



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

TÍTULO DEL TRABAJO:

OPTIMIZACIÓN DE CRECIMIENTO EN EL TRANSPORTE AÉREO EN
GUAYAQUIL: UN ANÁLISIS DE TAGSA Y SUS ESTRATEGIAS DE EXPANSIÓN
DE MERCADO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

TEORÍA Y DESARROLLO ECONÓMICO

MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN:

DESARROLLO ECONÓMICO Y ECONOMÍA APLICADA

CARRERA:

ECONOMÍA ÉNFASIS ECONOMÍA EMPRESARIAL

TÍTULO A OBTENER:

ECONOMISTA ÉNFASIS ECONOMÍA EMPRESARIAL

AUTOR:

CARLOS LUIS ANCHUNDIA GARCIA

TUTOR:

EC. GUIDO MACAS, MGTR.

GUAYAQUIL - ECUADOR

2024

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a todas las personas que amo y que a lo largo de los años fueron aportando con su granito de arena para que este sueño se pueda cumplir, a mis 3 hijos, Paula, Belén y Estéfano, a la Lcda. Elizabeth Pinargote por apoyarme y siempre estar ahí, por creer en mí, por no rendirse conmigo, a mí Papá, Arq. Jaime Anchundia Ampuero por siempre brindarme su ayuda, a mi abuela Lcda. Mercedes Ampuero de Anchundia, mis hermanos, Ing. Sofía Anchundia y Tnlgo. Antonio Anchundia, a mis tíos, amigos y compañeros de aula, pero en especial para mi Mama, la Arq. Jenny García Madrid que el 18 de marzo del 2023 partió al cielo, ella fue la que siempre me aconsejo, siempre me empujo a no rendirme, a no caer, con dedicación siempre estuvo ahí para ayudarme, con mucho amor este esfuerzo va por ti mama.

¡Lo logramos!

Agradecimiento

Mis agradecimientos van dirigidos a tan grande institución ECOTEC, por darme una educación de calidad y hacer de mi un gran profesional, a mi tutor de tesis Mgtr. Guido Macas por todo su apoyo y paciencia conmigo para la realización de esta Tesis

Pero en especial a Dios, por darme salud una familia y darme la oportunidad de vivir este sueño.

CERTIFICADO DE REVISION FINAL



ANEXO NO. 12

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CON INCORPORACIÓN DE LAS OBSERVACIONES DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Samborondón, 26 de abril de 2024

Magíster
Ana María Gallardo
Decana de la facultad
Facultad de ciencias económicas y empresariales
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: Optimización de crecimiento en el transporte Aéreo en Guayaquil: Un análisis de TAGSA y sus estrategias de Expansión de Mercado, fue revisado y se deja constancia que el estudiante acogió e incorporó todas las observaciones realizadas por los miembros del tribunal de sustentación por lo que se autoriza a: CARLOS LUIS ANCHUNDIA GARCIA, para que proceda a la presentación del trabajo de titulación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación y posterior sustentación.

ATENTAMENTE,

Guido Omar Macas Acosta, Mgtr.
Tutor

CERTIFICADO DE APROBACION DEL TUTOR



ANEXO NO. 12

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CON INCORPORACIÓN DE LAS OBSERVACIONES DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Samborondón, 26 de abril de 2024

Magíster
Ana María Gallardo
Decana de la facultad
Facultad de ciencias económicas y empresariales
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: Optimización de crecimiento en el transporte Aéreo en Guayaquil: Un análisis de TAGSA y sus estrategias de Expansión de Mercado; fue revisado y se deja constancia que el estudiante acogió e incorporó todas las observaciones realizadas por los miembros del tribunal de sustentación por lo que se autoriza a: CARLOS LUIS ANCHUNDIA GARCIA, para que proceda a la presentación del trabajo de titulación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación y posterior sustentación.

ATENTAMENTE,

Guido Omar Macas Acosta, Mgtr.
Tutor

Índice General

ÍNDICE GENERAL	VII
Índice de Tablas	xi
Índice de Figuras	xiii
RESUMEN	XV
ABSTRACT	XVI
INTRODUCCIÓN	1
ANTECEDENTE DEL PROBLEMA	4
EL PROBLEMA	5
Formulación del Problema	6
Sistematización del problema	6
JUSTIFICACIÓN	7
Justificación teórica	7
Justificación metodológica	8
Justificación práctica	9
Alcance de la investigación	9
Importancia del estudio	10
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
HIPÓTESIS	11
Variables	11
CAPÍTULO I	13
1.	13

1.1	13	
1.2	15	
1.1.2	Organizaciones competitivas	15
1.1.3	Gestión de la calidad	15
1.1.4	Internacionalización de los mercados	16
1.1.5	Turismo en el Ecuador	16
1.1.6	Teoría de la satisfacción al cliente	17
1.1.7	Estrategias de servicio y competitividad	18
1.1.8	Las estrategias competitivas de Porter	19
1.2	20	
1.2.1	Acceso al aeropuerto	20
1.2.2	Principales empresas dentro del Aeropuerto	21
1.2.3	Aerolíneas con rutas nacionales	23
1.2.4	Aerolíneas con rutas internacionales	23
1.2.5	Servicio de carga nacional	25
1.2.6	Empresa de servicio transitorio	28
1.2.6.1	Contrato en servicios transitorios	
	28	
1.3	29	
CAPÍTULO II		31
2.	31	
2.1	31	
2.2	31	
2.3	32	
2.4	33	

2.5	34	
CAPÍTULO III		36
3.	36	
3.1	36	
3.2	40	
3.3	53	
3.4	65	
3.5	78	
CAPÍTULO IV		79
4.	79	
4.1	79	
4.2	79	
4.3	80	
4.4	81	
4.5	82	
4.6	86	
4.7	88	
4.8	90	
CONCLUSIONES		94
RECOMENDACIONES		96
REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA		97
ANEXOS		99
Anexo Encuestas		99

Índice de Tablas

Tabla 1 Principales, servicios de carga y Courier administrados por TAGSA	25
---	----

Tabla 2 Servicios de taxi aéreo administrados por TAGSA	26
Tabla 3 Principales, servicios de mantenimiento y escuela administrados por TAGSA	27
Tabla 4 Operacionalización de variables	34
Tabla 5 Principales, aerolíneas, servicios, locales administrados por TAGSA	39
Tabla 6 Diagnóstico estratégico organizacional de TAGSA	53
Tabla 7 Diagnostico operacional sistema de calidad de TAGSA	54
Tabla 8 Diagnostico operacional productos y servicios que ofrece TAGSA	54
Tabla 9 Diagnostico operacional infraestructura de TAGSA	55
Tabla 10 Diagnostico de apoyo financiero en TAGSA	56
Tabla 11 Diagnostico de apoyo en el talento Humano de TAGSA	57
Tabla 12 Diagnóstico de apoyo tecnológico	58
Tabla 13 Diagnóstico del marketing utilizado por TAGSA	59
Tabla 14 Análisis político	60
Tabla 15 Análisis económico	61
Tabla 16 Análisis social	62
Tabla 17 Análisis ambiental	63
Tabla 18 Análisis tecnológico	63
Tabla 19 Fortalezas de TAGSA	65
Tabla 20 Oportunidades de TAGSA	66
Tabla 21 Debilidades de TAGSA	67
Tabla 22 Amenazas de TAGSA	69
Tabla 23 Descripción de las prioridades de las fortalezas	70
Tabla 24 Descripción de las prioridades de las Oportunidades	73
Tabla 25 Descripción de las prioridades de las debilidades	75

Tabla 26 Descripción de las prioridades de las amenazas	76
Tabla 27 Triangulación de los resultados de TAGSA	78
Tabla 28 Principales fortalezas priorizadas	80
Tabla 29 Principales debilidades priorizadas	80
Tabla 30 Principales oportunidades priorizadas	81
Tabla 31 Principales amenazas priorizadas	81
Tabla 32 Estrategia FO (Fortalezas/Oportunidades)	82
Tabla 33 Estrategia DO (Debilidades/Oportunidades)	83
Tabla 34 Estrategia FA (Fortalezas/Amenazas)	84
Tabla 35 Estrategia DA (Debilidades/Amenazas)	85
Tabla 36 Objetivos estratégicos a aplicarse en TAGSA	86
Tabla 37 Priorización de las estrategias a aplicarse en TAGSA	88
Tabla 38 Orden de implementación de estrategias, y evaluación	89
Tabla 39 Planificación estratégica: Nueva Misión	90
Tabla 40 Planificación estratégica: Nueva Visión	91
Tabla 41 Presupuesto y cronograma de aplicación de estrategias	93

Índice de Figuras

Figura 1 Vista principal del aeropuerto JJO en Guayaquil	21
Figura 2 Empresas dentro del aeropuerto JJO	22
Figura 3 Principales aerolíneas locales y servicio a cargo de TAGSA	23
Figura 4 Principales aerolíneas de rutas internacionales y servicio a disposición de TAGSA	25
Figura 5 Acceso al aeropuerto Internacional de Guayaquil dirigido por TAGSA	36
Figura 6 Amplio espacio para estacionamiento en el aeropuerto Internacional JJO	37
Figura 7 Arribo Nacional, entrada principal con servicio de seguridad privada	37
Figura 8 Registro de taxis y ordenamiento en arribo internacional	38
Figura 9 Letrero y rótulos informativos en el aeropuerto JJO	38
Figura 10 Género de los usuarios encuestados	40
Figura 11 Edad de los usuarios encuestados	41
Figura 12 Actividades de los usuarios en el aeropuerto	42
Figura 13 Visita de los usuarios al aeropuerto	43
Figura 14 Beneficio de la empresa TAGSA en el aeropuerto	44
Figura 15 Servicio del aeropuerto para con los usuarios	45
Figura 16 Traslado de los usuarios al aeropuerto	46
Figura 17 Existe administración aceptable en el aeropuerto	47
Figura 18 El aeropuerto posee un imagen institucional aceptable	48
Figura 19 Está de acuerdo a que existe aseo y mantenimiento constante en el aeropuerto	49

Figura 20 Características del talento humano en el servicio que ofrece en el aeropuerto	50
Figura 21 Reemplazo de la planificación estratégica, Misión, Visión y políticas	51
Figura 22 Se requiere de nuevas estrategias para ofrecer calidad a los usuarios	52

Resumen

El tema referente a la optimización de crecimiento en el transporte aéreo en Guayaquil referente a la compañía TAGSA requiere de estrategias vinculadas a la planificación, debido a que existe inconvenientes que están relacionados con la participación de profesionales capacitados y su relación con el nivel de satisfacción y la calidad de servicio percibido en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo en la ciudad de Guayaquil. El objetivo general es el analizar las principales estrategias vinculadas a la competitividad y a la eficiencia del personal, además de describir un marco teórico que evalúe las estrategias actuales y cuáles serían las expectativas del cliente por el manejo oportuno de una planificación estratégica operativa que fortalezca la competitividad en el mercado. La metodología utilizada tiene un enfoque cualitativo al momento que se desarrolla las evidencias con que cuenta la empresa TAGSA y se hace un estudio descriptivo y cuantitativo que tiene relación directa con el manejo de encuestas a todos quienes conforman los usuarios que acuden al aeropuerto, se establece un análisis observacional de la diferentes áreas operativas con que cuenta el aeropuerto. La propuesta consiste en un diagnóstico utilizando la matriz Foda relacionadas con la planificación estratégica, misión y visión que van a permitir ampliar el espectro de servicio en todas las organizaciones, locales, empleados y proveedores que participan en el aeropuerto. En conclusión se debe de establecer un estudio para mejorar la planificación estratégica y la expansión en el mercado, además de mejoras en la rentabilidad y en la satisfacción al cliente.

Palabra claves

Administración, Planificación estratégica, Misión, visión, objetivos, calidad

Abstract

The issue regarding the optimization of growth in air transport in Guayaquil regarding the TAGSA company requires strategies linked to planning, because there are drawbacks that are related to the participation of trained professionals and its relationship with the level of satisfaction and the quality of service perceived at the José Joaquín de Olmedo airport in the city of Guayaquil. The general objective is to analyze the main strategies linked to competitiveness and staff efficiency, in addition to describing a theoretical framework that evaluates current strategies and what the client's expectations would be for the timely management of operational strategic planning that strengthens competitiveness. in the market. The methodology used has a qualitative approach when the evidence that the TAGSA company has is developed and a descriptive and quantitative study is carried out that is directly related to the management of surveys of all those who make up the users who come to the airport, it is established an observational analysis of the different operational areas that the airport has. The proposal consists of a diagnosis using the SWOT matrix related to strategic planning, mission and vision that will allow expanding the spectrum of service in all organizations, premises, employees and suppliers that participate in the airport. In conclusion, a study must be established to improve strategic planning and market expansion, in addition to improvements in profitability and customer satisfaction.

Keywords

Administration, Strategic planning, Mission, vision, objectives, quality

Introducción

La industria aeroportuaria experimenta un crecimiento importante en los últimos años, con la demanda de viajes a diferentes sectores turísticos en el mundo, forjando una expansión económica significativa, siendo necesario un mayor control de las operaciones estratégicas aplicadas en el mercado, en especial, con servicio de conectividad desde Guayaquil a diferentes sectores turísticos nacionales e internacionales, por lo tanto, es necesario fomentar la creación de indicadores de control para sostener el crecimiento de la demanda y que no exista inconvenientes en la calidad del servicio ofrecido por la expansión.

El estudio referente a la optimización de crecimiento en el transporte aéreo en Guayaquil consiste en evaluar las estrategias de expansión que se aplican en los diferentes segmentos de mercado con el fin de alcanzar un adecuado desenvolvimiento en la calidad y a la vez gestionar estrategias que permitan una mayor viabilidad financiera. Se realiza un análisis de las estrategias aplicadas por Transportes aéreos guayaquileños para describir su expansión y la oportunidad para la apertura de nuevas rutas que permitan la eficiencia operativa (Ortiz, 2021).

El terminal aeroportuario de Guayaquil es una empresa que tiene como objetivo principal administrar, operar, transformar y mantener todas las actividades que se desarrollan en el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo en Guayaquil, su jerarquía parte de un contrato para la concepción del eje aeroportuario que parte de los ejes del gobierno autónomo descentralizado de Guayaquil a partir del 27 de febrero del 2004 hasta el 31 de julio del 2031. La terminal aeroportuaria denominada TAGSA es una filial de AIRPORT que tiene

relación directa con más de 52 empresas aeroportuaria en el mundo, sus principales bases están ubicadas en Argentina, Brasil, Italia, Perú, Uruguay, Armenia y Ecuador.

En el presente estudio se considera la actual planificación estratégica y operativa en que se desarrolla el transporte aéreo, específicamente en el caso de la empresa TAGSA, la importancia del estudio es debido a la conectividad que ofrecen hay diferentes sectores nacionales e internacionales, agilizando las estrategias del turismo y la movilidad de viajeros y Encomiendas, siendo parte del problema el evaluar el impacto que se presenta en la economía local y regional, y combinar un análisis con la competencia de aerolíneas en relación al mercado global, con el fin de mantener un posicionamiento sostenido a través de las estrategias de expansión, oportunidades de desarrollo y las amenazas que enfrenta las aerolíneas en la ciudad de Guayaquil (Sanchez & Morocho, 2023).

Los resultados esperados de este estudio incluyen una comprensión más profunda de los desafíos y oportunidades en el mercado del transporte aéreo en Guayaquil, así como recomendaciones concretas para mejorar las estrategias de expansión de mercado de TAGSA. Se espera que estas recomendaciones contribuyan a fortalecer la posición competitiva de la empresa, aumentar su participación de mercado y mejorar su rentabilidad a largo plazo.

Para lograr estos resultados, se llevará a cabo un análisis exhaustivo de la situación actual del mercado, incluyendo la demanda de vuelos, el comportamiento de la competencia, las tendencias del mercado y las preferencias del cliente, además, se realizará un examen detallado de las estrategias pasadas y presentes de TAGSA, evaluando su efectividad e identificando áreas de mejora. Con base en

estos análisis, se propondrán recomendaciones específicas para optimizar las estrategias de expansión y mejorar su competitividad en el mercado del transporte aéreo en Guayaquil.

- **Antecedente del problema**

Las variedades de aeropuertos que existen en el mundo, entre las principales necesidades a considerar es la satisfacción para con el cliente que va de la mano con los múltiples servicios ofrecido por la empresa TAGSA. El presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal medir la relación que existe entre los múltiples productos ofrecidos por la organización para con los clientes, midiendo la satisfacción para todos aquellos que utilizan la variedad de servicios en el aeropuerto.

El antecedente del problema tiene como eje central el cálculo de nivel de satisfacción y calidad percibido por los usuarios que trabajan en las instalaciones y que utilizan la planificación estratégica en el manejo de los instrumentos aeroportuarios, la perspectiva general en el caso amerita la intervención de estrategias que permitan el manejo adecuado de las actividades de asistencia, control, mantenimiento, entre otras, requeridas por las diferentes aerolíneas, locales comerciales, proveedores, entre otros.

La participación de profesionales capacitados y que cuentan con herramientas adecuadas va a permitir la excelencia del servicio y a la vez mejoras en los indicadores de control de calidad, alcanzando altos estándares, por consiguiente el servicio será evaluado debido a la expansión que presenta la organización, además de cuantificar el grado de efectividad y satisfacción por parte de los usuarios.

La revista Ekos (2023) señala que entre las principales empresas en el Ecuador está la terminal aeroportuaria de Guayaquil ubicada en la Avenida de Las Américas en lo que se conoce como el aeropuerto José Joaquín de Olmedo en la

ciudad de Guayaquil, con una posición de 254 en negociación a nivel nacional e internacional y en comparación de otras empresas, al percibir ingresos por 97,466,934 y una utilidad bruta de 26,170,535; los impuestos aportados al estado ecuatoriano en el año 2022 equivale a un 1.936,985 debido a las múltiples acciones con el transporte aéreo para pasajeros, carga o animales, además de la administración y explotación de los terminales e instalaciones aeroportuaria y otras actividades de gestión, al igual que el monitoreo del tráfico aéreo, entre otras. La industria aeroportuaria genera diversos negocios relacionados con el comercio, movilidad de personas, turismo otras actividades económicas que permite unir al Ecuador con el comercio mundial para alcanzar mejores niveles de expansión y potencialidad.

