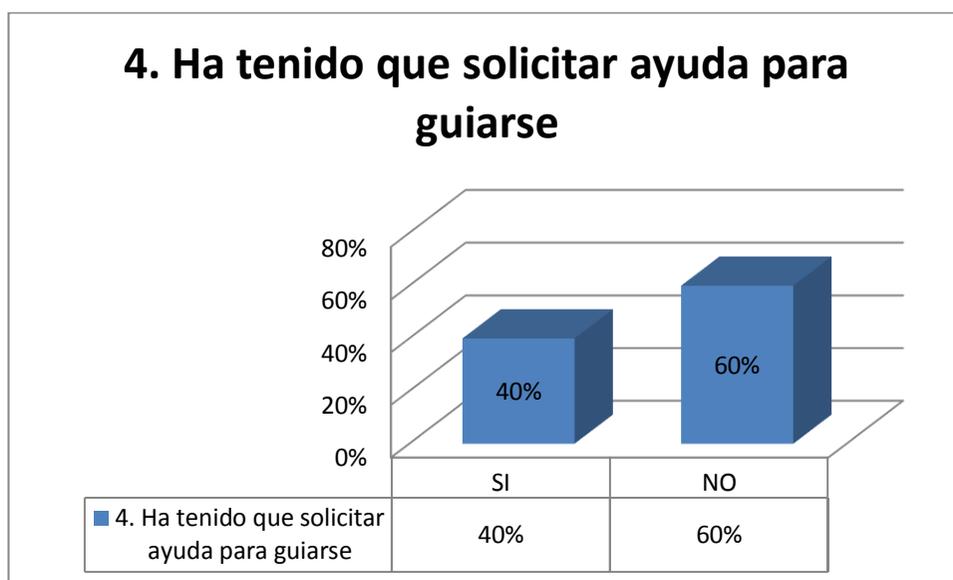
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 213.- En que parte del aeropuerto faltaba señalética



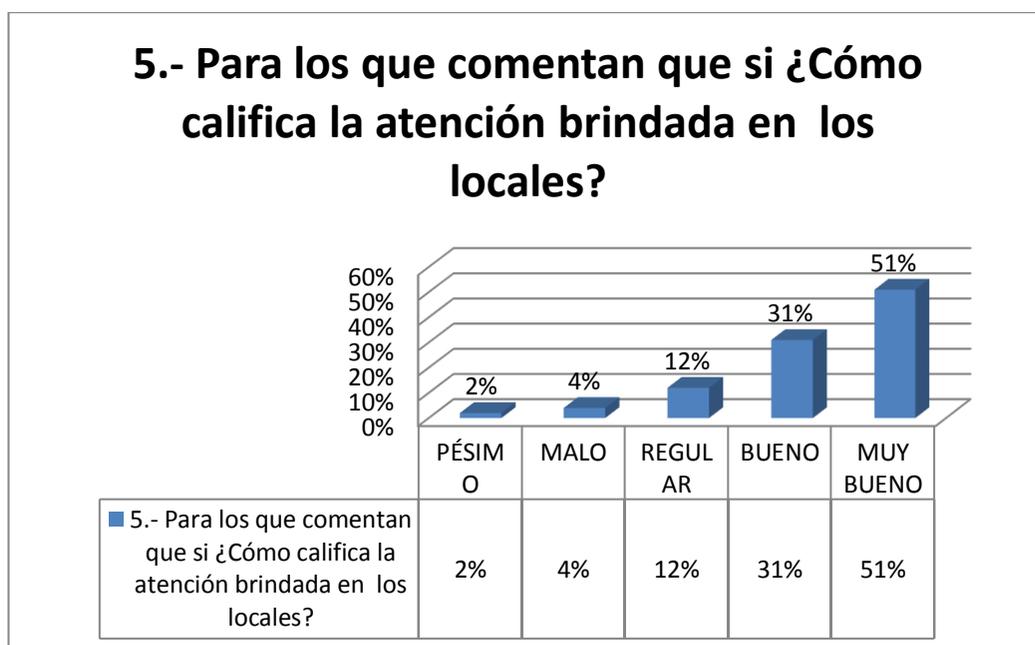
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 22 4.- Ha tenido que solicitar ayuda para guiarse



Fuente: Elaboración propia

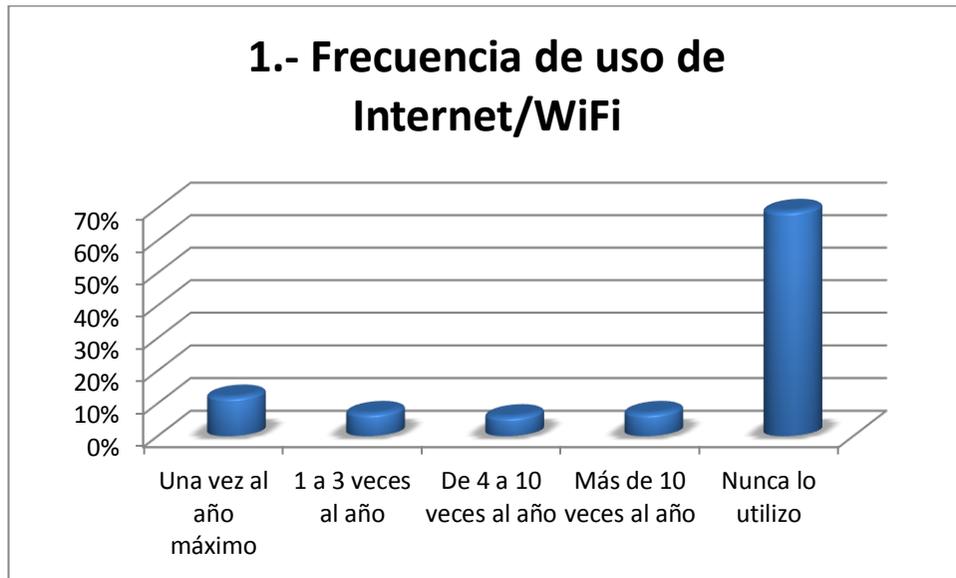
Ilustración 235.- Para los que comentan que si ¿Cómo califica la atención brindada en los locales?



Fuente: Elaboración propia

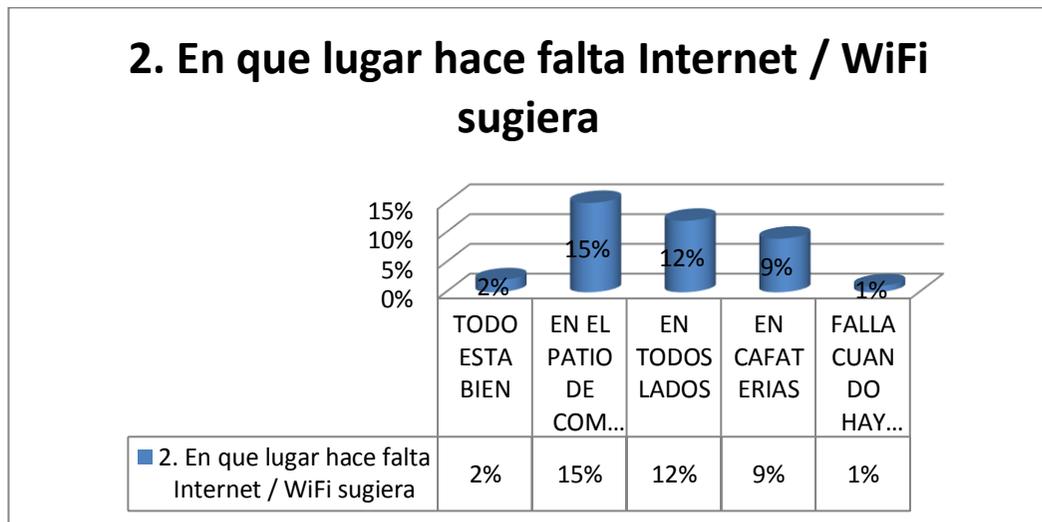
Evaluación del internet ofrecido

Ilustración 24 1.- Frecuencia de uso de Internet/WiFi



Fuente: Elaboración propia

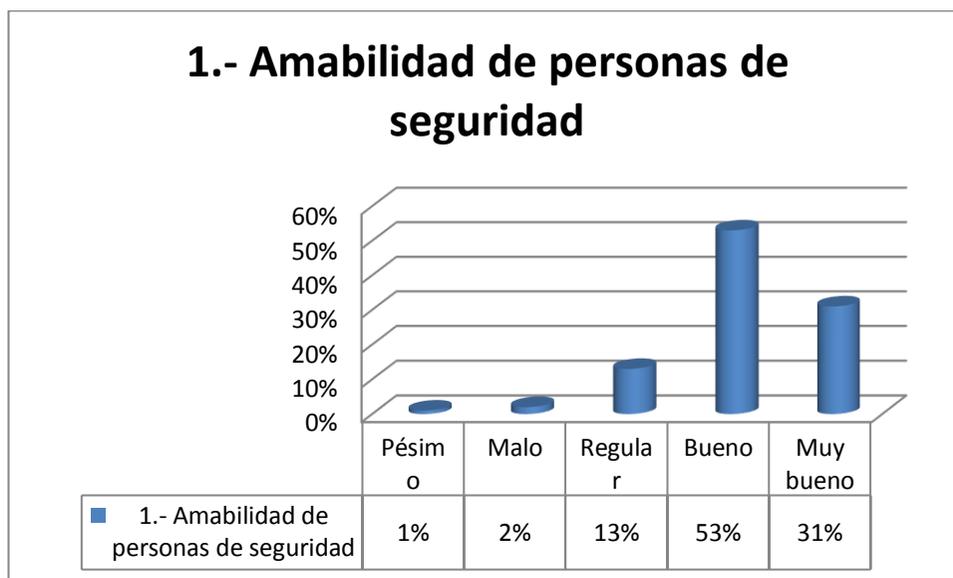
Ilustración 252.- En qué lugar hace falta Internet / WiFi sugiera



Fuente: Elaboración propia

Evaluación de la percepción de seguridad

Ilustración 26 1.- Amabilidad de personas de seguridad



TTB: 84%

Fuente: Elaboración propia

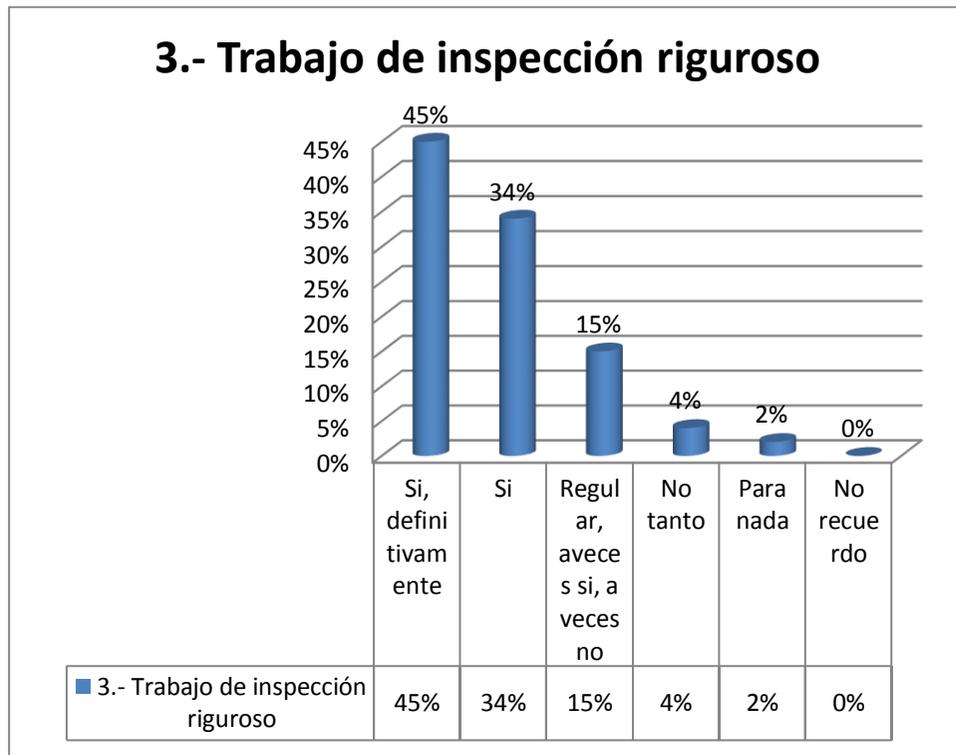
Ilustración 27 2.- Profesionalismo del personal de seguridad



TTB: 84%

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 283.- Trabajo de inspección riguroso



TTB: 79%

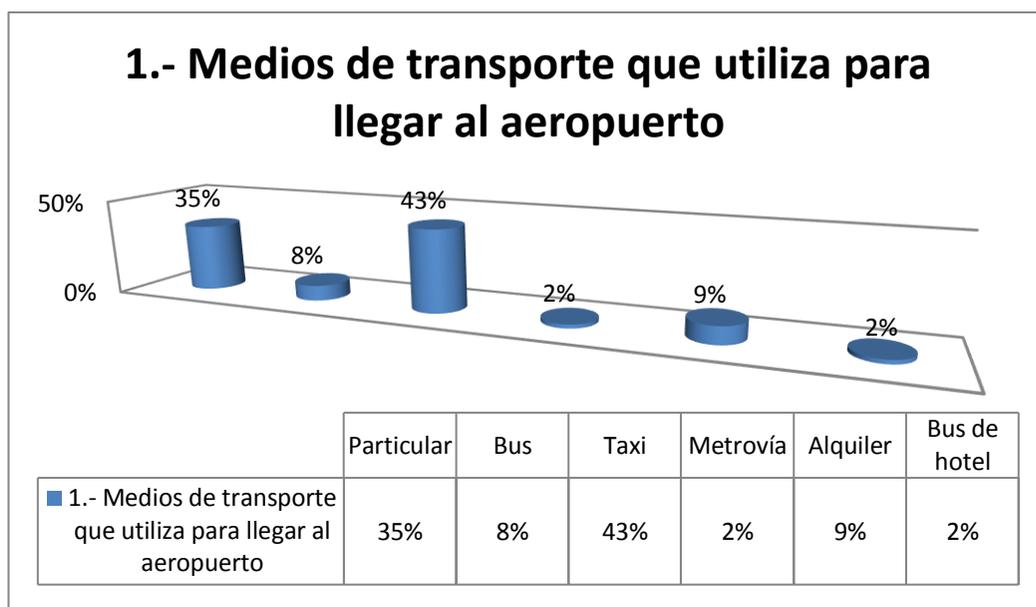
Fuente: Elaboración propia

4.- Tipo de asistencia que le gustaría recibir mientras espera en fila en migración y seguridad.