- **El problema**

En el contexto del transporte aéreo en Guayaquil, Ecuador, se identifica la necesidad de comprender y mejorar las estrategias de expansión de mercado de TAGSA (Terminal aéreas Guayaquileños Sociedad Anónima), siendo una de las principales empresas aéreas que operan en la región. Aunque TAGSA ha mantenido una posición destacada en el mercado local, existen desafíos y áreas de oportunidad que requieren atención para alcanzar una situación óptima y garantizar su competitividad a largo plazo.

La necesidad existente radica en mejorar la eficacia y eficiencia de las estrategias de expansión de mercado de TAGSA. A pesar de su posición establecida, la empresa enfrenta presiones competitivas y cambios en el entorno empresarial que demandan una revisión y actualización de sus enfoques estratégicos. Esto implica identificar y aprovechar nuevas oportunidades de

mercado, mejorar la satisfacción del cliente, optimizar los recursos y fortalecer la posición frente a la competencia (Tomalá & Vergara, 2020).

Cabe resaltar el impacto económico significativo que tiene el sector de la aviación en Guayaquil, que según datos proporcionados por Cando & Pinta (2021), para el año 2019, la aviación aportaba un valor considerable a la economía, con 231,000 empleos directos e indirectos y una contribución al producto interno bruto (PIB) de US\$3,400 millones, además se sugiere que el estímulo del crecimiento del transporte aéreo mediante la eliminación de impuestos como el eco delta y la salida de divisas podría generar alrededor de 70,000 nuevos empleos y casi US\$990 millones adicionales en contribución económica.

Hasta ahora, se cuenta con información sobre la situación general del terminal aéreo en Guayaquil, así como algunas iniciativas pasadas y presentes de expansión de mercado por parte de TAGSA, sin embargo, se requiere un análisis más detallado y sistemático para identificar las áreas específicas que requieren atención y las estrategias más efectivas para abordarlas.

Formulación del Problema

¿Cómo puede TAGSA mejorar sus estrategias de expansión de mercado en el sector del transporte aéreo en Guayaquil para mantener y fortalecer su competitividad y contribuir al desarrollo económico de la región?

Sistematización del problema

- ¿Cuáles son las principales tendencias y demandas del mercado del transporte aéreo en Guayaquil que TAGSA debe tener en cuenta al diseñar sus estrategias de expansión?

- ¿Qué áreas específicas de mejora pueden identificarse en las estrategias actuales de TAGSA en cuanto a la apertura de nuevas rutas y la diversificación de servicios?
- ¿Cómo puede TAGSA mejorar la experiencia del cliente y la satisfacción del usuario para diferenciarse de la competencia y fomentar la fidelidad del cliente?
- ¿Qué acciones concretas puede tomar TAGSA para optimizar la eficiencia operativa y reducir los costos, manteniendo al mismo tiempo altos estándares de seguridad y calidad de servicio?
- **Justificación**

La investigación sobre las estrategias de expansión de mercado de TAGSA en Guayaquil se justifica por su capacidad para avanzar en el conocimiento teórico, desarrollar y aplicar metodologías avanzadas y contribuir a la solución de problemas prácticos en el contexto empresarial y económico. Este estudio no solo beneficiará a TAGSA y a la academia, sino que también tendrá un impacto positivo en la economía y el desarrollo de la región en su conjunto.

Justificación teórica

La investigación sobre las estrategias de expansión de mercado de TAGSA en el sector del transporte aéreo en Guayaquil se justifica en múltiples niveles, que abarcan desde la contribución teórica al conocimiento hasta los aportes prácticos a la solución de problemas en el contexto empresarial y económico.

La perspectiva teórica del estudio proporcionará una oportunidad para profundizar en nuestro entendimiento del funcionamiento del transporte aéreo en

una ciudad como Guayaquil, al analizar las tendencias del mercado, las estrategias empresariales y las preferencias de los clientes, se podrán identificar patrones y dinámicas que enriquecerán la base teórica existente en el ámbito del transporte aéreo y la gestión empresarial. Este avance en el conocimiento teórico no solo beneficiará a la academia, sino que también proporcionará una base sólida para futuras investigaciones y desarrollos en el campo (Orozco, 2021).

Justificación metodológica

En términos metodológicos, el estudio requerirá de la aplicación de técnicas y herramientas de análisis avanzadas, desde análisis de mercado hasta evaluación estratégica y análisis financiero, al utilizar enfoques multidisciplinarios y metodologías innovadoras, este estudio puede contribuir al desarrollo y refinamiento de las herramientas y metodologías empleadas en el análisis empresarial y la investigación de mercado. Estos avances metodológicos no solo mejorarán la calidad y la precisión en particular de la empresa TAGSA, sino que también enriquecerán el bagaje técnico-instrumental y procedimental propio de la ciencia en general (Pulecio, 2020).

Se aplicará un enfoque mixto que combine métodos cualitativos y cuantitativos. Esto permitirá obtener una comprensión holística del tema, utilizando técnicas como entrevistas en profundidad, análisis documental, encuestas y análisis estadístico. La aplicación de esta metodología se sustenta en la necesidad de obtener una amplia gama de datos y perspectivas para abordar de manera efectiva las complejidades del tema de investigación (Llunitaxi, 2020).

Justificación práctica

La dimensión práctica, tendrá un impacto directo en la solución de problemas concretos en el contexto empresarial y económico de Guayaquil, al identificar oportunidades de mejora en las estrategias de expansión de mercado, se podrán proponer recomendaciones aplicables para mejorar la competitividad y la eficiencia del personal de la empresa. Las recomendaciones no solo beneficiarán a TAGSA en términos de crecimiento y rentabilidad, sino que también tendrán un impacto positivo en la economía local y regional, generando empleo, estimulando la actividad económica y mejorando la conectividad aérea de Guayaquil con otros destinos.

Alcance de la investigación

El alcance de esta investigación se enmarca principalmente en un estudio exploratorio, con la posibilidad de incluir elementos descriptivos y correlacionales según sea necesario para abordar de manera integral el tema de las estrategias de expansión de mercado de TAGSA en el sector del transporte aéreo en Guayaquil. El enfoque exploratorio-diagnóstico permite investigar un problema que ha sido poco estudiado o abordado de manera limitada. En este caso, se busca comprender en profundidad las estrategias de expansión de mercado, identificando áreas de oportunidad, desafíos y posibles soluciones. Este enfoque exploratorio permite indagar desde una perspectiva innovadora, lo que puede ayudar a identificar conceptos promisorios y preparar el terreno para estudios más detallados en el futuro (Reyes, 2021).

En resumen, el alcance de esta investigación abarca un estudio exploratorio-diagnóstico con elementos descriptivos y correlacionales, utilizando un enfoque

mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos. Esto permitirá obtener una comprensión profunda y completa de las estrategias de expansión de mercado de TAGSA en el sector del transporte aéreo en Guayaquil, identificando áreas de mejora y proponiendo soluciones efectivas para fortalecer la posición de la empresa en el mercado.

Importancia del estudio

El estudio incluye elementos descriptivos para considerar en profundidad las tendencias del mercado, las estrategias empresariales de TAGSA, la satisfacción del cliente y otros aspectos relevantes para entender completamente el contexto en el que opera la empresa y las oportunidades de mejora disponibles. Por otro lado, se contempla la posibilidad de incluir elementos correlacionales para explorar las relaciones entre variables y ofrecer predicciones sobre el rendimiento futuro en el mercado del transporte aéreo en Guayaquil. Esto implica analizar la relación entre las estrategias de expansión de mercado de TAGSA y variables como la participación de mercado, la rentabilidad y la satisfacción del cliente.

- **Objetivos de la investigación**

Objetivo general

Analizar las estrategias específicas que permitan mejoras en la competitividad y la eficiencia del personal de TAGSA en Guayaquil, con el fin de contribuir al crecimiento sostenible y al desarrollo económico de la región.

Objetivos específicos

- Describir el marco teórico y contextual que permita conocer las tendencias del mercado del transporte aéreo en Guayaquil, la demanda de vuelos, el comportamiento de la competencia y las preferencias del cliente, para identificar oportunidades de crecimiento y áreas de mejora para TAGSA.
 - Evaluar las estrategias actuales de expansión de mercado de TAGSA, enfocándose en la diversificación de servicios y las expectativas del cliente, en áreas de eficacia y oportunidades de optimización.
 - Proponer estrategias de mejoras en la eficiencia operativa del personal de TAGSA, con la optimización de recursos, seguridad y calidad del servicio, con el fin de fortalecer la posición competitiva en el mercado del transporte aéreo en Guayaquil.
- **Hipótesis**

Aplicando estrategias de servicios y competitividad mejoraría la eficiencia del personal de TAGSA, además de un crecimiento sostenible en el mercado del transporte aéreo.

Variables

Variable independiente

Estrategias de servicios y competitividad.

Variable dependiente

Eficiencia del personal de TAGSA

En el capítulo 1 se desarrolla el contexto general del problema que presenta la empresa de transporte aéreo guayaquileño donde se establece el antecedente de su planificación estratégica y operativa, se formula la interrogante principal y la sistematización del problema, dando paso a la elaboración del objetivo general y específico de la investigación, Además del objeto del estudio y la metodología aplicada.

En el capítulo 2 se elabora el marco teórico, referencial, contextual, conceptual y legal referente a las estrategias que se van a aplicar para la expansión del mercado por parte de la empresa de transporte aéreo guayaquileño.

En el capítulo 3 se describe la metodología cualitativa y cuantitativa que se ejecuta, Al igual de los métodos exploratorio, no experimental, descriptivo utilizados donde se asemeja una población de análisis para de esa forma recopilar la información necesaria en la investigación.

En el capítulo 4 se considera la propuesta para la expansión del mercado a través de las estrategias aplicadas que van a permitir el manejo de indicadores relacionados con la planificación operativa y estratégica dentro de la empresa de transporte aéreo guayaquileños.

Capítulo I

1. Marco Teórico

1.1 Antecedente

Para el autor Iván Méndez (2021) lograr la satisfacción al cliente es indispensable para ganar un espacio en la mente de los usuarios al momento de adquirir los bienes o servicios; la investigación busca que los clientes de la empresa responsable de la administración del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo de Guayaquil, que establece los alquileres, gestionan las tasas y realizan múltiples actividades dentro del aeropuerto. El artículo plantea la satisfacción del cliente. La muestra es la participación de 93 empresas, encuestando a los trabajadores de las aerolíneas y locales, que son personas que tienen cargos gerenciales, jefaturas y supervisores. Se obtiene en conclusión que la gestión de mantenimiento expresa una relación optimista y de alta satisfacción para con el cliente.

Señala Jimmy Jiménez (2019) que el transporte aéreo es una industria innovadora genera el desarrollo económico, social, cultural y ambiental a través de aeropuertos que conectan personas con diferentes países y culturas se ubican en un mismo territorio promoviendo los mercados generando comercios, convenios y turismo. El Aeropuerto de Catamayo en la provincia de Loja, es uno de los medios que gestionan el viaje de turistas, el aeropuerto brinda importantes servicios que está relacionado con el turismo a través de un valor agregado. Los métodos que se aplica es el científico, analítico, deductivo y descriptivo, realizando un análisis

interno y externo en el medio aeronáutico, con un enfoque cuantificable y calificable. El contenido recopila de una matriz FODA sugerencias relacionadas con el incremento de vuelos, afluencia de pasajeros, cajeros automáticos. Se describe una matriz de estrategias para la gestión de un plan estratégico, manual desarrollado con lineamientos y protocolos. Se propuso el incremento del talento humano para atender la demanda, una oficina nueva de la empresa “Rent a car” para pasajeros y finalmente un programa de difusión a través de un tótems informativos en salas de arribo, sala de pre embarque y datos aeroportuarios, derecho que los usuarios requieren para cumplir la agenda e itinerario de vuelo.

Existe necesidad de programas que permitan el manejo adecuado de los procesos en las diferentes áreas que administra la empresa TAGSA, en lo que se refiere a los pedidos a proveedores, mantenimiento reactivos y correctivos, la hegemonía del personal, y el manejo de quejas de aerolíneas por motivos de equipaje retenidos, aires acondicionados en mal estado, seguridad, gestión de vuelos, entre otros. Las causas del problema en el aeropuerto de Guayaquil es debido a que son alrededor de 93 empresas que se desenvuelven en diversas actividades con despachos, locales, oficinas, entre otras, donde se ejecutan diversas actividades requerida por los clientes. Causa del problema de control, gestión y mantenimiento de la empresa TAGSA están combinadas con cada una de las organizaciones vinculadas en el aeropuerto que participan con infraestructura y equipo y personal en la satisfacción para con el cliente.

Es importante indicar que la empresa TAGSA maneja alrededor de 4000 personas en el área de mantenimiento, además de realizar contratos con empresas de servicios externas para la realización de actividades que mejoran la infraestructura en todas las áreas, incluyendo la plataforma y la pista con que

cuenta el aeropuerto. El manejo de la tasa aeroportuaria el uso de la infraestructura y el un servicio eficiente, qué es la parte medular de las actividades y negocios que se realizan, tomando en consideración que todas las aerolíneas giran en torno al buen manejo de las instalaciones y servicios ofrecidos. El buen manejo de los servicios en el aeropuerto para todas aquellas empresas que cuentan con locales comerciales y alquileres es beneficiadas por la gestión realizada por TAGSA, por lo que se recalca las labores de servicio por parte del personal.

1.2 Marco teórico referencial

1.1.2 Organizaciones competitivas

Para Zapata (2019) la industria aeroportuaria permite una gestión adecuada en el manejo de los recursos Al momento de realizar el comercio, movilidad, turismo, entre otros negocios que van a permitir la realización de estrategia que permita la expansión de los servicios a un nuevo conglomerado de usuarios, utilizando canales directos e indirectos para el manejo adecuado de los recursos dentro del territorio nacional, incrementándose las actividades económicas y el comercio internacional al momento de transportar personas, animales y mercadería en general.

1.1.3 Gestión de la calidad

Zambrano y Prieto (2019) señalan que la gestión de calidad refleja la competitividad en el manejo de los recursos con el fin de alcanzar los objetivos planificados en equipo, reduciendo los costos y ampliando el espectro de servicio para con los usuarios, donde cada miembro que elabora en la organización utiliza los indicadores de gestión para cumplir en un tiempo específico las actividades dando valor agregado a cada uno de los procesos en aras de alcanzar la calidad.

1.1.4 Internacionalización de los mercados

Señala Botero y cañón (2019) que la internacionalización de los mercados de bienes y servicios a nivel mundial generan un escenario de altos estándares de calidad en el servicio, comparando los países que son competitivos a través de sus industrias dónde cada uno de ellas busca la Excelencia en los productos y servicios expandidos a nivel provincial, nacional e internacional.

La Excelencia se la consigue cumpliendo a cabalidad los requisitos de las normas ISO 9001 y las buenas prácticas de manufactura, para lo cual se requiere lineamientos específicos para la empresa aeroportuaria, incursión en temas de capacitación, un plan de contingencia que permita resolver cualquier conflicto, preservar equipos, cuidado de infraestructura, herramienta en óptimas condiciones y un acertado grupo al servicio de cada área de servicio, dando un bosquejo de óptimas condiciones en la gestión aeroportuaria (Viveros, 2019).

1.1.5 Turismo en el Ecuador

Para Arteta (2019) el desplazamiento turístico es una coyuntura peculiar en el Ecuador, siendo la terminal aeroportuaria de Guayaquil una referencia objetiva para el turismo nacional e internacional, donde los visitantes acceden al terminal con el fin de cumplir una visión personal, cada turista es un punto de referencia que busca entretenimiento, educación, trabajo, esparcimiento, entre otras acciones que podría brindar con el manejo eficaz de los servicios dentro de la infraestructura de TAGSA.

En consecuencia, el turismo es una herramienta significativa para la economía ecuatoriana que forja plaza de trabajo y diversas opciones para la

expansión del turista a diferentes puntos estratégico que despierta el interés y la necesidad de visitarlos. Cada uno de los puntos turísticos debe de enarbolar la calidad del servicio en cualquier punto turístico que se ofrece para con los visitantes o turistas al momento de su arribo y su salida.

1.1.6 Teoría de la satisfacción al cliente

Señala Kotler (2019) que la satisfacción para con el cliente es el resultado de diversas estrategias y lineamientos establecidos de manera previa que tiene como objetivo principal la saciedad del cliente a través del discernimiento de un producto o servicio que se extiende a un nivel de agrado, recibiendo la retribución al momento de su consumo.

Kotler afirma que el cliente requiere una expectativa real para su satisfacción a través del consumo de un producto o servicio, sin embargo para Chicaiza (2018) señala que la calidad en el servicio se debe de presentar como un indicador para con los empleados que transitan los diferentes sectores del aeropuerto, dando una sensación de agrado y placer para con los pasajeros, donde su gestión va a permitir un impacto optimista para con los negocios y actividades turísticas realizadas. Kotler (2019) señala que la satisfacción para con el cliente se refleja en el estado de ánimo del empleado que vislumbra su rendimiento al momento de entregar un producto o servicio al usuario, donde debe señalar expectativas reales de empatía, fiabilidad, seguridad, lealtad, entre otras.

El personal de la empresa TAGSA maneja la empatía como una postura del empleado para analizar los sentimientos, vivencias, expectativas, y actitudes que se le presenta al cliente, para Ramos (2017) cada persona refleja diferentes circunstancias en un tiempo determinado dónde debe de prevalecer la

comunicación de lo comprendido al momento de ingresar al mundo interior del cliente. Para el autor Prieto (2019) la fiabilidad es un proceso repetitivo que se presenta a medida de que se aplica con el cliente, prevalece la empatía y a la vez su cultura de aplicación de normas de conducta adecuadas para con el cliente. La seguridad para Salazar y Cabrera (2017) debe de ser percibida como una garantía al momento de brindar un producto o servicio por parte de la empresa TAGSA, creando una situación de amabilidad y cortesía desde los empleados para con los usuarios, prevalece la confianza en el cliente al momento que se brinda el cuidado y control de hechos inoportunos.

La lealtad según el autor Guadarrama y Rosales (2018) es el retenimiento o la presencia sucesiva del cliente debido a que existe la asertividad de los empleados de TAGSA o servicio, cada empleado brinda una imagen de servicio constante que hace que los clientes vuelvan a requerir el producto, o en su momento por la falta de lealtad se busca a la competencia, sin embargo, lo ideal es que se compre continuamente el producto por el adecuado servicio de calidad brindado.

1.1.7 Estrategias de servicio y competitividad

En el mundo los negocios, y las empresas son muy competitivas, al existir rivalidad, es la elección de la estrategias para el éxito y constituye la principal directriz del eje empresarial forjando la misión, objetivos, y metas, a través de características, recursos y capacidades, es real y alcanzable y abarca todos los niveles competitivos y funcionales.

El concepto de estrategia según Johnson (2022) es la dirección y el alcance de una empresa en el tiempo, que busca una ventajas en su configuración de los

recursos; haciendo frente a necesidades y cumplir las proyecciones de accionistas. La estrategia son decisiones en un entorno específico; que fijan límites de qué clase de empresa es o como quiere ser en su momento.

Para Ansoff (2020) la estrategia es la dialéctica y el vínculo de las actividades, productos y mercados, se identifica el ámbito de la actuación, el crecimiento, ventaja competitiva y la sinergia. Para Hatten (1987), la estrategia es la dirección y es arte para el análisis de crear valores, recursos, actitudes y habilidades. Se presenta por la consistencia en se refleja en el tiempo; inferida de la conducta y una guía al trabajo en la adaptación al ambiente en el mercado.

1.1.8 Las estrategias competitivas de Porter

Para Porter (2018) señala que una ventaja competitiva es el objetivo directo o indirecto en la dirección; es un análisis de la cadena de valor estratégicamente relevante, con fuentes de diferenciación relacionada con cuatro categorías: a) el tamaño de mercado; b) acceso a los recursos básicos; c) las restricciones de los rivales; y d) idiosincráticas de recursos y formas organizativas.

Las acciones específicas son rutas lógicas que está en el centro de estrategias, de “ser todo para todos” que permite el desempeño de premisa en la ventaja competitiva, El sostenimiento de estrategias genéricas demanda a una empresa que resista el comportamiento de la competencia o la evolución de la industria. El sostenimiento requiere de la imitación de la estrategia, invirtiendo para mejoras continuas (Villalobos, 2012).

La Estrategia de diferenciación de Porter ofrece un producto o servicio para lograr poder de mercado y ser única en su sector industrial bien valoradas por

compradores. Los medios de diferenciación se refleja en el producto, en el sistema de entrega, el marketing y u muchos otros factores. La 1ógica de la estrategia de diferenciación depende de los atributos diferenciadores.

1.2 Marco Contextual

1.2.1 Acceso al aeropuerto

El acceso al aeropuerto José Joaquín de Olmedo es administrado por la empresa TAGSA, dónde se realiza una gestión sostenida al momento de arribar a sus instalaciones, la calidad de la imagen visual que se observa es una característica esencial para describir la eficiencia de los trabajos realizados, la variedad de carriles de acceso, al igual que la seguridad ofrecida refleja un aporte sostenido a las características exigidas por las normas internacionales y las buenas prácticas de servicio aeroportuario.

La organización privada denominada terminal aeroportuaria de Guayaquil S.A. TAGSA tiene a cargo la administración, gestión, planificación y operación del aeropuerto de la ciudad de Guayaquil, es una sociedad anónima desde el año 2004 y maneja la concesión aeroportuaria hasta el año 2029. Los diferentes departamentos involucra la presencia de gerentes, jefes y supervisores para cada una de las actividades o áreas involucradas.

La planificación estratégica se la realiza a través de planes y programas reactivos y correctivos, para dar solución a inconvenientes presentados a turistas, proveedores, clientes y aerolíneas para el manejo adecuado de los procesos en cada una de las áreas. En el aeropuerto Simón Bolívar de la ciudad, la empresa

TAGSA gestionan las actividades de control y servicios para 93 empresas que laboran en el territorio.



Figura 1 Vista principal del aeropuerto JJO en Guayaquil
Fuente: (TAGSA., 2022)

En la figura 1 se visualiza una escena nocturna del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, que se compone de un territorio totalmente amplio que permite la cobertura de vuelos nacionales e internacionales, además de constar en el listado de los mejores aeropuertos de Latinoamérica y del mundo por la hegemonía de los servicios ofrecidos en sus instalaciones administrada por la empresa TAGSA.

1.2.2 Principales empresas dentro del Aeropuerto

En la figura 2 Se observa todas las empresas que participan en el aeropuerto y que tienen locales e islas que proporcionan un servicio óptimo de calidad a todos los turistas nacionales e internacionales. Cada empresa dentro del aeropuerto aplica sus políticas y estrategias para acaparar la intención de los clientes, además respetan los lineamientos exigidos por la empresa TAGSA en lo que a servicio, seguridad y administración se refiere.

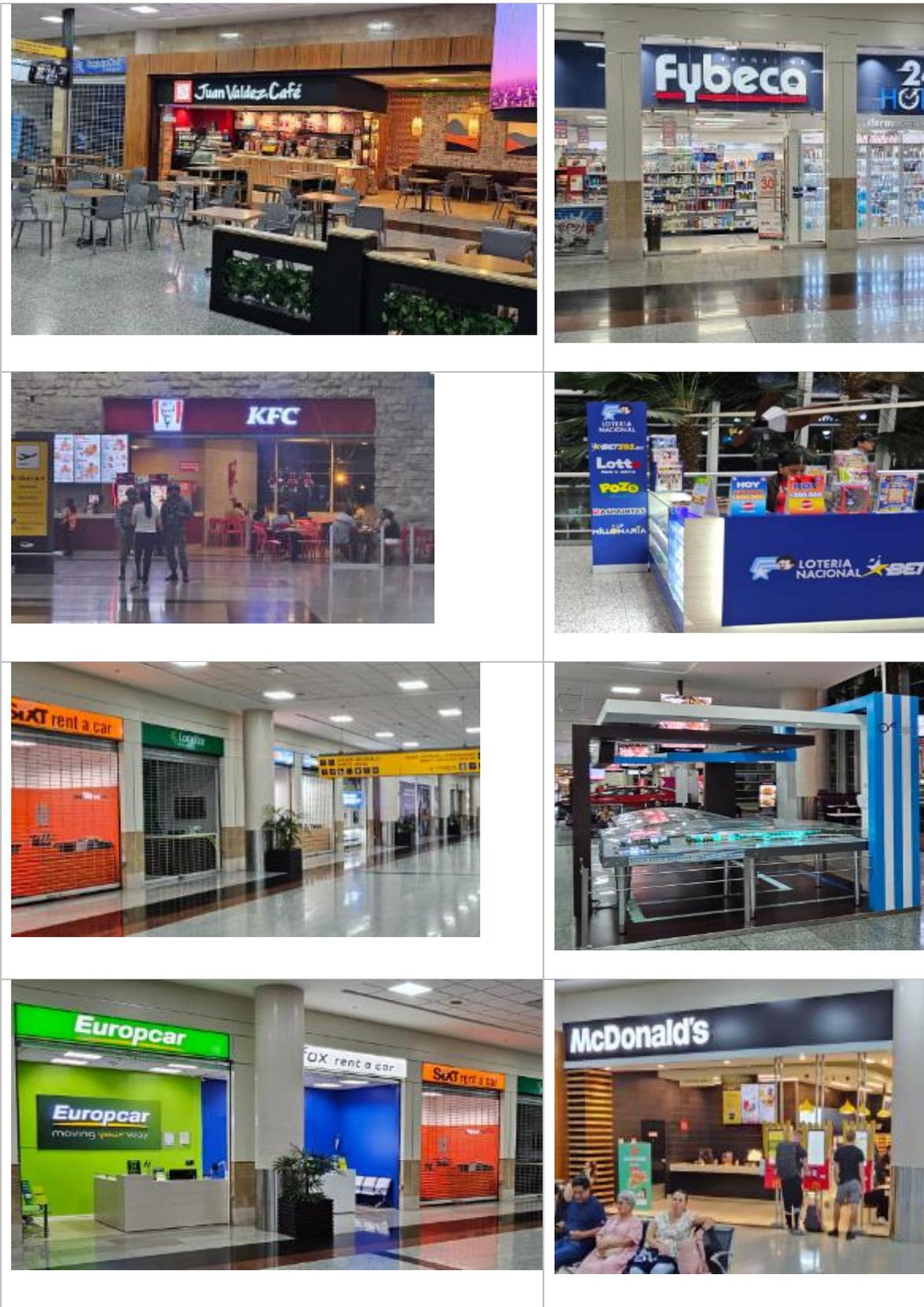


Figura 2 Empresas dentro del aeropuerto JJO
 Fuente: (TAGSA., 2022)
 Fotos tomadas por el autor

1.2.3 Aerolíneas con rutas nacionales

Se considera las principales aerolíneas locales y servicio de cargo, haciendo las principales Avianca y Latam, donde se describen un proceso de calidad por parte de cada una de las organizaciones de forma interna y externa, cumpliendo sus expectativas de servicio y las exigidas por la empresa TAGSA.

Nombre/logo de Aerolíneas	Descripción
	Reservas y equipaje: +593 (2) 342-2641 WhatsApp: +57 (311) 400-6797 Punto de venta interno: Hall de partidas nacional www.avianca.com
	Reservas: +593 (2) 3429700 WhatsApp: +56 96 825 0850 Punto de venta interno: Hall de partidas nacionales Punto de venta externo: Galería Comercial del Hotel TRYP junto al C.C. Mall del Sol www.latam.com

Figura 3 Principales aerolíneas locales y servicio a cargo de TAGSA
Fuente: (TAGSA., 2022)

1.2.4 Aerolíneas con rutas internacionales

Se observan las principales aerolíneas internacionales y empresa de servicios que alquilan un espacio dentro del aeropuerto para ofrecer a sus clientes diversidad de sectores turísticos a desplazarse en el mundo, entre las principales tenemos la aerolínea europea, American Airlines, Avianca, copa Airlines, Klm, Spirit, JetBlue, Wingo, entre otras. Una de las características principales que tiene cada una de las aerolíneas que tiene un sistema de información consolidado en los medios convencionales y digitales de comunicación para el acceso de clientes y turistas de manera inmediata.

Nombre/logo de Aerolíneas	Descripción
	<p>Reservas: 1-800-000648, +593 (4) 2630194 Reclamo de equipajes: +34 (9) 1160-0190 Punto de venta interno: Hall de partidas nacionales Punto de venta externo: Av. Francisco de Orellana MZ 171, Edificio Blue Tower, oficinas 2 y 3 www.aireuropa.com</p>
	<p>Reservas: +539 (4) 5010077, +593 (2) 5004080 Reclamos Equipajes: +593 (4) 2169253 ext. 1 Punto de venta externo: Centro Comercial Policentro, Cda. Kennedy www.aa.com/es-ec/vuelos</p>
	<p>Reservas y equipaje: +593 (2) 342-2641 WhatsApp: +57 (311) 400-6797 Punto de venta interno: Hall de partidas nacionales www.avianca.com</p>
	<p>Reservas: +593 (2) 3422672 Reclamos Equipajes: +593 (4) 2169137, 2169136 Punto de venta externo 1: Hotel Hilton Colón, Av. Francisco de Orellana (L a V, 09h00 a 17h30). Punto de venta externo 2: Centro Comercial Village Av. Samborondón www.copaair.com</p>
	<p>Reservas: 1-800-000944 Whatsapp: +31 (206) 490787 www.klm.com.ec/information/manage-booking</p>
	<p>Reservas: +593 (2) 3429700 WhatsApp: +56 (9) 6825-0850 Punto de venta interno: Hall de partidas nacionales Punto de venta externo: Galería Comercial del Hotel TRYP junto al C.C. Mall del Sol www.latam.com</p>
	<p>Reservas: +593 (9) 6427-6671 WhatsApp: +34 (676) 676004 www.iberia.com</p>

	Reservas: +593 (4) 371-0897, +593 (9) 9526-3250 Reclamos Equipajes: +593 (4) 216-9436 WhatsApp: +1 (855) 728-3555 Punto de venta externo: Av. Las Monjas, C.C. Aventur Plaza, local 46, oficina 1 www.spirit.com/
	Reservas: 1-800-5382583 Equipajes: +1 (801) 449-2489 WhatsApp: +1 (801) 449-2034 www.jetblue.com
	Reservas: +593 (2) 342-0193 WhatsApp: +57 (320) 333-7099 www.wingo.com
	Call Center: +593 (2) 602-0987, +593 (2) 6020988 www.arajet.com

Figura 4 Principales aerolíneas de rutas internacionales y servicio a disposición de TAGSA

Fuente: (TAGSA., 2022)

1.2.5 Servicio de carga nacional

En la tabla 1 se visualizan las principales organizaciones que realizan servicio de carga y manejo de Courier y que respetan las políticas y lineamientos exigido por la empresa TAGSA para su adecuado desenvolvimiento, entre las principales tenemos Avianca cargo, Latam cargo, Aeroexpress del Ecuador, y Ups carga, entre otras.

Tabla 1 Principales, servicios de carga y Courier administrados por TAGSA

Servicio de carga nacional y Courier (envío de documentos)	Servicio de carga Internacional
---	---------------------------------

Avianca Cargo Teléfono: +593 (9) 9432-2924 Ubicación: Av. de las Américas, :	TCE Teléfono: +593 (4) 216-9444 , Ubicación: Av. de las Américas,
Latam Cargo Teléfono: +593 (2) 401-0200 Ubicación: Av. de las Américas,	Intercarga (Internacional de Carga S.A.) Teléfono: +593 (4) 292-4696 / 292-4577 Email: lgilces@intercargalogistic.com Ubicación: Av. de las Américas, Zona de carga
Aeroexpress del Ecuador - TRANSAM Teléfono: +593 (4) 228-2510 Ubicación: Av. de las Américas, Zona de carga	Expair Cargo Teléfono: +593 (4) 600-5045 , Ubicación: Av. de las Américas,
UPS Carga Teléfono: +593 (2) 226-6287 Ubicación: Av. de las Américas,	Generalair S.A. Teléfono: +593 (4) 371-0490 Ubicación: Av. de las Américas,

Fuente: (TAGSA., 2022)

Dentro del aeropuerto se ofrece los servicios de taxi aéreo que consiste en alquilar un avión privado para el traslado local de clientes de manera inmediata, entre las empresas vinculadas a este servicio se considera el apego a los lineamientos exigidos por la empresa TAGSA, cumpliendo cabalidad sus lineamientos En la gestión administrativa que realiza.

Tabla 2 Servicios de taxi aéreo administrados por TAGSA

SERVICIO DE TAXI AÉREO	Teléfonos de acceso
Endecots S.A.	Teléfono: +593 (4) 2289589 / 23936877 ext 101

LAENSA	Teléfono:+593 (4) 2690396 / 2690201 / 690107
Aeropacífico	Teléfono:+593 (9) 9611-7387
FBO Ecuador - Airmaster	Teléfono:+593 (9) 98838016
FBO Jethandling S.A.	Teléfono: +593 (2) 2392851
Vanam Air	Teléfono: +593 (4) 2399930

Fuente: (TAGSA., 2022)

En la tabla 3 se consideran aquellas empresas que dan servicio de mantenimiento a todo el aeropuerto, dónde es responsabilidad de la empresa Arica y Cemefa el cumplir a cabalidad todos los lineamientos exigidos por la empresa TAGSA al servicio de la comunidad y los turistas que acceden a las instalaciones y locales en el aeropuerto. Es importante considerar a la escuela de capacitación para pilotos y que participa acorde a los lineamientos y reglas exigidas en cada vuelo.

Tabla 3 Principales, servicios de mantenimiento y escuela administrados por TAGSA

Servicio de mantenimiento y escuela	Teléfonos de acceso
ARICA	Teléfono: +593 (4) 2228577
DIAF CEMEFA	Teléfono: +593 (4) 2692719
AEROGRAN	Teléfono: +593 (4) 2639099 ext 103

Fuente: (TAGSA., 2022)

1.2.6 Empresa de servicio transitorio

Según el autor Méndez (2021) la empresa de servicio transitorio es la que maneja como objeto social el proponer trabajadores a una entidad para una determinada labor, de forma ocasional o transitorio, operan en reemplazo de trabajadores al momento que se plantea una licencias, maternidad o feriados, además al momento de que se presenta un eventos extraordinarios, ferias, congresos, entre otras actividades. También los proyectos nuevos busca el aumentos ocasional o extraordinario de personal por trabajos urgentes, e impostergables.

1.2.6.1 Contrato en servicios transitorios

Los Contrato a disposición de trabajadores, se realiza con una empresa de servicios y una empresa que atiende a usuarios y que busca de trabajadores donde se requiere de un contrato por escrito en el plazo de 5 días donde se Individualiza las partes, la causal, los puestos que se contrata y el plazo con el precio pactado. El contrato de trabajo e celebra entre el empleador y el empleado de una empresa de Servicios Transitorios (EST). Se Toma en cuenta el requisito de firma de un contrato dentro de 5 días desde que se incorpora el trabajador siendo un contrato individual con una copia que será enviada a la empresa que el empleado prestará servicios (Méndez, 2021).

Las tareas de representación detallando servicios de gerencia, subgerencia, o apoderados, para reemplazar a empleados que han declarado un conflicto o huelga, si proceder a una negociación colectiva para que ceda el empleado. Las responsabilidades de la empresa son con base a la higiene y seguridad, obligaciones laborales, y previsiones.

1.3 Marco legal

Las obligaciones del consumidor según el artículo 5 de la Ley Orgánica de defensa del consumidor señala que tiene que propiciar el consumo de productos y servicios nacional, además de no afectar al medio ecológico, evitando cualquier riesgo en la salud y en la vida de los ciudadanos al momento de consumir bienes o servicios que son lícitos, es obligación del consumidor el estar informado de manera responsable de las condiciones que se encuentran los bienes y servicios.

Es importante también conocer lo manifestado en el artículo 6 de la ley del consumidor en su capítulo 3 referente a La regulación de la publicidad, señala claramente que Queda prohibido todo tipo de publicidad engañosa o que abuse en los sentidos del ciudadano, e induzca a un error Al momento de elegir el bien o servicio, donde puedan afectar en cualquier momento los intereses del consumidor.

La Constitución de la República del Ecuador en su Artículo 52 señala claramente que se prohíbe inducir al engaño en el ámbito comercial o al momento de prestar un servicio con la tecnología pactada, también se consideran infracciones publicitarias el hecho de que el uso de un bien o servicio tenga una tarifa demasiado elevada, y que no cuente con financiamiento.

La Constitución de la República del Ecuador en su Artículo 401 y el artículo 13 de la ley de defensa al consumidor considera que los productos que son del consumo humano deben de ser obtenidos y realizados con base a manipulación genética, que involucre la etiqueta del producto de manera clara y precisa para dar mayor confianza al consumo.

La Ley Orgánica de salud en su Artículo 137 y el artículo 14 de la ley de defensa del consumidor señala claramente la importancia de manejar a los proveedores Al momento de adquirir alimentos para el consumo humano, donde debe de presentar su rótulo el nombre, la marca, elote, la razón social de la organización, el contenido, registro sanitario, valor nutricional, fecha de elaboración y expiración, ingredientes utilizados, precio de venta, origen e indicaciones de consumo.