- Que informen al pasajero
- Revistas
- Sillas
- Más personal
- Que ayuden explicando cómo llenar formularios
- Todo bien
- Información detallada de los vuelos
- Ayudar con el equipaje y verificando documentos de migración

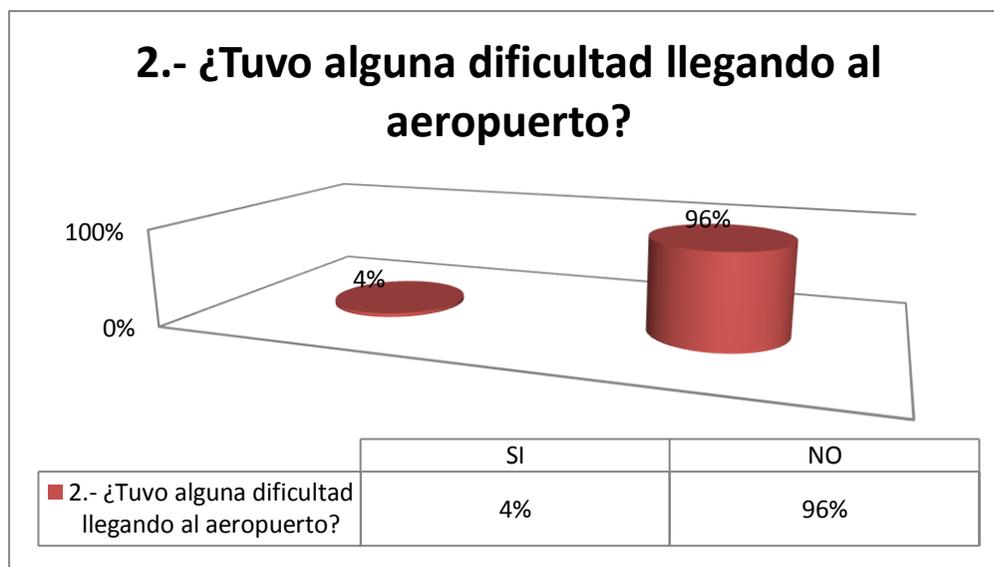
Evaluación de los Medios de transporte para llegar al aeropuerto

Ilustración 291.- Medios de transporte que utiliza para llegar al aeropuerto



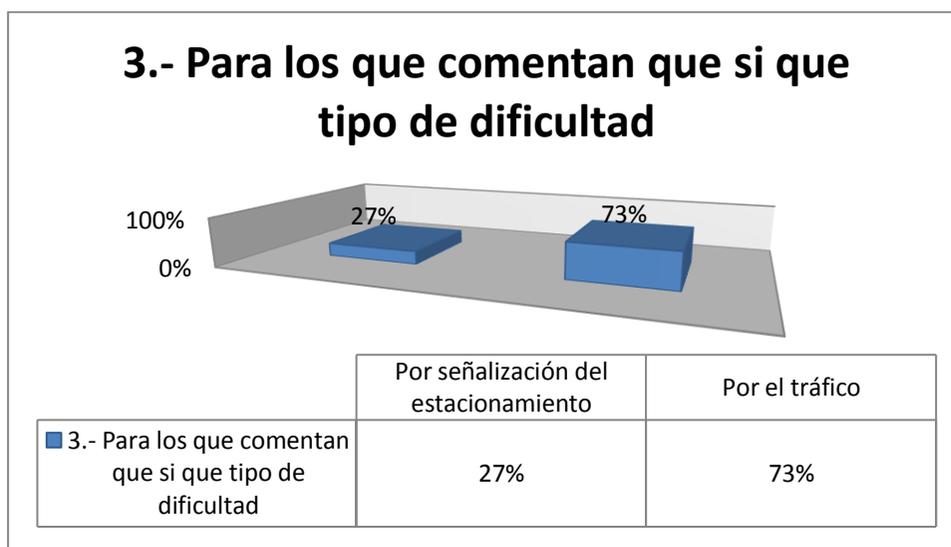
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 302.- ¿Tuvo alguna dificultad llegando al aeropuerto?



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 313.- Para los que comentan que sí ¿Qué tipo de dificultad?



Fuente: Elaboración propia

Satisfacción general con el servicio recibido en el aeropuerto.

Ilustración 321.- Satisfacción general con el servicio recibido en el aeropuerto.



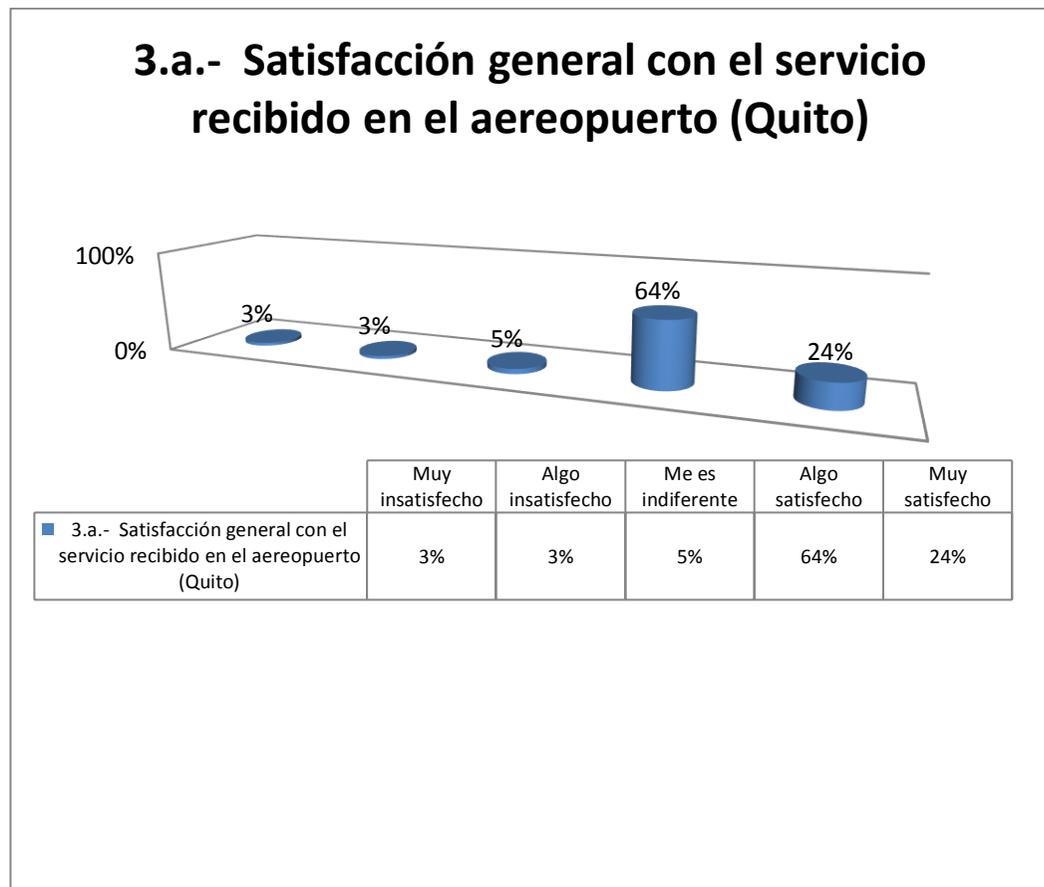
TTB: 91%

Fuente: Elaboración propia

2.- ¿Por qué se sienten insatisfechos?

- Sala de espera aburrida
- Las demoras en los vuelos
- No facilidades al hacer reservaciones
- Los de seguridad son groseros

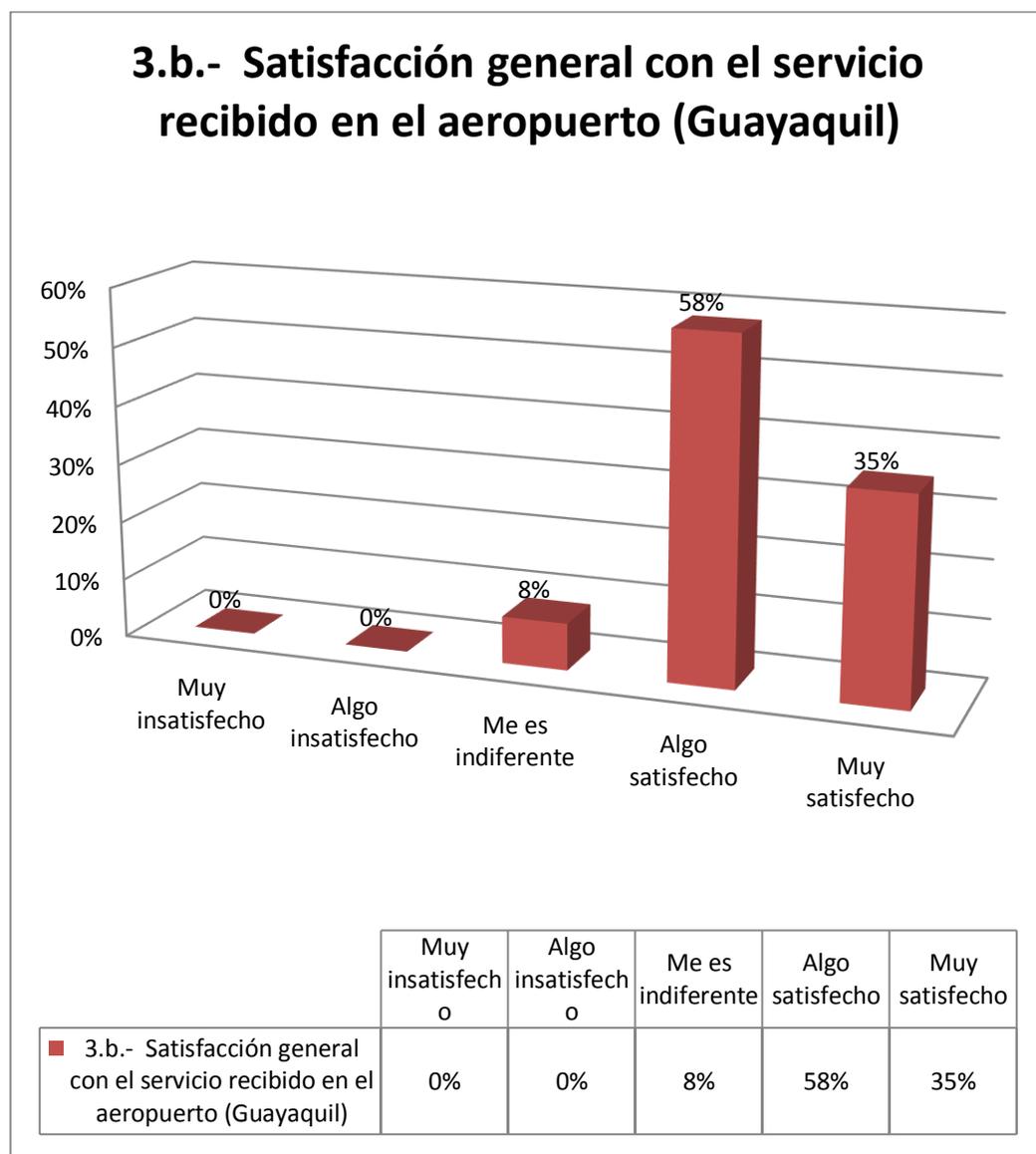
Ilustración 333.a.- Satisfacción general con el servicio recibido en el aeropuerto (Quito)



TTB: 88%

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 343.b.- Satisfacción general con el servicio recibido en el aeropuerto (Guayaquil)



TTB: 93%

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de los servicios de Migración dentro del aeropuerto

José Joaquín de Olmedo

Naturaleza de la Investigación: Cuantitativo Concluyente Transversal de naturaleza Adhoc.

Población Objetivo: Pasajeros de Vuelos Internacionales del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

Técnica de Investigación Sugerida: Cuantitativa: A través de un Estudio Cuantitativo Transversal a través encuestas “Face to Face IN SITU” probabilística aleatoria y sistemática.

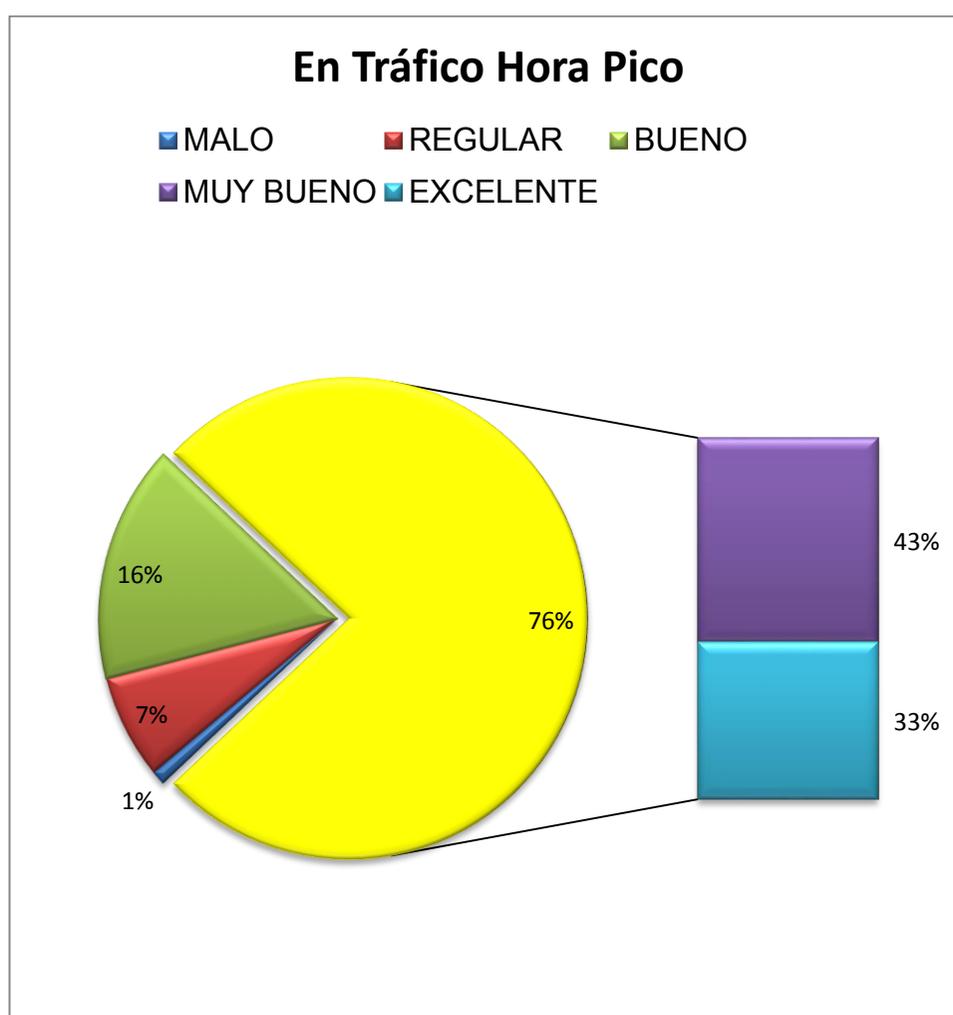
Instrumento de Recopilación de Datos: Cuestionario Cuantitativo Estructurado de aplicación “Face to Face”. Los instrumentos de recolección de datos fueron aprobados previamente por la tutora del presente trabajo.