Capítulo II

2. Metodología del Proceso de Investigación

2.1 Enfoque de la investigación

Para la presente investigación referente a la realización de estrategias de mejoras para la empresa TAGSA en el servicio de mantenimiento y gestión de calidad, donde se procederá a la utilización de métodos exploratorio y descriptivo, recopilación datos de medición relevante en un cuestionario evaluativo fijado en un Balanced score Card, de manera cuantitativa y cualitativa que ayuden a la búsqueda de una planificación estratégica vinculada con la realidad de las autoridades, clientes y empleados frente a los hechos descrito en la problemática del estudio.

2.2 Tipo de investigación

Exploratorio: Se abordarán los campos conocidos del problema que mantiene la administración del aeropuerto Jose Joaquín de Olmedo, que necesita ser delimitado, la investigación es tipo exploratorio, donde se establece revisiones y de consultas a especialistas en temas de turismo, transportes aéreos y gestión administrativa, los resultados incluyen los problemas científicos del área investigada y que requiere de un análisis directo con los medios digitales, ensayos y libros. Así como describe Sierra (2012), que expresa el “destacar las características de la situación, u objeto de estudio, donde la función principal es la tener la capacidad del objeto de estudio a investigar”.

Descriptivo: Es un método cuantitativo que se utilizan en las evaluaciones de una población, donde el objetivo es el describir el estado en el servicio de control,

monitorio y mantenimiento del aeropuerto de Guayaquil, correlacionando con las variables y orientando al método científico. Campbell (2018), hace referencia a que la descripción es observada para uso de los datos precisos a aplicarse en cálculos estadísticos que reflejan pronósticos y tendencias.

Cuantitativa: Es la recolección de datos para su estudio y el contestar preguntas para probar una hipótesis; confiando en la parte estadística, matemática y medición numérica al momento de recopilar los datos concerniente a la información vertida por la generación de tráfico aéreo y la vinculación con diversas organizaciones que ofrecen bienes y servicios y que logran satisfacer necesidades, donde el conteo logra llegar a la exactitud del comportamiento de una población. Rodríguez (2015), define al enfoque como un fenómeno social, con limitado interés, se utiliza un cuestionario, y el análisis observacional que con números, y estadísticamente se logra relaciones entre las variables para su aprobación o rechazo alcanzan do estudios cuantitativos (pág. 32).

Cualitativa: El estudio permite recoger datos para responder preguntas abiertas relacionadas con hábitos, costumbres, emociones que se relaciona al problema que recogen los datos con el uso del método científico en TAGSA, y la observación sistemática, explica Velásquez (2016) que el enfoque hace referencia al estudio de costumbres, a través de un análisis no numérico de los datos, logrando una interpretación subjetiva e inductiva.

2.3 Población y muestra

El universo del total de clientes y turistas que ingresan al aeropuerto José Joaquín de Olmedo que según la empresa TAGSA (2022) son un total de 45000 personas que ingresan al aeropuerto con el fin de realizar múltiples servicios que

se ofrecen. Tomando en cuenta la fórmula de la población finita se obtiene los siguientes resultados.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

N: Tamaño de la población	= 45000
Z: Nivel de confianza	= 95%
p: Proba. Éxito	= 50% (0,5)
q: Proba. Fracaso	= 50% (0,5)
e: Error margen	= 5% (0,05)

$$n = \frac{45000 * 1,95^2 * 0,50 * 0,50}{0,05^2 * (45000 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50} =$$

$$n = \frac{42778}{(112,50) + (0,96)} =$$

$$n = \frac{42778}{113,46} =$$

$$n = 377$$

2.4 Técnicas y procedimientos de los datos

Observación: El objetivo es el describir, analizar y explicar el comportamiento de la información recopilada, a través de matrices que logra evaluar cada acción o procesos realizados por la empresa TAGSA sobre datos fiables o situaciones en un contexto teórico. Díaz (2012), señala que la observación es un elemento dentro de un proceso de investigación; donde el investigador se apoya para un mayor número de datos. El conocimiento es una ciencia que se acoge a la forma de cómo se utiliza la observación de un hecho (pág. 5).

Encuesta: Es un actividad que se fundamente en la realización de un cuestionario y se toma una muestra donde se pregunta de manera alternada

respuestas acordes a las variables interviniente en TAGSA, para luego realizar el análisis de la percepción de los usuarios encuetados por su constante traslado al aeropuerto para adquirir los diversos servicios y producto que se ofrecen.

2.5 Operacionalización de variables

Tabla 4 Operacionalización de variables

Tipo y nombre de la variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p>Variable Independiente</p> <p>Estrategias de servicios y competitividad.</p>	<p>Planificación estratégica</p> <p>Trabajo en Equipo en TAGSA</p>	<p>Misión Visión y objetivos</p> <p>Eficiencia en el manejo de personal</p>	<p>Resultado del servicio ofrecidos por personal de TAGSA</p> <p>Conflicto en el servicio ofrecido usuarios</p>
<p>Variable Dependiente</p> <p>Eficiencia del personal de TAGSA</p>	<p>Concomimiento y experiencia en el servicio</p>	<p>Seguridad</p> <p>Puntualidad</p> <p>Dinamismo</p> <p>Ética</p> <p>Responsabilidad</p>	<p>Elaboración de estrategias vinculadas al servicio</p> <p>Uso de estrategias vinculadas al servicio</p>
	<p>Políticas y lineamientos aplicado por personal de TAGSA</p>	<p>Calidad Servicio</p> <p>Sinergia</p> <p>Asertividad</p> <p>Capacitación</p>	<p>Locales y servicio de TAGSA</p> <p>Nivel de satisfacción del usuario y turistas</p>

Elaborado por: Autor

Capítulo III

3. Análisis e Interpretación de Resultados de la Investigación

3.1 Análisis de la empresa TAGSA

Una característica importante en un centro aeroportuario son los parqueaderos y estacionamiento existente para diferentes variedades de transporte que se desplazan dentro del territorio, donde existe señalética informativa de todas las instalaciones, procesos de acceso, rótulo de emergencia, rótulos viales, entre otros.



Figura 5 Acceso al aeropuerto Internacional de Guayaquil dirigido por TAGSA
Foto tomada por el autor (2024)

En la figura 5 se visualiza la seguridad existente en el aeropuerto en las 24 horas del día y los 365 días del año, donde se vislumbra un soporte de profesionales expertos en el área de seguridad, donde se establece puntos estratégicos para detectar cualquier tipo de amenaza delincriminal o terrorífica que puede atentar contra la paz y confianza que tienen los turistas en el aeropuerto de Guayaquil



Figura 6 Amplio espacio para estacionamiento en el aeropuerto Internacional JJO
Foto tomada por el autor (2024)



Figura 7 Arribo Nacional, entrada principal con servicio de seguridad privada
Foto tomada por el autor (2024)

En la figura 6 y 7 se observa el arribo nacional e Internacional donde existe una Cooperativa de taxi debidamente registrada y legalizada que va a proporcionar el servicio a todos los turistas locales, nacionales e internacionales, el ordenamiento de las actividades de los profesionales del volante están registrados por la empresa TAGSA para que exista calidad constante en la movilidad de los turistas.



Figura 8 Registro de taxis y ordenamiento en arribo internacional
Foto tomada por el autor (2024)

En la figura 8 y 9 se visualiza la importancia de manejar el direccionamiento dentro y fuera del aeropuerto a través de rótulos, letreros y audios con multimedia que permitan informar los diferentes servicios que se ofrecen dentro del terminal aeroportuario.



Figura 9 Letrero y rótulos informativos en el aeropuerto JJO
Foto tomada por el autor (2024)

Tabla 5 Principales, aerolíneas, servicios, locales administrados por TAGSA

AEROLÍNEAS	SERVICIOS AEREOS	LOCALES COMERCIALES	SERVICIOS
Vuelos nacionales e internacionales	Bodegas temporales de carga interna	Duty free	Agencia de viajes
1) Avianca	27) TCE	43) Dufry	70) Tecnoviajes
2) Latam	28) Cargo Service	Artesanías	71) E-Travia
3) Aeroregional	29) DHL	44) Souvenirs	72) Speed Travel
4) Tame	30) Intercarga	45) Britt Shop Ecuador	Bancos y cambio
5) American Airlines	Servicio de taxi aéreo	Confiterías	73) Banco Bolívar.
6) Copa Airlines	31) Endecots S.A.	46) Ecuadorian Sweets	74) Auto suelto
7) KLM	32) LAENSA	47) Dulce Tentación	75) Global Exch.
8) Iberia	Serv. Aviación priv.	48) Candy Cup	Embalaje
9) Latam	33) FBO Ecuador	49) Repúb. del Cacao	76) Secure Wrap
10) Spirit	34) FBO Jethandling	Restaurantes	Servicio de transp.
11) Conviasa	35) Vanam Air	50) Café DuPort	77) Vansertrans
12) Plus Ultra	36) Club Aerodeport.	51) El Español	78) Coop. Aerop.
13) JetBlue	37) AirMed	52) Caf. Juan Valdéz	Servicios varios
14) Wingo	Serv. Mantenimiento	53) City Bistro	79) Registro Civil
15) Interjet	38) ARICA	54) Café Astoria	80) BlueCard
16) Eastern	39) DIAF CEMEFA	55) Rest. Arrecife	81) Fly Massage
Servicio de carga nacional e intern.	Escuela de aviación	56) Cajún	82) Fiscalía General del Estado
17) Avianca	40) AEROGAN	57) KFC	83) Decameron
18) Latam	Servicio de rampa	58) Cinnabon	84) Salas VIP Diamond
19)Tame	41) TALMA	59) Naturíssimo	Alquiler de vehíc.
20) American Airl.	42) Swissport / EMSA	60) Mc Donald's	85) AVIS
21) Expair Cargo		61) Yogurt Persa	86) Budget
22) Generalair S.A.		62) Menest. del Negro	87) Localiza
23) KLM		63) La Última Cerveza	88) Europcar
24) Latam		Telefonía y afines	89) Sixt
25) Trans Am		64) Service Point	90) Álamo-Enter.
26) UPS Air Cargo		65) Smartport	Variedades
		66) Smartphone Sol.	91) Farm. Fybeca
		67) Wifi-to-go	92) Lot. Nacional
		68) SIM Store	93) Detallitos
		69) Bluefon	

Fuente: (TAGSA., 2022)

En la tabla 5 se visualizan todas aquellas aerolíneas, servicios aéreos, locales comerciales, entre otros organismos que se encuentran dentro del territorio de TAGSA y que normalmente está representada por alrededor de 93 organizaciones que cumplen las políticas y lineamientos exigidos, al igual que los

alquileres y pagos de alícuotas necesarios para la calidad y eficiencia de todos los operadores logísticos en el aeropuerto.

3.2 Encuestas a usuarios, clientes o turistas

Genero de los encuestados

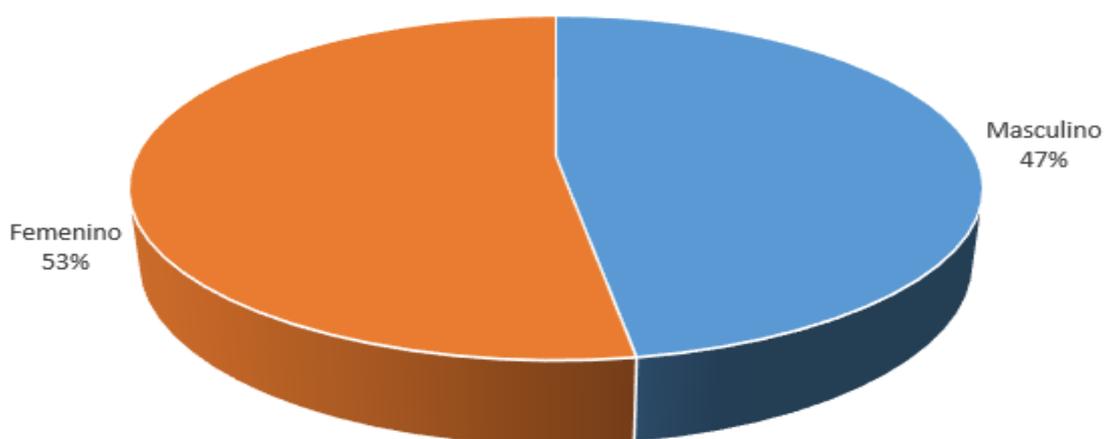


Figura 10 Género de los usuarios encuestados

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al aeropuerto JJO

Elaborado por: Autor

Los encuestados que son usuarios y turistas que continuamente utilizan los diversos servicios del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, se prestan para una encuesta con preferencia en el género femenino en relación al masculino.

Edad

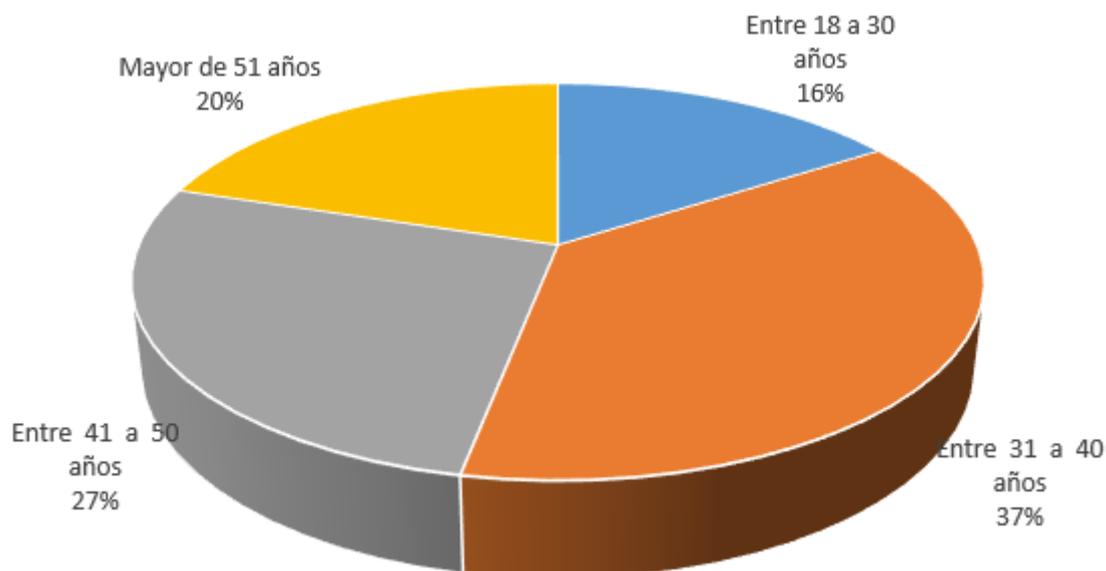


Figura 11 Edad de los usuarios encuestados

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al aeropuerto JJO

Elaborado por: Autor

Es importante dar a conocer que los encuestados tienen un claro esquema de conocimiento de lo que a gestión administrativa se refiere, al igual son consumidores de productos y servicios y dan un criterio amplio sobre la acción o actividad que realiza el aeropuerto. La edad de los encuestados, en su mayoría son de 31 a 40 años, son ciudadanos mayores de una edad que fluctúa entre los 41 a 50 años, apenas el 16% son ciudadanos que tienen una edad promedio de 18 a 30 años.

1. ¿Usted realiza actividades dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo?

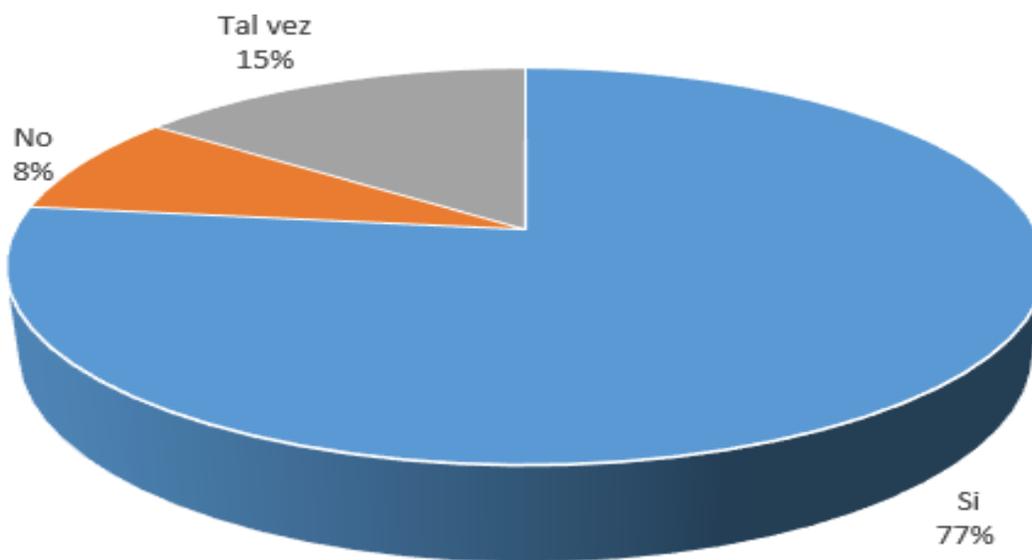


Figura 12 Actividades de los usuarios en el aeropuerto

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al aeropuerto JJO

Elaborado por: Autor

La interrogante referente a que si utiliza actividades dentro del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, los ciudadanos encuestados señalan en un 77% que sí realizan diversas acciones laborales y de comercio en el territorio, un 8% manifestó que no realiza ningún tipo de actividad dentro del aeropuerto, y un 15% que sí realiza en algún momento algún tipo de actividad.

2. ¿Con que frecuencia Ud. ingresa al aeropuerto José Joaquín de Olmedo?

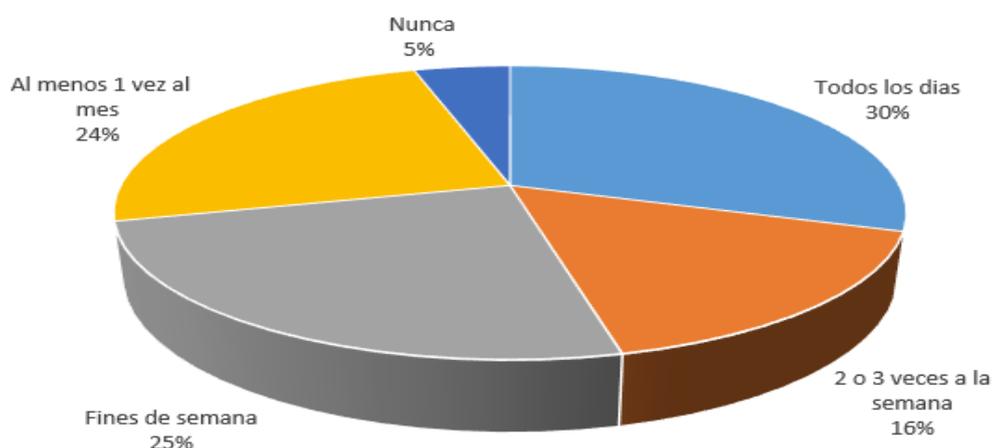


Figura 13 Visita de los usuarios al aeropuerto

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al aeropuerto JJO

Elaborado por: Autor

Referente a las visitas que realiza en el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, los usuarios encuestados señalan que todos los días acceden al aeropuerto, además de los 61 encuestados señala que van al aeropuerto dos o tres veces a la semana a realizar algún tipo de actividad, un 25% señala que los fines de semana visitan las instalaciones del aeropuerto, un 24% indica que al menos una vez por mes visitan el aeropuerto, y tan solo un mínimo de los encuestados no realiza ningún tipo de estadía en el aeropuerto.

3. ¿Conoce Ud. los Beneficios y actividades que realiza la empresa TAGSA?

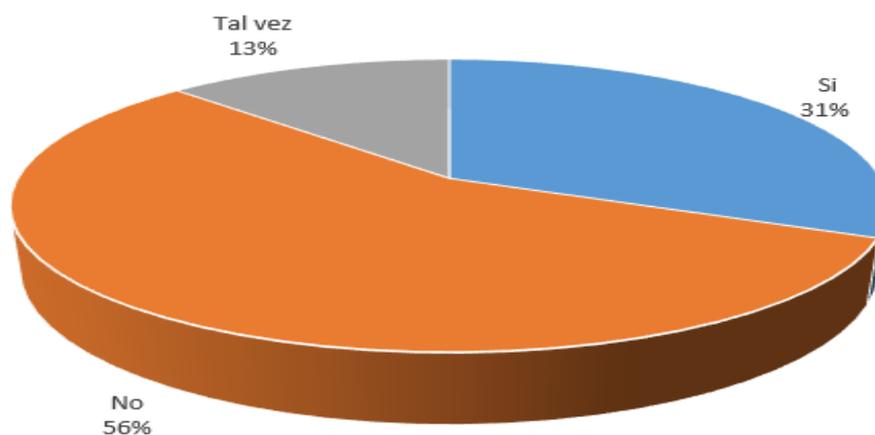


Figura 14 Beneficio de la empresa TAGSA en el aeropuerto

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al aeropuerto JJO

Elaborado por: Autor

Referente a las actividades que realiza la empresa TAGSA, los encuestados señalan saben de la responsabilidad y seriedad con que realiza su trabajo dentro de las instalaciones del aeropuerto, sin embargo un 56% no conoce a la entidad que administra las actividades que realizan para mantener la hegemonía del servicio de calidad dentro de las instalaciones del Jose Joaquín de Olmedo.

4. ¿Cuáles son los principales servicios que solicita al personal al usar continuamente en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo en la ciudad de Guayaquil?

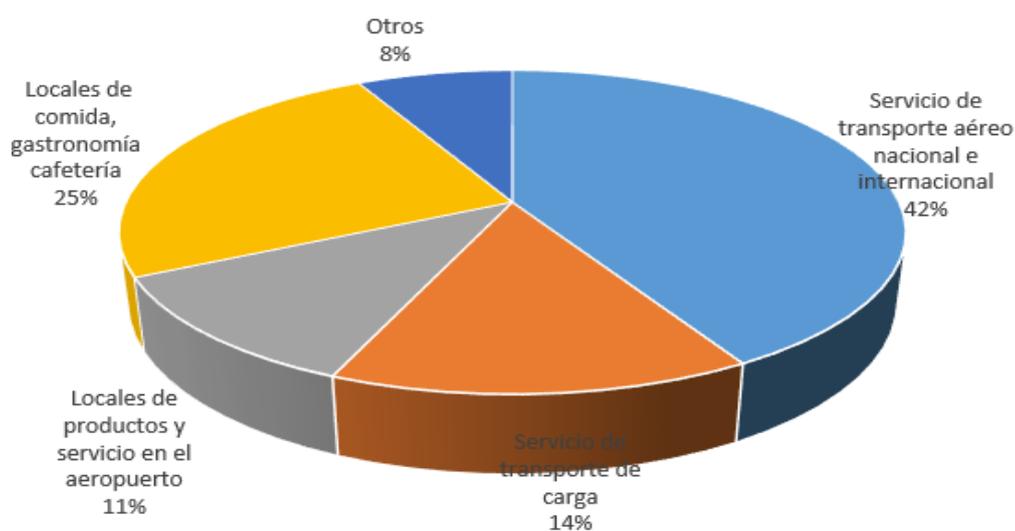


Figura 15 Servicio del aeropuerto para con los usuarios

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al aeropuerto JJO

Elaborado por: Autor

La interrogante que se refiere a los principales servicios que normalmente buscan los usuarios por parte del personal en el aeropuerto, en un 42% reflejado en 245 personas es que buscan el transporte aéreo nacional e internacional, un 15% tan solo Busca los servicios de transportar encomiendas y cargas a nivel nacional e internacional, un 11% asiste al aeropuerto para realizar actividades de comercio en los locales de producto y servicios existentes, un gran número de personas reflejado en un 25% asisten a las instalaciones aérea con el fin de adquirir alimentos en los locales de comidas, cafetería y gastronomía.

5. ¿Se trasladaría al aeropuerto para el uso de los diferentes productos de las empresas y el servicio del personal?

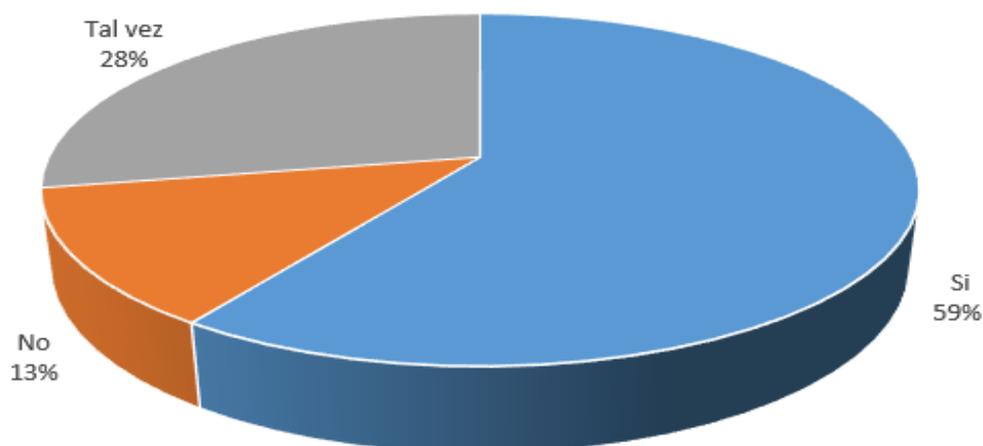


Figura 16 Traslado de los usuarios al aeropuerto

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al aeropuerto JJO

Elaborado por: Autor

La interrogante planteada al usuario referente a que si se trasladaría el aeropuerto para adquirir determinado productos y servicios, el 60% señala que sí, el 13% señala que no iría a las instalaciones aéreas y un 28% reflejado en 104 ciudadanos señala que tal vez asistirían al aeropuerto.

6. ¿Considera Ud., que existe una buena administración reflejada en el personal en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo?

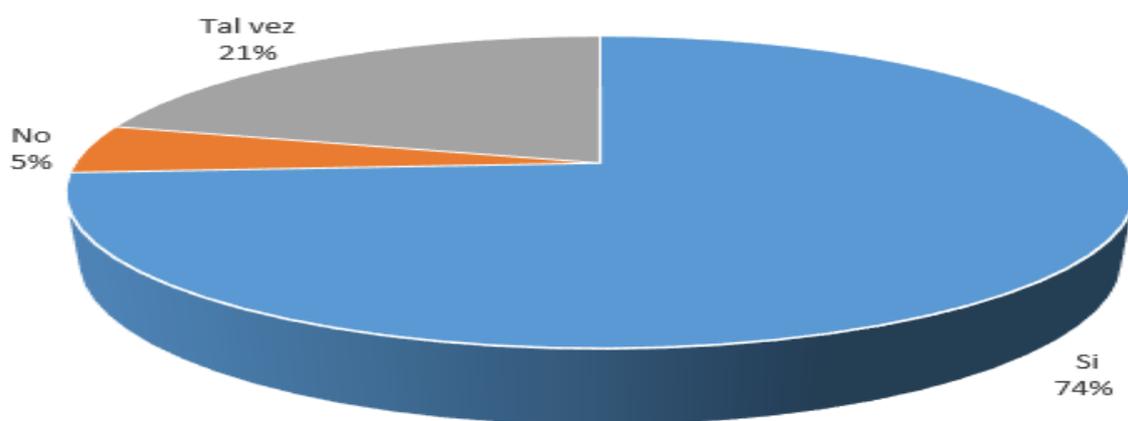


Figura 17 Existe administración aceptable en el aeropuerto

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al aeropuerto JJO

Elaborado por: Autor

En contexto a la interrogante a que si existe una adecuada administración del aeropuerto por parte de la empresa TAGSA, un 74% señala que sí existe una adecuada administración, apenas un 5% indica que no existe y un 21% considera que tal vez se maneja de forma regular la gestión operativa y mantenimiento del aeropuerto en sus diferentes locales y empresas que laboran dentro del mismo.

7. ¿Considera Ud. que el aeropuerto mantiene una imagen institucional relevante en el personal cargo de la seguridad?

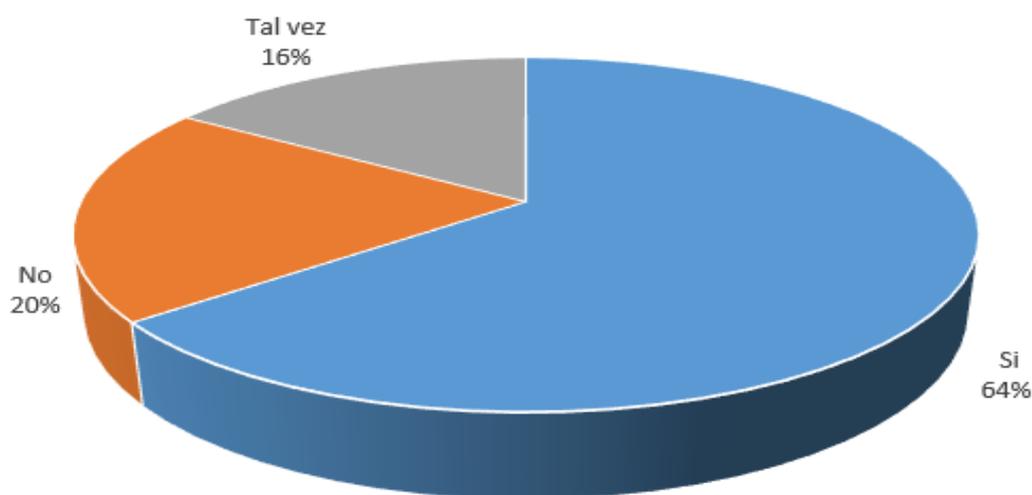


Figura 18 El aeropuerto posee un imagen institucional aceptable

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al aeropuerto JJO

Elaborado por: Autor

La imagen institucional es uno de los principales valores corporativos que busca una entidad u organización para hacer un factor clave dentro del mercado y atender a un mayor número de usuarios, los encuestados señalan claramente que el 64% consideran que sí existe una adecuada imagen institucional, el 20% describe que no hay una adecuada imagen, y el 16% que refleja 60 usuarios señalan que tal vez se pronuncia una imagen institucional acorde a la garantía de la entidad de servicio aeroportuario.

8. ¿Considera Ud. que el aeropuerto a través del personal mantiene la limpieza y aseo necesario en las diferentes áreas?

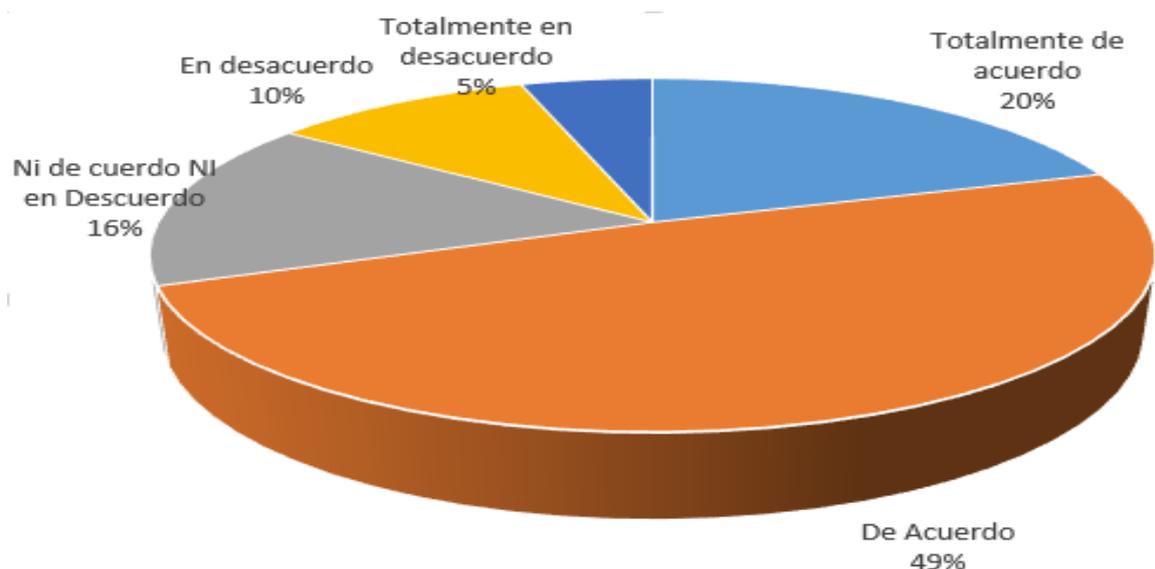


Figura 19 Está de acuerdo a que existe aseo y mantenimiento constante en el aeropuerto

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al aeropuerto JJO

Elaborado por: Autor

Referente a que si se da el aseo y el mantenimiento en las instalaciones del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, el 20% está totalmente de acuerdo con su accionar, un 49% señala que está de acuerdo, un 16% no está ni de acuerdo ni desacuerdo, apenas un 15% está en desacuerdo con las acciones y actividades administrativas realizadas por la empresa TAGSA en la gestión operativa.

9. ¿Señale cuales considera Ud. son los servicios que deben de ofrecer el personal que labora en la empresa TAGSA?

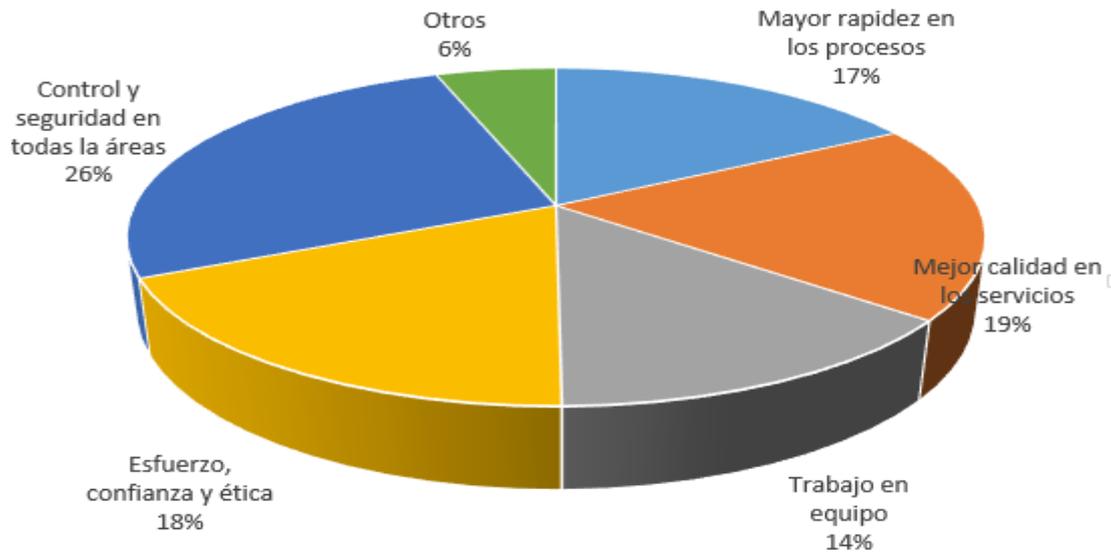


Figura 20 Características del talento humano en el servicio que ofrece en el aeropuerto

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al aeropuerto JJO

Elaborado por: Autor

Es importante dar a conocer que los servicios que ofrece El Talento humano que pertenece a la empresa TAGSA quién tiene la administración del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, los usuarios encuestados en un 17% considera que es importante la rapidez en los procesos aeroportuarios, un 26% da mayor relevancia al control y a la seguridad existente, un 19% vislumbra la calidad que ofrecen los servicios de las diferentes empresas y locales que trabajan en el aeropuerto, un 14% señala que es muy importante el trabajo en equipo, un 18% consideran que el esfuerzo, ética y la confianza son valores indispensables para ser aplicado en la atención al cliente.

10. ¿Reemplazaría la actual misión y visión con que cuenta la empresa TAGSA en el aeropuerto?