Técnica de Muestreo Sugerido: Se trabajó con 95% de nivel de confianza y 5% de error máximo permitido en la investigación, lo que nos resultó un tamaño de muestra de 500 entrevistas efectivas. Para el cálculo de la muestra, se trabajó con la máxima variabilidad de los datos ($p=q=0,5$). En una primera etapa se realizó a través de selección aleatoria probabilística para la primera raíz de etapa sistemática, repartiendo la distribución de la muestra, por número de pasajeros en minutos determinados. La escogida del entrevistado se dará a la salida de la zona de arribo internacional y la zona de embarque. Se sugiere un levantamiento sistemático para la creación de indicadores que sirvan para el proceso continuo de mejora de la atención brindada por el área de Migración.

Procesamiento de Información: Excel de Microsoft

Satisfacción según indicadores por tiempo de espera en control de documentos

Ilustración 351.- Percepción del tiempo de espera en fila antes del control de documentos en migración



Fuente: Elaboración propia

Resultado TTB: 76% con ello vemos que hay una aceptación positiva al tiempo de la espera en horas pico.

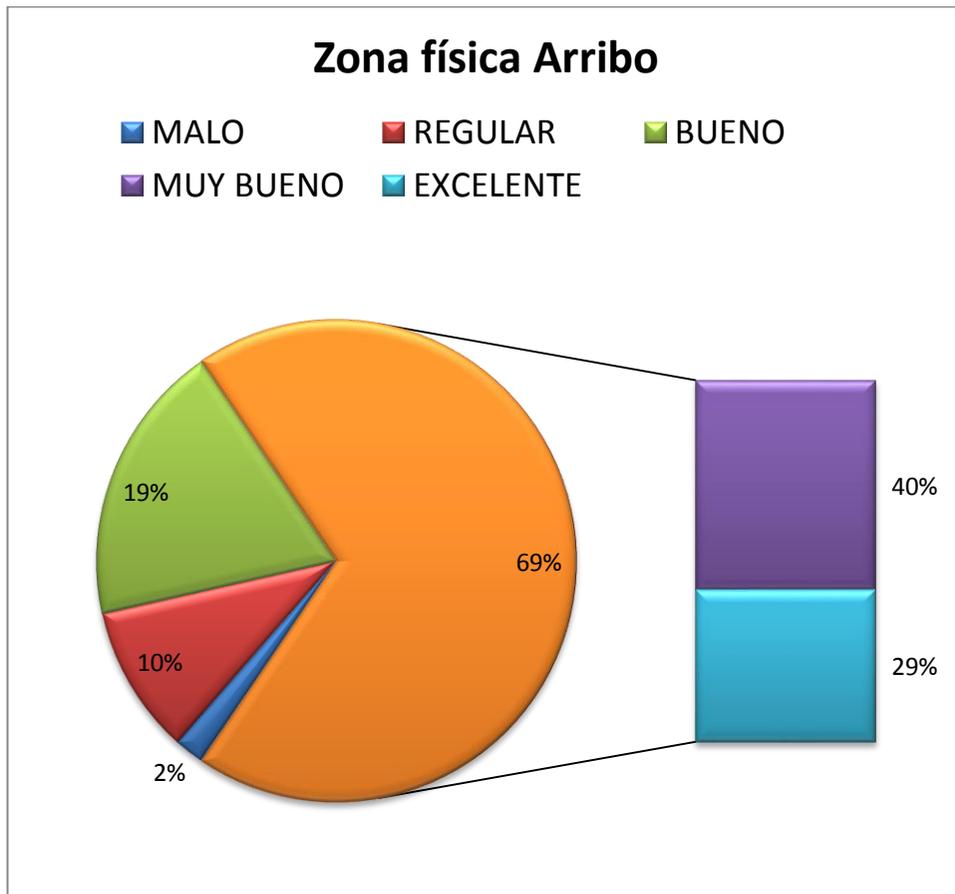
Ilustración 36 Percepción del tiempo espera en fila arribo tráfico no pico



Fuente: Elaboración propia

Resultado TTB:64%, con ello vemos que no hay una aceptación positiva al tiempo de la espera en horas pico. Recordemos que el mínimo para ser positivo es 75%.

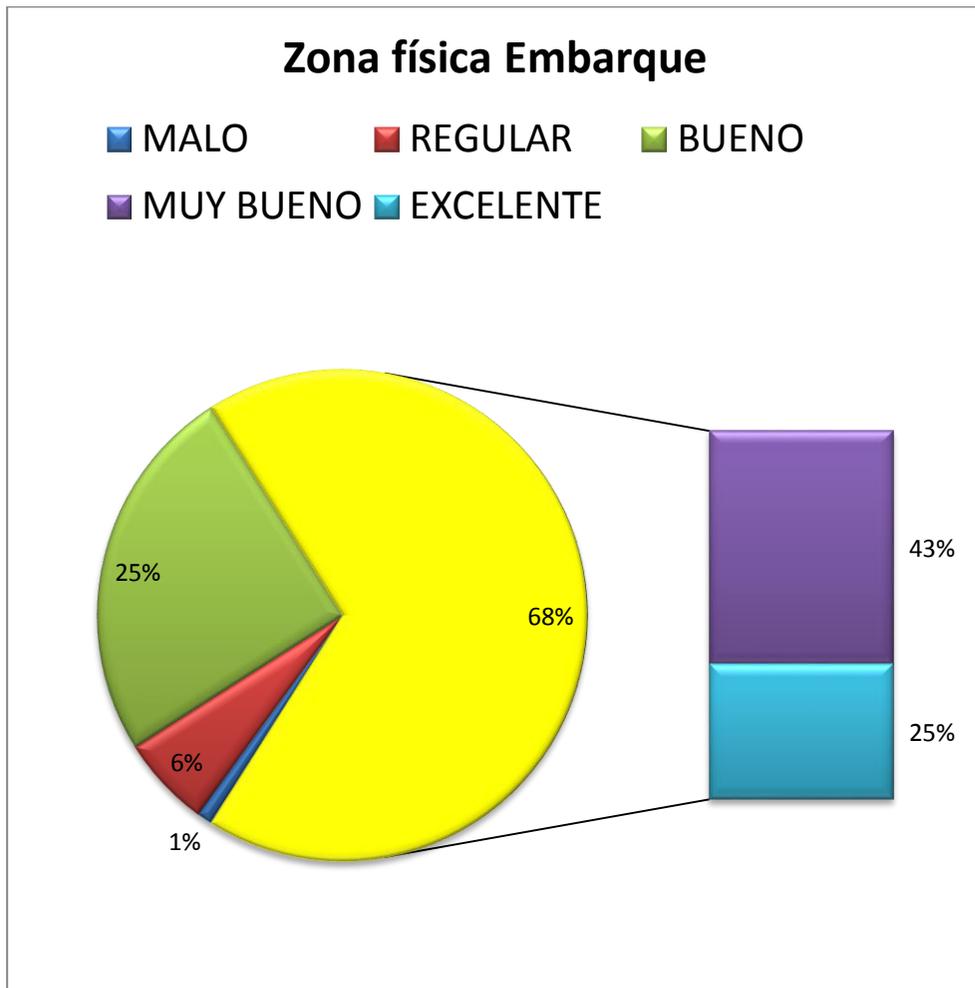
Ilustración 37 Percepción del tiempo espera en zona física de arribo



Fuente: Elaboración propia

Resultado TTB: 69%, con ello vemos que no hay una aceptación positiva al tiempo de la espera en la zona de arribo al aeropuerto. Los usuarios en su mayoría dieron una respuesta positiva, y esto debemos observar al agregar la visualización de las peores calificaciones que llegan al 12% apenas.

Ilustración 38 Percepción del tiempo espera en zona física de embarque

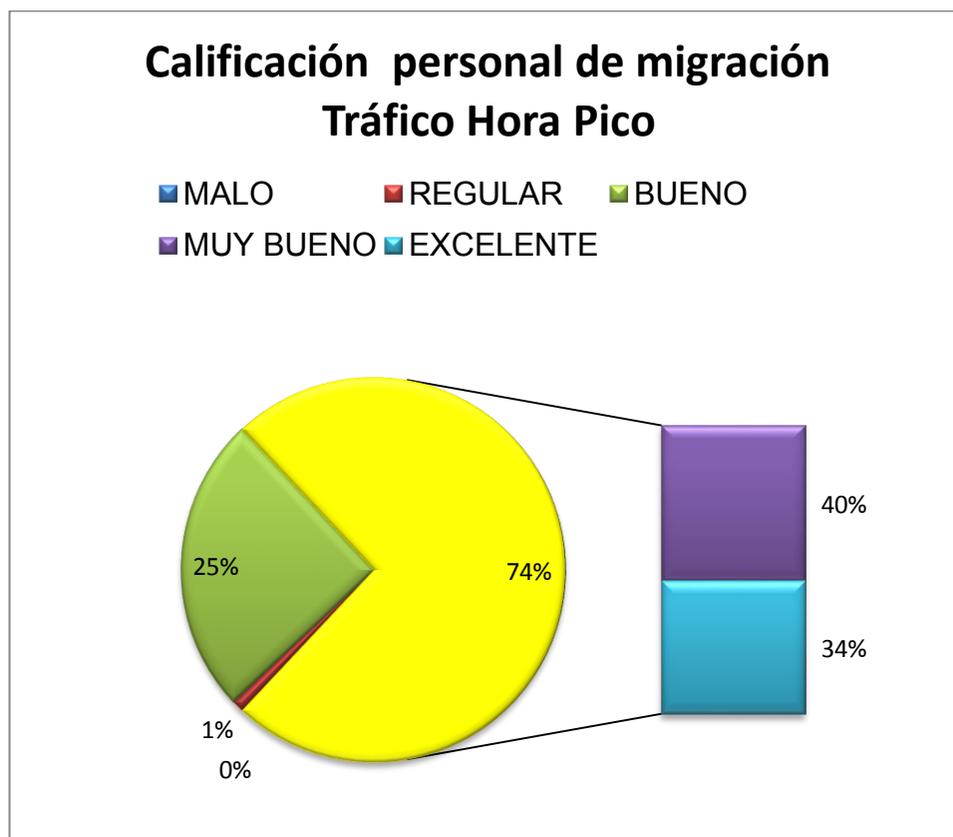


Fuente: Elaboración propia

Resultado TTB: 68%, con ello vemos que no hay una aceptación positiva al tiempo de la espera en horas pico. Sin embargo al sumarla tercera percepción de BUENO se denota que es permisiva esta evaluación, se observa también que los resultados del BTB (bottom two box) son del 7%.

Satisfacción según indicadores por atención del personal el día de hoy

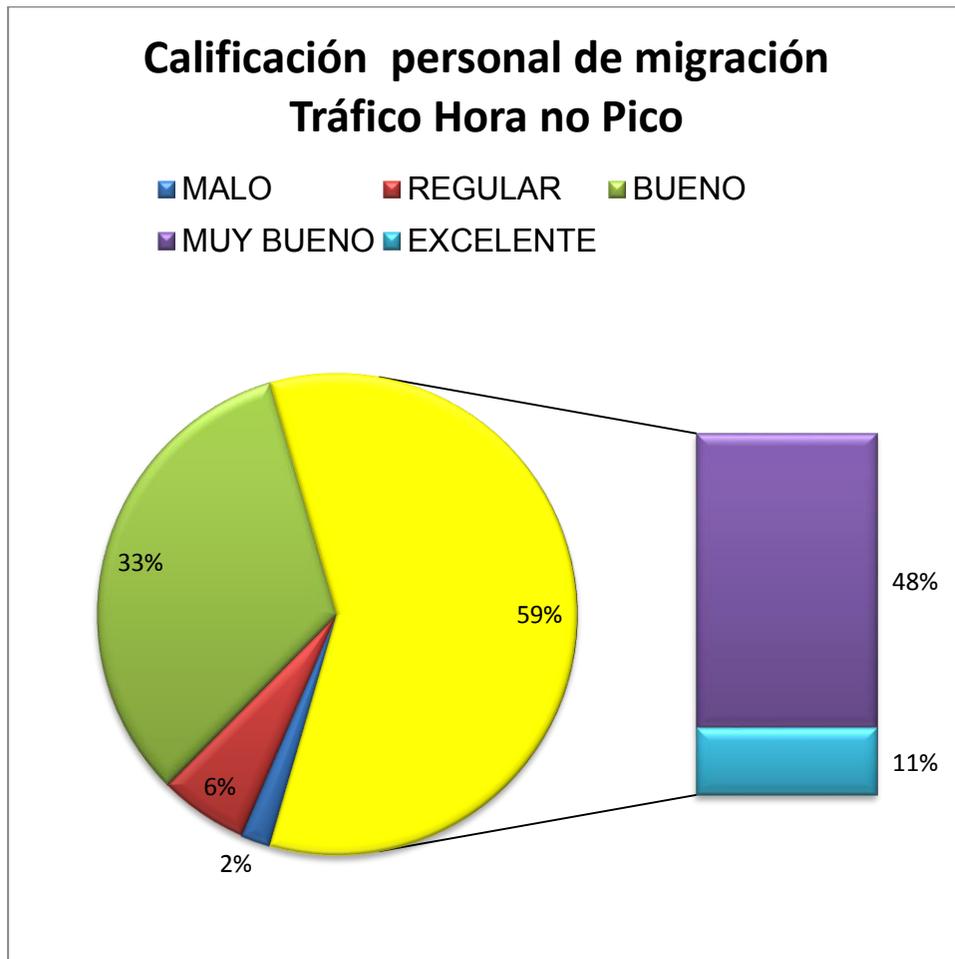
Ilustración 392.- Calificación personal de migración



Fuente: Elaboración propia

Resultado TTB: 74%, se observa que no hay una aceptación positiva a la calidad de atención del personal de migración en tráfico en horas pico. Aunque el margen es de apenas del 1% por debajo de lo establecido como aprobado y aceptado.

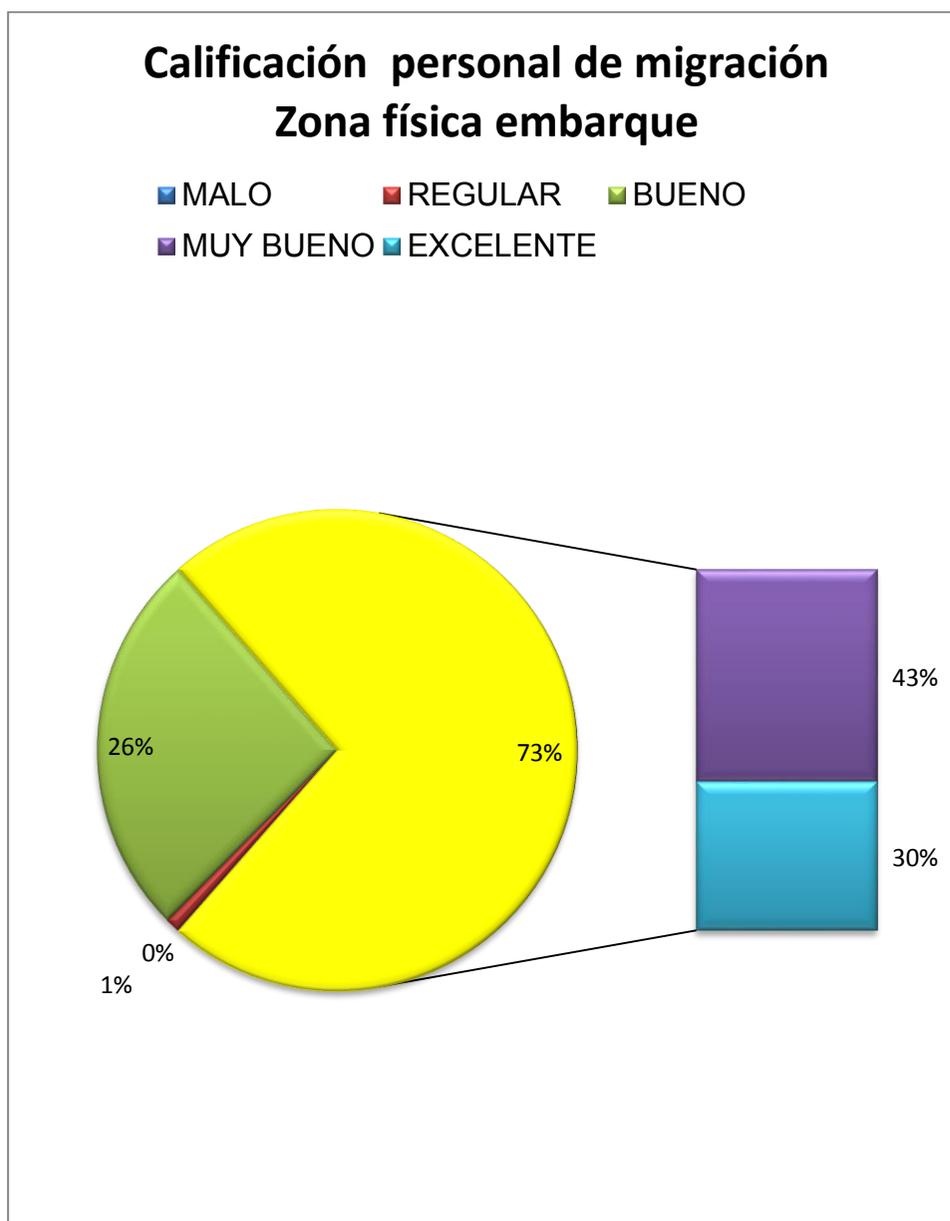
Ilustración 40 Calificación personal de migración Tráfico Hora no Pico



Fuente: Elaboración propia

Resultado TTB: 59% está muy por debajo del límite aceptado y permitido para ser considerado como positivo, esto refleja que en las horas no pico, se repite la misma observación hecha en la encuesta de la percepción del tiempo de espera.

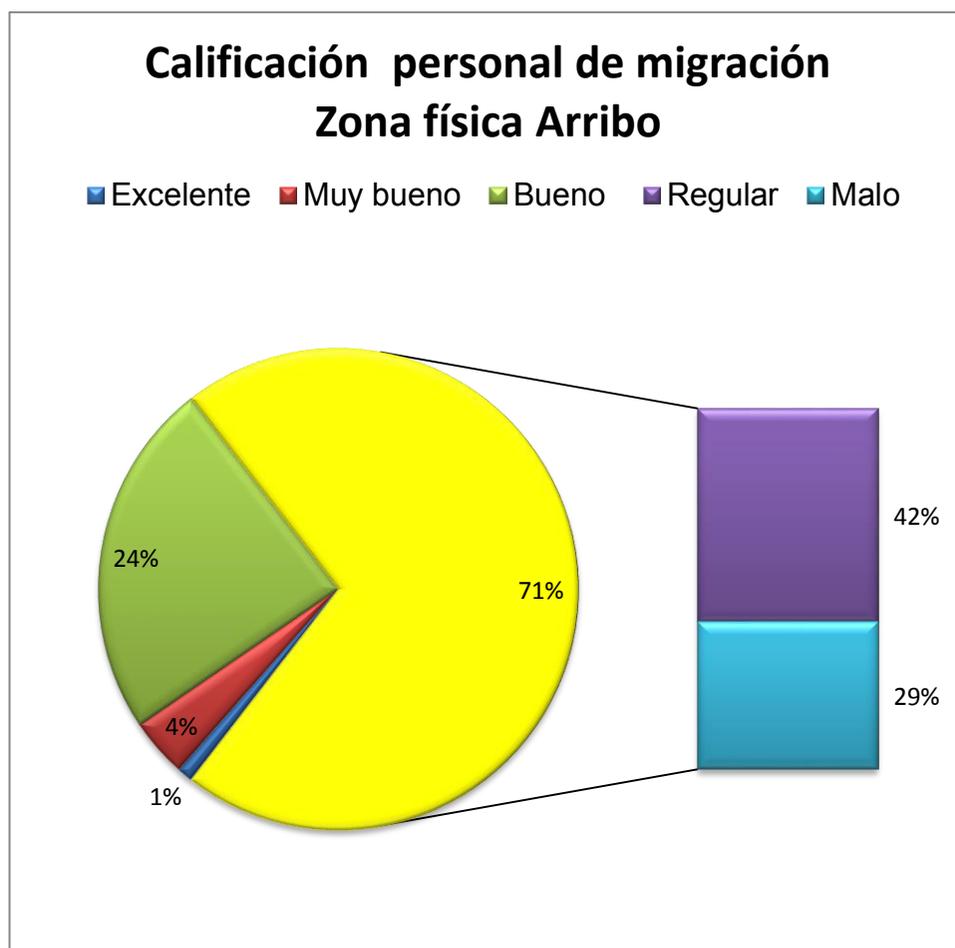
Ilustración 41 Calificación personal de migración Zona física embarque



Fuente: Elaboración propia

Resultado TTB: 73% es la Calificación personal de migración Zona física embarque, ligeramente debajo de lo permitido, pero hay un 26% de calificación buena que permite dar la observancia de que esta gestión es positiva.

Ilustración 42 Calificación personal de migración Zona física Arribo

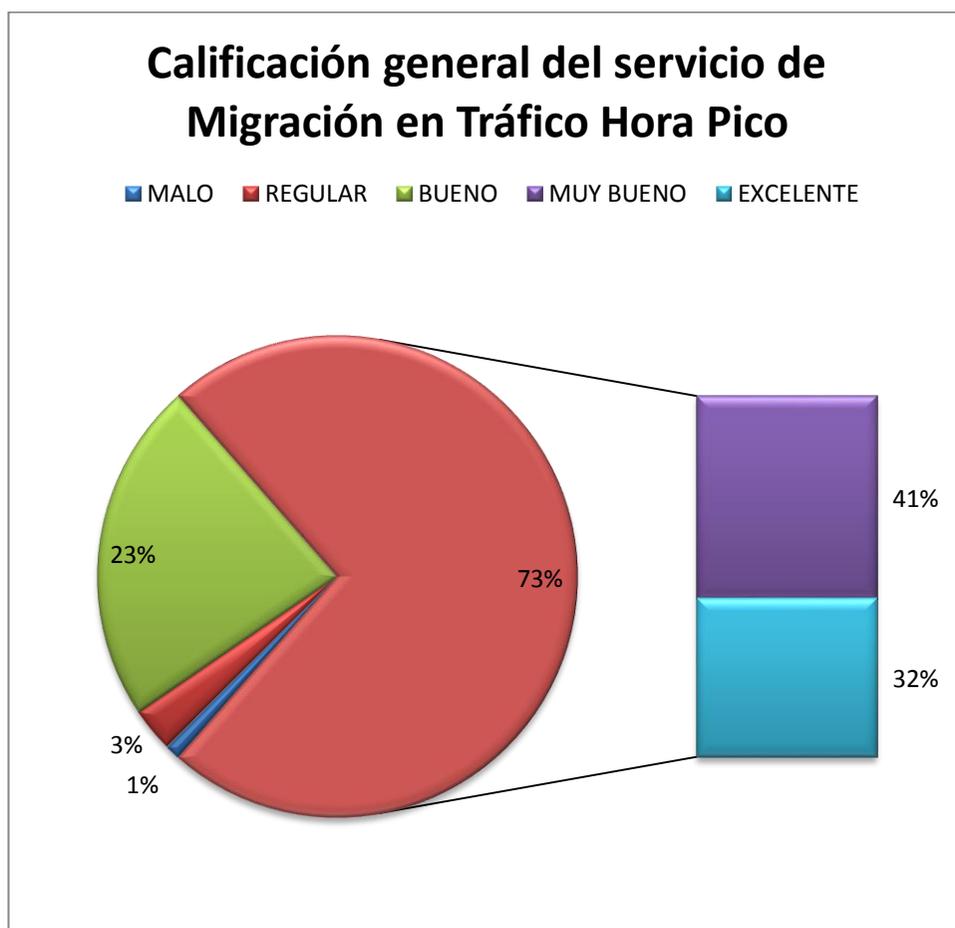


Fuente: Elaboración propia

Resultado TTB: 73% obteniendo un resultado idéntico al anterior y de la misma manera un 24% de porcentaje bueno que define que está en una aceptación positiva en su límite más bajo. Pero otra vez se observa que una calificación de bueno, es muy alta, llega al 24%, dando un rechazo total apenas del 5%, lo que permite evaluar en su conjunto positivamente esta gestión.

Satisfacción según indicadores por atención Calificación general del servicio de Migración

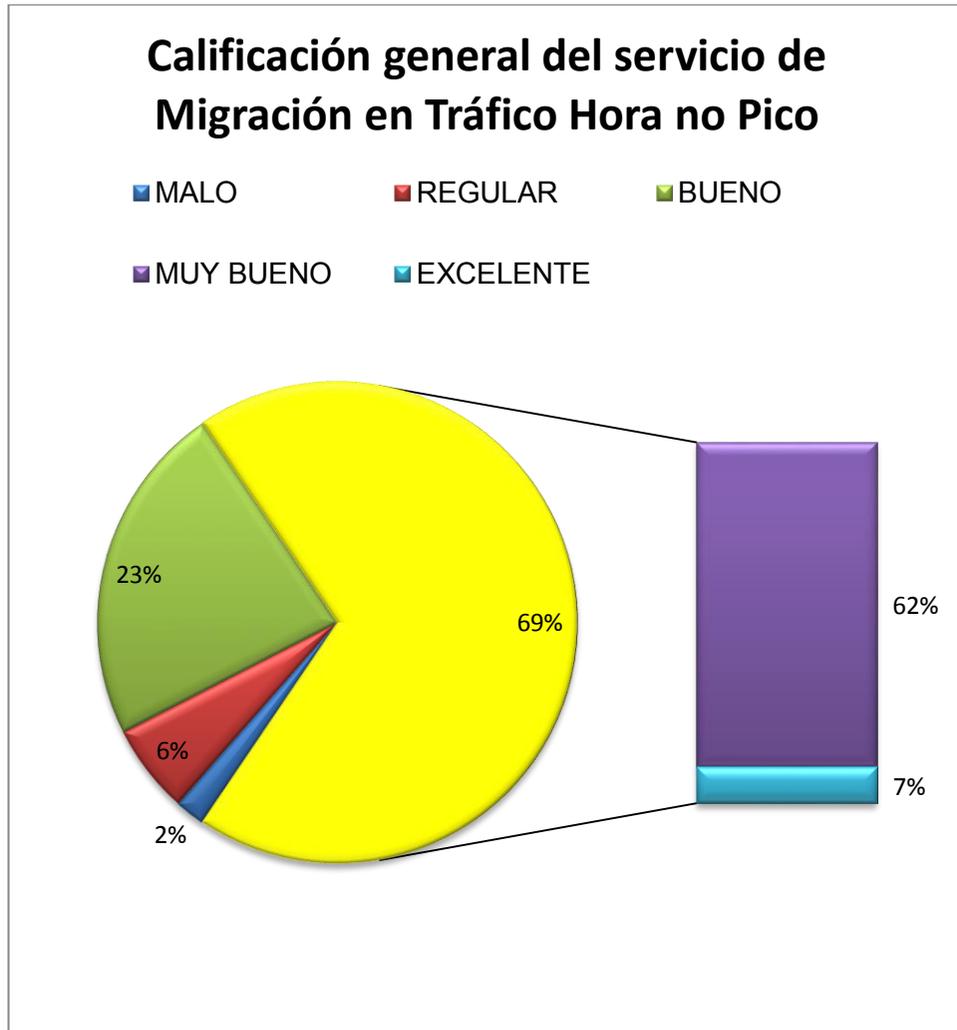
Ilustración 43 Calificación general del servicio de Migración en Tráfico Hora Pico



Fuente: Elaboración propia

Resultado TTB: 73% dio una tendencia positiva a la pregunta realizada, está apoyada por un 23% de calificación buena que denota que está en el margen inferior de aceptación positiva

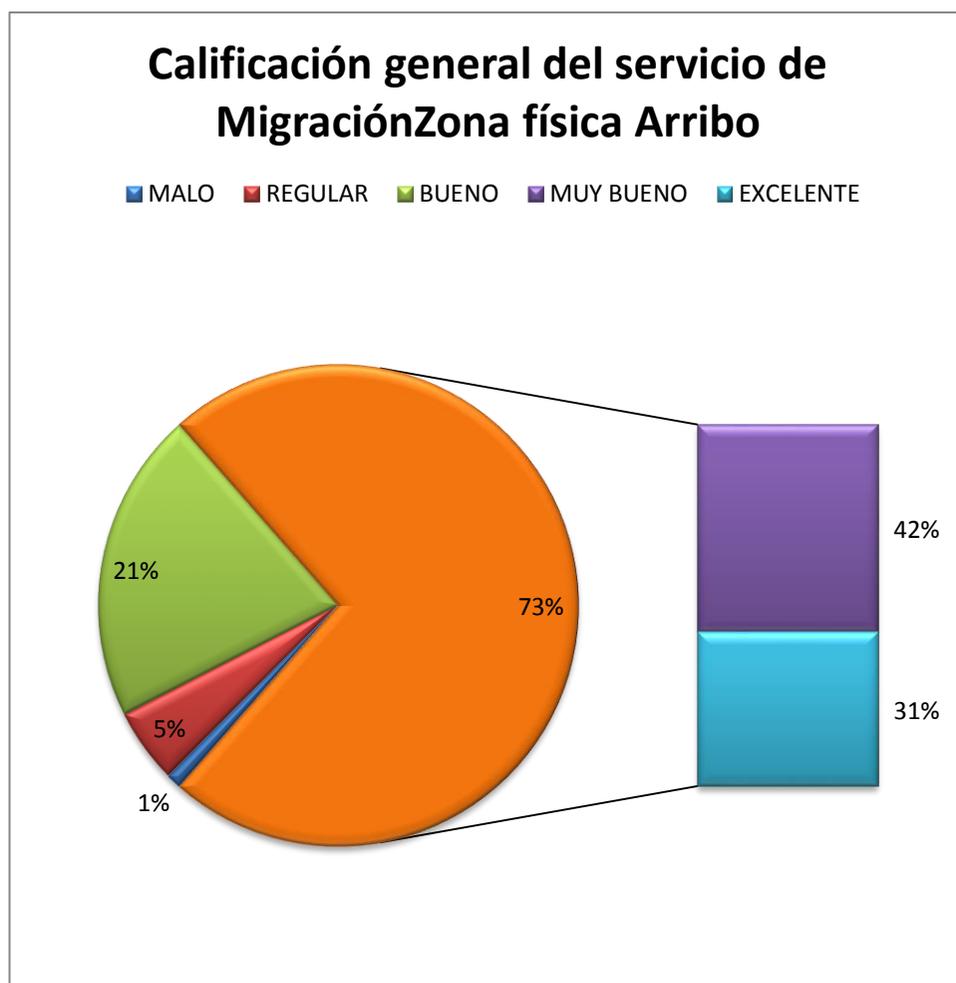
Ilustración 44 Calificación general del servicio de Migración en Tráfico Hora no Pico