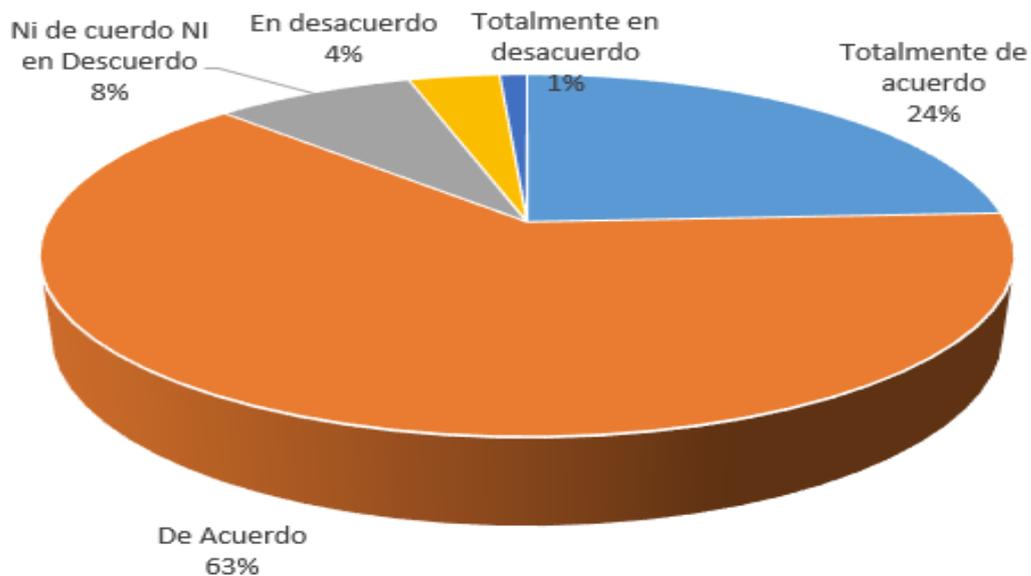


Figura 21 Reemplazo de la planificación estratégica, Misión, Visión y políticas
Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al aeropuerto JJO
Elaborado por: Autor

Realizar una misión, y visión va a dar la pauta para que cambie la planificación estratégica por parte de la empresa TAGSA, donde se plantea una nueva ideología en el personal que ofrece servicios de calidad a diferentes empresas instalada dentro del aeropuerto Jose Joaquín de Olmedo. La mayor parte de los encuestados está totalmente de acuerdo y de acuerdo en garantizar una nueva opción de servicio para todos quienes visitan el aeropuerto por algún tipo de actividad.

11. ¿Considera importante aplicar nuevas estrategias para que los usuarios y turistas puedan recibir mayor calidad en cada producto y servicio adquiridos?

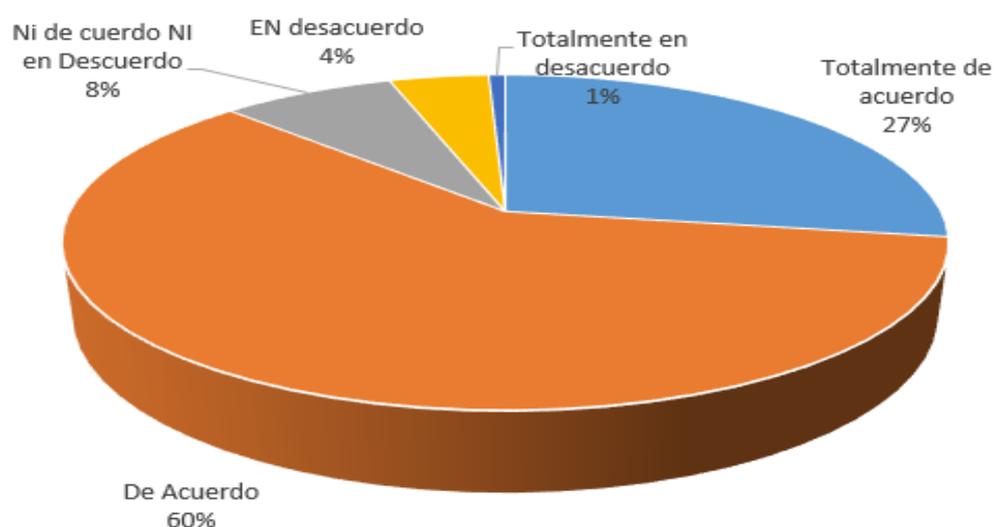


Figura 22 Se requiere de nuevas estrategias para ofrecer calidad a los usuarios

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al aeropuerto JJO

Elaborado por: Autor

La interrogante que si se requieren nuevas estrategias para ofrecer un servicio óptimo y de calidad a los usuarios que continuamente visitan el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, el 87% está totalmente de acuerdo de que hay que aplicar estrategias innovadoras, solo un 8% tiene un criterio regular sobre la importancia de las nuevas estrategias, y un 5% no está de acuerdo, ellos señalan que la administración está adecuadamente confortable.

3.3 Diagnóstico de TAGSA

Diagnóstico estratégico organizacional de TAGSA

Tabla 6 Diagnóstico estratégico organizacional de TAGSA

Procesos	Diagnóstico TAGSA	F D
Estructura Organizacional TAGSA	Existe un descriptivo de cargos ordenados en TAGSA.	X
	Empoderamiento de los administradores de TAGSA para tomar decisiones rápidas.	X
	Relación en TAGSA de asesores-supervisores.	X
	Organigrama de TAGSA bien estructurado.	X
Estructura Comunicacional TAGSA	Intranet actualizado en TAGSA con toda la información.	X
Cultura Organizacional de TAGSA	Evaluación en TAGSA de forma equitativa en base a competencias y liderazgo.	X
Planificación de TAGSA	Metas comerciales en TAGSA con retraso por parte del personal y la fuerza comercial.	X

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

La tabla 6 se refiere claramente a la estructura organizacional que cuenta la empresa TAGSA, existiendo una fortaleza que está empoderada por la administración y el organigrama utilizado, además se cuenta con una estructura organizacional que permite el manejo adecuado de las competencias y el liderazgo de los administradores. Una debilidad posible dentro del diagnóstico estratégico organizacional es que las metas comerciales en TAGSA mantienen un retraso debido a la falta de proyecto y a la continuidad de nuevos objetivos por parte del personal y el eje comercial de la compañía.

Diagnóstico operacional sistema de calidad de TAGSA

Tabla 7 Diagnostico operacional sistema de calidad de TAGSA

Procesos	Diagnóstico TAGSA	F D
Gestión por procesos en TAGSA4	Tiempo de respuesta por personal de TAGSA en la gestión comercial medida y controlada.	X
Mejoramiento continuo en TAGSA	Procesos automatizados en TAGSA y registrados en manuales. Sinergia operativa en TAGSA, con marketing y administradores.	X X

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

La tabla 7 referente al diagnóstico operativo del sistema de calidad por parte de la empresa TAGSA consideran que existen fortalezas relacionadas con el tiempo de respuesta que se brinda en el aeropuerto y la automatización existente en el registro del usuario, además se considera una sinergia operativa en el personal en lo que se refiere a la gestión administrativa y de marketing.

Diagnóstico operacional productos y servicios que ofrece TAGSA

Tabla 8 Diagnostico operacional productos y servicios que ofrece TAGSA

Procesos	Diagnóstico TAGSA	F D
Diseño y Desarrollo en TAGSA	Innovación de los productos aéreos en TAGSA con base a tendencias de turismo y mercados.	X
Productividad en TAGSA	Productividad de calidad superior en TAGSA con comparación a proveedores.	X

Control de indicadores claves en TAGSA con base a la gestión realizada. **X**

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

En la tabla 8 se vislumbra el diagnóstico operacional de los productos y servicios que ofrece la empresa TAGSA a través del Aeropuerto Internacional José Joaquín Olmedo, donde se detalla la innovación de cada uno de los vuelos de las diferentes empresas adscritas al Servicio del aeropuerto en lo que el turismo y mercado se refiere, existiendo productividad tanto con los clientes como con proveedores, también se considera una fortaleza la aplicación de indicadores claves para medir los esfuerzos y trabajo realizado por el personal para alcanzar los objetivos trazados.

Diagnóstico operacional infraestructura de TAGSA

En la tabla 9 se visualiza el diagnóstico operativo de la infraestructura que maneja la empresa TAGSA en lo que a seguridad e higiene se refiere, siendo una fortaleza que garantiza la creatividad y el servicio con calidad a través de lineamientos y políticas fijas que el personal conoce y aplica con cada usuario.

Tabla 9 Diagnostico operacional infraestructura de TAGSA

Procesos	Diagnóstico TAGSA	F D
Infraestructura de TAGSA	Instalaciones de TAGSA son nuevas y modernas.	X
Seguridad e Higiene Industrial en TAGSA	Seguridad e higiene industrial en manuales difundidos en el intranet de TAGSA.	X

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

Diagnóstico de apoyo financiero en TAGSA

La tabla 10 se considera el apoyo financiero que maneja la empresa TAGSA, siendo una debilidad el manejo elevado de Los costos operativos que aplica para el servicio de los usuarios, locales y empresas vinculadas al aeropuerto, sin embargo se considera una fortaleza los ingresos percibidos por las empresas, locales, Islas y servicio de ventas y posventas, al igual que un presupuesto flexible en su flujo que permite alcanzar los objetivos trazados.

Tabla 10 Diagnostico de apoyo financiero en TAGSA

Procesos	Diagnóstico TAGSA	F D
Indicadores financieros	Costos operativos de TAGSA son elevados.	X
	Alto índice en TAGSA por ingresos de locales y servicio y por ventas.	X
Presupuesto de TAGSA	Presupuestos flexibles en TAGSA que están acordes a objetivos.	X

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

Diagnóstico de apoyo en el talento Humano de TAGSA

En la tabla 11 referente al diagnóstico realizado por la empresa TAGSA que brinda apoyo directo a todas las empresas ubicadas en el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, como competencia el reclutamiento y la contratación e inducción de todo el personal que va a laborar en el aeropuerto para que puedan tener un adecuado desempeño con sueldos asequibles e inducción continua.

Tabla 11 Diagnostico de apoyo en el talento Humano de TAGSA

Procesos	Diagnóstico TAGSA	F	D
Reclutamiento y selección	Enrolamiento de personal sin en TAGSA sin experiencia y sin perfil comercial.		X
Contratación e inducción	En TAGSA existe un bajo nivel de rotación. Existe en TAGSA una estructura de crecimiento profesional.	X	X
Gestión por competencias	Competencias en TAGSA para evaluación del personal.		X
Niveles de desempeño	Buen desempeño por personal de TAGSA con experiencia en ventas por redes, y telefónicas.		X
Formación y capacitación	Existe en TAGSA un departamento de capacitación continua.		X
Remuneraciones e incentivos	Sueldos no competitivos en TAGSA, sin comisiones o incentivo por cumplimiento de metas.		X
Clima Organizacional en TAGSA	Falta de compromiso del personal de TAGSA y enfoque en los resultados.		X

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

Se manifiesta en debilidades como la falta de implementación de incentivos y un sueldo competitivo en relación a otras aerolíneas y aeropuertos internacionales. Al momento de cumplir metas, sin embargo hay que poner en consideración

también que el talento humano no maneja un compromiso asertivo Al momento de desarrollar su actividad laboral.

Diagnóstico de apoyo tecnológico

En la tabla 12 se toma consideración el apoyo tecnológico que maneja la empresa TAGSA, donde existen debilidades relacionadas con el manejo de herramientas actualizadas para considerar un inventario tecnológico que permita ampliar los servicios, al igual que dar mantenimiento continuo al territorio aeroportuario para garantizar la calidad de cada territorio.

Tabla 12 Diagnóstico de apoyo tecnológico

Procesos	Diagnóstico TAGSA	F	D
Inventario tecnológico que cuenta TAGSA	En TAGSA existe la dependencia de herramientas de apoyo para gestión.		X
	Mantenimiento de espacio, territorio aeroportuario y herramientas de costo elevado en TAGSA.		X
Diagnóstico tecnológico de TAGSA	Herramientas Tecnológicas en TAGSA superior al mercado habitual.		X

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

Es importante dar a conocer que dentro del diagnóstico de apoyo tecnológico todas las empresas y aerolíneas instaladas en el aeropuerto manejan adecuadamente las herramientas tecnológicas lo que es una fortaleza para el mercado habitual en el Ecuador.

Diagnóstico del marketing utilizado por TAGSA

En la tabla 13 existe el diagnóstico del marketing utilizado por la empresa TAGSA donde se maneja como fortaleza la plaza y la calidad de producto y servicio ofrecido dentro del aeropuerto, sin embargo es una debilidad lo que concierne a los diversos avances del mercado internacional en los productos y servicios que se muestra en la vitrinas y locales del aeropuerto.

Tabla 13 Diagnóstico del marketing utilizado por TAGSA

Procesos	Diagnóstico TAGSA	F D
Plaza que abarca TAGSA	Base de datos extensa en TAGSA para gestionar nuevos proyectos.	X
	El mercado internacional prevé nuevos avances de productos o servicios.	X
Producto / Servicio ofrecido por TAGSA	Calidad en TAGSA del producto y servicio ofrecido a empresas y usuarios en general.	X
	Tiempo de trabajo y entrega de producto y servicio de TAGSA a cliente.	X

	Atención al cliente en TAGSA con eficiencia y estandarizada.	X
	Variedad de productos en TAGSA para satisfacer necesidades de empresas y usuarios.	X
Precio de productos y servicios de TAGSA	Precios competitivos en mercado de vuelos nacionales e internacionales.	X
Promoción que ofrece TAGSA	Promociones de ventas suelen ser limitados en TAGSA debido a otros canales.	X
	Presencia de marca y convenios de TAGSA con respaldo.	X

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

Es un inconveniente el tiempo que se desarrolla en la actividad laboral y al momento de entregar un producto de servicio al cliente que visita la diferentes empresas y locales en el aeropuerto, Y por último la falta de promoción y venta de productos y servicios suelen ser limitados al momento que existen otros canales de comunicación y distribución.

Diagnóstico de PESTAL

En las siguientes tablas se hace un análisis de la matriz PESTAL donde se consideran los factores políticos, económicos, sociales, ambientales, y tecnológicos.

Tabla 14 Análisis político

Diagnóstico TAGSA	O A
--------------------------	------------

Sistema de gobierno	Concesión de espacio de radio eléctrico en TAGSA.	X
	Entorno de una consulta popular de carácter político e inestable.	X
Calificación y selección	Proveedores que cuenta con buenos resultados de gestión.	X
Fuerzas económicas globales	Globalización en el mercado aéreo de TAGSA y su impacto en la innovación tecnológica.	X
Fuerzas legales y políticas	Tendencia de derecha en la región.	X
Fuerzas socio - culturales	Uso de redes sociales móviles con mayor frecuencia en TAGSA.	X
	Sociedad actual con mayor relación a la tecnología.	X
	Necesidad de TAGSA de estar conectados con todo el mundo.	X

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

Tabla 15 Análisis económico

	Diagnóstico TAGSA	O A
Oferta	Empresas privadas y estatales que incursionan en el mundo de las aerolíneas.	X
	Participación amplia de productos turísticos y servicios en el mercado.	X

Demanda	Clientes requieren de nuevos servicio aéreos para satisfacer necesidades en TAGSA.	X
	Estabilidad económica sensible e insegura por cambios de pensamientos políticos.	X
Indicadores macroeconómicos	Dependencia de la energía, impuestos y petróleo en las políticas económicas.	X
	Restricción para importación de insumos en productos.	X
	Política fiscal e impuesto en constante cambios.	X
Políticas económicas	Cambios en la Reforma en Código Laboral. Pago por horas en TAGSA.	X
	Estabilidad económica sensible e insegura por cambios de pensamientos políticos.	X
	Dependencia de la energía, impuestos y petróleo en las políticas económicas.	X

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

Tabla 16 Análisis social

	Diagnóstico TAGSA	O A
Segmentación	El mercado meta de TAGSA es amplio y variado.	X
Caracterización		
Satisfacción del cliente	Mejor señal en el uso de las Tics y rede más grande a nivel nacional e internacional.	X

Calidad de vida	Sedentarismo en TAGSA por el uso excesivo de la tecnología.	X
Demografía	Cantidad de personas en TAGSA con equipos móviles.	X
Creencias	La comunicación móvil dentro de TAGSA es una necesidad.	X

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

Tabla 17 Análisis ambiental

	Diagnóstico TAGSA	O A
Agotamiento de recursos	Múltiples trabajos de responsabilidad social empresarial.	X
	Aportación continua de TAGSA en temas de Bioseguridad.	X
Contaminación	Campañas de reciclaje en TAGSA con el personal.	X
	Campañas de limpieza en diferentes áreas dentro de TAGSA con peligros de contaminación.	x

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

Tabla 18 Análisis tecnológico

	Diagnóstico TAGSA	O A
Disponibilidad de internet	Existe en TAGSA un mayor acceso a la información.	X
	TAGSA cuenta con mayor acceso al internet.	X

Avances tecnológicos continua y actualizaciones **X**
en TAGSA.