Fuente: Elaboración propia

Resultado TTB: 69% indica que está por debajo de la aceptación o nivel positivo de aceptación de la visualización general del servicio ofrecido por migración. Aunque hay que considerar el apoyo de la calificación de buena que llegó al 23%

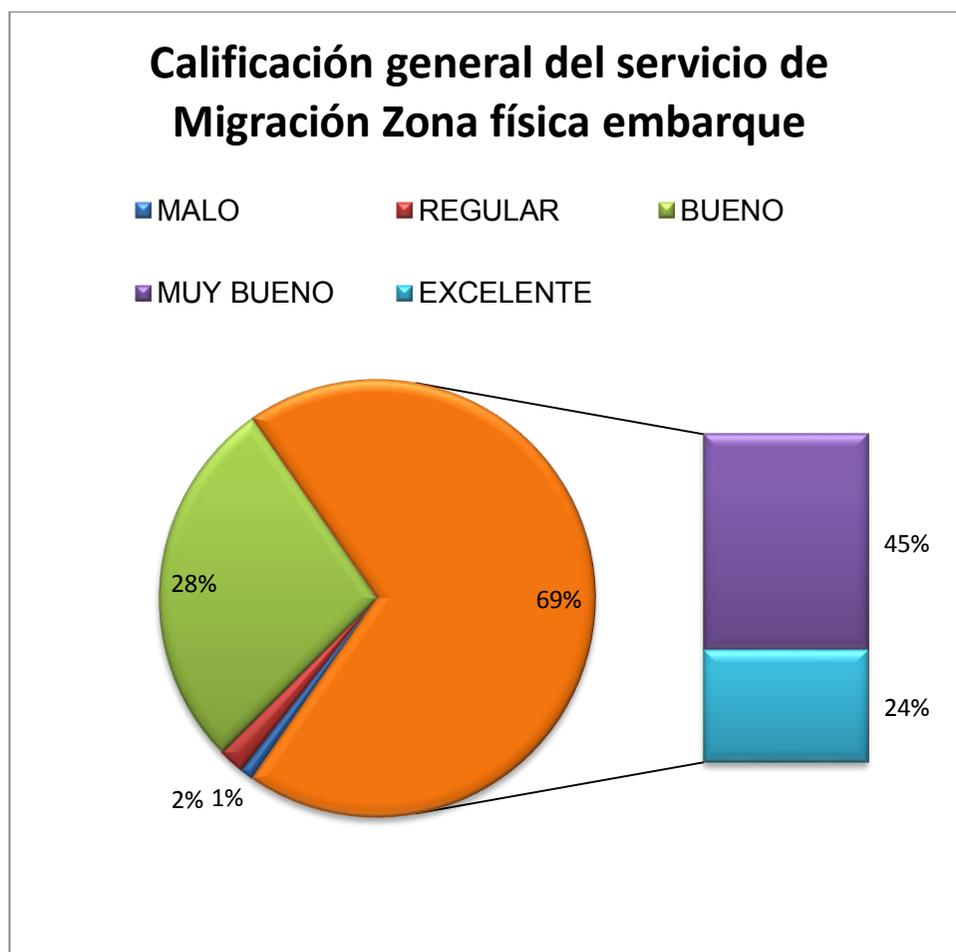
Ilustración 45 Calificación general del servicio de Migración Zona física Arribo



Fuente: Elaboración propia

Resultado TTB: 73% de aceptación, además de un 21% de calificación de buena, deja ver una aceptación positiva del usuario del aeropuerto.

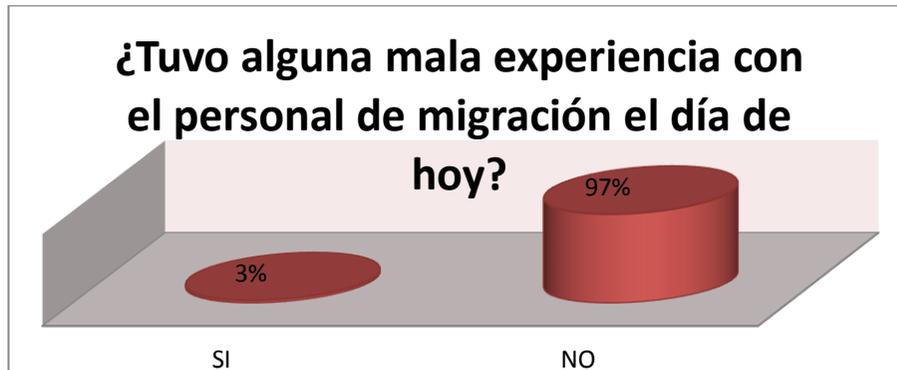
Ilustración 46 Calificación general del servicio de Migración Zona física embarque



Fuente: Elaboración propia

Resultado TTB: 69% da un resultado por debajo de lo aceptado, pero se repite la misma serie que las demás preguntas, el resultado intermedio da un fuerte apoyo a la calificación general de la zona física de embarque.

Ilustración 47 4.- ¿Tuvo alguna mala experiencia con el personal de migración el día de hoy?



Fuente: Elaboración propia

5.- Para los que comentan que si ¿Cuál mala experiencia?

- Son lentos
- Más organización en las filas
- Deberían haber más policías en horas pico, se demoran mucho
- El sistema se cae y hace que perdamos tiempo
- No hay cordialidad a la atención de los policías
- No saludan todos, les falta ser amables
- No quedó registrado que ingresé al país por culpa del sistema

Análisis de la Calificación del servicio de Migración

Como podemos apreciar en los resultados, el TTB, resultó bajo tanto en el tiempo de espera de la zona de arribo o de embarque y más bajo aún en el proceso de tráfico en las horas no pico, por demás está resaltar que en las horas no pico, es cuando los usuarios no se explican la demora, ya que se aprecia poco pasajero, pero así mismo se pudo observar que se reducen la cantidad de oficiales de la policía de migración, por considerar que el tráfico es menor.

Tal como se observa en las tabulaciones graficadas, podemos notar que el personal ha dado casi una positiva satisfacción a los usuarios del aeropuerto, en el tráfico no pico, se lee una marcada diferencia negativa, pero al parecer, luego de haber analizado varios

pasos de esta investigación, se está presentando problemas siempre en este horario.

No se puede presumir las razones, las razones deben ser justificadas con la comunicación que exista entre los departamentos, esto sin embargo va denotando la necesidad de la propuesta planteada por la investigadora.

Lo positivo de la investigación, es que la calificación de los encuestados, no es pésima, por algo es uno de los aeropuertos de mayor avanzada en Latinoamérica, sin embargo, todo esto se puede mejorar, con la simple aplicación de la propuesta establecida en este trabajo.

Estas son las pautas que dejan entrever que se debe comunicar a migración que están teniendo un mal servicio en horas no pico, mucho más deficitario que en el de horas pico.

Ligeramente sobre el 75% está la atención del departamento de migración durante las horas pico de tráfico y es aceptable, pero la investigadora sugiere que está en el límite más bajo, no es que sea una gran aceptación.

La calificación generalizada del servicio de migración, estuvo en el rango casi permitido por la aceptación positiva del usuario, basta con mirar la calificación del rango “bueno” para saber que aunque no cumplió el 75% de la técnica, logra sin embargo expectativas eficientes pero indiscutiblemente sin llegar a lo eficaz.

Evaluación de los servicios de la CAE dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo

Naturaleza de la Investigación: Cuantitativo Concluyente Transversal de naturaleza Adhoc.

Población Objetivo: Pasajeros de Arribos Internacionales del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

Técnica de Investigación Sugerida: Cuantitativa: A través de un Estudio Cuantitativo Transversal a través encuestas “Face to Face IN SITU” probabilística aleatoria y sistemática.

Instrumento de Recopilación de Datos: Cuestionario Cuantitativo Estructurado de aplicación “Face to Face”. Los instrumentos de recolección de datos fueron aprobados previamente por la tutora del presente trabajo.

Técnica de Muestreo Sugerido: Se trabajó con 95% de nivel de confianza y 5% de error máximo permitido en la investigación, lo que nos resultó un tamaño de muestra de 384 (redondeadas a 400) entrevistas efectivas. Para el cálculo de la muestra se trabajó con la máxima variabilidad de los datos ($p=q=0,5$). En una primera etapa se realizó a través de selección aleatoria probabilística para la primera raíz de etapa sistemática, repartiendo la distribución de la muestra por número de pasajeros en minutos determinados. La elección del entrevistado se dará a la salida de la zona de arribo internacional y la zona de embarque. Se sugiere un levantamiento sistemático para la creación de indicadores que sirvan para el proceso continuo de mejora de la atención brindada por el área de Migración.

Procesamiento de Información: Excel de Microsoft

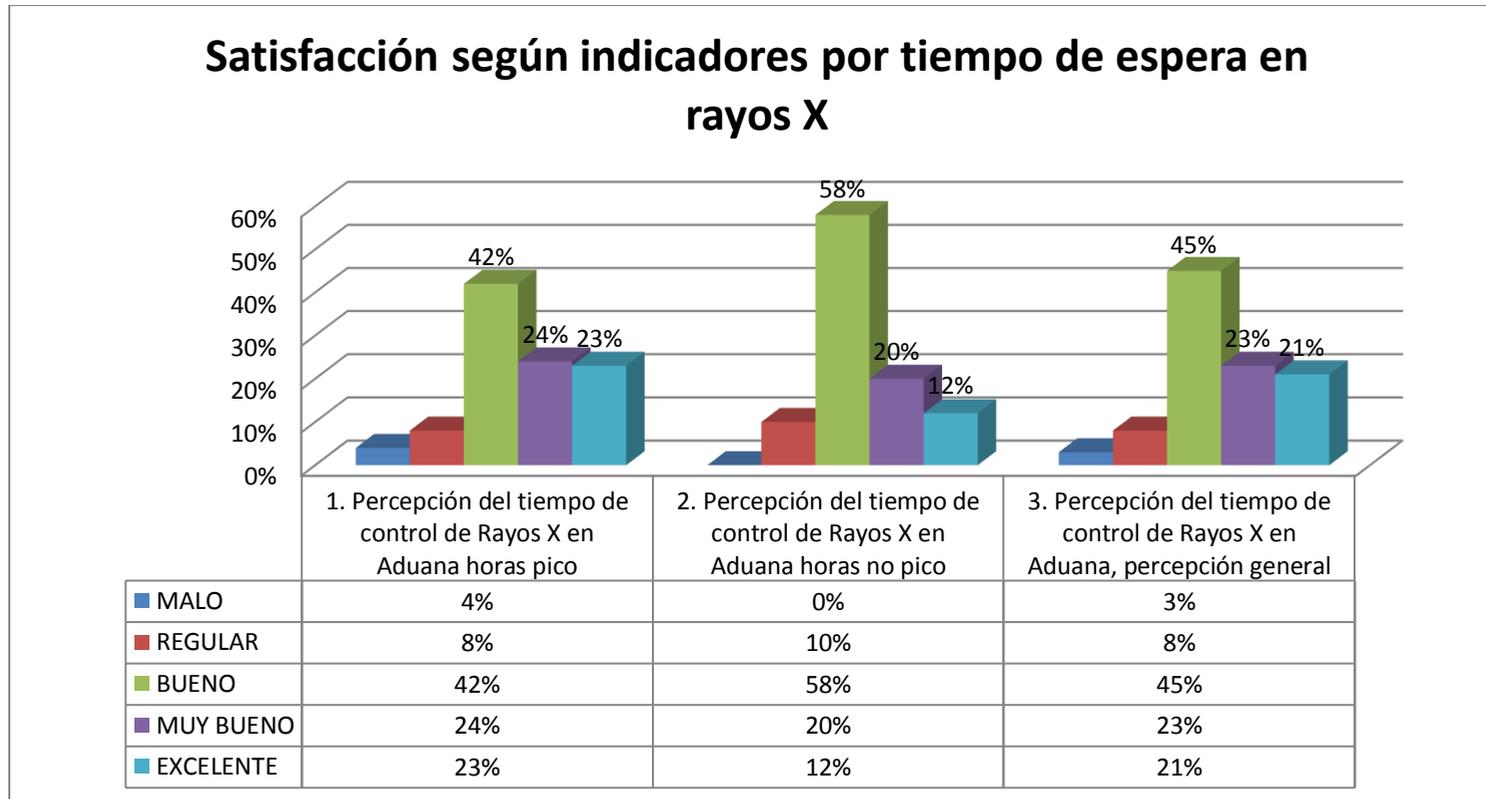
Tabla 4TTB Preguntas 1 a la 9 de la evaluación de los servicios de la CAE dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo

Preguntas a la evaluación de los servicios de la CAE dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo	TOP TWO BOX
1. Percepción del tiempo de control de Rayos X en Aduana horas pico	47%
2. Percepción del tiempo de control de Rayos X en Aduana horas no pico	32%
3. Percepción del tiempo de control de Rayos X en Aduana, percepción general	44%
4. Calificación de la atención el día de hoy horas pico	44%
5. Calificación de la atención el día de hoy horas no pico	35%
6. Calificación de la atención el día de hoy percepción general	43%
7. Calificación en general del Servicio de Aduana Horas pico	46%
8. Calificación en general del Servicio de Aduana horas no pico	32%
9. Calificación en general del Servicio de Aduana, percepción general	44%

Fuente: Elaboración propia

Satisfacción según indicadores por tiempo de espera en rayos X

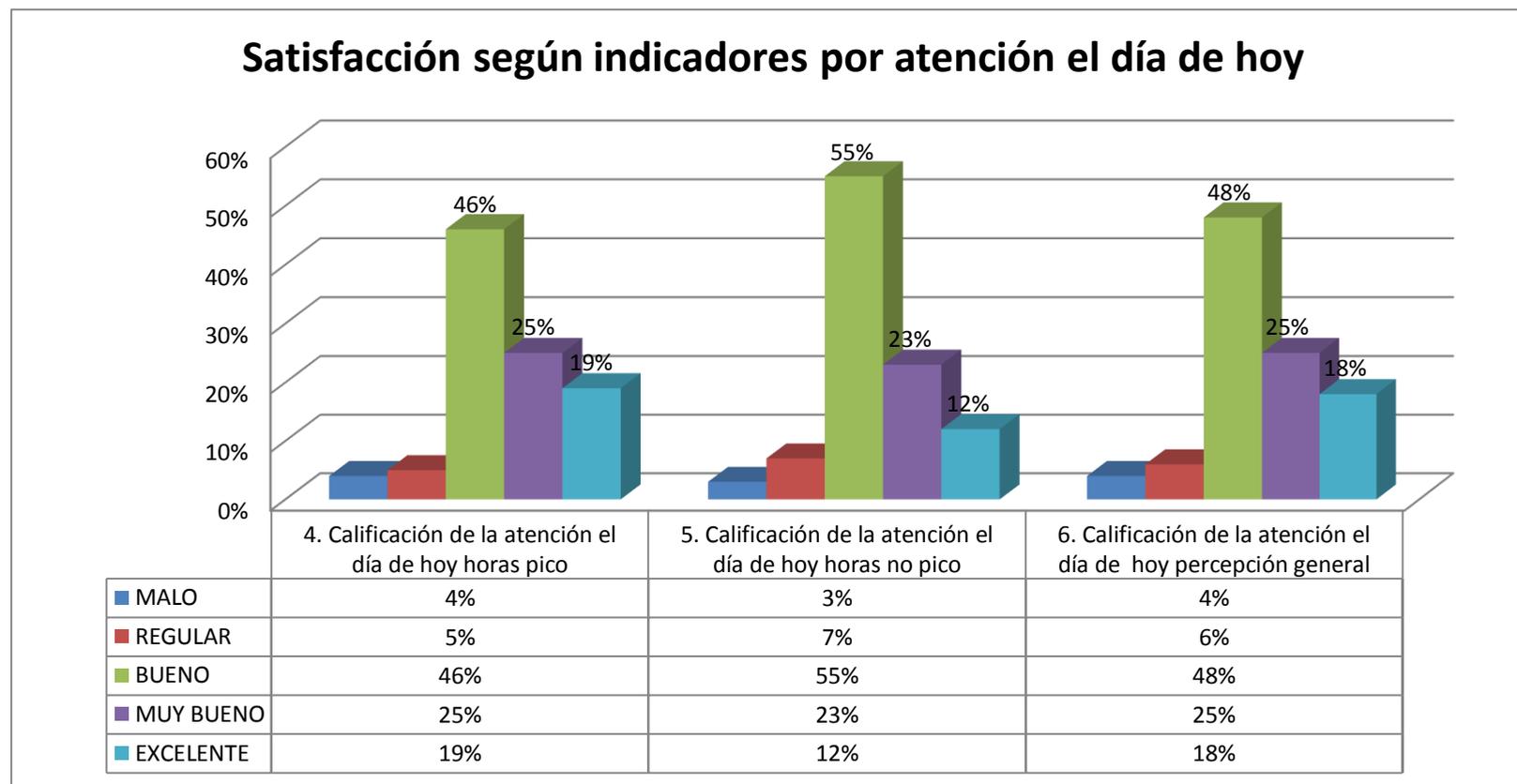
Ilustración 48(preguntas 1 a la 3) de la evaluación de los servicios de la CAE dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo



Fuente: Elaboración propia

Satisfacción según indicadores por atención el día de hoy

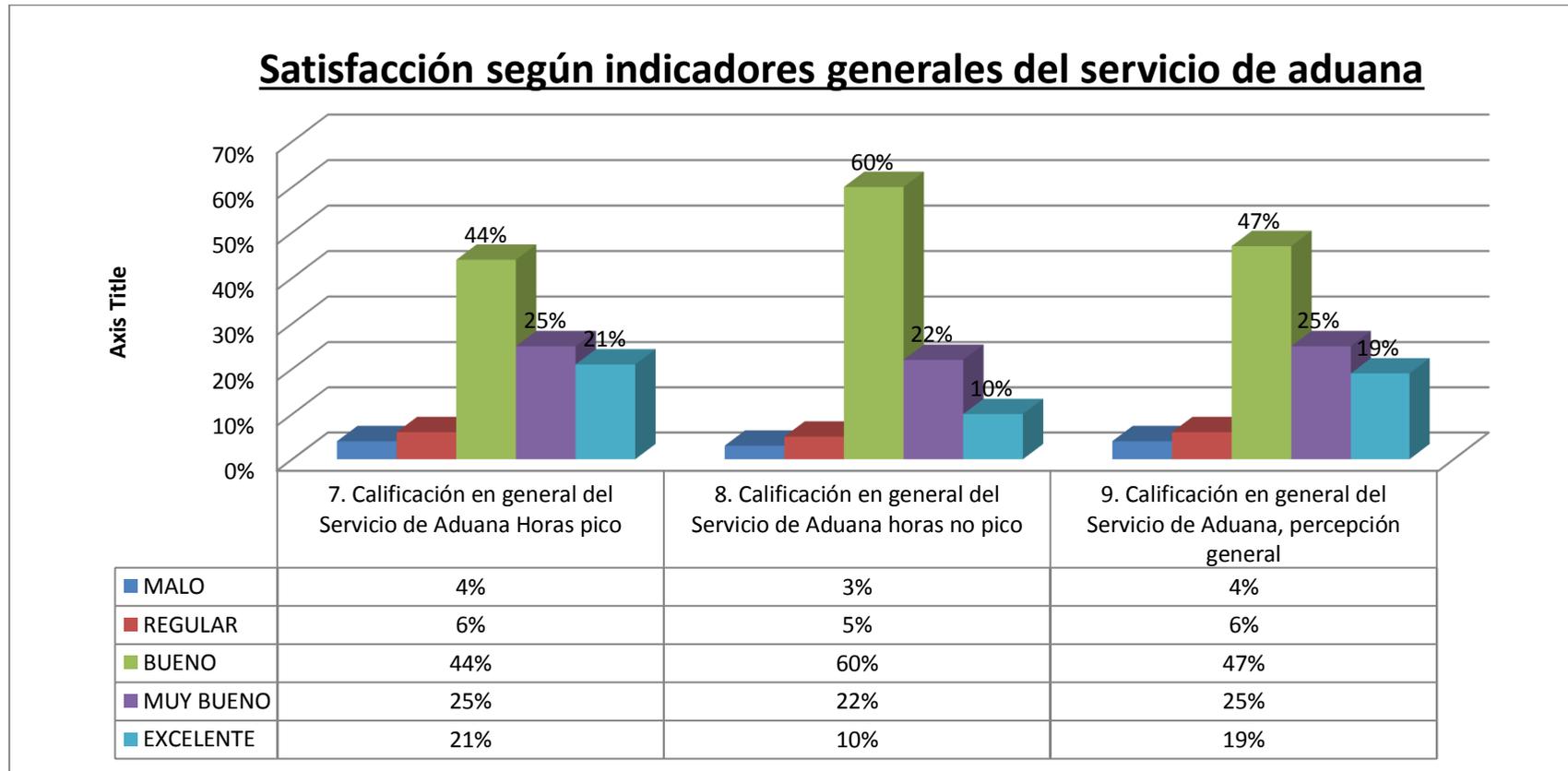
Ilustración 49(preguntas 4 a la 6) de la evaluación de los servicios de la CAE dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo



Fuente: Elaboración propia

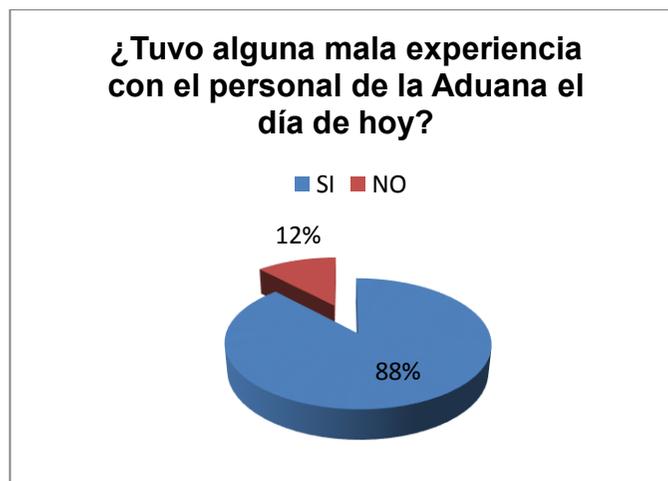
Satisfacción según indicadores generales del servicio de aduana

Ilustración 50 (preguntas 7 a la 9) de la evaluación de los servicios de la CAE dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 5110.- ¿Tuvo alguna mala experiencia con el personal de la Aduana el día de hoy?



Fuente: Elaboración propia

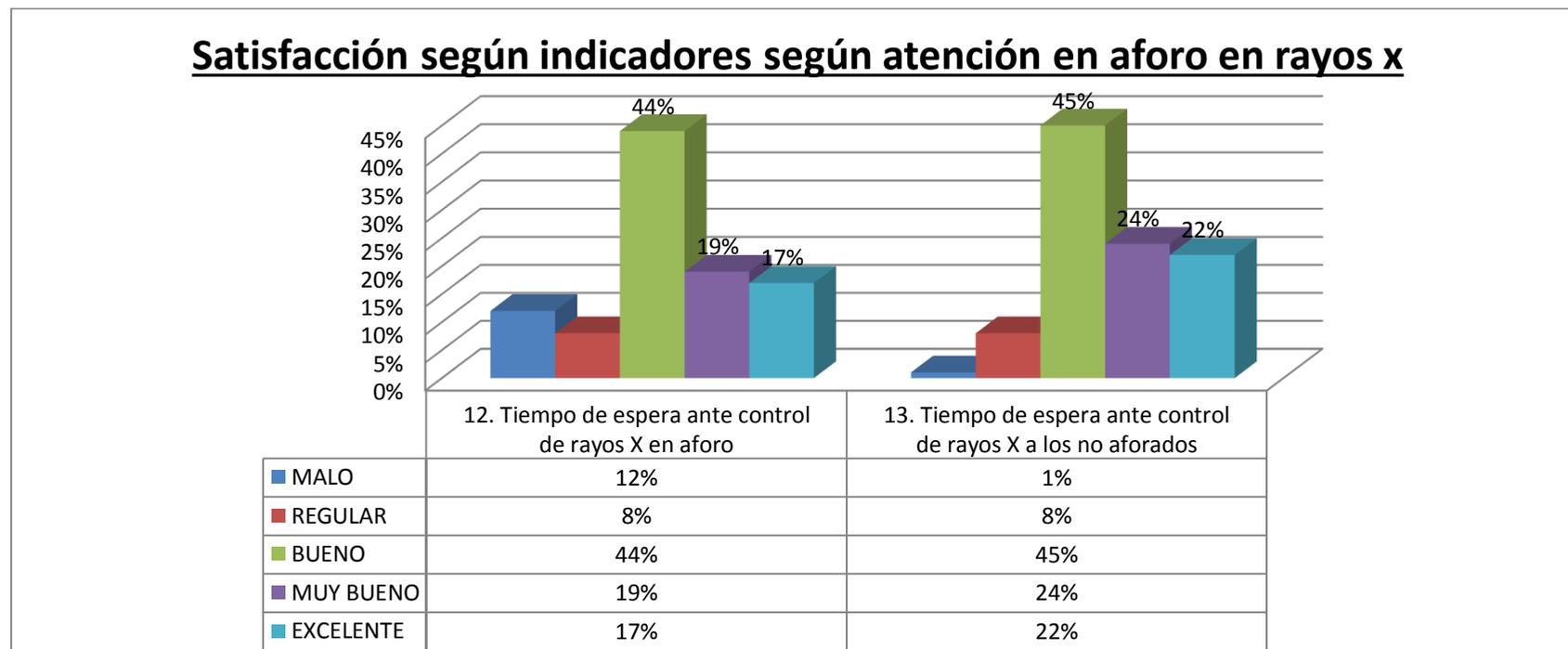
Provechosamente un 88% de los encuestados no tienen una mala percepción de haber pasado un mal rato con la aduana, sin embargo, hay que buscar valores positivos más altos. Hay que determinar, porque ese 12% determinó haber pasado una mala experiencia en la aduana, para ello se hizo la pregunta 11 donde se buscaba las opiniones de los usuarios para ser el análisis más cualitativo y poder reflejar a las autoridades lo que los usuarios piensan.

11.- ¿Para los que comentan que si cual fue su mala experiencia?

- Deben ser más atentos con las personas de edad y ayudar a acomodar las maletas
- Deben ser más ágiles a la hora de aforar
- El trato descortés, deben ser más educados los caballeros
- La atención en aforo es pésima
- No contestan el saludo, les falta mejorar la educación
- Más personal que ayude con las maletas
- Más rapidez en los rayos X
- El aforo hace demorar 3 horas, está muy demorado el servicio.
- El aforo tengo que pagar por algo que en otro aeropuerto me dijeron que no
- Que hablen inglés
- Las personas de aforo tienen una actitud indiferente
- Los costos son elevados por cosas de uso personal

Satisfacción según indicadores según atención en aforo en rayos x

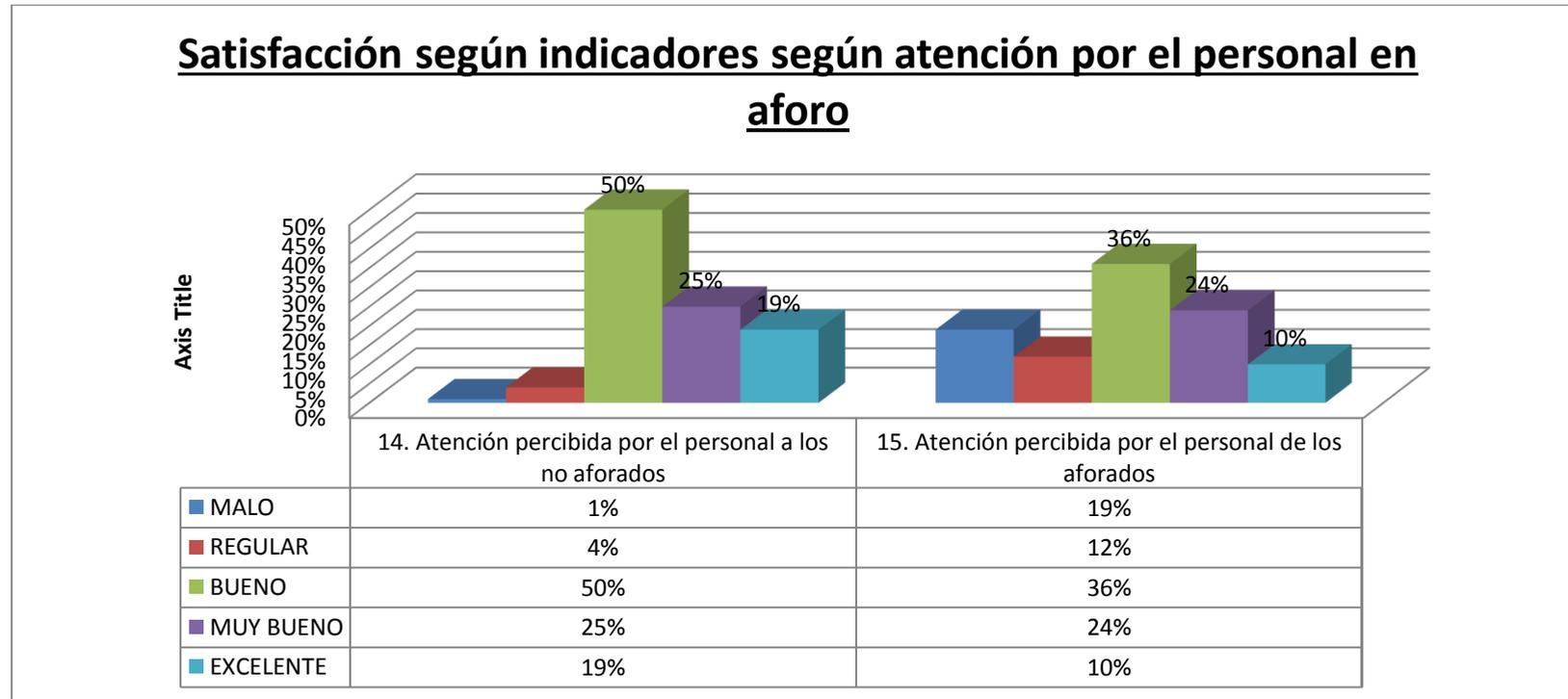
Ilustración 52 (preguntas 12 y 13) de la evaluación de los servicios de la CAE dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo



Fuente: Elaboración propia

Satisfacción según indicadores según atención por el personal en aforo

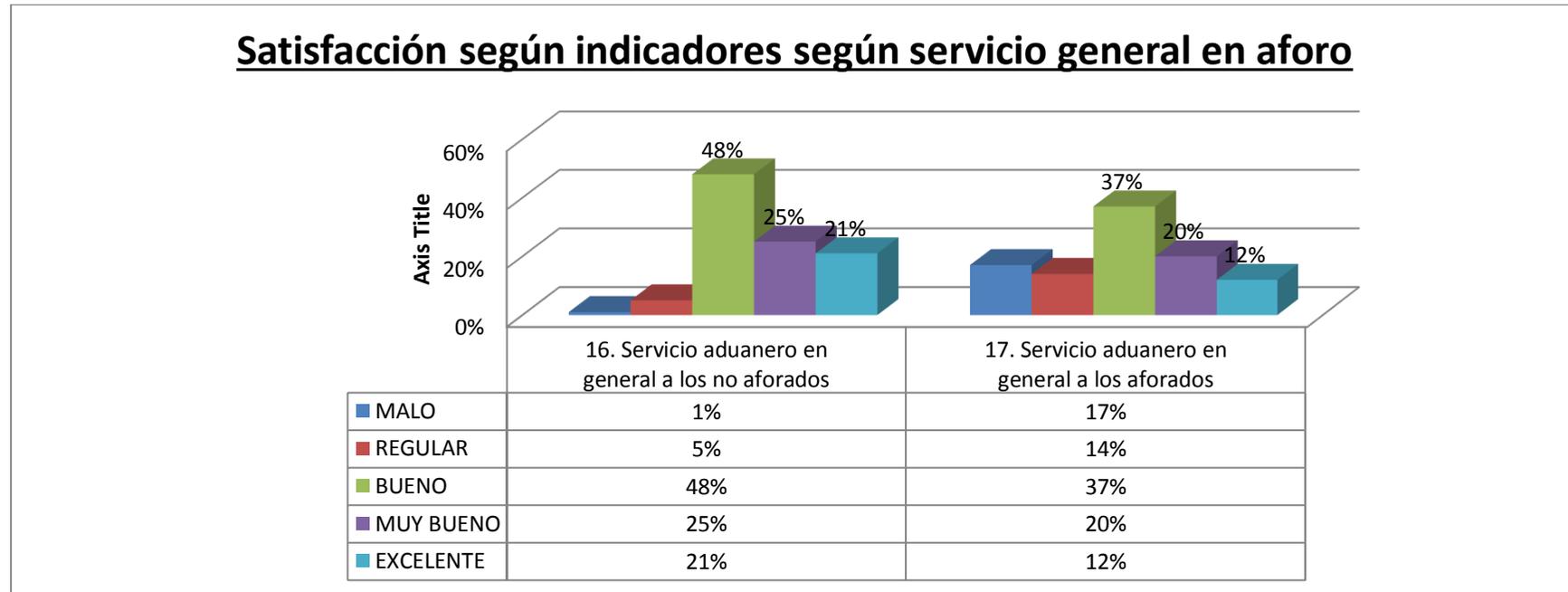
Ilustración 53 (preguntas 14 y 15) de la evaluación de los servicios de la CAE dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo



Fuente: Elaboración propia

Satisfacción según indicadores según serviciogeneralrecibido en aforo

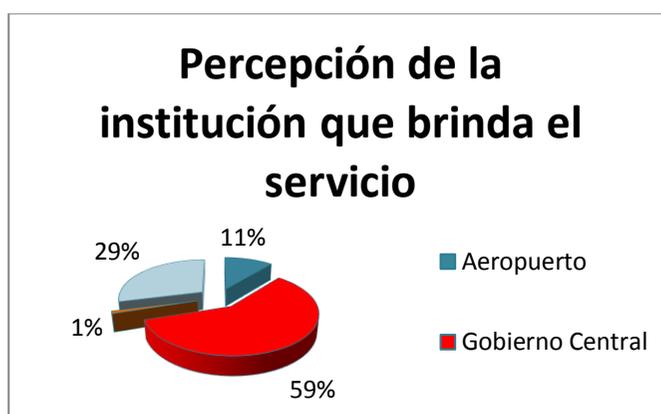
Ilustración 54 (preguntas 14 y 15) de la evaluación de los servicios de la CAE dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo



Fuente: Elaboración propia

Percepción de la institución que brinda el servicio

Ilustración 55 19.- ¿El servicio aduanero es prestado por?



Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica se demuestra la confusión que existe en el usuario del aeropuerto en cuanto quién dirige las operaciones y funcionalidad del mismo, es importante que las autoridades del aeropuerto difundan correctamente la información.

Análisis de la Calificación de los servicios de la CAE

Se observa una baja percepción y calificación a la CAE en respecto a el parámetro utilizado TTB, ninguno llega al 50% y esto refleja un nivel de insatisfacción por parte de los usuarios.

Hay sin embargo una calificación de BUENA que es similar al parámetro TTB, esto denota una acción más mediocre que beneficiosa, sin embargo, se rescata el saber que no es deficiente el servicio ofrecido, pero que tiene mucho que mejorar.

Lo observado en los gráficos anteriores, corrobora lo que se analizó en la tabla 5 del TTB, se nota ampliamente que los índices más bajo BTB son muy insignificantes, aunque no se los pude dejar de lado

en el momento de pensar en la excelencia de la calidad que el Aeropuerto persigue.

En estos análisis se puede comprar las percepciones y calificaciones hechas en los horarios pico y no pico, y en cuanto al servicio de rayos x, obtuvo un menor índice de satisfacción en las horas no pico, que son de poca afluencia y debería de ser más eficiente el personal.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE CREACIÓN DE UNA MATRIZ DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS INTERVINIENTES

Una matriz de comunicación, trata de tener a varios elementos de una organización unidos, pues las estrategias por sí solas jamás se han logrado ejecutar eficientemente quedando así en un marco teórico exclusivamente.

La fundamentación teórica sobre el tema de comunicación ha sido clara y concisa, ahora la investigación toma un giro final, pues ya con la evaluación realizada a todos los intervinientes, sabemos lo que piensa el usuario del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, sabemos además que no todos los usuarios son ecuatorianos y las encuestas realizadas han enriquecido el perfil a lograr.

La matriz para que sea efectiva deberá tener un plan de acción, este plan debe ir de la mano de los conceptos de comunicación organizacional, no pueden ser escogidos al azar y deben reflejar las óptimas las soluciones a niveles bajos de eficiencia encontrados entre los intervinientes del aeropuerto.

Objetivos de la Matriz de Comunicación:

1. Establecer los Aspectos de la Matriz de Comunicación
2. Mejorar la Comunicación con los Intervinientes
3. Hacer cumplir con la normas de la Matriz de Comunicación.

PROYECTO DE APLICACIÓN DE LA MATRIZ DE COMUNICACION

Proceso de aplicación de la matriz de comunicación

El objetivo de establecer una matriz de comunicación es llevar a todos los intervinientes de la operación del Aeropuerto a la excelencia y a porcentajes de aceptación superiores a los ya obtenidos en esta investigación.

La mejora de los procesos es posible, se puede pensar en el incremento de la calidad de todos los servicios ofrecidos en el aeropuerto no importando si son de entidades gubernamentales o privadas. Para esto determinamos los pasos de una correcta comunicación organizacional.

Responsabilidad de los Intervinientes:

La empresa Tagsa conjunto con los otros dos intervinientes (Cae, Migración) son los responsables de cumplir todas las normas de este proceso para que se lleve a cabo con todo el éxito posible.

Tienen el deber de hacer cumplir todas las observaciones que la matriz muestre en su reporte, en un tiempo determinado.

Manual del uso del grupo primario

Los grupos primarios, son sesiones departamentales, que se utilizarán para crear la comunicación organizacional, para ello se normarán las siguientes políticas.

Proceso y cronograma de fechas

- Se reunirán las veces que sean necesarias en el mes, hasta lograr cumplir los objetivos.
- La obligatoriedad es indiscutible, la ausencia a un grupo por parte del empleado sólo se podrá dar por la asistencia a un evento de la empresa y al retorno al trabajo deberá leer la minuta o acta de la reunión, firmando sus responsabilidades asignadas o adquiridas.

- Se reunirán de manera global los departamentos o instituciones involucradas 1 vez al mes, y esta será con los líderes de los grupos primarios departamentales.
- Todos los empleados deberán pasar por el cargo de líder de grupo primario (quién lleva la sesión), es decir, se elegirán entre ellos alternativamente.
- Todas las sesiones deben estar apoyadas por un secretario que es el que fue líder en la sesión anterior.
- Las actas o matrices, sean departamentales o generales, se entregarán a todos vía email, memo, cartelera o redes sociales internas.
- Los resultados son evaluados in situ, en el momento de la reunión.
- Los líderes empresariales, corregirán de manera inmediata, la falta no corregida por su empleado.
- Las reuniones de grupos primarios no son para capacitaciones, ni estrategias de ventas, sino para determinar las brechas procesuales, cuellos de botella, y solucionar problemas internos de la administración.

Responsabilidad de la matriz de comunicación en su proceso

La matriz general será responsabilidad de la compañía Terminal Aeroportuaria de Guayaquil S.A. TAGSA, entidad encargada del servicio aeroportuario de la ciudad de Guayaquil.

Responsable de elaboración de la matriz de comunicación

Las matrices se harán por cada uno de los intervinientes, se debe capacitar a todos en cuanto a la excelencia de servicio al cliente, mediante el uso de la comunicación – coordinación efectiva. Esta capacitación la llevará a cabo de la compañía Terminal Aeroportuaria de Guayaquil S.A. TAGSA. Luego de esto se pondrá un responsable de emitir y procesar la matriz, no necesariamente debe ser un alto cargo jerárquico que lo haga, puede ser cualquier miembro de cualquier grupo interviniente, estas matrices serán repartidas a todos, aunque algunos grupos no tengan relación con los objetivos trazados.

Los delegados de los grupos intervinientes se rotarán para la designación de secretario de la sesión, para este caso en particular la sesión se hará cuantas veces se requiera, siendo mínima una vez al mes y máximo 4. Lo importante es que se establezcan las mejoras que pueden ser implementadas por cualquier interviniente.

Calendario de Análisis de los Resultados:

El análisis de los resultados que la Matriz de comunicación será evaluado una vez que se cumplan con todas las observaciones hechas por los informantes, y después de seis meses aproximado, se deberá realizar otras encuestas de los servicios que fueron evaluados, para observar la mejoría.

Manual de uso de la matriz y el proceso de aplicación

Para realizar un correcto manual, detallando como realizar un enfoque de grupo primario, se detallará la matriz con los casilleros que la componen.

La fecha de la sesión

Las sesiones tendrán registradas las fechas a fin de hacer seguimiento de los objetivos alcanzados, así como las propuestas de mejora que se tomen en cuenta en cada una de las unidades intervinientes.

Informa

En este casillero se ubicará el nombre de la persona que ha notado o percatado del inconveniente o problema suscitado, sea este de la propia unidad interviniente o de otra unidad, cada interviniente delegará a un representante.

Pero es necesario identificar las falencias para incrementar las mejoras de los procesos dentro del aeropuerto, ya que con sus ideas, serán guías para otros que aportarán dentro del desarrollo de sus actividades.

Debe ser un malestar que aqueja al proceso o a la convivencia empresarial, no pueden intervenir miembros de otros grupos o personas ajenas a la empresa o departamento.

Observación

Es el problema en sí, la idea generada por quién informa, detallando lo sucedido y la forma en que este disminuye la calidad de servicio ofrecido en el aeropuerto en cualquier dependencia.

Empresa interviniente

Es la empresa donde recae la observación, es quién debe tomar las correcciones necesarias para el mejoramiento de los servicios ofrecidos.

Objetivo

Es la acción decidida a cambiar, se escribe empezando con un verbo infinitivo para comprender cuál va a ser el cambio o solución de mejora. Es una acción que será la solución a la observación de lo planteado.

Pueden haber objetivos generales y específicos, de ser necesario, deberán ser descritos en la matriz, y se deberán poner en orden de menor a mayor en cumplimiento.

El objetivo deberá contener: La acción, el responsable (interviniente) y luego fecha tentativa de ejecución.

Revisor

Persona que se encargará de hacer el seguimiento a la observación y a los objetivos, las ejecuciones de los objetivos deben de ser prioritarias, éstas deberán ser establecidas en un tiempo de cumplimiento específico.

Entregado a:

Con la finalidad de ejecutar un adecuado y eficaz seguimiento a las observaciones, las matrices serán analizadas por todos los intervinientes de manera conjunta, el fin es de hacer hincapié en que los objetivos pueden afectar positiva o negativamente a otro interviniente, por ellos todos deben estar comunicados.

Los planes de comunicación organizacional pueden ir de muchas maneras, pero la autora, luego de estudiar la Concesión y el entorno define el siguiente formato Matriz de comunicación de grupos:

Tabla 5 Formato de Matriz de comunicación del aeropuerto José Joaquín de Olmedo

MATRIZ DE COMUNICACIÓN DE LA CONCESIÓN TAGSA # 01				
RESPONSABLE:	CLAUDIA VELEZ ADMINISTRACIÓN DEL AEROPUERTO			
FECHA:	martes, 30 de agosto de 2011			
INFORMA	OBSERVACIÓN	EMPRESA INTERVINIENTE	OBJETIVO	REVISOR
Entregado a:	C.A.E:			
	MIGRACIÓN:			
	ADMINISTRACIÓN TAGSA:			

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La autora del presente trabajo concluye con la apreciación de que el aeropuerto de Guayaquil, no está en las peores condiciones en cuanto a servicio ofrecido, aunque muchas de sus evaluaciones, no logró cumplir un 75% mínimo en el proceso TTB, se logra tener una calificación de tercer nivel (buena) en una gran mayoría, sin embargo, debe la investigadora hacer notar a los intervinientes, que las organizaciones no están creadas para ser solo buenas o aceptables, sino para ser insuperables, eficientes y de una calidad total ofrecida siempre a los usuarios..

En referencia al párrafo anterior, se denota que las actividades gubernamentales son las que han llevado un paso atrás en cuanto a mejora del servicio y al parecer disminuyen el personal en horas no pico, pero en una proporción que no está acorde a lo esperado para mantener una buena calidad de servicio.

Esto podría ser solucionado por un departamento de comunicaciones o una matriz de comunicación que indique lo sucedido a los intervinientes.

La matriz permitirá desarrollar una forma de comunicación más efectiva entre los intervinientes, y así se verán beneficiados con la mejora de sus servicios y la apreciación del usuario de estar en un aeropuerto de estándares de calidad altos, como los mejores del mundo, como debe ser.

Recomendaciones

Inmediatamente terminada la investigación, empezaron a encontrarse en la tabulación, valores significativos de las percepciones que tienen los intervinientes de la concesión, esto con la propuesta aquí vertida da las siguientes recomendaciones consentidas por la autora de esta investigación:

- I. La pronta reunión de los responsables de los intervinientes para revisar los resultados de las encuestas.
- II. Establecer charlas de preparación para los delegados de los intervinientes que se reunirán para el análisis de las matrices, estas charlas deben ser dictadas por la encargada del trabajo de investigación.
- III. Capacitar al personal de Servicio al Cliente para que estén siempre aptos a satisfacer al usuario en las distintas necesidades.
- IV. Fomentar la unión de los elementos intervinientes, sean estos privados o gubernamentales.
- V. Corregir las deficiencias en cuanto a señalética que el aeropuerto presenta, como muestra de buena voluntad y modernismo de la comunicación organizacional quien deberá realizar este cambio será Tagsa como administradora del aeropuerto.
- VI. Proponer a los intervinientes se coloquen encuestas de satisfacción en los accesos para que los pasajeros o usuarios logren destacar los puntos necesarios a mejorar, las personas

delegadas de cada interviniente deberá ayudar hacer esta evaluación.

Implementar la matriz de comunicación adecuadamente, en el menor tiempo posible y re evaluar después de 6 meses todos los departamentos investigados a fin de subsanar las deficiencias presentadas, ejecutando un debido seguimiento, la iniciativa de este proyecto será hecha por Tagsa.

BIBLIOGRAFÍA Y CITAS

- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson.
- Cohen, G. (1991). *La naturaleza de la función directiva*. Madrid: Díaz santos.
- Comportamiento Organizacional* 2004 México Pearson
- Ferré, J., & Ferré, J. (1997). *Los estudios de mercado. Cómo hacer un estudio de mercado de forma práctica*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ferrer, G. G. (2005). *Investigación comercial*. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.
- Festinger, L., & Katz, D. (1992). *Los métodos de investigación en las ciencias sociales*. Barcelona: Paidós.
- García, J. (1998). *La comunicación interna*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Grande, I. (2009). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Madrid: Esic.
- Guasch, L. (2004). *Concesiones en infraestructura*. Barcelona: Antonio Bosch.
- Kaplan, R., & Norton, D. (1996). *El cuadro de mando integral*. Barcelona: Gestión 2000.
- León, A. (2005). *Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional*. México: UMUSA.
- Marín, L. (1992). *Sociología de la empresa*. Madrid: Ibérico europea.
- Mestre, E. (22 de Mayo de 2006). <http://www.presston.com>. Recuperado el 19 de Marzo de 2011, de En la nueva era de la comunicación:
<http://www.presston.com/feedback/art.asp?id=327>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. En S. Robbins, *Comportamiento Organizacional* (págs. 571-579). México: Pearson.
- Scheinsohn, D. (2009). *Comunicación estratégica*. Buenos Aires: Granica.
- Schiffman, L. (2005). *Comportamiento del consumidor*. México: Pearson.
- TAGSA. (1 de enero de 2011). *tagsa.aero*. Recuperado el 21 de Febrero de 2011, de <http://www.tagsa.aero>: <http://www.tagsa.aero/default.htm?nocache=1302276826127>
- Tschohl, J., & Franzmeier, S. (1991). *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente*. Madrid: Díaz de Santos.

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTAS REALIZADAS EN EL AEROPUERTO DE GUAYAQUIL

Estimado pasajero, deseamos hacer una encuesta, que tomará 5 minutos aproximadamente y es para determinar la percepción de la calidad de servicio ofrecido por todas las instalaciones, yo iré marcando sus respuestas en mi tablero.

EVALUACIÓN GENERAL DEL AEROPUERTO

Nacionalidad	
Ecuatoriano (a)	Extranjero (a)
385	115
77%	23%

Maletas:	Mano	Portaequipaje	Total	PROMEDIO
ARRIBO	567	1,133	1,700	3
Promedio	1.13	2.27		
EMBARQUE	533	1,067	1,600	3
Promedio	1.07	2.13		

Generalidades de la investigación

1. Su edad oscila entre los rangos de: (tomado de 50% de los encuestados hombre y 50% mujeres)

16 a 21	22 a 25	26 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 o +
4%	11%	27%	29%	19%	9%	1%

2. Su frecuencia de viaje anual es:

1 a 2	3 a 5	6 a 10	10 o +
-------	-------	--------	--------

35%	35%	14%	16%			
3. Su principal razón de viajes es:						
Negocios	Placer	Otros				
28%	71%	1%				
4. Su país habitual de residencia es:						
ECUADOR	ITALIA	EEUU	PERÚ	ESPAÑA	OTROS	
67%	3%	15%	3%	10%	2%	
5. Y su ciudad habitual de residencia es:						
Barcelona	Albacete	Los Ángeles	Cuenca	Galápagos	Génova	Guayaquil
2%	1%	2%	11%	3%	1%	22%
Gualaceo	Lima	Loja	Madrid	Manta	Milán	New York
1%	2%	1%	2%	1%	1%	11%
Piura	Portoviejo	Quito	Miami	Valencia		
1%	1%	23%	2%	1%		

Restaurantes				
1. Variedad de comidas en restaurantes				
Muy variada	Variada	Indiferente	Algo de variedad	No hay variedad
7%	46%	10%	29%	8%
2.- Para los que comentan que no hay variedad sugiera				
Almuerzos	Comidas típicas	Comida vegetariana	Comida rápida	
10%	28%	21%	29%	
Ceviche	Gourmet	Desayunos	Platos a la carta	
4%	7%	3%	3%	
3.- Calidad de comida en restaurantes				
Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	

19%	63%	16%	2%	
4.- Relación calidad /precio en restaurantes				
Muy caro	Caro	Regular	Barato	
16%	37%	42%	5%	
5.- Limpieza en restaurante				
Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	
36%	55%	8%	1%	
6.- Atención al cliente en restaurantes				
Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
34%	53%	12%	1%	1%
7.- ¿Ha tenido alguna mala experiencia dentro de las instalaciones de comida del aeropuerto?				
SI	4%			
NO	96%			
8.- Para los que comentan que si ¿Cual mala experiencia?				

Locales del Aeropuerto

1. Variedad de locales

Muy variada	Variada	Indiferente	Algo de variedad	No hay variedad
8%	53%	14%	20%	5%

2.- Para los que comentan que no hay variedad sugiera

artesanías	ropa deportiva	farmacia	artículos electrónicos	local de variedades
27%	31%	24%	5%	13%

3. El servicio al cliente de los locales es:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
24%	63%	13%	1%

4. Relación calidad / precio de los locales

Muy caro	Caro	Regular	Barato
16%	40%	39%	5%

Zonas de espera

1. Comodidad en zonas de espera

Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
2%	11%	47%	40%

Señalética dentro del aeropuerto

1. Guía de letreros dentro del aeropuerto

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
30%	52%	14%	4%	0%

2. Cantidad de señalética

Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
32%	40%	6%	21%	1%

3. En qué parte del aeropuerto faltaba señalética

MIGRACIÓN PARA SABER COMO LLEGAR A SALA DE ESPERA	NO SABEMOS DONDE ESTÁN LOS BAÑOS	COMO LLEGAR A SALA DE ESPERA VUELOS NACIONALES INTERNACIONALES	EN PASILLOS PANTALLAS QUE INDICAN VUELOS	EN COUNTERS MAS DETALLADA LA PANTALLA DE INFORMACIÓN	EN LA PARTE DE ABAJO DEL AEROPUERTO	EN LA ENTRADA SALIENDO SEGURIDAD
---	----------------------------------	--	--	--	-------------------------------------	----------------------------------

9%	11%	35%	20%	6%	9%	9%
----	-----	-----	-----	----	----	----

4. Ha tenido que solicitar ayuda para guiarse

SI	40%
NO	60%

5.- Para los que comentan que si ¿Cómo califica la atención brindada en los locales?

PÉSIMO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
2%	4%	12%	31%	51%

Internet / WiFi

1.- Frecuencia de uso de Internet/WiFi

Una vez al año máximo	1 a 3 veces al año	De 4 a 10 veces al año	Más de 10 veces al año	Nunca lo utilizo
12%	7%	6%	7%	69%

2. En qué lugar hace falta Internet / WiFi sugiera

EN EL PATIO DE COMIDAS	EN LA PARTE DE ABAJO	EN TODOS LADOS	EN CAFETERÍAS	FALLA CUANDO HAY MUCHOS CONECTADOS
2%	15%	12%	9%	1%

Percepción de seguridad

1.- Amabilidad de personas de seguridad

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1%	2%	13%	53%	31%

2.- Profesionalismo del personal de seguridad

Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
4%	12%	55%	29%

3.- Trabajo de inspección riguroso

Si, definitivamente	Si	Regular, a veces si, a veces no	No tanto	Para nada	No recuerdo
45%	34%	15%	4%	2%	0%

4.- Tipo de asistencia que le gustaría recibir mientras espera en fila en migración y seguridad

Medios de transporte

1.- Medios de transporte que utiliza para llegar al aeropuerto

Particular	Bus	Taxi	Metro vía	Alquiler	Bus de hotel
35%	8%	43%	2%	9%	2%

2.- ¿Tuvo alguna dificultad llegando al aeropuerto?

SI	4%
NO	96%

3.- Para los que comentan que sí, que tipo de dificultad

Por señalización del estacionamiento	27%
Por el tráfico	73%

Indicadores de satisfacción

1. Satisfacción general con el servicio recibido en el aeropuerto

Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Me es indiferente	Algo satisfecho	Muy satisfecho
1%	2%	6%	56%	35%

2.- ¿Por qué se sienten insatisfechos?

Las demoras en los vuelos Sala de espera aburrida No facilidades al hacer reservas Los de seguridad son groseros

3.a.- Satisfacción general con el servicio recibido en el aeropuerto (Quito)

Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Me es indiferente	Algo satisfecho	Muy satisfecho
3%	3%	5%	64%	24%

3.b.- Satisfacción general con el servicio recibido en el aeropuerto (Guayaquil)

Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Me es indiferente	Algo satisfecho	Muy satisfecho
0%	0%	8%	58%	35%

EVALUACIÓN DE SERVICIOS DE LA CAE

Voy a hacerle unas preguntas en cuanto al proceso de aduana:

	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Percepción del tiempo de control de Rayos X en Aduana horas pico	4%	8%	42%	24%	23%

2. Percepción del tiempo de control de Rayos X en Aduana horas no pico	0%	10%	58%	20%	12%
3. Percepción del tiempo de control de Rayos X en Aduana, percepción general	3%	8%	45%	23%	21%

	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
4. Calificación de la atención el día de hoy horas pico	4%	5%	46%	25%	19%
5. Calificación de la atención el día de hoy horas no pico	3%	7%	55%	23%	12%
6. Calificación de la atención el día de hoy percepción general	4%	6%	48%	25%	18%

	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
7. Calificación en general del Servicio de Aduana Horas pico	4%	6%	44%	25%	21%
8. Calificación en general del Servicio de Aduana horas no pico	3%	5%	60%	22%	10%
9. Calificación en general del Servicio de Aduana, percepción general	4%	6%	47%	25%	19%

10. ¿Tuvo alguna mala experiencia con el personal de la Aduana el día de hoy?

SI	88%
NO	12%

11. ¿Para los que comentan que si cual fue su mala experiencia?

	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
12. Tiempo de espera ante control de rayos X en aforo	12%	8%	44%	19%	17%
13. Tiempo de espera ante control de rayos X a los no aforados	1%	8%	45%	24%	22%

	MAL O	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
14. Atención percibida por el personal a los no aforados	1%	4%	50%	25%	19%
15. Atención percibida por el personal de los aforados	19%	12%	36%	24%	10%

	MAL O	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
16. Servicio aduanero en general a los no aforados	1%	5%	48%	25%	21%
17. Servicio aduanero en general a los aforados	17%	14%	37%	20%	12%

Percepción de la institución que brinda el servicio

19. ¿El servicio aduanero es prestado por?

Aeropuerto	11 %
Gobierno Central	59 %
Son lo mismo	1%
No sé, desconozco	29 %

EVALUACIÓN DE SERVICIOS DE MIGRACIÓN

Rápidamente pasemos a la última parte, en cuanto al servicio de Migración:

1. Percepción del tiempo de espera en fila antes del control de documentos en migración

En Tráfico Hora Pico					
MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENT E	TTB
1%	7%	16%	43%	33%	76%

En Tráfico Hora no pico					
MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENT E	TTB
4%	11%	21%	58%	6%	64%

Zona física Arribo					
MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENT E	TTB
2%	10%	19%	40%	29%	69%

Zona física Embarque					
MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENT E	TTB
1%	6%	25%	43%	25%	68%

2. Calificación de la atención del personal de migración del día de hoy

En Tráfico Hora Pico					
MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENT E	TTB
0%	1%	25%	40%	34%	74%

En Tráfico Hora no pico					
MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENT E	TTB
2%	6%	33%	48%	11%	59%

Zona física Arribo					
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	TTB
1%	4%	24%	42%	29%	71%

Zona física Embarque					
MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENT E	TTB
0%	1%	26%	43%	30%	73%

3. Calificación general del servicio de Migración

En Tráfico Hora Pico					
MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENT E	TTB
1%	3%	23%	41%	32%	73%

En Tráfico Hora no pico					
MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENT E	TTB

			BUENO	E	
2%	6%	23%	62%	7%	69%

Zona física Arribo					
MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENT E	TTB
1%	5%	21%	42%	31%	73%

Zona física Embarque					
MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENT E	TTB
1%	2%	28%	46%	24%	70%

4. Tuvo alguna mala experiencia con el personal de migración el día de hoy

SI	3%
NO	97%

5. Para los que comentan que si ¿Cuál mala experiencia?

6. El servicio de migración es prestado por el aeropuerto o por el Gobierno Central

Órgano local	Aeropuerto	Las dos son lo mismo	No sé desconozco