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

3.4 Análisis FODA

Tabla 19 Fortalezas de TAGSA

FORTALEZAS	
1	Existe un descriptivo de cargos ordenados en TAGSA
2	Empoderamiento de los administradores de TAGSA para tomar decisiones rápidas
3	Relación en TAGSA de asesores-supervisores
4	Organigrama de TAGSA bien estructurado
5	Evaluación en TAGSA de forma equitativa en base a competencias y liderazgo
6	Procesos automatizados en TAGSA y registrados en manuales
7	Sinergia operativo en TAGSA, con marketing y administradores
8	Innovación de los productos aéreos en TAGSA con base a tendencias de turismo y mercados
9	Control de indicadores claves en TAGSA con base a la gestión realizada
10	Instalaciones de TAGSA son nuevas y modernas
11	Costos operativos de TAGSA son elevados
12	Alto índice en TAGSA por ingresos de locales y servicio y por ventas
13	Presupuestos flexibles en TAGSA que están acordes a objetivos
14	Enrolamiento de personal sin en TAGSA sin experiencia y sin perfil comercial
15	en TAGSA existe un bajo nivel de rotación
16	Buen desempeño por personal de TAGSA con experiencia en ventas por redes, y telefónicas
17	Herramientas Tecnológicas en TAGSA superior al mercado habitual
18	Calidad en TAGSA del producto y servicio ofrecido a empresas y usuarios en general
19	Tiempo de trabajo y entrega de producto y servicio de TAGSA a cliente
20	Atención al cliente en TAGSA con eficiencia y estandarizada

21	Variedad de productos en TAGSA para satisfacer necesidades de empresas y usuarios
22	Precios competitivos en mercado de vuelos nacionales e internacionales

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

Tabla 20 Oportunidades de TAGSA

SISTEMA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	
Empresa TAGSA	
DISCRIMINACIÓN Y PRIORIZACIÓN	
OPORTUNIDADES	
1	Estabilidad económica sensible e insegura por cambios de pensamientos políticos
2	Restricción para importación de insumos en productos
3	Cambios en la Reforma en Código Laboral. pago por horas en TAGSA
4	Empresas privadas y estatales que incursionan en el mundo de las aerolíneas
5	Nueva Leyes der telecomunicaciones, regímenes de calidad, seguridad, entre otros
6	Aportación continua de TAGSA en temas de Bioseguridad
7	Sedentarismo en TAGSA por el uso excesivo de la tecnología
8	Cantidad de personas en TAGSA con equipos móviles
9	La comunicación móvil dentro de TAGSA es una necesidad
10	Existe en TAGSA un mayor acceso a la información
11	TAGSA cuenta con mayor acceso al internet
12	Avances tecnológicos continua y actualizaciones en TAGSA
13	Concesión de espacio de radio eléctrico en TAGSA
14	Sociedad actual con mayor relación a la tecnología
15	Necesidad de TAGSA de estar conectados con todo el mundo

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

Tabla 21 Debilidades de TAGSA

SISTEMA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	
Empresa TAGSA	
DISCRIMINACIÓN Y PRIORIZACIÓN	
DEBILIDADES	
1	Intranet actualizado en TAGSA con toda la información
2	Metas comerciales en TAGSA con retraso por parte del personal y la fuerza comercial
3	Tiempo de respuesta por personal de TAGSA en la gestión comercial medida y controlada
4	Productividad de calidad superior en TAGSA con comparación a proveedores
5	Seguridad e higiene industrial en manuales difundidos en el intranet de TAGSA
6	Existe en TAGSA una estructura de crecimiento profesional
7	Competencias en TAGSA para evaluación del personal
8	existe en TAGSA un departamento de capacitación continua
9	Sueldos no competitivos en TAGSA, sin comisiones o incentivo por cumplimiento de metas
10	Falta de compromiso del personal de TAGSA y enfoque en los resultados
11	en TAGSA existe la dependencia de herramientas de apoyo para gestión
12	Mantenimiento de espacio, territorio aeroportuario y herramientas de costo elevad o en TAGSA
13	Base de datos extensa en TAGSA para gestionar nuevos proyectos
14	El mercado internacional prevé nuevos avances de productos o servicios

15	Promociones de ventas suelen ser limitados en TAGSA debido a otros canales
16	Presencia de marca y convenios de TAGSA con respaldo

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

Tabla 22 Amenazas de TAGSA

SISTEMA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	
Empresa TAGSA	
DISCRIMINACIÓN Y PRIORIZACIÓN	
AMENAZAS	
1	Dependencia de la energía, impuestos y petróleo en la políticas económicas
2	Política fiscal e impuesto en constante cambios
3	Participación amplia de productos turísticos y servicios en el mercado
4	Clientes requieren de nuevos servicio aéreos para satisfacer necesidades en TAGSA
5	El mercado meta de TAGSA es amplio y variado
6	Mejor señal en el uso de las Tics y red más grande a nivel nacional e internacional
7	Control de nuevas normativas nacionales e internacionales sobre el transporte aéreo
8	Múltiples trabajos de responsabilidad social empresarial
9	Campañas de reciclaje en TAGSA con el personal
10	Campañas de limpieza en diferentes áreas dentro de TAGSA con peligros de contaminación
11	Entorno de una consulta popular de carácter político e inestable
12	Proveedores que cuenta con buenos resultados de gestión
13	Globalización en el mercado aéreo de TAGSA y su impacto en la innovación tecnológica
14	Tendencia de derecha en la región
15	Uso de redes sociales móviles con mayor frecuencia en TAGSA

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

Tabla 23 Descripción de las prioridades de las fortalezas

FORTALEZAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22			
1	Existe un descriptivo de cargos ordenados en TAGSA	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3,5	1%	
2	Empoderamiento de los administradores de TAGSA para tomar decisiones rápidas	1	0,5	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7,5	3%	
3	Relación en TAGSA de asesores-supervisores	1	0	0,5	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	10,5	4%	
4	Organigrama de TAGSA bien estructurado	1	1	1	0,5	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	15,5	6%	
5	Evaluación en TAGSA de forma equitativa en base a competencias y liderazgo	1	1	0	0	0,5	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5,5	2%
6	Procesos automatizados en TAGSA y	1	1	1	0	0	0,5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5,5	2%	

13	Presupuestos flexibles en TAGSA que están acordes a objetivos	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	10,5	4%
14	Enrolamiento de personal sin en TAGSA sin experiencia y sin perfil comercial	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0,5	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	10,5	4%
15	en TAGSA existe un bajo nivel de rotación	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0,5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8,5	4%
16	Buen desempeño por personal de TAGSA con experiencia en ventas por redes, y telefónicas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1	20,5	8%
17	Herramientas Tecnológicas en TAGSA superior al mercado habitual	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0,5	0	1	0	1	1	1	1	14,5	6%
18	Calidad en TAGSA del producto y servicio ofrecido a empresas y usuarios en general	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0,5	1	1	1	1	1	1	19,5	8%

19	Tiempo de trabajo y entrega de producto y servicio de TAGSA a cliente	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0,5	1	0	0	13,5	6%
20	Atención al cliente en TAGSA con eficiencia y estandarizada	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0,5	1	0	16,5	7%
21	Variedad de productos en TAGSA para satisfacer necesidades de empresas y usuarios	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0,5	0	16,5	7%
22	Precios competitivos en mercado de vuelos nacionales e internacionales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0,5	18,5	8%

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

Tabla 24 Descripción de las prioridades de las Oportunidades

OPORTUNIDADES		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	Estabilidad económica sensible e insegura por cambios de pensamientos políticos	0,5	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	3,5	3%

2	Restricción para importación de insumos en productos	1	0,5	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	9,5	8%
3	Cambios en la Reforma en Código Laboral. pago por horas en TAGSA	1	0	0,5	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	7,5	7%
4	Empresas privadas y estatales que incursionan en el mundo de las aerolíneas	1	0	1	0,5	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	7,5	7%
5	Nueva Leyes der telecomunicaciones, regímenes de calidad, seguridad, entre otros	1	1	1	1	0,5	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	11,5	10%
6	Aportación continua de TAGSA en temas de Bioseguridad	1	1	1	1	0	0,5	0	0	0	1	1	1	0	1	1	9,5	8%
7	Sedentarismo en TAGSA por el uso excesivo de la tecnología	0	0	0	0	0	1	0,5	0	1	0	0	0	0	1	0	3,5	3%
8	Cantidad de personas en TAGSA con equipos móviles	0	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	0	0	1	1	11,5	10%
9	La comunicación móvil dentro de TAGSA es una necesidad	1	0	0	0	0	1	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	2,5	2%
10	Existe en TAGSA un mayor acceso a la información	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0,5	1	0	0	1	0	5,5	5%
11	TAGSA cuenta con mayor acceso al internet	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0,5	0	0	1	0	4,5	4%
12	Avances tecnológicos continua y actualizaciones en TAGSA	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0,5	0	1	1	10,5	9%
13	Concesión de espacio de radio eléctrico en TAGSA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1	14,5	13%
14	Sociedad actual con mayor relación a la tecnología	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0,5	0	1,5	1%
15	Necesidad de TAGSA de estar conectados con todo el mundo	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0,5	9,5	8%

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

Tabla 25 Descripción de las prioridades de las debilidades

DEBILIDADES		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	causas	efectos
1	Intranet actualizado en TAGSA con toda la información	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
2	Metas comerciales en TAGSA con retraso por parte del personal y la fuerza comercial	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	11	0
3	Tiempo de respuesta por personal de TAGSA en la gestión comercial medida y controlada	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
4	Productividad de calidad superior en TAGSA con comparación a proveedores	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	9	4
5	Seguridad e higiene industrial en manuales difundidos en el intranet de TAGSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	3
6	Existe en TAGSA una estructura de crecimiento profesional	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	5	4
7	Competencias en TAGSA para evaluación del personal	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	4
8	existe en TAGSA un departamento de capacitación continua	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	7	3
9	Sueldos no competitivos en TAGSA, sin comisiones o incentivo por cumplimiento de metas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	9
10	Falta de compromiso del personal de TAGSA y enfoque en los resultados	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6
11	en TAGSA existe la dependencia de herramientas de apoyo para gestión	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	5
12	Mantenimiento de espacio, territorio aeroportuario y herramientas de costo elevado en TAGSA	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	4	4

13	Base de datos extensa en TAGSA para gestionar nuevos proyectos	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	5	2
14	El mercado internacional prevé nuevos avances de productos o servicios	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	8	2
15	Promociones de ventas suelen ser limitados en TAGSA debido a otros canales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	7
16	Presencia de marca y convenios de TAGSA con respaldo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	5

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

Tabla 26 Descripción de las prioridades de las amenazas

AMENAZAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	causas	efectos
1	Dependencia de la energía, impuestos y petróleo en la políticas económicas	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	4
2	Política fiscal e impuesto en constante cambios	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	8	2
3	Participación amplia de productos turísticos y servicios en el mercado	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	6	5
4	Clientes requieren de nuevos servicio aéreos para satisfacer necesidades en TAGSA	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	4	3
5	El mercado meta de TAGSA es amplio y variado	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4	0
6	Mejor señal en el uso de las Tics y rede más grande a nivel nacional e internacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
7	Control de nuevas normativas nacionales e internacionales sobre el transporte aéreo	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	7	3

8	Múltiples trabajos de responsabilidad social empresarial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	10
9	Campañas de reciclaje en TAGSA con el personal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
10	Campañas de limpieza en diferentes áreas dentro de TAGSA con peligros de contaminación	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	3	0	
11	Entorno de una consulta popular de carácter político e inestable	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	5	0	
12	Proveedores que cuenta con buenos resultados de gestión	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	4	3	
13	Globalización en el mercado aéreo de TAGSA y su impacto en la innovación tecnológica	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	7	1	
14	Tendencia de derecha en la región	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	10	
15	Uso de redes sociales móviles con mayor frecuencia en TAGSA	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	6	2	

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

En las tablas 23, 24,25 y 26 se describen las prioridades de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas donde se cuantifican las actividades realizadas en cada rubro a través de información del talento humano que en un número de 15 dan un claro contexto de cada uno de los puntos tratados dentro del FODA, para poder establecer las principales estrategias que se van a utilizar y realizar mejoras en la gestión administrativa, comunicacional y de marketing por parte de la empresa TAGSA con todos sus colaboradores.

3.5 Matriz de triangulación de los resultados

Tabla 27 Triangulación de los resultados de TAGSA

Categoría	Sub Categoría	Conclusiones	Grupo Focal
Estrategia de mejoras en la eficiencia operativa del talento humano	Antes	Retraso por parte del personal y la fuerza comercial	Clima laboral sin misión y visión b
	Durante	Participación activa de indicadores de gestión para mejoras del servicio de TAGSA	Efectividad en el manejo de los recursos y falencia en el trato con los usuarios
	Después	prioridades que tiene que desarrollar la empresa TAGSA para garantizar el éxito de la estrategia	alcanzar el incremento de las negociaciones, rentabilidad y mejoras en la satisfacción al cliente

Fuente: Información recopilada por TAGSA (2023)

Elaborado por: Autor

Capítulo IV

4. Propuesta

4.1 Tema de la propuesta

Estrategia de mejoras en la eficiencia operativa del talento humano que elabora la empresa TAGSA a través de la optimización de los recursos, aplicación de calidad, seguridad y servicio.

4.2 Objetivos de la propuesta

1. Desarrollar un análisis de las principales prioridades que tiene que desarrollar la empresa TAGSA para garantizar el éxito de la estrategia realizada.
2. Describir a través del FO, FA, DO y DA las principales estrategias que se van a ejecutar para alcanzar el incremento de las negociaciones, rentabilidad y mejoras en la satisfacción al cliente.
3. Desarrollar una nueva planificación estratégica, misión y visión que permita ampliar el espectro de servicio de la empresa TAGSA a todas las organizaciones, locales vinculada en el aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo.

4.3 Priorización de factores interno

Tabla 28 Principales fortalezas priorizadas

FORTALEZAS PRIORIZADAS		%
1	Precios competitivos en mercado de vuelos nacionales e internacionales	8%
2	Calidad en TAGSA del producto y servicio ofrecido a empresas y usuarios en general	8%
3	Buen desempeño por personal de TAGSA con experiencia en ventas por redes, y telefónicas	8%
4	Variedad de productos en TAGSA para satisfacer necesidades de empresas y usuarios	7%
5	Atención al cliente en TAGSA con eficiencia y estandarizada	7%
6	Tiempo de trabajo y entrega de producto y servicio de TAGSA a cliente	6%
7	Herramientas Tecnológicas en TAGSA superior al mercado habitual	6%

Fuente: TAGSA (2024)

Elaborado por: Autor

Tabla 29 Principales debilidades priorizadas

DEBILIDADES PRIORIZADAS		Pun.
1	Metas comerciales en TAGSA con retraso por parte del personal y la fuerza comercial	11
2	Productividad de calidad superior en TAGSA con comparación a proveedores	9
3	El mercado internacional prevé nuevos avances de productos o servicios	8
4	No existen programas de capacitación	7
5	Existe en TAGSA una estructura de crecimiento profesional	5
6	Base de datos extensa en TAGSA para gestionar nuevos proyectos	5

Fuente: TAGSA (2024)

Elaborado por: Autor

4.4 Priorización de factores externos

Tabla 30 Principales oportunidades priorizadas

	OPORTUNIDADES PRIORIZADAS	%
1	Concesión de espacio de radio eléctrico en TAGSA	13%
2	Cantidad de personas en TAGSA con equipos móviles	10%
3	Nueva Leyes der telecomunicaciones, regímenes de calidad, seguridad, entre otros	10%
4	Avances tecnológicos continua y actualizaciones en TAGSA	9%
5	Necesidad de TAGSA de estar conectados con todo el mundo	8%
6	Aportación continua de TAGSA en temas de Bioseguridad	8%
7	Conciencia ecológica	8%

Fuente: TAGSA (2024)

Elaborado por: Autor

Tabla 31 Principales amenazas priorizadas

	AMENAZAS PRIORIZADAS	Pun.
1	Política fiscal e impuesto en constante cambios	8
2	Control de nuevas normativas nacionales e internacionales sobre el transporte aéreo	7
3	Globalización en el mercado aéreo de TAGSA y su impacto en la innovación tecnológica	7
4	Uso de redes sociales móviles con mayor frecuencia en TAGSA	6
5	Participación amplia de productos turísticos y servicios en el mercado	6

Fuente: TAGSA (2024)

Elaborado por: Autor

4.5 Estrategias FO FA DO DA

Tabla 32 Estrategia FO (Fortalezas/Oportunidades)

FO	Concesión de espacio de radio eléctrico en TAGSA	Cantidad de personas en TAGSA con equipos móviles	Nueva Leyes der telecomunicaciones, regímenes de calidad, seguridad.	Avances tecnológicos continua y actualizaciones en TAGSA	Necesidad de TAGSA de estar conectados con todo el mundo	Aportación continua de TAGSA en temas de Bioseguridad	Conciencia ecológica
Precios competitivos en mercado de vuelos nacionales e internacionales	5	10	1	5	5	3	5
Calidad en TAGSA del producto y servicio ofrecido a empresas y usuarios en general	7	7	E1: Desarrollar e implementar un POA tomando en cuenta las necesidades de cliente y turistas		8	10	7
Buen desempeño por personal de TAGSA con experiencia en ventas por redes, y telefónicas	7	3			7	E2: Crear nuevos subproductos de mantenimiento, control y seguridad de TAGSA	
Variedad de productos en TAGSA para satisfacer necesidades de empresas y usuarios	10	5			3		
Atención al cliente en TAGSA con eficiencia y estandarizada	7	7	2	7	4		
Tiempo de trabajo y entrega de producto y servicio de TAGSA a cliente	1	1	3	3	5	7	5
Herramientas Tecnológicas en TAGSA superior al mercado habitual	5	1	1	9	8	7	5

Elaborado por: Autor

Tabla 33 Estrategia DO (Debilidades/Oportunidades)

DO	Concesión de espacio de radio eléctrico en TAGSA	Cantidad de personas en TAGSA con equipos móviles	Nueva Leyes der telecomunicaciones, regimenes de calidad, seguridad entre otro	Avances tecnológicos continua y actualizaciones	Necesidad de TAGSA de estar conectados con todo el do	Aportacion continua de TAGSA en temas de Bioseguridad	Conciencia ecológica
<i>Metas comerciales en TAGSA con retraso por parte del personal y la fuerza comercial</i>	5	7	3	E3: Realizar un estudio de I&D para aumentar la calidad ofrecida a turistas y usuarios	3	10	5
<i>Productividad de calidad superior en TAGSA con comparación a proveedores</i>	3	10	5		5	7	7
<i>El mercado internacional prevé nuevos avances de productos o servicios</i>	2	7	7	10	7	8	8
<i>No existen programas de capacitación</i>	E4: Implementar un mejoramiento de planificacion estrategica de TAGSA		7	3	3	8	3
<i>Existe en TAGSA una estructura de crecimiento profesional</i>			10	3	3	3	3
<i>Base de datos extensa en TAGSA para gestionar nuevos proyectos</i>	7	7	3	5	7	8	10

Elaborado por: Autor

Tabla 34 Estrategia FA (Fortalezas/Amenazas)

FA	Política fiscal e impuesto en constante cambios	Control de nuevas normativas nacionales e internacionales sobre el transporte aéreo	Globalización en el mercado aéreo de TAGSA y su impacto en la innovación tecnológica	Uso de redes sociales móviles con mayor frecuencia en TAGSA	Participación amplia de productos turísticos y servicios en el mercado
Precios competitivos en mercado de vuelos nacionales e internacionales	1	2	7	10	8
Calidad en TAGSA del producto y servicio ofrecido a empresas y usuarios en general	2	E5: Organizar un plan de medios para un mejor servicio de TAGSA		8	6
Buen desempeño por personal de TAGSA con experiencia en ventas por redes, y telefónicas	5			8	6
Variedad de productos en TAGSA para satisfacer necesidades de empresas y usuarios	3			9	7
Atención al cliente en TAGSA con eficiencia y estandarizada	5	7	8	9	10
Tiempo de trabajo y entrega de producto y servicio de TAGSA a cliente	7	7	7	10	7
Herramientas Tecnológicas en TAGSA superior al mercado habitual	7	7	8	9	8

Elaborado por: Autor

Tabla 35 Estrategia DA (Debilidades/Amenazas)

DA	Política fiscal e impuesto en constante cambios	Control de nuevas normativas nacionales e internacionales sobre el transporte aéreo	Globalización en el mercado aéreo de TAGSA y su impacto en la innovación tecnológica	Uso de redes sociales móviles con mayor frecuencia en TAGSA	Participación amplia de productos turísticos y servicios en el mercado
Metas comerciales en TAGSA con retraso por parte del personal y la fuerza comercial	6			6	5
Productividad de calidad superior en TAGSA con comparación a proveedores	3			10	9
El mercado internacional prevé nuevos avances de productos o servicios	6			8	10
No existen programas de capacitación	6	6	10	9	6
Existe en TAGSA una estructura de crecimiento profesional			3	9	7
Base de datos extensa en TAGSA para gestionar nuevos proyectos			3	8	8

E6: Implementar controles para mejorar la gestión de TAGSA

E7: Capacitar al personal en temas de servicios aéreos a usuarios

Elaborado por: Autor

4.6 Objetivos estratégicos

Tabla 36 Objetivos estratégicos a aplicarse en TAGSA

Objetivo

Mejorar la rentabilidad

Incrementar las ventas

Incrementar la cuota de mercado

Mejorar los índices de satisfacción del cliente

Estrategia

E1: Desarrollar e implementar un POA tomando en cuenta las necesidades de cliente y turistas

E2: Crear nuevos subproductos de mantenimiento, control y seguridad de TAGSA

E3: Realizar un estudio de I&D para aumentar la calidad ofrecida a turistas y usuarios

E4: Implementar un mejoramiento de planificación estratégica de TAGSA

E5: Organizar un plan de medios para un mejor servicio de TAGSA.

Incrementar la confianza del cliente

E6: Implementar controles para mejorar la gestión de TAGSA

E7: Capacitar al personal en temas de servicios aéreos a usuarios

Elaborado por: Autor

Entre las principales estrategias que van a permitir mejorar la rentabilidad de la empresa TAGSA es tomar en consideración un análisis de todos los requerimientos tanto de clientes y usuarios al momento que se acercan a las instalaciones del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, para que el personal esté vinculado directamente con las necesidades y a la vez satisfacción.

4.7 Priorización de las estrategias

Tabla 37 Priorización de las estrategias a aplicarse en TAGSA

Estrategias	Imagen organizacional	Rentabilidad	Ambiente Laboral	Costos	Satisfacción cliente	Total
	10%	30%	5%	20%	35%	
E1: Desarrollar e implementar un POA tomando en cuenta las necesidades de cliente y turistas	3	5	0	5	5	4,55
E2: Crear nuevos subproductos de mantenimiento, control y seguridad de TAGSA	3	5	0	5	5	4,55
E3: Realizar un estudio de I&D para aumentar la calidad ofrecida a turistas y usuarios	5	5	0	0	10	5,50
E4: Implementar un mejoramiento de planificación estratégica de TAGSA	10	10	0	5	10	8,50
E5: Organizar un plan de medios para un mejor servicio de TAGSA.	5	3	0	3	3	3,05
E6: Implementar controles para mejorar la gestión de TAGSA	10	5	0	3	5	4,85

E7: Capacitar al personal en temas de servicios aéreos a usuarios	10	5	3	5	5	5,40
---	----	---	---	---	---	------

Elaborado por: Autor

También es una estrategia el incrementar los ingresos en el momento que existen sus productos vinculados en las aerolíneas con promociones y descuento que permita una mayor rotación de clientes y turistas que van a garantizar el consumo en los diferentes locales y empresas dentro de la terminal aeroportuaria.

Tabla 38 Orden de implementación de estrategias, y evaluación

Orden de implementación	Estrategia	Calificación
1	E4: Implementar un mejoramiento de planificación estratégica de TAGSA	8,50
2	E3: Realizar un estudio de I&D para aumentar la calidad ofrecida a turistas y usuarios	5,50
3	E7: Capacitar al personal en temas de servicios aéreos a usuarios	5,40
4	E6: Implementar controles para mejorar la gestión de TAGSA	4,85
5	E1: Desarrollar e implementar un POA tomando en cuenta las necesidades de cliente y turistas	4,55
6	E2: Crear nuevos subproductos de mantenimiento, control y seguridad de TAGSA	4,55

Elaborado por: Autor

La calidad es uno de los principales valores que tiene una organización, por lo tanto se requiere que TAGSA en cada uno de los servicios ofrecidos tenga la evaluación de indicadores de gestión el tema relacionados con la seguridad, limpieza, abastecimiento, actitud del personal, sinergia, entre otros que van a permitir una clara acción y ejecución de los lineamientos y reglas establecidas por la empresa.

Otra estrategia del incremento de nuevas competencias que estén vinculadas directamente con la experticia y el conocimiento en el talento humano para que se adapte la cuota de Mercado a través de la imagen institucional que refleja una nueva misión y Visión y políticas de calidad.

4.8 Nueva planificación estratégica de TAGSA

Tabla 39 Planificación estratégica: Nueva Misión

MISIÓN DE TAGSA		
Componentes	Definición	Redacción de Misión
Negocio	Administración y adecuaciones del aeropuerto de Guayaquil	TAGSA es una empresa dedicada a la administración del aeropuerto para usuarios y turistas nacionales e internacionales, manteniendo una producción de óptima calidad en aerolíneas, servicio, mantenimiento y otros, satisfaciendo las necesidades del cliente; y, reflejando puntualidad, hegemonía y responsabilidad en cada actividad que se desarrolla.
Razón de ser	Ofertar servicio aéreos con los mejores esquema de innovación tecnológica	
Cliente	usuarios y turistas nacionales e internacionales	
Productos / Servicios	empresas de servicio, aerolíneas, mantenimiento, otros	
Ventaja competitiva	Calidad	

Valores o Filosofía	Satisfacer las necesidades de la clientela con responsabilidad y puntualidad
Principios organizacionales	Satisfacción del cliente y hegemonía constante

Elaborado por: Autor

Tabla 40 Planificación estratégica: Nueva Visión

VISIÓN DE TAGSA		
Componentes	Definición	Redacción de Visión
Negocio ¿Qué es lo que queremos crear? ¿Hacia dónde vamos?	Líder en la gestión aeroportuaria y comercialización de productos y servicios en las diferentes empresas direccionadas a turistas y usuarios nacionales e internacionales	Ser en el 2028 la empresa TAGSA, líder en la gestión aeroportuaria y comercialización de productos y servicios en las diferentes empresas direccionadas a turistas y usuarios nacionales e internacionales, alcanzando los más altos estándares de calidad con precios competitivos, actuando con confianza, dinamismo y responsabilidad para lograr una mayor participación en el mercado aéreo de la ciudad de Guayaquil.
Horizonte de tiempo	cinco años, en el 2028	
Posicionamiento en el mercado	Atributos de calidad con precio competitivos	
Principios organizacionales	Mejoramiento continuo en cada área	
Valores	confianza, dinamismo y Responsabilidad	
Ámbito de acción	ciudad de Guayaquil	

Elaborado por: Autor

Política de Calidad

Brindar a sus usuarios y turistas un servicio aeroportuario que cumpla con sus necesidades y expectativas de calidad, responsabilidad, y seguridad, contando con personal competente que con tecnología e innovación se logra el mejoramiento continuo de las actividades de transporte aéreo de persona, cargas y animales en la ciudad de Guayaquil.

Inversión de la propuesta

Tabla 41 Presupuesto y cronograma de aplicación de estrategias

Estrategia	Tiempo	Valor mensual	Inversión anual
Implementar un mejoramiento de planificación estratégica de TAGSA	Por año	500	6000
Realizar un estudio de I&D para aumentar la calidad ofrecida a turistas y usuarios	Por año	200	2400
Capacitar al personal en temas de servicios aéreos a usuarios	Trimestral	500	2000
Implementar controles para mejorar la gestión de TAGSA	Por año	200	2400
Crear nuevos subproductos de mantenimiento, control y seguridad de TAGSA	Semestral	400	800
Total			11.600 dólares

Elaborado por: Autor

Conclusiones

Se concluye que dentro del estudio teórico, contextual y legal se puede medir la tendencia del mercado que estaría en continuo aumento, lo que refleja ingreso y salidas en el transporte aéreo desde Guayaquil al mundo y desde el mundo a Guayaquil, esto permite crear nuevos emprendimientos y acciones de comercialización de bienes y servicios, que tiene que ser administrada adecuadamente por la empresa TAGSA para que se garantice las preferencias del cliente y las nuevas opciones de crecimiento en el mercado.

Se concluye con base a las encuesta y observación realizada para la expansión del mercado de TAGSA que las estrategias actuales son muy limitadas, por lo que se requiere una actualización de todo los recursos utilizados para garantizar nuevas expectativas para con el cliente, dando confianza, dinamismo, seguridad y flexibilidad en la diversificación de servicios y productos que tienen las empresas, aerolíneas, locales, proveedores, entre otras organizaciones vinculadas a la calidad de servicio y atención al cliente.

La propuesta abarca la aplicación de nuevas estrategias que van a permitir mejoras en la rentabilidad, en la satisfacción al cliente y en los procesos operativos del personal de TAGSA, garantizando la optimización de los recursos, brindando confianza y seguridad a los usuarios y a la vez la inducción necesaria para que exista valores corporativos vinculados con la imagen institucional de TAGSA al momento de satisfacer una necesidad para con el cliente.

Se concluye que la hipótesis referente a que aplicando estrategias de servicios y competitividad mejoraría la eficiencia del personal de TAGSA es

aceptada y que se requiere de una nueva planificación estratégica para su sostenibilidad.

Recomendaciones

Se recomienda seguir mejorando la tendencia en el mercado aéreo con nuevos emprendimientos en el manejo de bienes y servicios, administrada por TAGSA garantizando el crecimiento, la confianza y la hegemonía de servicio ofrecido en el mercado.

Las encuestas y observación son muy limitadas, por lo que se recomienda, brindar nuevas encuestas a través del uso de indicadores de gestión por parte de TAGSA con nuevas expectativas para con el cliente.

Existe el apego de nuevas empresas que se vinculan con los servicios de TAGSA, pero también deben de manejar la misión y visión que se quiere desplegar con todos los locales y el personal que laboran en el aeropuerto, es decir cumplir a cabalidad los servicios en la expansión de nuevos bienes y servicios ofrecidos.

La propuesta refleja el manejo adecuado de las acciones del personal de TAGSA, por lo que se requiere de continuos programas de inducción para fortalecer temas relacionados al clima laboral, servicios de calidad e innovación constante con el fin de que la imagen institucional de TAGSA este entre las principales organizaciones aeroportuaria en el mundo al satisfacer las necesidades de clientes y usuarios.

Referencias y bibliografía

- Ansoff, H. (2020). La estrategia de la organización. En C. strategy, Pamplona, Traducción del original. Nueva York: McGraw-Hill, Nueva .
- Botero, M. &. (2019). Importancia el mantenimiento industrial dentro de los procesos de producción. . *Scientia Et Technica*, 354-356.
- Campbell, D. (21 de Junio de 2018). *¿Qué es el método descriptivo?* Recuperado el 19 de Julio de 2019, de <https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888>
- Cando, M., & Pinta, S. (2021). Análisis de las Estrategias de Negociación Implementadas por las Empresas De Logística en el Comercio Exterior Ecuatoriano. Período 2019 2020. *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <https://repositorio.ug.edu.ec/items/f6cf53eb-62b3-4273-a452-58e9a747d060>
- Chicaiza, O. (2018). Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos del Ecuador. . *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, , 37-38.
- Díaz, S. L. (2012). *La observación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ekos. (2023). *TERMINAL AEROPORTUARIA DE GUAYAQUIL S.A.* . TAGSA, CIU: H5223.01. Obtenido de <https://ekosnegocios.com/empresa/terminal-aeroportuaria-de-guayaquil-sa-tagsa>
- Guadarrama, E. &. (2018). *Marketing relacional: Valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. Análisis y reflexión teórica*. . Ciencia y Sociedad, 307-340.
- Jiménez, O. J. (2019). *ANALISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDAN LOS OPERADORES AEREOS EN EL AEROPUERTO CIUDAD DE CATAMAYO, CANTON CATAMAYO*. Loja: file:///C:/Users/Mi%20PC/Downloads/JIMMY%20FERNANDO%20JIMENEZ%20OJEDA%20(2).pdf.
- Johnson, G. y. (2022). Corporate Strategy. Text and cases. En *Prentice Hall Internancional*.
- Kotler, P. (2019). Marketing 3.0. . *LID Editorial*., Chicago.
- Llunitaxi, N. (2020). Análisis del perfil de pasajeros con tramo GYE-BOG y diseño de una estrategia de mercado para la aerolínea WINGO. *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <https://repositorio.ug.edu.ec/items/8d277cd3-20e4-416c-ab31-20af82a635e9>
- Méndez, M. I. (2021). *Gestión de mantenimiento y satisfacción del cliente en el Aeropuerto de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Artículos profesionales de alto nivel. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20193/1/UPS-GT003193.pdf>
- Orozco, P. (2021). Evaluación de la política de cielos abiertos en el Ecuador en el período 2016 – 2019 como impulso a la actividad aeronáutica comercial del país. *Escuela Superior Politecnica de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.esepoch.edu.ec/handle/123456789/16063>

- Ortiz, E. (2021). Estudio de la cadena logística del transporte aéreo en Pichincha (Ecuador). Desarrollo de un procedimiento para optimizar la toma de decisiones en la contratación de los operadores logísticos. *Universidad Politécnica de Valencia*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10251/180256>
- Porter, M. E. (2018). *Ser competitivo*. (9ª ed). Barcelona: Deusto.
- Prieto, G. .. (2019). Validez de la Fiabilidad. *Redalyc*, 64-67.
- Pulecio, V. (2020). Evaluación de la eficiencia de los procesos de seguridad operativa en base al anexo 17 de la OACI con propuesta de mejora en la Empresa Longport. *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <https://repositorio.ug.edu.ec/items/c3eda134-9c5a-4e79-aa20-757ca428cad7>
- Ramos, Y. (2017). Empatía en estudiantes de Estomatología de la Universidad Médica de Cienfuegos. *Medisur*, 26-28.
- Reyes, P. (2021). Estudio de factibilidad técnica-económica para determinar el costo-beneficio de los sistemas RFID y GPS en embarcaciones pesqueras del Cantón Guayaquil. *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <https://repositorio.ug.edu.ec/items/34853f9e-c848-43da-ad7b-96722681b56c>
- Rodríguez, P. (2015). *Metodología cuantitativa*. Eumed.
- Salazar, W. &. (2017). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 13-20.
- Sanchez, D., & Morocho, A. (2023). Dinámica del comercio entre Ecuador y Perú en el periodo 2017-2021. Caso. *UTMACH*. Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/22056/1/Trabajo_Titulacion_2031.pdf
- Sierra Guzmán, M. P. (2012). *Tipos más usuales de Investigación*. Pachuca de Soto - México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Steffanell, I. A. (2019). *La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras*. . Ciencias Holguín, : 10-13.
- TAGSA. (2022). *Aeropuerto de Guayaquil José Joaquín de Olmedo*. <https://www.tagsa.aero/aerolineas-vn.html>.
- Tomalá, S., & Vergara, K. (2020). Estrategias de marketing de servicios en la empresa Spirit Airlines en el año 2020. *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <https://repositorio.ug.edu.ec/items/8702c554-2ee0-48e3-ac1c-08d96683c8ec>
- Velasquez, H. (21 de Noviembre de 2016). *¿Cómo enfocar la tesis? Enfoque cuantitativo y cualitativo*. México: Universidad de Colima. Recuperado el 19 de Julio de 2019
- Villalobos, J. v. (2012). *Las Cinco Fuerzas Competitivas de Michael Porter*. New York: conyuntura economica. Obtenido de <http://coyunturaeconomica.com/marketing/cinco-fuerzas-competitivas-de-michael-porter>
- Viveros, P. (2019). Propuesta de un modelo de gestión de mantenimiento y sus principales herramientas de apoyo. *Ingeniare*, , 125-138.
- Zambrano, E. P. (2019). Indicadores de gestión de mantenimiento. . *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, , 25.
- Zapata, C. V. (2019). *Las infraestructuras aeroportuarias: tipo de propiedad y su relación con la eficiencia*. . Medellín: Ingenierías Universidad de Medellín, 142–150.

Anexos

Anexo Encuestas

Tema: Percepción de la administración estratégica de la empresa TAGSA

Objetivo: Identificar la percepción de los usuarios al momento de percibir un servicio por parte de empresas y locales que se encuentra en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

Genero

Masculino _____ Femenino _____

Edad

Entre 18 a 30 años _____

Entre 31 a 40 años _____

Entre 41 a 50 años _____

Mayor de 51 años _____

1) ¿Usted realiza actividades dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo?

1. Si

2. No

3. Tal vez

2) ¿Con que frecuencia Ud. ingresa al aeropuerto José Joaquín de Olmedo?

1. Todos los dias _____

2. 2 o 3 veces a la semana _____

3. Fines de semana _____

4. Al menos 1 vez al mes _____

5. Nunca _____

3) ¿Conoce Ud. los Beneficios y actividades que realiza la empresa TAGSA?

- 1. Si
- 2. No
- 3. Tal vez

4) ¿Cuáles son los principales servicios que usan continuamente en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo en la ciudad de Guayaquil?

- 1. Servicio de transporte aéreo nacional e internacional _____
- 2. Servicio de transporte de carga _____
- 3. Locales de productos y servicio en el aeropuerto _____
- 4. Locales de comida, gastronomía cafetería _____
- 5. Otros _____

5) ¿Se trasladaría al aeropuerto para el uso de los diferentes productos y servicios?

- 1. Si
- 2. No
- 3. Tal vez

6) ¿Considera Ud., que existe una buena administración en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo?

- 1. Si
- 2. No
- 3. Tal vez

7) ¿Considera Ud. que el aeropuerto mantiene una imagen institucional relevante en temas de seguridad?

- 1. Si
- 2. No
- 3. Tal vez

8) ¿Considera Ud. que el aeropuerto mantiene la limpieza y aseo necesario en las diferentes áreas?

1. Totalmente de acuerdo
2. De Acuerdo
3. Ni de cuerdo NI en Descuerdo
4. EN desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

9) ¿Señale cuales considera Ud. son los servicios que deben de ofrecer el talento humano que labora en la empresa TAGSA?

1. Mayor rapidez en los procesos
2. Mejor calidad en los servicios
3. Trabajo en equipo
4. Esfuerzo, confianza y ética
5. Control y seguridad en todas la áreas
6. Otros _____

10)¿Reemplazaría la actual misión y visión con que cuenta la empresa TAGSA en el aeropuerto?

1. Si
2. No
3. Tal vez

11)¿Considera importante aplicar nuevas estrategias para que los usuarios y turistas puedan recibir mayor calidad en cada producto y servicio adquiridos?

1. Totalmente de acuerdo
2. De Acuerdo
3. Ni de cuerdo NI en Descuerdo
4. EN desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo