



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA INGENIERÍA EN TURISMO

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
TURISMO**

TEMA:

**EVALUACIÓN DE LAS POTENCIALIDADES OPERATIVAS DEL
AEROPUERTO INTERNACIONAL ELOY ALFARO DE MANTA
PARA INCREMENTAR LA DEMANDA TURÍSTICA EN MANABÍ**

AUTORAS:

**ANDREA ISABEL BASURTO MEDRANO
LISBETH MARÍA ZAMBRANO URETA**

TUTOR:

LIC. JOHNNY BAYAS ESCUDERO, MG

CALCETA, JUNIO 2017

DERECHOS DE AUTORÍA

Andrea Isabel Basurto Medrano y Lisbeth María Zambrano Ureta, declaran bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

.....
ANDREA ISABEL BASURTO MEDRANO LISBETH MARÍA ZAMBRANO URETA

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

Mg. Johnny Patricio Bayas Escudero certifica haber tutelado la tesis EVALUACIÓN DE LAS POTENCIALIDADES OPERATIVAS DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ELOY ALFARO DE MANTA PARA INCREMENTAR LA DEMANDA TURÍSTICA EN MANABÍ, que ha sido desarrollada por Andrea Isabel Basurto Medrano y Lisbeth María Zambrano Ureta, previa la obtención del título de Ingeniero en Turismo, de acuerdo al REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
MG. JOHNNY PATRICIO BAYAS ESCUDERO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han APROBADO la tesis **EVALUACIÓN DE LAS POTENCIALIDADES OPERATIVAS DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ELOY ALFARO DE MANTA PARA INCREMENTAR LA DEMANDA TURÍSTICA EN MANABÍ**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Andrea Isabel Basurto Medrano y Lisbeth María Zambrano Ureta , previa la obtención del título de Ingeniero en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
Ing. Iván Mendoza Montesdeoca

MIEMBRO

.....
Ing. Maribel Mejía Ramos

MIEMBRO

.....
MSc. Nelson García Reinoso

PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos dio la oportunidad de tener una educación de calidad y en la cual hemos forjado los conocimientos profesionales día a día.

A Dios por concedernos sabiduría y fortaleza, por iluminarnos el camino y darnos la voluntad para seguir en los momentos más difíciles y así poder cumplir con éxito nuestros sueños más anhelados. De manera muy justa a nuestros padres por todo el apoyo incondicional, la confianza y la paciencia, ya que sin ellos este logro no hubiera sido posible; todos sus esfuerzos inmensurables y el deseo de ellos de vernos crecer de manera profesional, fueron el motor para que el día de hoy podamos cumplir el sueño que tanto hemos aspirado. Gracias por haber ayudado a construir nuestro camino hacia la excelencia, siendo la base principal en cada uno de los pasos recorridos y que finalizamos hoy con la culminación de nuestra etapa universitaria; queremos expresarles que sus esfuerzos no fueron en vano y ésta es nuestra manera de demostrarles nuestro agradecimiento.

También queremos dedicar unas palabras al tutor de tesis Mg. Johnny Bayas que como encargado de la misma, nos orientó, apoyó y corrigió de manera científica, con interés y entrega, superando de esta manera todas nuestras expectativas que como alumnas depositamos en su persona, hoy su trabajo se ve reflejado en uno de nuestros mayores sueños cumplidos. Para finalizar queremos agradecerlos mutuamente, porque juntas logramos los últimos retos que se nos presentaron en nuestra etapa universitaria para poder obtener nuestro título, que a pesar de todo nunca dudamos de nuestras capacidades y siempre supimos comprendernos. Gracias una a la otra por darnos el apoyo mutuo y tranquilidad en los momentos difíciles, y aunque hoy la vida nos lleve por distintos caminos siempre podremos contar con la amistad incondicional de cada una.

Lisbeth María Zambrano Ureta

Andrea Isabel Basurto Medrano

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que nos dio la fortaleza para continuar cuando a punto de caer estuvimos, es por esto que con toda la humildad de nuestros corazones queremos dedicar este trabajo a Dios.

De igual manera esta tesis va dedicada a nuestros progenitores y familiares más cercanos que nos supieron formar con valores y buenos sentimientos lo cual nos han ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles de este camino al cual llamamos vida.

A las personas que siempre estuvieron junto a nosotras y nos brindaron su apoyo en momentos difíciles, no nos alcanzarían las palabras y las hojas para plasmar todo lo que queremos decirles, pero creemos que es un reconocimiento justo darles un pequeño espacio en esta dedicatoria por todo el apoyo que nos dieron cuando más lo necesitamos.

A mis compañeros presentes, pasados y ausentes con los que compartimos alegrías y tristezas y que durante estos 5 años estuvieron al igual que nosotras buscando el tan anhelado sueño de ser profesionales útiles para la sociedad en la que vivimos.

GRACIAS A TODOS.

Andrea Isabel Basurto Medrano

Lisbeth María Zambrano Ureta

CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA.....	i
DERECHOS DE AUTORÍA	i
CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
CONTENIDO GENERAL	vii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xi
CONTENIDO DE GRÁFICOS.....	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.2.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	4
1.2.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	5
1.2.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	5
1.2.4. JUSTIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA.....	6
1.2.5. JUSTIFICACIÓN AMBIENTAL.....	7
1.2.6. JUSTIFICACIÓN LEGAL.....	8
OBJETIVOS.....	8
1.2.7. OBJETIVO GENERAL	8
1.2.8. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
1.3. IDEA A DEFENDER	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. LA PLANIFICACIÓN Y EL TURISMO	10
2.1.1. POTENCIALIDADES OPERATIVAS AEROPORTUARIAS	13

2.1.2. DESARROLLO TURÍSTICO Y CONECTIVIDAD	14
2.1.3. EVALUACIÓN DE LAS POTENCIALIDADES OPERATIVAS.....	24
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	27
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
4.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	34
4.1.1. INFORMACIÓN GENERAL DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ELOY ALFARO DE MANTA.....	34
4.1.2. PROBLEMÁTICA DEL AEROPUERTO	38
4.1.3. ANÁLISIS FODA	39
4.1.4. ESTUDIO DE MERCADO	41
4.2. IDENTIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS.....	84
4.2.1. COMPILACIÓN DE INFORMACIÓN DE EMPRESAS POTENCIALES EXPORTADORAS Y DE SERVICIOS	84
4.2.2. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS.....	87
4.3. DETERMINACIÓN DE LAS POTENCIALIDADES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ELOY ALFARO DE MANTA.....	94
4.3.1. ANALISIS DE LAS POTENCIALIDADES OPERATIVAS.....	94
4.3.2. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	96
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	98
5.1. CONCLUSIONES.....	98
5.2. RECOMENDACIONES.....	98
BIBLIOGRAFÍA	100
ANEXOS	107

CONTENIDO DE CUADROS

Cuadro 2.1. Principales aeropuertos del país.	31
Cuadro 2.2. Principales aeropuertos del país con sus respectivas aerolíneas, vuelos de carga/pasajeros y chárter capacidad de pasajeros.....	32
Cuadro 2.3. Principales mercados emisores del incremento de la demanda en el sector turístico de Ecuador.	36
Cuadro 3.1. Metodología para la evaluación de las potencialidades operativas del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	40
Cuadro 3.2. Matriz de integración de criterios.....	40
Cuadro 3.3. Leyenda de criterios.	41
Cuadro 3.4. Desarrollo metodológico del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro	41
Cuadro 3.5. Matriz CPES.....	43
Cuadro 3.6. Matriz FODA.....	43
Cuadro 3.7. Listado de empresarios Potenciales de la Ciudad de Manta.....	44
Cuadro 4.1. Pasajeros embarcados año 2014-2015 del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.....	49
Cuadro 4.2. Análisis causa, problema, efecto y solución del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.....	50
Cuadro 4.3. Análisis FODA del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	51
Cuadro 4.4. Ponderación de análisis FODA del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	52
Cuadro 4.5. Género de los turistas Internacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.....	56
Cuadro 4.6. Edad de turistas Internacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.....	56
Cuadro 4.7. Calificación del servicio de transporte por parte de los turistas Internacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	57
Cuadro 4.8. Evaluación de la calidad de información brindada a los turistas Internacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	58
Cuadro 4.9. Satisfacción de la demanda de los turistas Internacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	58
Cuadro 4.10. Evaluación de la atención al cliente por parte de los turistas Internacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	59
Cuadro 4.11. Satisfacción del usuario por manejo de equipaje del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta	59
Cuadro 4.12. Criterio de los usuarios sobre la señalética desde y hacia el aeropuerto	60
Cuadro 4.13. Opinión de los usuarios de la seguridad que brinda el aeropuerto	61
Cuadro 4.14. Servicios que deberían implementarse en el aeropuerto a pedido de los usuarios	61
Cuadro 4.15. Evaluación de destinos que generen nuevas frecuencias en el aeropuerto.....	62
Cuadro 4.16. Perfil del usuario internacional	63
Cuadro 4.17. Género de los turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta	66
Cuadro 4.18. Edad de turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta	66
Cuadro 4.19. Calificación del servicio de transporte por parte de los turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	67
Cuadro 4.20. Evaluación de la calidad de información brindada a los turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	67

Cuadro 4.21. Satisfacción de la demanda de los turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	68
Cuadro 4.22. Evaluación de la atención al cliente por parte de los turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.	69
Cuadro 4.23. Satisfacción del usuario por manejo de equipaje del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta	69
Cuadro 4.24. Criterio de los usuarios sobre la señalética desde y hacia el aeropuerto	70
Cuadro 4.25. Opinión de los usuarios de la seguridad que brinda el aeropuerto	70
Cuadro 4.26. Servicios que deberían implementarse en el aeropuerto pedido de los usuarios	71
Cuadro 4.27. Evaluación de destinos que generen nuevas frecuencias en el aeropuerto	72
Cuadro 4.28. Perfil del usuario nacional.	73
Cuadro 4.29. Evaluación de facilidades de ingreso y salida del aeropuerto	75
Cuadro 4.30. Evaluación de infraestructura del aeropuerto para la adecuada operación de vuelos nacionales e internacionales.	76
Cuadro 4.31 Servicios adicionales a implementarse en el aeropuerto	76
Cuadro 4.32. Facilidades proporcionadas por el aeropuerto para el personal de aerolíneas	77
Cuadro 4.33. Sistemas de seguridad que brinda el aeropuerto.....	77
Cuadro 4.34. Climatización del aeropuerto	78
Cuadro 4.35. Evaluación de la atención y guía al usuario en el aeropuerto.....	79
Cuadro 4.36. Condiciones del estacionamiento de vehículos dentro del aeropuerto	79
Cuadro 4.37. Señales de seguridad que brinda el aeropuerto en sus instalaciones	80
Cuadro 4.38. Manejo del transporte público dentro y fuera del aeropuerto	80
Cuadro 4.39. Evaluación del estado de asientos de la terminal del aeropuerto.	81
Cuadro 4.40. Evaluación del estado de asientos de la sala de embarque.....	82
Cuadro 4.41. Sugerencias para la mejora del servicio en el aeropuerto.	82
Cuadro 4.42. Criterio de personal de aerolíneas	83
Cuadro 4.43. Condiciones de trabajo del personal operativo del aeropuerto	85
Cuadro 4.44. Capacitaciones del personal operativo recibidas en el aeropuerto.....	85
Cuadro 4.45. Espacio laboral del personal operativo del aeropuerto	86
Cuadro 4.46. Equipo laboral utilizado por el personal operativo del aeropuerto	86
Cuadro 4.47. Relación jefe inmediato superior y el personal operativo del aeropuerto	87
Cuadro 4.48. Aspectos a mejorar en el aeropuerto	87
Cuadro 4.49. Sugerencias del personal operativo del aeropuerto para la mejora de servicios	88
Cuadro 4.50. Criterio personal operativo	89
Cuadro 4.51. Condiciones de trabajo del personal administrativo del aeropuerto	90
Cuadro 4.52. Capacitaciones del personal operativo recibidas en el aeropuerto.....	90
Cuadro 4.53. Espacio laboral del personal operativo en el aeropuerto	91
Cuadro 4.54. Evaluación del equipo laboral del personal operativo en el aeropuerto.....	91
Cuadro 4.55. Relación jefe inmediato superior con el personal operativo.....	92
Cuadro 4.56. Aspectos a mejorar en el aeropuerto	92
Cuadro 4.57. Sugerencias para la mejora de servicio en el aeropuerto	93
Cuadro 4.58. Criterio del personal administrativo	94
Cuadro 4.59. Necesidades de empresarios exportadores de productos	95
Cuadro 4.60. Necesidades para con usuarios	95
Cuadro 4.61. Necesidad o servicio que requiere como usuario del aeropuerto	96
Cuadro 4.62. Apoyo que desearía obtener	96
Cuadro 4.63. Demanda de vuelos comerciales y de turismo, frecuencia actual.....	100
Cuadro 4.64. Posibles frecuencias aéreas desde Manta.....	101

Cuadro 4.65. Comparación precios de exportación de pesca.....	103
Cuadro 4.66. Estimación de precios de exportación desde Manta.....	104
Cuadro 4.67. Estrategias adaptativas o reorientación para el incremento de la demanda turística en el aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.....	104
Cuadro 4.68. Potencialidades operativas del aeropuerto internacional Eloy Alfaro de Manta	106
Cuadro 4.69. Matriz de seguimiento de las potencialidades operativas del aeropuerto internacional Eloy Alfaro de Manta para el incremento de la demanda turística.....	107

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 2.1. Hilo conductor marco teórico.....	23
--	----

CONTENIDO DE FOTOS

Foto 4.1. Ubicación del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.....	46
---	----

CONTENIDO DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1. Género de los turistas Internacionales del Aeropuerto internacional Eloy Alfaro de Manta.....	56
Gráfico 4.2. Edad de los turistas internacionales del aeropuerto internacional Eloy Alfaro de Manta.....	57
Gráfico 4.3. Calificación del servicio de transporte por parte de los turistas internacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.....	57
Gráfico 4.4. Evaluación de la calidad de información brindada a los turistas internacionales del aeropuerto.....	58
Gráfico 4.5. Satisfacción de la demanda de los turistas internacionales del Aeropuerto internacional Eloy Alfaro de Manta.....	58
Gráfico 4.6. Evaluación de la atención al cliente por parte de los turistas internacionales del aeropuerto	59
Gráfico 4.7. Satisfacción del usuario por manejo de equipaje del aeropuerto.....	60
Gráfico 4.8. Criterio de los usuarios sobre la señalética desde y hacia el aeropuerto.....	60
Gráfico 4.9. Opinión de los usuarios de la seguridad que brinda el aeropuerto.....	61
Gráfico 4.10. Servicios que deberían implementarse en el aeropuerto internacional Eloy Alfaro de Manta a pedido de los usuarios.....	62
Gráfico 4.11. Evaluación de destinos que generen nuevas frecuencias en el aeropuerto.....	63
Gráfico 4.12. Género de los turistas nacionales del aeropuerto internacional.....	66
Gráfico 4.13. Edad de turistas nacionales del aeropuerto.....	66
Gráfico 4.14. Calificación del servicio de transporte por parte de los turistas nacionales del aeropuerto internacional Eloy Alfaro de Manta.....	67
Gráfico 4.15. Evaluación de la calidad de información brindada a los turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.....	68
Gráfico 4.16. Satisfacción de la demanda de los turistas nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.....	68
Gráfico 4.17. Evaluación de la atención al cliente por parte de los turistas nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.....	69
Gráfico 4.18. Satisfacción del usuario por manejo de equipaje del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.....	69
Gráfico 4.19. Criterio de los usuarios sobre la señalética desde y hacia el aeropuerto.....	70
Gráfico 4.20. Opinión de los usuarios de la seguridad que brinda el aeropuerto.....	71
Gráfico 4.21. Servicios que deberían implementarse en el aeropuerto a pedido de los usuarios...71	

Gráfico 4.22.	Evaluación de destinos que generen nuevas frecuencias en el aeropuerto.....	72
Gráfico 4.23.	Evaluación de facilidades de ingreso y salida del aeropuerto.....	75
Gráfico 4.24.	Evaluación de infraestructura del aeropuerto para la adecuada operación de vuelos nacionales e internacionales.....	76
Gráfico 4.25.	Servicios adicionales a implementarse en el aeropuerto.....	76
Gráfico 4.26.	Facilidades proporcionadas por el aeropuerto para el personal de aerolíneas.....	77
Gráfico 4.27.	Sistemas de seguridad que brinda el aeropuerto.....	78
Gráfico 4.28.	Climatización del aeropuerto.....	78
Gráfico 4.29.	Evaluación de la atención y guía al usuario en el aeropuerto.....	79
Gráfico 4.30.	Condiciones del estacionamiento de vehículos dentro del aeropuerto.....	79
Gráfico 4.31.	Señales de seguridad que brinda el aeropuerto en sus instalaciones.....	80
Gráfico 4.32.	Manejo del transporte público dentro y fuera del aeropuerto.....	81
Gráfico 4.33.	Evaluación del estado de asientos de la terminal del aeropuerto.....	81
Gráfico 4.34.	Evaluación del estado de asientos de la sala de embarque del aeropuerto.....	82
Gráfico 4.35.	Sugerencias para la mejora del servicio en el aeropuerto.....	82
Gráfico 4.36.	Condiciones de trabajo del personal operativo del aeropuerto.....	85
Gráfico 4.37.	Capacitaciones del personal operativo recibidas en el aeropuerto.....	85
Gráfico 4.38.	Espacio laboral del personal operativo del aeropuerto.....	86
Gráfico 4.39.	Equipo laboral utilizado por el personal operativo del aeropuerto.....	86
Gráfico 4.40.	Relación jefe inmediato superior y el personal operativo del aeropuerto.....	87
Gráfico 4.41.	Aspectos a mejorar en el aeropuerto.....	88
Gráfico 4.42.	Sugerencias del personal operativo del aeropuerto para la mejora de servicios.....	88
Gráfico 4.43.	Condiciones de trabajo del personal administrativo del aeropuerto.....	90
Gráfico 4.44.	Capacitaciones del personal operativo recibidas en el aeropuerto.....	90
Gráfico 4.45.	Espacio laboral del personal operativo en el aeropuerto.....	91
Gráfico 4.46.	Evaluación del equipo laboral del personal operativo en el aeropuerto.....	91
Gráfico 4.47.	Relación jefe inmediato superior con el personal operativo.....	92
Gráfico 4.48.	Aspectos a mejorar en el aeropuerto.....	93
Gráfico 4.49.	Sugerencias para la mejora de servicio en el aeropuerto.....	93

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo la evaluación de las potencialidades operativas del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, para incrementar la demanda turística en Manabí. Para esto se planteó tres objetivos, el primero diagnóstico situacional, en donde comprobó las áreas de estudio (operativas/administrativas), se usó la matriz CPES, con la cual se evidenció la problemática por parte de los actores principales en el aeropuerto; se aplicó la matriz FODA en donde se determinó que es necesaria la ampliación del aeropuerto y por ende la inserción de servicios; se realizó el estudio de mercado en donde se identificó la oferta de servicios tanto en el interior como alrededor del aeropuerto a través de encuestas a usuarios (internos/externos) del aeropuerto, con esto se determinaron los principales problemas operativos/administrativos que existen en el mismo. El segundo objetivo consistió en la identificación de estrategias a través de la compilación de información de empresas potenciales exportadoras y de servicios en donde se afirmó la necesidad que tienen como la existencia de nuevas frecuencias aéreas, publicidad de las empresas en el aeropuerto, y agilidad en trámites y procesos que requieran. Como último objetivo se realizó la determinación de las potencialidades operativas; entre lo que se considera la ampliación de rutas aéreas buscando mejorar la operatividad del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta; generar acuerdos con empresas privadas y públicas para incrementar la oferta de servicios del aeropuerto.

Palabras clave: Estrategia, demanda turística, FODA, potencialidades operativas

ABSTRACT

This research has as objective the evaluation of the operational potential of the Eloy Alfaro International Airport of Manta, to increase the tourist demand in Manabí. For this, three objectives were proposed: the first situational diagnosis, where the areas of study (operational / administrative) were checked; the CPES matrix was used, which showed the problem by the main actors at the airport; the FODA matrix was applied in which it was determined that the expansion of the airport is necessary and therefore the insertion of services; the market study was carried out, where the services offered both inside and around the airport were determined through user surveys (internal / external) of the airport, which identified the main operational / administrative existing problems. The second objective consisted in the identification of strategies through the compilation of information of potential exporting companies and of services in which the need was affirmed as the new air frequencies existence, advertising of companies in the airport, and agility in procedures they require. The last objective was to determine the operational potential; between what is considered the expansion of air routes seeking to improve the operation of the Eloy Alfaro International Airport of Manta; generate agreements with private and public companies to increase the offer of services of the airport.

Keywords: Strategy, tourism demand, SWOT, operational potential.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Las primeras compañías aéreas que funcionaron en el Ecuador en el campo comercial fueron: AREA, TAO, ATESA fundadas a finales de la década del cuarenta, prestando sus servicios entre las ciudades de la sierra, costa y oriente. También se conformaron pequeñas compañías en el litoral y en la región amazónica. La compañía AREA es la primera compañía que llegó a explotar los servicios de transporte aéreo internacional de pasajeros, en la ruta Quito-Guayaquil-Bogotá-Miami, llegando a operar inclusive hasta Montevideo.

El país, cuenta con 32 aeropuertos, y la Amazonía, por sus características con 249 pistas. (DGAC, 2014) determinó que 19 de las 32 terminales tienen problemas y son objeto de intervención, siendo sus principales inconvenientes detectados durante las inspecciones regulares: daños de pista (inclinación, capa asfáltica, fisuras), falencias en las plataformas, las torres de control no cumplen adecuadamente sus funciones, carencia de áreas de carga, falta de plantas de combustible y ausencia de cerramiento perimetral y de vías de acceso a los puertos aéreos.

Sin embargo, la DGAC (Dirección General de Aviación Civil) ha continuado con el enfoque para el mejoramiento continuo en los aeropuertos dando mayor énfasis a los Internacionales del país, tal es el caso del: Aeropuerto Internacional Cotopaxi en Latacunga provincia de Cotopaxi, quien ha ido mejorando la infraestructura y los sistemas de navegación aérea, lo que representó una mejora en su capacidad para recibir pasajeros y niveles superiores de carga (MTOPI, 2014).

El Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, Quito provincia de Pichincha, que a pesar de ser uno de los mejores del mundo sufre sus consecuencias generadas por el clima, la cual por este inconveniente deja de operar normalmente causando así molestias en los usuarios (DGAC, 2014); el Aeropuerto Internacional José

Joaquín de Olmedo en Guayaquil, provincia del Guayas, tuvo que ampliar su sala de pre embarque debido a los retrasos que han sufrido los vuelos que parten hacia el aeropuerto de Tababela en Quito (Expreso Ecuador, 2013). La problemática en ambos aeropuertos genera cierta insatisfacción en los usuarios, presentándose así como una deficiencia en su potencialidad operativa, en este caso en los vuelos comerciales, de carga, chárter y de turismo.

En el Aeropuerto Internacional Mariscal Lamar en Cuenca provincia del Azuay, se suspendieron 324 vuelos provenientes de Quito y Guayaquil, por razones de deslizamiento en la pista de aterrizaje (MTOPI, 2016), es por esto que se invirtió en el mejoramiento del drenaje de la pista con asfalto de alta fricción ya que anteriormente se había usado el asfalto tipo espejo, esto significa que no se tomaron las medidas necesarias para evitar la acumulación de agua en días lluviosos. En la actualidad la potencialidad operativa del Aeropuerto Internacional Mariscal Lamar son los vuelos de turismo y vuelos comerciales, las cuales deben ser altamente potencializadas ya que Cuenca ha ido perdiendo posicionamiento internacional como destino, y ha generado pérdidas económicas particularmente en el sector turístico y aeroportuario por las cancelaciones de vuelos y deficientes operaciones.

La probabilidad de que el aeropuerto Jumandy de Tena se convirtiera en una conexión comercial entre los puertos de Manta y de Manaos, se desvaneció entre escasas propuestas para impulsarlo como punto estratégico y el cese de operaciones de Tame, la única aerolínea que volaba desde Quito hacia esa ciudad amazónica (El Universo, 2016); debido a la falta de ocupación en la aerolínea Tame, este anunció su retirada. Es por esto que la única potencialidad operativa de Jumandy son los vuelos privados, esta terminal es también usada para vuelos de escuelas de aviación, militares, trabajos aéreos y taxi aéreo.

La provincia de Manabí cuenta con tres aeropuertos, el aeropuerto los Perales ubicado en San Vicente el cual ha ido disminuyendo notablemente en su accionar aéreo, ya que es mínimo el tráfico que por él se realiza, por lo que en la actualidad

opera simplemente como pista de aterrizaje, es por esta razón que ya no está contemplado en los planes de ninguna línea aérea, a pesar del interés de ciudadanos de Bahía de Caráquez y San Vicente de que se reactive su operación; este aeropuerto actualmente tiene su pista deteriorada. En este aeropuerto se pueden potencializar los vuelos de turismo ya que debido a su ubicación es una zona demandada por turistas internacionales-

El segundo es el Aeropuerto Reales Tamarindos, está ubicado en la ciudad de Portoviejo y dejó de operar desde el 2009 por decisión del gobierno, debido a la cercanía con el aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, a la escasez de pasajeros, y al retraso de vuelos; antes de ser cerrado este aeropuerto, para el mejoramiento de operaciones se había contratado la colocación de una nueva carpeta asfáltica en la pista, que es dos kilómetros y medio de longitud, y se realizaron también trabajos de adecentamiento en la calle de rodaje y la plataforma de aterrizaje (LA HORA, 2009).

Manta es el primer puerto turístico, marítimo y pesquero del Ecuador, donde cada año llegan cruceros, además es una de las ciudades económicamente más dinámicas debido a su relativamente desarrollada industria pesquera, donde sobresale la pesca de atún. El turismo es otro rubro importante en su desarrollo, gracias a la localización en plena Ruta del Spóndylus.

En esta ciudad, se encuentra el único aeropuerto internacional de la provincia de Manabí y de la zona costera, el Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, desde este aeropuerto se realizan: vuelos comerciales, de turismo y de carga; que son las potencialidades operativas del aeropuerto. Es denominado alterno de los aeropuertos de Quito y Guayaquil; en sus operaciones internacionales hasta antes de abril del 2016 una de las potencialidades operativas eran los vuelos chárter de compañías Venezolanas como (Avior, Láser y Aserca) exclusivas para residentes de su país, pero estas dejaron de operar luego del terremoto ocurrido en el 16A.

A pesar de ser Internacional este aeropuerto, ya tenía una serie de limitaciones en cuanto a sus servicios, se puede constatar la falta de señalización interna y externa, carece de acceso público a una red Wifi en la terminal, lo que ha conllevado a quejas por parte de los usuarios. Otro punto a mencionar son las elevadas tarifas del servicio de taxis, transporte único que brinda al público el traslado desde el aeropuerto hasta su punto de llegada fuera o dentro de la ciudad.

También carece de servicios de restauración dentro del aeropuerto lo cual es uno de los servicios más necesitado por los usuarios internos y externos, tiendas comerciales dentro del aeropuerto, cajeros automáticos, y puntos de información turística conjuntamente con la oferta de productos y servicios turísticos para que el turista se informe y conozca más de la provincia de Manabí.

Luego del terremoto suscitado el 16 de abril del 2016, el aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta dejó de operar debido al colapso total de la torre de control y de la terminal aérea, con excepción de la pista aérea que no tuvo afectación alguna. En la actualidad, el aeropuerto se ha habilitado con equipos temporales en tierra y con el radar de Guayaquil y se encuentra operando con vuelos comerciales, 4 nacionales de lunes a viernes, y 2 los sábados y domingos, con aerolíneas de TAME y Avianca (El Comercio, 2016).

Según lo manifestado se plantea la siguiente pregunta:

¿Cómo evaluar las potencialidades operativas del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, que permitan mejorar la demanda turística de la provincia de Manabí?

1.2. JUSTIFICACIÓN

1.2.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Este análisis se fundamenta en un enfoque de investigación exploratoria - descriptiva debido a que se realiza una investigación profunda para obtener un

amplio conocimiento de las potencialidades operativas, sus características de infraestructura y servicios relacionados al Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta. La investigación propuesta, busca mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de potencialidades aeroportuarias y desarrollo turístico y conectividad, encontrar explicaciones a situaciones internas y del entorno que conllevan a la problemática actual del aeropuerto, esto permitirá aportar al conocimiento existente sobre la evaluación de las potencialidades operativas del aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta ya que servirá para el incremento de la demanda turística en Manabí.

1.2.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El presente trabajo toma como referencia las investigaciones de Narváez 2010; Barragán 2011; Diez 2012; Araujo y Freiz 2012 y Moreno 2013, de las cuales se ha considerado diferentes herramientas para esta investigación, como las encuestas con las que se determinaron las necesidades de los usuarios tanto internos como externos, así como la aplicación de las matrices FODA y CPES que conllevó a un análisis más profundo del interior y del entorno del aeropuerto para determinar las estrategias que contribuyan al incremento de la demanda turística en Manabí.

1.2.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La presente investigación propone estrategias orientadas al incremento de la demanda turística de la provincia de Manabí, basado en los servicios a adquirir condicionados a gustos y preferencias de los usuarios, sean estos pasajeros comerciales como turistas nacionales o internacionales; siendo estos los beneficiados directos. También los prestadores de servicios turísticos podrán desarrollarse dentro del mercado con una oferta de nuevos productos, así como los emprendedores podrán aprovechar e involucrarse dentro de este sector; las mismas aerolíneas serán favorecidas a través de la apertura de nuevas frecuencias aéreas.

A través de la evaluación de las Potencialidades operativas del mismo, es importante que se implementen las estrategias tanto operativas como administrativas para su respectivo aprovechamiento, que conlleven a uno de los objetivos principales como lo es el incremento de la demanda turística en la ciudad de Manta. Este aeropuerto es uno de los elementos más importantes para la economía local y da carta abierta para el desarrollo del comercio, lo cual generaría producciones a gran escala, e incremento de operaciones para transportar mercancías.

Este trabajo será de gran valor para la administración del aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, ya que a través de las estrategias propuestas pueden conocer las necesidades tanto de turistas como de usuarios internos y empresarios potenciales, con el fin de incrementar la demanda turística en el aeropuerto y por ende en la Provincia. Por la importancia de esta investigación, esta propuesta servirá como complemento teórico para la elaboración de otras propuestas que están encaminadas al desarrollo e incremento de la demanda turística en la ciudad de Manta.

1.2.4. JUSTIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA

Manabí, al tener un Aeropuerto en la ciudad de Manta, genera un foco de desarrollo para la industria, el comercio, el turismo y la agricultura; con lo cual los exportadores de la Provincia de Manabí encontrarían la salida ideal de sus productos de mar como el camarón, la pesca blanca, las artesanías, y los frutos tropicales, a los mercados en el exterior; además, es innegable que si se enjertan nuevos servicios dentro y fuera del aeropuerto como: señalética para el acceso directo hacia el mismo, aumento de nuevas frecuencias aéreas, patio de comidas, tiendas comerciales, y oferta de paquetes turísticos a través de un acuerdo o convenio entre puerto-aeropuerto y otras empresas prestadoras de servicios.

Cabe recalcar que sería factible que el puerto y aeropuerto llegasen a un acuerdo que encamine al incremento de la demanda turística a través de la creación y

oferta de paquetes turísticos, desde que el turista llega al puerto en el crucero, hasta el aeropuerto de Manta desde donde se los trasladará hacia alguna provincia o destino a visitar; todo esto incrementará la demanda turística tanto en el aeropuerto como en Manabí. Si se optimiza el uso adecuado del aeropuerto direccionado al desarrollo del turismo, se diversificarán las fuentes de empleo y a su vez mejorará la promoción de los recursos.

1.2.5. JUSTIFICACIÓN AMBIENTAL

En la actualidad, el cuidado del medio ambiente resulta de vital importancia en especial en los aeropuertos debido a la existencia de vertidos, impermeabilización de terreno, generación de residuos, contaminación del aire, etc. Lo cual ha ido ocasionando impactos negativos en el ambiente, es por ello que a través de la constitución ecuatoriana en su artículo 86 que consagra el derecho de la población ecuatoriana a vivir en un medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado.

En el artículo 107 del Reglamento a la Ley de Gestión Ambiental para la prevención y control de la contaminación ambiental, se dictan las normas técnicas de calidad ambiental en puertos y aeropuertos. Con esta investigación se puede mencionar que las acciones y/o actividades que realiza todo el personal que labora en los aeropuertos deben asegurar la viabilidad ambiental sustentada por la compatibilidad de las mismas con el ambiente, de acuerdo con las normas nacionales vigentes.

El aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta en la aplicación de las normas técnicas de gestión ambiental gestiona el uso del transporte vehicular, además del control y auditoría a las operaciones aéreas y a las tripulaciones de las naves, los procesos son para todas las aerolíneas. El trabajo va desde el control a los pilotos, personal de servicio del aeropuerto, capacitación y auditoría al usuario interno. Y en caso de incumplimiento se les aplica sanciones morales y el retiro de frecuencias en las aerolíneas que no tienen las naves para cumplir con las necesidades de transportación de los usuarios.

1.2.6. JUSTIFICACIÓN LEGAL

Esta investigación se sustenta en el Art 1 de la Dirección General de Aviación Civil, que señala: las condiciones más favorables al desarrollo, mantenimiento y mejoras de los actuales aeropuertos, así como el de la prestación de servicios públicos a través de cualquier modalidad reconocida por la ley. En base a esta normativa, el Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta lleva a cabo dichos procesos en pos de garantizar un mayor nivel de eficacia operacional, beneficiando a usuarios internos y externos.

OBJETIVOS

1.2.7. OBJETIVO GENERAL

Diseñar estrategias para el aprovechamiento de las potencialidades operativas del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, que permitan incrementar la demanda turística en Manabí.

1.2.8. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Diagnosticar la situación actual de los procesos operativos del aeropuerto internacional Eloy Alfaro de Manta.
- ✓ Identificar las estrategias para las potencialidades operativas del aeropuerto internacional Eloy Alfaro de Manta.
- ✓ Planificar el proceso de seguimiento y evaluación de las estrategias para el aprovechamiento de las potencialidades operativas del aeropuerto internacional Eloy Alfaro de Manta.

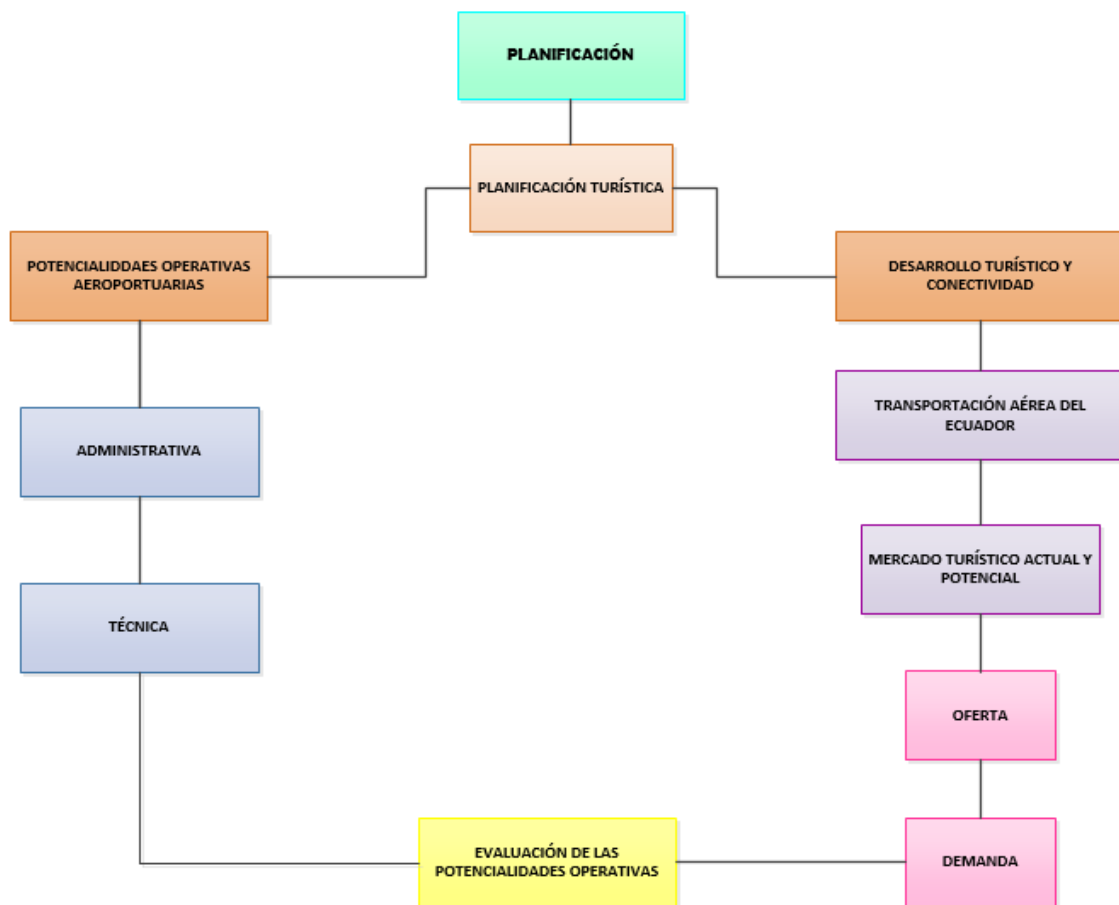
1.3. IDEA A DEFENDER

Si se proponen estrategias para el aprovechamiento de las potencialidades operativas del aeropuerto internacional Eloy Alfaro de Manta, se incrementará la demanda turística en Manabí.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se establecen las temáticas que forman parte del marco teórico que ayudará tanto al investigador como al lector a tener claro conocimiento de lo que se pretende realizar; y es fundamental socializar que en esta investigación es necesario saber en qué consiste la evaluación de potencialidades operativas del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta para incrementar la demanda turística en Manabí.

Figura 2.1. Hilo conductor marco teórico



Fuente: Elaboración propia

2.1. LA PLANIFICACIÓN Y EL TURISMO

La planificación es una actividad racional, que tiene por objeto decidir sobre la asignación de recursos escasos en el logro de objetivos múltiples, a través de medios adecuados para su obtención (De Alcántara y Veroneze, 2010). El proceso de la planificación conlleva al establecimiento y cumplimiento de metas, así como; a la elección de algunos medios para el logro y alcance de los objetivos trazados. Al no ser suficientes los recursos, se hace necesario formar estrategias y prioridades, determinar objetivos mediatos e inmediatos y formular una serie de predicciones sobre una situación determinada.

La Asociación Americana de Planificación (APA) 2006 citada por Aliu (2011) define al término planificación como: "Una profesión dinámica que trabaja para mejorar el bienestar de la gente y sus comunidades creando lugares más convenientes, equitativos, sanos, eficientes, y atractivos para las generaciones presentes y futuras". Por tal razón, se considera a la planificación como la idea concreta de estimar cómo, cuándo, y de qué manera se van a reunir los medios, y ordenarlos para lograr un fin planteado; también tomar las decisiones más acertadas tratando de prever hechos imprevistos no deseados, para lo cual se deberá contar con acciones emergentes que modifiquen la planificación rápidamente.

Planificar significa establecer un orden según el cual deben realizarse determinadas tareas, o según el cual se deben orientar las personas sometidas a este orden. La planificación como instrumento de dirección depende más de la armonía de la planificación que de su amplitud. Existen empresas en las cuales se planifican hasta los últimos detalles, obligando a los responsables de los departamentos a cumplir estrictamente los datos del plan. En otras empresas se lleva a cabo una planificación global, indicando únicamente las líneas directrices y los límites entre los cuales pueden desarrollar su actividad los diferentes responsables. El hecho de que una planificación sea buena o mala no tiene relación alguna con que sea detallada o global, sino solamente tiene que

considerarse si es completa o incompleta, es decir, si se han tenido en cuenta todos los aspectos decisivos.

La planificación dentro del turismo es considerada como el proceso que “utiliza sus propios métodos y técnicas; y puede realizarse en diferentes niveles según los grados de especialización con que se trabaje” es decir, que dentro de la industria del turismo pueden elaborarse planificaciones a nivel internacional, nacional, regional, local o en enfoques de desarrollo conjuntos (Aliu, 2011). Por otra parte, se considera que la planificación turística debe estar integrada a otros procesos de planificación más amplios si el objetivo es promover una mejora económica, social y ambiental del lugar, la región o el país. Este proceso se basa en la investigación y la evaluación, buscando optimizar el potencial de contribución al bienestar del ser humano y del medioambiente minimizando los impactos ambientales y sociales (Hall, 2001 citado por Dos Anjos *et al.*, 2009).

Se conceptualiza además como un proceso continuo y flexible, en el marco del cual según Inskeep 1994, citado por Díez (2011) deben enunciarse recomendaciones de políticas y planes, pero que deben tener la suficiente flexibilidad como para permitir la adaptación a las circunstancias cambiantes de los destinos. Asimismo, la planificación debe revalorizarse como un proceso continuo e integrado de gestión. Es la planificación, la etapa importante de un proceso donde se formulan los objetivos y metas para un proyecto de cualquier naturaleza, además se establecen los indicadores y tareas que se asignarán a los grupos correspondientes de trabajo y se realizan estudios de varios supuestos como presupuestos, inconvenientes y demás (Camarco *et al.*, 2012).

Con las definiciones dadas por los autores citados, se determina que la planificación dentro del turismo es un proceso ordenado que busca identificar los elementos oportunos para la elaboración de planes estratégicos y que mediante su ejecución generen desarrollo en dos componentes importantes como son oferta y demanda; así también la mejora de las potencialidades operativas que involucran el transporte, servicios, promoción de atracciones y productos, entre

otros. La planificación turística además permite prever o estudiar anticipadamente los impactos que pueda tener este sector, ya sean medioambientales, económicos o socioculturales; y dependiendo de la influencia positiva o negativa, potenciarlos o minimizarlos respectivamente. Entonces es un instrumento que permite definir las condiciones actuales y las perspectivas sobre el desarrollo turístico de un territorio a un determinado tiempo en que se debe actuar mediante las mejores prácticas de turismo estratégico y sostenible.

Existen 3 tipos de Planificación, Planificación estratégica, planificación táctica y planificación operativa (Codina, 2011). La planificación estratégica es aquella que se realiza a medio y largo plazo, definido en un periodo de 3 a 5 años, estos planes son aplicados a toda la empresa, y tiene como función, obtener con los medios necesarios, los objetivos que se esperan alcanzar. La planificación táctica, consiste en formular planes a corto plazo, es decir no más de 1 año. Y la planificación operativa, su función consiste en detallar cada una de las actividades que se van a realizar dentro de la planificación táctica.

La planificación estratégica, es la planeación de tipo general proyectada al logro de los objetivos institucionales de la empresa y tienen como finalidad básica el establecimiento de guías generales de acción de la misma. Este tipo de planeación se concibe como el proceso que decide los objetivos de una organización, sobre los recursos que serán utilizados, y las políticas generales que dirigirán la adquisición y la administración de aquellos recursos. Una planeación es táctica, cuando está referida a gran parte de la planeación de un producto o publicidad, y es estratégica, cuando se refiere a toda la empresa. La planificación operativa se refiere a la asignación de las tareas concretadas previamente a las personas en cada una de sus actividades de operaciones que van a realizar, y se da dentro de los lineamientos que sugieren la planeación estratégica y táctica.

2.1.1. POTENCIALIDADES OPERATIVAS AEROPORTUARIAS

La potencialidad operativa es el sistema que trata de incorporar la accesibilidad y efectividad a cada uno de los elementos que forman parte de un servicio, es indispensable para la planificación de un modelo (turístico) que pueda concebir distintos aspectos esenciales: económicos, políticos, ecológicos, sociales y culturales (Adarme *et al.*, 2014). Los económicos que permiten la adquisición de todos los recursos para mantener activas las operaciones; los políticos, por las normas nacionales e internacionales que se deben cumplir como requisitos para poder operar; los ecológicos, por el impulso de un planeta verde que se ha establecido como política para las operaciones que indistintamente de la actividad no atenten contra su equilibrio natural del medioambiente; y los sociales - culturales por el intercambio de costumbres que al ser adoptadas por foráneos se estaría aplicando la estrategia de potencialidad . Las potencialidades operativas son de vital importancia para el desarrollo de las diferentes actividades que garanticen a los pasajeros (aeropuerto terrestre, marítimo y aéreo) el acceso a bienes y servicios necesarios para satisfacer sus necesidades.

Las potencialidades operativas aeroportuarias tienen que ver con todas las actividades que se orientan a brindar un servicio de calidad (eficiente, efectivo y eficaz) a los pasajeros (Dorta, 2013). Generalmente estos servicios hacen uso de varios equipos y vehículos como son los tractores, camiones de transporte público, camionetas de transporte de equipaje, camiones de alimentos, automóviles de servicios auxiliares, remolques de transporte de combustible y camiones de drenaje. Son todos éstos que a través de la manipulación de los agentes de operación hacen efectivos todos los servicios dentro y fuera de los aeropuertos.

Las potencialidades operativas aeroportuarias son servicios prestados por los operadores dentro y fuera de la plataforma o infraestructura; para que estos sean efectivos y eficaces, el personal debe estar capacitado. Se desarrollan mediante una serie de actividades en cadena y de forma interrelacionada. La manera de llevar a cabo una de las actividades operativas influye en las demás (DGAC,

2014). Esto significa que todas las actividades tanto de administración y técnica están interconectadas para generar calidad en los servicios y satisfacción en los clientes. Las actividades operativas son las siguientes:

- Servicios de Rampa, que se están formados por el personal que asisten a las aeronaves en tierra, y suficientes para llevar a cabo las operaciones de embarque y desembarque de carga, de equipajes, de pasajeros y de mensajería.
- Suministro de combustible, este servicio se realiza siguiendo numerosas normas técnicas para resguardar la seguridad de la aeronave, así como también la seguridad del aeropuerto, de la carga, de los operadores y de los usuarios.
- Suministro de alimentos, en donde se debe cumplir las normas sanitarias, de higiene y de protección del personal, de operadores y usuarios.
- Terminales de almacenamiento y de carga, estos servicios deberán contar con certificaciones que emite la DGAC.
- Operadores de base fija (FBO), servicios que incluyen la atención de pasajeros (tráfico), del despacho de aeronaves, del mantenimiento de línea y control de operaciones y seguimiento de vuelo.
- Servicio de seguridad, comprende los servicios de supervisión y protección a las aeronaves en tierra, al equipaje de mano, facturado y carga, inspección interna de la aeronave, control de accesos a las zonas restringidas, entre otros.

2.1.2. DESARROLLO TURÍSTICO Y CONECTIVIDAD

El desarrollo turístico según la Organización Mundial del Turismo está enfocado hacia la gestión de todos los recursos, de tal forma que se satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, al tiempo que se respeta la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida (Linares y Morales, 2014). Para que la comunidad

participe en el desarrollo turístico se hace necesario que se cumplan ciertos aspectos, según Walker Educational y Charitable Foundation 2002, citados por Reyes y Goitía (2010) entre estos se encuentran: que la misma acepte la actividad turística como parte de la dinámica social de su entorno, es decir que por parte de la comunidad no exista rechazo hacia los visitantes culturas foráneas y lo perciban como una posibilidad de desarrollo económico; que lo reconozca como una fuente de empleo alternativa y una oportunidad de emprender un negocio tentador, si las otras opciones de trabajo son limitadas o si los residentes sienten que el turismo puede ayudar a proteger sus recursos.

Para (MINCETUR, 2010) el desarrollo turístico se enfoca en potencializar todas las oportunidades que están presentes en una zona pero que no han sido explotadas sostenible y ambientalmente porque no existen factores de conectividad. Entonces se formula un sistema para el reconocimiento de las ofertas turísticas de un sector, procurando una gestión de respeto a las características que están arraigadas como la cultura y la gastronomía. Lo cual no significa que se puedan introducir otras costumbres para hacer de un lugar más diverso y atractivo.

Según el Ministerio de Turismo Ecuador (2014) la conectividad es un pilar fundamental de política pública en este sector, por lo cual continuamente se está priorizando y ampliando la implementación de nuevas rutas, tanto portuarias, aéreas como terrestres, accesos óptimos, señalización, telefonía, acceso a internet e información turística unificada. Se refiere a la necesidad de mejorar las frecuencias de las terminales internas (desplazamiento de propios y visitantes a los destinos de una zona turística pequeña) como externas (desplazamiento a otras regiones); es decir sistemas viales que incluyen su construcción y mantenimiento, además de los servicios de seguridad (Consultor Tourism & Leisure – Europraxis, 2010). Por tal razón el objetivo es permitir el acceso y flujo de personas a través de la conexión de distintas rutas de todas las zonas locales y regionales para que puedan explorar los destinos turísticos; de esta manera se

estaría fomentando el desarrollo siempre que se potencialicen todos los servicios complementarios como hospedaje, transporte, restaurantes, y demás.

Ecuador, al conservar acercamientos constantes, en temas de servicios aéreos, ha aumentado su conectividad aeronáutica, tanto a nivel nacional como regional, gracias al trabajo que emprenden el Ministerio de Transporte y Obras Públicas y la DGAC (Dirección General de Aviación Civil del Ecuador), ya que han creado oportunidades para el desarrollo de la conectividad en el fortalecimiento de productos nacionales, y el incremento del turismo, lo cual ha convertido al país en el centro clave de movilización de carga, pasajeros y correo.

Durante los años 2014 y 2015, han arribado al país, la Aerolínea Rusa, Airlines Volga cargo (AVC), quien ha realizado vuelo chárter para la carga de flores. También la línea aérea De Ucrania, Cía. Ukraine International Airlines quien transportó equipo petrolero; Martinair y Air France - KLM que transportaron rosas, frutas, hortalizas, maquinarias, o animales; la aerolínea Cargolux y vuelos chárter Saereo, Centurión, Avior, Láser y Aserca. La conexión aérea en Ecuador, se ha presentado debido a las condiciones de las terminales aéreas con las que se cuenta, que, aunque no todos los aeropuertos del país no cuentan con una terminal o un servicio excelente, día a día optan por ser mejores siendo supervisadas y equipadas por la DGAC, que es la institución que trabaja para brindar la máxima seguridad operacional de las líneas aéreas, nacionales e internacionales.

2.1.2.1. TRANSPORTACIÓN AÉREA DEL ECUADOR

Luego de una reforma legislativa y de la renovación integral de la infraestructura aérea, el Ecuador empieza a sentir los primeros resultados y a enfrentar los nuevos desafíos de un sector que crece, permite la conectividad con el mundo y genera expectativas entre los usuarios, aunque no está exento de críticas, el transporte aéreo representa el 8% del PIB mundial (El Telégrafo, 2014). Las líneas aéreas que frecuentan al Ecuador son: Tame, LAN Airlines, KLM CIA Real

Holandesa de Aviación S.A., Aerogal, American Airlines, Iberia Líneas aéreas de España S.A., Avianca, Trans American Air Lines, Delta Airlines, Taca International Airlines, Lan Perú, entre otras (PRO Ecuador, 2014). Los principales aeropuertos internacionales del país que se encuentran ubicados en el ranking de las mejores terminales del mundo son el aeropuerto internacional Mariscal Sucre ubicado en la ciudad de Quito, y el José Joaquín de Olmedo en la ciudad de Guayaquil, que en la actualidad han incrementado el flujo de aerolíneas de pasajeros y de carga. A continuación podrán encontrar los principales aeropuertos del país con las aerolíneas que realizan vuelos con pasajeros y comerciales, las mismas que operan dentro de ellos, y la capacidad de pasajeros con la que pueden contar dentro de las terminales.

Cuadro 2.1. Principales aeropuertos del país

	A.I. JOSÉ JOAQUÍN DE OLMEDO	A.I. MARISCAL SUCRE	A.N. MARISCAL LAMAR	A.B. DE SANTA ROSA	A.I. ELOY ALFARO DE MANTA
Vuelos de partida y salidas NACIONALES (v. regulares)	33	50	7	2	4
Vuelos de partida y salidas INTERNACIONALES (v. regulares)	22	27	0	1	1
Capacidad de pasajeros por día	20.000	30.000	1000	500	500
Aerolíneas (pasajeros)	8	11	2	2	3
Aerolíneas (carga)	11	9	1	2	2
Aerolíneas (chárter)	0	0	0	0	2

Fuente: Aeropuertos del Ecuador 2014

Cuadro 2.2. Principales aeropuertos del país con sus respectivas aerolíneas, vuelos de carga/pasajeros y chárter, capacidad de pasajeros

		A.I. JOSÉ JOAQUÍN DE OLMEDO	A.I. MARISCAL SUCRE	A.N. MARISCAL LAMAR	A.B. SANTA ROSA	A.I. ELOY ALFARO
American Airlines	(carga/pasajero)	X	X			
Latam	(pasajero)	X	X	X		
Tame	(carga/pasajero)	X	X	X	X	X
Avianca	(carga/pasajero)	X	X		X	X
Copa Airlines	(pasajero)	X	X			
Avior	(pasajero)	X				X
Air France – KLM	(carga/pasajero)	X	X			
Iberia	(carga/pasajero)	X	X			
Aeroméxico	(pasajero)					
Viva Colombia	(pasajero)					
Delta Airlines	(pasajero)					
Jetblue	(pasajero)		X			
Aero república	(pasajero)		X			
United Airlines	(pasajero)		X			
Expair	(carga)	X				
Trans am	(carga)	X				
Up S Air	(carga)	X	X			
Aserca	(chárter)					X
Laser	(chárter)					X
Atlas Air	(carga)		X			
Cubana	(carga)		X			
Emirates Sky	(carga)		X			
Lan Cargo	(carga)	X	X	X		
Líneas aéreas Suramericanas	(carga)		X			
Lufthansa	(carga)		X			
Tampa Cargo	(carga)		X			
Wingo	(pasajeros)		X			
Taca	(pasajeros)				X	

Fuente: Dirección General de Aviación Civil 2014

2.1.2.2. MERCADO TURÍSTICO ACTUAL Y POTENCIAL

El mercado turístico se considera aquel espacio donde se desarrollan actividades de recreación social, donde es posible evidenciar la combinación de factores objetivos y simbólicos como elementos constitutivos de la dinámica del mercado turístico que se desarrolla a partir de la interacción de personas – turistas y empresarios (Escalona et al., 2012). En textos de la FIT (2010) se define como el lugar donde confluyen, por un lado, la oferta de productos y servicios turísticos y, por el otro, la demanda de los mismos productos y servicios turísticos. El mercado turístico se encuentra conformado por:

- La oferta turística.
- La demanda turística.
- Los operadores turísticos.

El mercado turístico es el conjunto de personas y organizaciones (empresas) que participan de alguna forma en la compra y venta de productos y servicios o en la utilización de los mismos, concurrencia de la oferta y la demanda en relación con un producto o servicio, su calidad y precio (Ocampo, 2009); además, el mismo autor expone que existen cuatro clases de mercado: El mercado turístico describe todas las transacciones que se efectúan en razón de viajes y estadías por una frecuencia de tiempo (generalmente más de un día) en lugares que son extraños al entorno habitual del individuo. Estas transacciones representan costos, por lo tanto, el turismo equivale a un rubro económico que genera ingresos a nivel local, regional y nacional. Es importante destacar que los viajes no siempre tienen características de ocio, sino también laboral, educativas y comerciales. El mercado turístico a más de ser un espacio físico (agencias de viajes) son todas las actividades de oferta y demanda que se efectúan entre los operadores turísticos, las empresas turísticas y los visitantes sobre un bien o servicio que se pretende adquirir o usar; por lo cual intervienen otros elementos importantes como son el precio y la calidad de los mismos.

La oferta turística es el conjunto de elementos que conforman el producto turístico al que se le añade el desarrollo de un adecuado programa de promoción orientado a los posibles consumidores, un programa de distribución del producto turístico manejado por los operadores turísticos y el establecimiento de un precio adecuado a las características del mercado (FIT, 2010). Según la Organización Mundial del Turismo 1998 citada por Valdés *et al.*, (2011) la define como el conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado para su disfrute y consumo.

La oferta turística según la ha definido Cooper 1993 citado por Covarrubias (2014) representa una amalgama de atractivos e instalaciones de apoyo que presentan

varios elementos comunes y para que tenga éxito, los componentes de la fusión necesitan tener calidad equivalente. Básicamente un destino sustenta su oferta en los siguientes componentes: atractivos, accesibilidad (transporte local, terminales de transporte); amenidades pudiéndose agrupar los establecimientos de alimentos y bebidas, alojamiento, entretenimiento y finalmente el apoyo de servicios en la forma de organizaciones locales. En consideración a lo expuesto la oferta turística la componen principalmente los recursos turísticos que son los atractivos que tiene un destino; las infraestructuras, que son las construcciones necesarias para la conectividad (puertos, puentes, carreteras); empresas turísticas, que permiten el desarrollo del turismo con la prestación de sus servicios (hoteles, transporte). Además de otras ofertas complementarias como centros de entretenimiento, gastronomía, entre otros; en definitiva, se puede considerar a la oferta turística como la promoción de los productos, pero también la transmisión de información necesaria para que los visitantes lo adquieran, es decir, constituye todo aquello que los agentes o empresas establecidas en los destinos turísticos ponen a disposición de los visitantes para satisfacer sus demandas.

Constituyen la demanda turística los visitantes que desean acceder a los diversos servicios que conforman la actividad turística. Se divide en:

- Demanda turística potencial: Es aquel grupo de personas que tiene todas las características necesarias para consumir o comprar un servicio o producto turístico, pero aún no lo han consumido o comprado.
- Demanda turística actual o real: Es aquel grupo de personas que consumen o compran un servicio o producto turístico (FIT, 2010).

Lo especificado coincide con Rigol y Pérez (2011) quien establece que es el conjunto de turistas actuales y potenciales que desean, pueden y están dispuestos a disfrutar de las facilidades, atractivos, actividades, bienes y (o) servicios turísticos en función del precio y su renta.

Sin embargo, Tabares 2007 citado por Covarrubias (2014) agrega que la demanda también puede clasificarse en:

- Histórica: Es la registrada por las estadísticas respecto a los visitantes actuales.
- Futura: Es la que se calcula a partir de los datos estadísticos.
- Potencial: Es la que se puede capturar por encima de la demanda futura, se trata de turistas que nunca han visitado el lugar, pero mediante un plan de mercadotecnia pueden convertirse en demanda real o histórica.
- Objetiva: Es la que ha sido considerada como mercado meta para ser captado por proyectos de promoción y de segmentación de mercado.
- Local: Se encuentra en el destino.

La demanda turística abarca tanto el desplazamiento necesario como todos los bienes y servicios requeridos por el consumidor durante dicho desplazamiento. Existen ciertos rasgos característicos de la demanda turística a saber:

- Se trata de un movimiento de personas hacia diversos lugares o destinos y de su estancia en ellos.
- Consta de dos elementos claves: el viaje hacia los destinos y las estancias en los mismos (actividades practicadas en los destinos).
- La estancia tiene lugar fuera del entorno habitual. De forma que el turismo da pie a realizar actividades que se diferencian claramente de las llevadas a cabo por los colectivos residentes o trabajadores.
- La estancia en los destinos es ocasional y de corta duración.
- Los destinos se visitan por motivaciones que nada tienen que ver con la búsqueda de una residencia o empleo estable (Flores y De la O, 2012).

Por ello el turismo desde el punto de vista de la demanda está asociado a sujetos que tienen un sentido del gusto que es socialmente adquirido y del cual los mismos son reproductores en la medida en que buscan espacios de descanso, recreación y diversión acordes a este mismo sentido del gusto (Escalona *et al.*,

2012). En efecto la demanda turística la constituyen aquellos visitantes que están dispuestos a desembolsar un gasto por acceder a un servicio o adquirir un producto en el lugar al cual se desplazarán por un determinado período de tiempo, generalmente con motivos de excursión y recreación. La demanda en muchas ocasiones puede variar, todo depende del poder adquisitivo de los turistas, del tiempo disponible para volver a un destino o de las expectativas y experiencias que se llevan de su primera visita para considerar regresar. Como la demanda es elástica, si se producen cambios económicos esta también varía; es decir si los precios bajan la demanda (turistas) aumenta o viceversa. Además, este componente de mercado responde a determinaciones socio-políticas; esto indica que si en un país existen muchas restricciones deja de ser atractivo; e intervienen otros escenarios que inhibe a los turistas como la inseguridad, protestas políticas, guerras, entre otros.

Según las estadísticas, se considera que existe un crecimiento del 13% anual desde el 2007 en el sector turístico y que el promedio de gasto de los turistas extranjeros es de alrededor de 1.200 dólares. En Ecuador, los principales mercados emisores son Colombia, Estados Unidos, y Perú siendo el de mayor proporción Colombia, los cuales han ido incrementando la demanda tal como se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro 2.3. Principales mercados emisores del incremento de la demanda en el sector turístico de Ecuador

COLOMBIA			ESTADOS UNIDOS			PERÚ		
2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
22.20%	23.79%	25.64%	18.36%	16.62%	19.66%	11.04%	11.62%	12.27%

Fuente. Ministerio de Turismo del Ecuador

En la actualidad, el país se ha enfocado en captar el mercado chino, es por esto que hace pocos años se inició una fuerte promoción por los de diferentes medios de difusión chinos, cuyo mensaje central ha sido “Todo lo que buscas en América Latina, lo encuentras en Ecuador” y para esto se aprovechó la campaña “All You Need Is Ecuador” difundido por el Ministerio de Turismo en el mundo, para posicionar el Destino Ecuador (MITUR, 2015). Esta estrategia de promoción ha

hecho que Ecuador sea reconocido, no principalmente por ser un país de variedad y calidad de productos agrícolas, o por poseer las maravillosas Islas en Galápagos, sino que también por el potencial que tiene de recursos turísticos naturales, culturales y gastronómicos que posee en su territorio. Para acoger la demanda de los turistas chinos que están llegando y seguirán arribando al país, el Ministerio de Turismo ha estado trabajando en conjunto con el sector turístico, en la creación y desarrollo de nuevas rutas de viaje, de nuevas facilidades de conectividad, entre otros; se considera que durante estos años se logre un crecimiento notorio en las llegadas de turistas chinos al país.

La llegada de turistas internacionales al Ecuador muestra un aumento significativo durante los últimos años, tras la creación del Plan de Marketing Turístico del Ecuador en el 2003. Se cuentan con más turistas de los mercados considerados como prioritarios para el Ecuador como Norteamérica, Europa y MERCOSUR. También se observa un crecimiento mayor de visitantes que provienen de Argentina, Brasil, etc. Los meses de mayor afluencia de turistas que arriban al país son Enero, marzo, junio, julio, agosto y diciembre, que coinciden con las temporadas vacacionales de varios países del mundo (MITUR, 2015). Esto significa un reto para ir reduciendo la estacionalidad en los meses de baja demanda, y para conservar un flujo propicio de los turistas durante todo el año. En el país existe una mejora positiva en los niveles de ingresos por el turismo internacional, lo cual quiere decir que los turistas que visitan el país tienen disponibilidad de poder gastar más, esto constituye una importante oportunidad para que el Ecuador fortalezca y desarrolle el turismo.

En el 2016, Ecuador se llevó ocho reconocimientos en los World Travel Awards equivalente a los Óscar en Turismo en Sudamérica que se cumplió en Lima - Perú; estos reconocimientos equivalen a: Aeropuerto líder, destino de viaje de negocios en América del Sur, destino verde, hoteles de negocios, destino turístico de Sudamérica, hotel verde, mejor hotel boutique y tren más lujoso. El país tiene una posición privilegiada para desarrollar el turismo gracias a los

recursos naturales y culturales que posee, ya que tiene potencial para posicionar su calidad de país como uno de los más mega biodiversos del planeta, por lo que cuenta con la mayor diversidad de vida por unidad de superficie a escala mundial; esta mega biodiversidad se expresa en la variedad de atractivos culturales y naturales, los cuales se ubican en sus cuatro mundos o regiones turísticas (Galápagos, Costa, Andes y Amazonía). Es gracias a esta biodiversidad que permite al país promocionar una oferta diversificada que atrae al turista tanto nacional como internacional, porque permite vivir una experiencia diferente a la que están acostumbrados.

El mercado turístico que actualmente se mueve dentro del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta de Manta es el mercado “venezolano”, que desde que se implantaron los vuelos chárter (AVIOR, LASER, ASERCA) ha incrementado el flujo de turistas dentro del aeropuerto. Otros de los mercados son el de empresarios, que representan el ingreso fijo también para el sector hotelero, cuando no es temporada alta. Manta oferta a los visitantes sus principales atractivos turísticos que son sus playas, así mismo el IRONMAN que se ha venido realizando, que más que una competencia reconocida internacionalmente es un reto deportivo se ha convertido en un símbolo de la reactivación turística de la ciudad. Entre los productos más demandados existen las artesanías, así como también los servicios hoteleros, de restauración y de entretenimiento.

2.1.3. EVALUACIÓN DE LAS POTENCIALIDADES OPERATIVAS

La evaluación de potencialidades operativas se basa en un análisis de la situación actual y proyecciones futuras (Espinosa *et al.*, 2008) del aeropuerto, tomando como referencia la capacidad actual, basado en la observación de sus factores positivos y negativos y las respuestas que proveen los actores internos y externos encuestados. Para esto es necesario la identificación de indicadores que determinen la realidad y potencialidad (Tarango y Hernández, 2013) de cada uno de los campos de acción del aeropuerto. Las potencialidades operativas se refieren a las capacidades que puede desarrollar el aeropuerto en relación a las

actividades que realizan, a las áreas que están en funcionamiento, a la tecnología y a los sistemas organizativos.

Para la evaluación de la potencialidades operativas se toma como referencia varios puntos de la metodología que (Barragán, 2011) menciona; en el procedimiento operativo de mejora de atención al público en primera línea: la descripción del proceso operativo de atención al vuelo y las funciones del personal, esto quiere decir que se aplicará los procedimientos e instrucciones establecidos por el aeropuerto, en los que se indicarán las funciones del personal de tierra y las funciones de los tripulantes para cada uno de los tipos de operaciones en tierra y en vuelo.

En otro punto y también de la metodología de (Araujo y Fraiz, 2012) Conectividad y logística Aeroportuaria, hace referencia a la: conectividad, descripción de puntos de ubicación del aeropuerto, así como también la observación de los procesos logísticos del mismo. En donde se considera a los mismos relevantes y de mucha importancia en lo que respecta a la infraestructura aeroportuaria de Manta en la que la interconexión a través de la modernización de Red de Aeropuertos y Servicios Auxiliares, garanticen su operación, conservación eficiente y sobre todo su rentabilidad operativa. Si bien, para la evaluación de la potencialidad operativa del aeropuerto de Manta se es necesario realizar un análisis situacional a través del FODA como lo expone en su metodología (Villagómez *et al.*, 2014) F.O.D.A Personal-Análisis; en donde resaltarán las fortalezas y debilidades que posee el aeropuerto y como este le hace frente a sus oportunidades y amenazas del entorno.

La investigación en su totalidad, toma como referencia y a su vez aplica la metodología mencionada por autores, debido a que el objeto de estudio se halla dentro del ámbito de operaciones aeroportuarias y este enmarca un modelo de investigación que no posee referencias investigativas similares. Por cuanto estos procedimientos dan la pauta para elaborar el desarrollo metodológico del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta de Manta, el cual permitirá evaluar

sus potencialidades operativas, así como también la entrada y salida de turistas como lo menciona (Narváez, 2010) para el incremento de la demanda turística en la ciudad de Manta y por ende en la provincia de Manabí.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

Para estructurar la metodología que se desarrolló para la evaluación de las potencialidades operativas del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta se tomaron como referencia las siguientes investigaciones:

Cuadro 3.1. Metodologías para la evaluación de las potencialidades operativas del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

Narváez, 2010	Barragán, 2011	Díez, 2012	Araujo y Fraiz, 2012	Moreno, 2013
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico situacional actual. 2. Entrada y salida de turistas 3. Principales destinos 4. Análisis de encuestas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información general 2. Descripción del proceso operativo 3. Descripción de las funciones del personal 4. Identificación y evaluación de riesgos 5. Plan de fidelización 6. Elaboración del plan de seguridad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encuestas y entrevistas 2. Análisis situacional 3. Análisis FODA 4. Fuerzas competitivas 5. Plan de difusión 6. Evaluación y monitoreo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recolección de material bibliográfico 2. Descripción de la importancia de la logística para su competitividad 3. Descripción y análisis de mapas la ciudad y aeropuerto 4. Descripción de puntos de ubicación del aeropuerto 5. Observación de los procesos logísticos del aeropuerto 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnostico situacional 2. Análisis de los principales destinos 3. Análisis de vías de acceso y conectividad 4. Levantamiento de la línea base comunitaria del macro entorno Y Análisis de la estructura del micro entorno mediante los 7 factores de Mckinsey.

Fuente. Elaboración propia

Cuadro 3.2. Matriz de integración de criterios

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
Narvaez, 2010	X						X			X											X
Barragan, 2011		X	X	X	X	X		X													
Diez, 2012	X								X	X	X	X	X								
Araujo y Fraiz, 2012														X	X	X		X	X		
Moreno, 2013	X																	X		X	X

Fuente. Elaboración propia

En la metodología que se muestra con anterioridad se definen claramente los criterios de la investigación, integrado por modalidades y perspectivas de varios autores; para lo cual Narváez (2010), Díez (2012) y Moreno (2013) concuerdan que para evaluar una potencialidad es necesario realizar como primera etapa un

diagnóstico situacional; Barragán (2011) en cambio empieza realizando la información general del aérea de estudio, criterios con los cuales Araujo y Fraiz (2012) no coinciden, y proponen la recolección de material bibliográfico para el desarrollo del estudio.

Narváez (2010) realiza como segunda fase, las encuestas y entrevistas al personal del aérea de estudio, así mismo determina la entrada y salida de turistas desde un aeropuerto, fase también cumplida por Díez (2012) en su metodología; la última etapa señalada por Narváez (2010) es el análisis de los principales destinos, fase no cumplida por los autores antes mencionados.

Barragán (2011) menciona que para el estudio de potencialidades de operaciones de un aeropuerto, la siguiente fase a cumplir es la descripción del proceso operativo de atención al vuelo, luego la descripción de las funciones del personal, la identificación y evaluación de los riesgos, la elaboración del plan de seguridad, y el plan de fidelización; criterios que no coinciden con el resto de autores.

Díez (2012) luego del diagnóstico situacional, realiza un análisis FODA, siguiendo del análisis de la entrada y salida de turistas fase cumplida también por Barragán (2011); así mismo cumple con las siguientes etapas que son el análisis de las fuerzas competitivas, el plan de difusión y la evaluación y monitoreo.

Araujo y Fraiz, dentro de su metodología, el segundo paso a cumplir es la descripción de la importancia de la logística para su competitividad, análisis de mapa de la ciudad y aeropuerto, descripción de puntos de ubicación del aeropuerto y la observación de los procesos logísticos del aeropuerto; estas fases no son cumplidas por el resto de autores.

Moreno, 2013 además del diagnóstico situacional, cumple su metodología de estudio realizando el análisis a las vías de acceso y conectividad, análisis de los principales destinos, fase planteada también por Narváez (2010), y el análisis de la estructura micro entorno mediante los 7 factores de Mckinsey.

Cuadro 3.3. Leyenda de criterios

A	Diagnóstico Situacional actual	H	Plan de fidelización	O	Descripción de la importancia de la logística para su competitividad
B	Información general	I	Análisis FODA	P	Descripción y análisis de mapas de la ciudad y aeropuerto
C	Descripción del proceso operativo de atención al vuelo.	J	Entrada y salida de turistas	Q	Análisis de vías de acceso y conectividad
D	Descripción de las funciones del personal	K	Fuerzas competitivas	R	Descripción de puntos de ubicación del aeropuerto
E	Identificación y evaluación de los riesgos	L	Plan de difusión	S	Observación de los procesos logísticos del aeropuerto
F	Elaboración del plan de seguridad	M	Evaluación y monitoreo	T	Análisis de los principales destinos
G	Encuestas y entrevistas	N	Recolección de material bibliográfico	U	Análisis de la estructura micro entornó mediante los 7 factores de Mckinsey.

Fuente. Elaboración propia

A continuación, se muestra el diseño metodológico elaborado por las autoras de la actual investigación, una vez que se han considerado no solo las propuestas o modelos planteados anteriormente, sino también las características del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Cuadro 3.4. Desarrollo metodológico del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

FASES	ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS
FASE I. Diagnóstico Situacional	1.- Recopilación de información general del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta. 2.- Problemática del aeropuerto. 3.- Desarrollo del FODA 4.- Estudio de mercado	1.- Entrevistas 2.- Encuestas 3.- Observación científica 4.- Matriz CPES. 5.- Matriz FODA
FASE II. Identificación de Estrategias	1.- Compilación de información de empresas potenciales exportadoras y de servicios 2 - Propuesta de estrategias	1.- Encuestas aplicadas a empresarios exportadoras 2. Encuestas aplicadas a empresarios prestadoras de servicios turísticos (hoteles y agencias de viajes) 3. Matriz de estrategias
FASE III. Determinación de potencialidades operativas	1. Análisis de las potencialidades operativas 2. Seguimiento y evaluación	1. Matriz de seguimiento

Fuente. Elaboración propia

Para la ejecución del diseño metodológico se crearon varias fases, redactando en cada una las actividades a cumplirse.

FASE I. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

ACTIVIDAD 1: RECOPIACIÓN GENERAL DEL AEROPUERTO.- Se realizó el diagnóstico situacional, en el cual se recopiló primeramente la información general del Aeropuerto, como datos generales, esto se llevó a cabo a través de la observación científica; también se obtuvo información gracias a varias encuestas que consistieron en verificar los visibles problemas en cuanto a servicios aeroportuarios, dichas encuestas se aplicaron al personal específicamente administrativo (5) incluido su administrador (Ver anexo 9), de aerolínea (37) y operativos (67) que labora dentro del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta; en este punto se determinó si el aeropuerto cuenta con la infraestructura óptima para el buen desempeño de las actividades operativas y el manejo de los servicios dentro y en alrededores del mismo.

ACTIVIDAD 2: PROBLEMÁTICA DEL AEROPUERTO.- Se analizaron los principales problemas tanto operativos como administrativos que existen en el aeropuerto, cada problema con su respectiva causa, los efectos que se dan, y las soluciones con la que se podría minimizar cada uno de los problemas, para esto se aplicó la matriz CPES (Causa, Problema, Efecto, Solución), también se realizaron entrevistas al personal que labora en el aeropuerto. Se muestra en el cuadro 4.2.

Cuadro 3.5. Matriz CPES.

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	SOLUCIÓN

Fuente. Elaboración propia

ACTIVIDAD 3: DESARROLLO DEL FODA.- Se analizaron las fortalezas y debilidades del aeropuerto y las oportunidades y amenazas, lo cual se desarrolló a través de la matriz FODA. A la cual se espera la modernización y ampliación del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta y por ende la inserción de servicios para el incremento de la demanda que se encuentra como la debilidad del mismo. Ver cuadro 4.3

Cuadro 3.6. Matriz FODA

ANÁLISIS FODA	
FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS

Fuente. Elaboración propia

ACTIVIDAD 4: ESTUDIO DE MERCADO.- Se realizó el estudio de mercado en donde se aplicaron encuestas dirigidas a los usuarios externos del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta (usuarios internacionales 1076, usuarios nacionales 1032) de acuerdo a la información proporcionada por el equipo de operaciones del Aeropuerto, según los cuales en el año 2015 usaron las instalaciones del aeropuerto (25.500 pasajeros nacionales y 126.897 internacionales), a través de esto se tomó la muestra de dichos usuarios los mismos que se reflejan en los resultados ; las preguntas proporcionadas a los turistas nacionales e internacionales en dichas encuestas precisan la satisfacción o necesidad en cuanto a la oferta de productos (bares, restaurantes, tiendas) que no se ofrecen dentro del aeropuerto.

Así mismo se encuestó a los usuarios internos, entre ellos al personal administrativo (5), personal operativo (67) y a los usuarios de aerolíneas (37); para ello no se utilizó ninguna fórmula de muestreo, ya que directamente se encuestó a todo el personal que labora dentro del aeropuerto, con la finalidad de analizar cuál es el criterio sobre temas como las facilidades que brinda el establecimiento, si opinan que la infraestructura es adecuada, entre otros aspectos.

FASE II. IDENTIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS

En esta fase se identificaron las estrategias que permitirán incrementar la demanda turística en la provincia de Manabí; para esto se realizó lo siguiente:

ACTIVIDAD 1: COMPILACIÓN DE INFORMACIÓN DE EMPRESAS POTENCIALES EXPORTADORAS Y DE SERVICIOS.- El análisis de las empresas potenciales encuestando a los empresarios potenciales (12) de la ciudad de Manta, es decir a aquellos que hace uso o requieren los servicios facilitados por las aerolíneas del aeropuerto como medio para exportar sus productos, así mismo a empresas prestadoras de servicios como agencias de viajes y hoteles.

ACTIVIDAD 2: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS.- Se realizó la propuesta de estrategias a través de los resultados obtenidos con las encuestas a usuarios internos y externos del aeropuerto y empresarios potenciales exportadores y prestadores de servicios turísticos, para esto se elaboró la matriz de estrategias.

Cuadro 3.7. Listado de empresas potenciales de la ciudad de Manta.

CONSERVAS ISABEL
INEPACA
EUROFISH
MANTAHOST
HOTEL POSEIDÓN
HOTEL PÉRLA SPONDYLUS
MANATOUR
JUNIOR TRAVEL S.A.
METROPOLITAN TOURING
ING. KAY MARGUARD (GERENTE MANTAHOST)
ING. JOSÉ FALCONES (ACTIVE PRODUCT S.A.)
ING. SORAYA ÁLAVA (ALIANZA CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.)

Fuente: Elaboración propia

FASE III. DETERMINACIÓN DE POTENCIALIDADES OPERATIVAS

ACTIVIDAD 1: ANÁLISIS DE LAS POTENCIALIDADES OPERATIVAS.- Se realizó el análisis de las potencialidades operativas del aeropuerto internacional Eloy Alfaro de Manta, donde se determinó la importancia de estas para el incremento de la demanda turística en Manabí.

ACTIVIDAD 2: EVALUACIÓN Y MONITOREO.- Se realizó la planificación y seguimiento a través de la evaluación y monitoreo vinculados a las estrategias adaptativas o de reorientación para impulsar el incremento de la demanda turística

en Manabí. Todas estas estrategias se las determinó mediante objetivos a largo plazo que se pretenden cumplir en el mejoramiento de la infraestructura del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta generando alternativas para el incremento de la demanda turística, estas llevarán una auditoria de cumplimiento mediante la evaluación y monitoreo.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se describe el proceso de la investigación que se realizó, se diagnosticó la situación actual del objeto o área de estudio que es el componente determinante de la investigación, se analizó la situación actual del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, como está conformada su estructura y servicios y las áreas de trabajo.

Todo esto a través de la utilización de las herramientas como la matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), CPES (causa, problema, efecto y solución); de los trabajos de campo, y del uso entrevistas y encuestas; herramientas que permitieron recopilar información verídica y pertinente para llevar a cabo la evaluación de las potencialidades operativas del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta que conlleven al incremento de la demanda turística en Manabí.

4.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

4.1.1. INFORMACIÓN GENERAL DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ELOY ALFARO DE MANTA

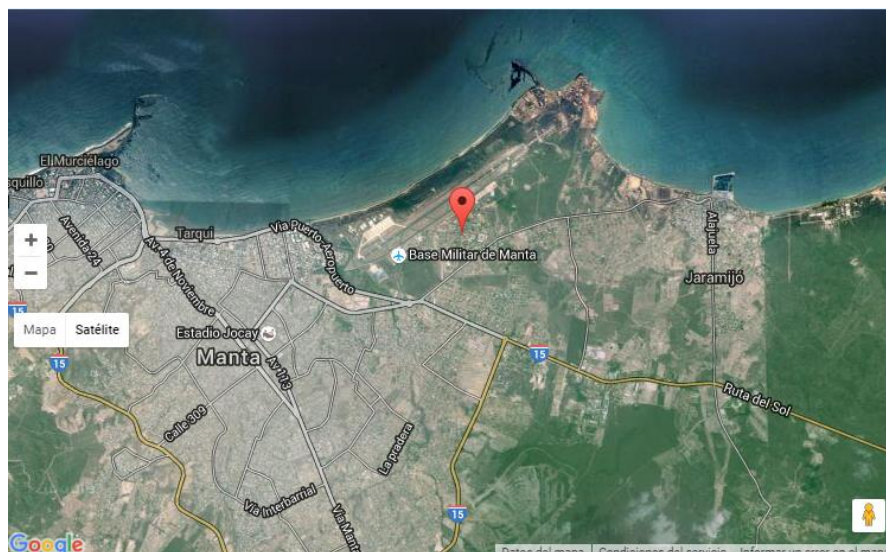


Foto 4.1. Ubicación del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

Fuente: Google Maps.

El aeropuerto Internacional Gral. Eloy Alfaro se encuentra ubicado a orillas del Océano Pacífico, al este de la ciudad de Manta, y a 2.5 Km de la misma, vía Jaramijó-Ecuador, con una elevación de 10 m (33 pies) sobre el nivel del mar, tiene temperatura promedio de 24 grados centígrados y es asignado con el código MEC (Manta-Ecuador). Su Latitud es de -0.95 y Longitud -80.675.

ORIGEN

El Aeropuerto de Manta fue fundado en los años de 1950, cuando la Aeronáutica Ecuatoriana se regía por la compañía norteamericana PANAGRA, que tenía sus vuelos regulares a toda América del Sur. En aquel tiempo, el Aeropuerto de Manta se convertía en un potencial recurso por su ubicación geográfica, la cual permitía que aeronaves emigrantes volaran con dirección al sur, a países como Perú, Chile, Argentina y Uruguay, con escala para el abastecimiento de combustible y descanso de tripulantes para después continuar con su destino.

Años después, PANAGRA termina sus operaciones en el continente Americano, y por tanto la dirección y administración de aeropuertos pasa a mano del Ministerio de Obras Públicas y luego a la Fuerza Aérea Ecuatoriana (FAE), la misma que crea la autoridad autónoma para el control del espacio Aéreo Ecuatoriano: Dirección General de Aviación Civil (DGAC). En el año de 1977 se da inicio a la construcción de la Base Aérea de Manta, la misma que logra un gran impulso a las actividades aerocomerciales de la región, con la adecuación de su edificio terminal y avances en tecnología aeronáutica, convirtiéndose así en un aeropuerto moderno y estratégico.

Tiempo después, la Dirección General de Aviación Civil (DGAC), con el propósito de atender las necesidades de la provincia de Manabí, brinda las facilidades de exportaciones de productos muchos de ellos perecibles, además de las importaciones desde otros países, para coadyuvar al progreso y desarrollo armónico de las regiones del país. El 15 de marzo 1994, el Honorable Consejo de Aviación Civil, dispuso que el aeropuerto Eloy Alfaro de Manta se habilite como aeropuerto regular, sea este para el transporte aéreo Internacional de carga y de

pasajeros, así como también alterno de los de Guayaquil y Quito en casos de que existiera alguna emergencia.

En 1999, el gobierno del Ecuador, junto al de los Estados Unidos de América, se suscribió a un convenio, en la que se concretó el uso por parte de los militares norteamericanos una parte del aeródromo Eloy Alfaro. En el 2000, dentro de lo que se estableció en aquel convenio, el gobierno de los Estados Unidos, reformó y arregló la pista de aterrizaje, mejorando su resistencia, implementando iluminación, y también instaló un nuevo radio ayuda (VOR). La remodelación terminó en el 2001.

Para el 2009, las pistas del Aeropuerto fueron usadas por la Fuerza Aérea Norteamericana, a fin de combatir el narcotráfico. Con el gobierno de Rafael Correa y su promesa de no renovación del contrato con Estados Unidos, el país volvió a tener autonomía sobre el aeropuerto. Con el transcurso de los años, el aeropuerto ha representado una puerta para el comercio y los negocios, entre el país y otros países. La singular ubicación geográfica del aeropuerto Eloy Alfaro, hace de Manta un centro natural, en actividades de comercio internacional y turismo.

EN LA ACTUALIDAD

Ahora quienes facilitan las operaciones en el aeropuerto son las dos compañías aéreas nacionales Tame y Avianca, y hasta antes del 16 de abril las internacionales denominadas vuelos chárter de compañías aéreas venezolanas Láser, Aserca y Avior, la última mencionada se encontraba ya con el permiso para operar como un vuelo regular. A más que el GAD de Manta promueve por el momento en el Aeropuerto campañas de información turística, tal como el diseño de libretos que permitan que el pasajero se oriente en cuanto lo tenga en sus manos dentro y fuera de la ciudad (Zambrano, 2015).

Durante los últimos años, en el Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta de Manta el flujo de llegada de turistas internacionales ha sido cada vez mayor, tal como se muestra a continuación.

Cuadro 4.1. Pasajeros embarcados año 2014-2015 del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

PASAJEROS EMBARCADOS AÑO 2014		PASAJEROS EMBARCADOS AÑO 2015	
	PASAJEROS NACIONALES	PASAJEROS INTERNACIONALES	PASAJEROS INTERNACIONALES
TOTAL	137521	7395	138333
			20505

Fuente: Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DEL AEROPUERTO

La infraestructura aeroportuaria se compone de dos partes que son: el “lado aire” y el “lado tierra”. El Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta de Manta en su lado aire presta atención a las aeronaves y todo se mueve alrededor de lo que éstas necesitan. El principal componente de esta parte es la pista de aterrizaje que cuenta con aproximadamente 2.852 mts de largo, y 45 mts de ancho con orientación de 05 / 23, sus coordenadas van desde 005646S-0804044W con una elevación de 14.55 M (47.73 FT). Su código OACÍ es SEMT, y el código IATA es MEC. La torre de control alcanza una altura de 18 mts (Ver anexo 7).

El lado tierra lo componen los servicios y las necesidades de los pasajeros. Su principal componente es la terminal y bodegas, ya que este es un aeropuerto comercial y de carga. Dentro de su terminal, cuenta con dos salas de pre embarque, servicios básicos, filtros de seguridad que garantizan el tránsito del usuario; el área de parqueo, con estacionamientos transitables, y la vigilancia asignada por la jefatura del aeropuerto (Ver anexo 8).

El área de carga para el embarque y desembarque de mercadería de importación y de exportación de productos como el pescado, frutas, flores, tagua, artesanía, cerámica, etc. Ofrece vuelos privados, comerciales nacionales e internacionales de carga y pasajeros con seis compañías aéreas dos nacionales: Tame y Avianca. En su remodelación, el aeropuerto implementó en la sala de embarque y VIP,

estaciones de difusión y quejas, en donde el pasajero digitalmente inserta sus quejas, sugerencia o comentario del servicio recibido en el aeropuerto.

El aeropuerto Eloy Alfaro de Manta, cuenta con 2 plataformas operativas, que son utilizadas hasta el momento por la DGAC (Dirección General de Aviación Civil), donde se realizan las operaciones aerocomerciales de pasajeros nacionales e internacionales, y de carga; la FAE (Fuerza Aérea Ecuatoriana), exclusiva para operaciones militares, de la Base de Manta.

4.1.2. PROBLEMÁTICA DEL AEROPUERTO

El Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta de Manta posee una infraestructura con una capacidad diaria de aproximadamente 300 pasajeros, es atendido por cinco aerolíneas, dos de ellas nacionales y tres internacionales específicamente de compañías venezolanas. Para identificar la problemática se procedió a elaborar la matriz CPES (Causa – Problema – Efecto – Solución), la información que se encuentran en esta matriz fue obtenida a través de conversaciones con los usuarios internos; (personal administrativo, operativo y de aerolínea del aeropuerto) y los resultados se muestran a continuación.

Cuadro 4.2. Análisis causa, problema, efecto y solución del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	SOLUCIÓN
Infraestructura del aeropuerto pequeña	No hay un patio de comidas dentro del aeropuerto, ni restaurantes cerca del mismo	Clientes no satisfechos	Aumentar la infraestructura aeroportuaria
Poco personal de trabajo	Personal Operativo cumplen actividades de otros	Desorganización en las áreas de trabajo	Aumento de personal especializado
Bajos ingresos económicos en el aeropuerto	Poco personal en las distintas áreas de trabajo (operativa y administrativa)	Desorganización en las áreas de trabajo	Solicitar aumento de personal a la DGAC
Aeropuerto pequeño	Escasas frecuencias aéreas	Turistas tienen que ir a otros aeropuertos del país	Implementar propuestas con nuevas frecuencias a otras ciudades o países.
Escasas frecuencias aéreas	Baja demanda de turistas	Desinterés por contratar más personal, y por el aumento de servicios	Propuesta para el incremento de la demanda

Fuente: Elaboración propia

Basado en los resultados de la matriz se puede indicar que es evidente que el aeropuerto tiene déficit en los servicios debido a la inexistencia de un patio de

comidas o restaurantes dentro o cerca de la terminal del aeropuerto, insuficientes cajeros automáticos, tiendas comerciales, puntos de información turístico y de entretenimiento, áreas operacionales muy estrechas, ausencia de señaléticas para llegar al aeropuerto, poco personal, y las escasas frecuencias aéreas que son uno de los motivos principales por el que el incremento de la demanda turística dentro del aeropuerto y la ciudad es muy baja.

A esto se concatena la carencia de personal especializado en atención al cliente, por este motivo los usuarios de las aerolíneas aluden que es necesario el aumento del personal, porque consideran que existe personal que realizan actividades diferentes a las de su competencia genera que los servicios sean ineficientes.

4.1.3. ANÁLISIS FODA

A través de la problemática existente en el Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta se realizará el análisis FODA donde se conocerá la situación actual del objeto de estudio, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso de las operaciones y servicios.

Tomando su fortaleza a la ciudad de Manta como centro en la que la economía crece día a día con las diversas actividades de sus habitantes, su oportunidad está compuesta en la modernización y ampliación del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta como factor favorable en el entorno que actúa, el mismo que le hace frente a su mayor debilidad que se centra en los servicios o actividades que no se desarrollan positivamente la demanda y las constantes amenazas que provienen del entorno principalmente en el centralismo que reciben los Aeropuertos Internacionales de Quito y Guayaquil. A continuación, en el cuadro 3.4 se muestra la matriz DAFO:

Cuadro 4.3. Análisis FODA del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

ANÁLISIS FODA FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Ubicación geográfica estratégica	1. Polución aérea
2. Posee suficiente terreno para incrementar su capacidad operacional	2. Problema de señalización, desde y hacia el aeropuerto.
3. Vinculación geográfica con el puerto	3. Terminal y pista no muy amplia
4. Aeropuerto Internacional para el manejo de cargas	4. Deficientes servicios aeroportuarios
5. Único aeropuerto internacional activo en Manabí y zona costera.	5. Número de personal limitado
6. Es el aeropuerto internacional más noroccidental de Sudamérica	6. Tecnología e Información limitada
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Exportaciones directas de productos sin escala	1. Inseguridad
2. Modernización y ampliación de la infraestructura	2. La falta de diversificación de las exportaciones.
3. Ampliación de nuevas frecuencias aéreas comerciales	3. Centralismo de Quito y Guayaquil
4. Implementación de nuevas frecuencias aéreas internacionales de carga	4. Crisis económica mundial.
5. Vinculación puerto – aeropuerto para el desarrollo de turismo	5. Desastres naturales (fenómeno del niño)
6. Creciente planta industrial pesquera	6. Costos de exportación

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 4.4. Ponderación de análisis FODA del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

		FACTORES EXTERNOS														TG	
		OPORTUNIDADES							AMENAZAS								
		O1	O2	O3	O4	O5	O6	T	A1	A2	A3	A4	A5	A6	T		
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	F1	2	2	3	3	3	3	16	1	1	4	2	2	1	11	
		F2	4	3	3	3	1	2	16	2	2	1	2	1	1	9	
		F3	1	1	1	2	3	2	10	2	2	2	2	1	2	11	
		F4	2	4	2	3	1	3	15	1	2	3	2	2	3	13	
		F5	2	4	3	3	4	3	19	2	2	4	3	3	2	16	
		F6	4	3	2	2	4	3	18	4	3	1	2	2	2	14	
	T	15	17	14	16	16	16	94	12	12	15	13	11	11	74	168	
	DEBILIDADES	D1	2	2	2	4	1	1	12	1	1	1	1	2	1	7	
		D2	2	4	4	3	1	1	15	3	2	3	1	1	1	11	
		D3	2	4	3	3	2	1	15	2	2	2	2	1	1	10	
		D4	3	4	4	3	3	2	19	3	2	3	2	1	2	13	
		D5	2	4	3	3	1	1	14	2	2	2	2	1	1	10	
		D6	3	4	4	2	2	2	17	1	2	1	2	1	1	8	
T		14	22	20	18	10	8	92	12	11	12	10	7	7	59	151	
TG								186							133		

Fuente: Elaboración propia

PROBLEMA ESTRATÉGICO GENERAL

Si se mantiene el centralismo de los aeropuertos de Quito y Guayaquil, teniendo en cuenta que existen deficientes servicios aeroportuarios en el Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, aunque sea el único aeropuerto internacional activo en Manabí y la zona costera, no podrá modernizarse ni ampliarse plenamente la infraestructura del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

SOLUCIÓN ESTRATÉGICA

Si la organización aprovecha el aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta como único aeropuerto internacional activo en Manabí y la zona costera, basados en la proyección de la modernización y ampliación de la infraestructura, constituiría una puerta de acceso al turismo con mayor demanda proponiendo estrategias que posibiliten minimizar el centralismo de Quito y Guayaquil lo cual ayudará a superar los deficientes servicios aeroportuarios.

4.1.4. ESTUDIO DE MERCADO

ANÁLISIS DE SERVICIOS TURÍSTICOS, ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ELOY ALFARO DE MANTA

Si bien los servicios turísticos son acciones que se llevan para lograr la satisfacción del usuario, podemos mencionar que el Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta carece de dichos servicios caracterizándose como uno de los más álgidos la información turística que requiere el usuario para saber sobre cómo llegar a su destino o escuchar ideas sobre qué hacer cuando llega. La información turística sobre como: transporte que impliquen los traslados en las principales zonas de la ciudad de Manta y provincia de Manabí, otros servicios son los mapas, alquiler de coches, hoteles y atracciones turísticas considerados las principales necesidades de los usuarios del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Dentro del aeropuerto de Manta el único servicio turístico que existe es un pequeño bar restaurante llamado “DELY”, que cuenta con el servicio de bebidas y comidas rápidas propiedad del grupo Manta Host. El Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta carece dentro y en alrededores de servicios turísticos, el mismo que han sido mencionados con anterioridad en el documento. Sin embargo como toda empresa contiene los servicios administrativos y operativos que a continuación se detallan:

El equipo administrativo dentro del aeropuerto de Manta se encarga de asignar y supervisar las atenciones que brinda el personal de operaciones y de las distintas aerolíneas. Esta área brinda el apoyo técnico y recursos a las áreas que así lo requieran, se puede aludir que dichos servicios se realizan de manera eficaz a pesar de las limitaciones dentro del Aeropuerto.

Los servicios operativos existentes dentro del aeropuerto de Manta son la pantalla de información de vuelos nacionales, es decir horarios de los vuelos hacia la ciudad de Quito y viceversa, además en la sala de espera, el equipo de operaciones brinda a los usuarios la mayor atención necesaria al momento de brindar información.

Entre las principales actividades operativas que se desarrollan dentro del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta de Manta, en las cuales presentan problemas se encuentran: los servicios de rampa, en donde se debe prestar mayor atención en el acondicionamiento de los servicios que se requieren a bordo y la asistencia en casos de pasajeros que requieren una atención especial; área de almacenamiento de carga, donde el sector de almacenaje no está dotado para gestionar la regularización de la carga existente; y servicios de seguridad que no cumplen a cabalidad con el sistema de control de pasajeros y su equipaje.

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Para la realización de esta investigación y la aplicación de encuestas se tomó como base los datos obtenidos en lo que respecta a la demanda turística en el

Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta de Manta. De acuerdo a la información proporcionada por el equipo de operaciones del Aeropuerto, según los cuales el año 2015 se usó las instalaciones del aeropuerto 25,500 de pasajeros nacionales y de 126,897 internacionales. Con estos datos obtenemos el tamaño de la muestra aplicando la siguiente fórmula, en donde:

NACIONALES

$$N= 25,500$$

$$P= 0.5$$

$$Q= 0.5$$

$$Z= 0.95- 1.64$$

$$K= 0.05$$

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

$$n = \frac{1.64^2 * 25,500 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (25500 - 1) + 1.64^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$\frac{2.6896 * 25,500 * 0.5 * 0.5}{0.0025 * (25,499) + 2.6896 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{17,146.20}{16.6093} = 1032.33$$

INTERNACIONALES

$$N= 126,897$$

$$P= 0.5$$

$$Q= 0.5$$

$$Z= 0.95- 1.64$$

$$K= 0.05$$

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

$$n = \frac{1.64^2 * 126,897 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (126,897 - 1) + 1.64^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$\frac{2.6896 * 126,897 * 0.5 * 0.5}{0.0025 * (126,896) + 2.6896 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{85,325.5428}{79.311681} = 1075.82$$

Con los resultados obtenidos tenemos que la muestra a considerar en el caso de pasajeros internacionales es de 1076 y de pasajeros nacionales es de 1032. También se aplicaron encuestas aplicadas al personal administrativo (5), operativo (67) y a los usuarios de aerolíneas (37); para ello no se utilizó ninguna fórmula de muestreo, ya que directamente se encuestó a todo el personal interno del aeropuerto (Ver anexo 10).

RESULTADOS DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS INTERNACIONALES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ELOY ALFARO DE MANTA DE MANTA

Cuadro 4.5. Género de los turistas Internacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	628	58%
Femenino	448	42%
Total	1076	100%

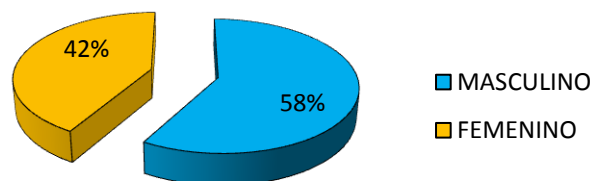


Gráfico 4.1. Género de los turistas Internacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

ANÁLISIS: Si la mayoría de encuestados son de género masculino se puede aludir que es porque los varones (58%) son más gustosos en viajar solos.

Cuadro 4.6. Edad de turistas Internacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

Edad	Frecuencia	Porcentaje
15-30	342	32%
31-50	268	25%
50 en adelante	466	43%
Total	1076	100%

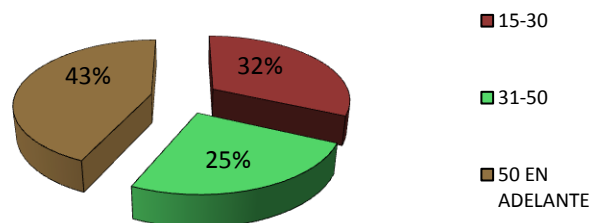


Gráfico 4.2. Edad de los turistas Internacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

ANÁLISIS: Se deduce que los usuarios el 43% son mayores de 50 años de edad, esto se debe a que son personas que por lo general están jubilados y viajan por motivo de descanso.

PREGUNTA 1 ¿Qué le parece el servicio de transporte desde y hacia el aeropuerto?

Cuadro 4.7. Calificación del servicio de transporte por parte de los turistas Internacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Servicio de transporte	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	430	40%
Muy bueno	498	46%
Bueno	141	13%
Malo	7	1%
Total	1076	100%

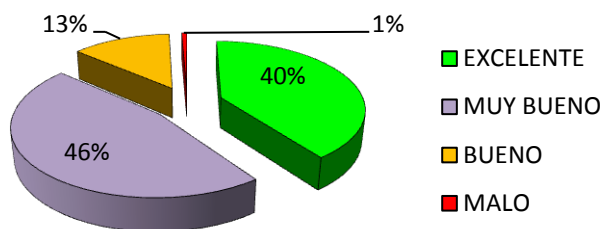


Gráfico 4.3. Calificación del servicio de transporte por parte de los turistas Internacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

ANÁLISIS: Si los usuarios (1%) no están muy satisfechos con el servicio de transporte, es debido a que los taxistas que brindan el servicio de transporte elevan sus tarifas por el desconocimiento que los usuarios tienen acerca de las mismas, causando molestias y quejas en los turistas.

PREGUNTA 2 ¿Cree usted que es completa la información sobre los vuelos proporcionada por las pantallas en el aeropuerto?

Cuadro 4.8. Evaluación de la calidad de información brindada a los turistas Internacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Información de vuelos	Frecuencia	Porcentaje
Si	167	16%
No	909	84%
Total	1076	100%

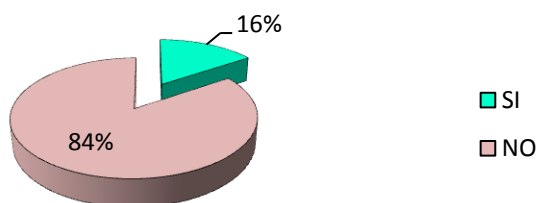


Gráfico 4.4. Evaluación de la calidad de información brindada a los turistas Internacionales del Aeropuerto

ANÁLISIS: Existe descontento en el 84% de los turistas por la información proporcionada en pantallas ya que solo proyectan los vuelos nacionales y la misma no es percibida de manera completa.

PREGUNTA 3 ¿Satisface sus necesidades la oferta de productos (bares, restaurantes, tiendas) que se ofrecen dentro del aeropuerto?

Cuadro 4.9. Satisfacción de la demanda de los turistas Internacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Oferta de productos dentro del aeropuerto	Porcentaje	Frecuencia
Si	3%	34
No	97%	1042
Total	100%	1076

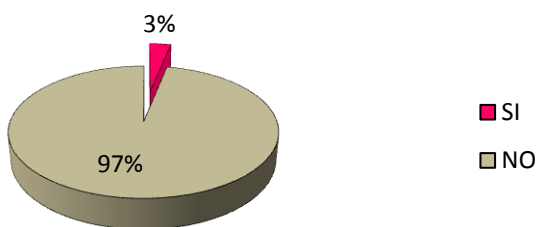


Gráfico 4.5. Satisfacción de la demanda de los turistas Internacionales del Aeropuerto

ANÁLISIS: Con respecto a los servicios que se ofrecen dentro del aeropuerto, la el 97% de usuarios concuerdan diciendo que no satisfacen sus necesidades la oferta de productos, debido a que no existen los servicios que ellos esperan, dentro y fuera del aeropuerto.

PREGUNTA 4 ¿Está usted de satisfecho con el servicio y el trato que recibe en los counter de las aerolíneas?

Cuadro 4.10. Evaluación de la atención al cliente por parte de los turistas Internacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Servicio y trato en los counter de aerolíneas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1002	93%
No	74	7%
Total	1076	100%

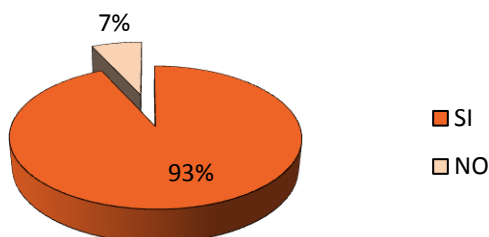


Gráfico 4.6. Evaluación de la atención al cliente por parte de los turistas Internacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

ANÁLISIS: Existe cierta insatisfacción en el 7% de los usuarios hacia el servicio que reciben en los counter de las aerolíneas, esto se debe a que los pasajeros dicen no ser informados por el tiempo de espera al momento del chequeo y esto se les torna molesto.

PREGUNTA 5 ¿Está satisfecho con el sistema de manejo de equipaje en el aeropuerto?

Cuadro 4.11. Satisfacción del usuario por manejo de equipaje del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

Manejo de equipaje	Frecuencia	Porcentaje
Si	1007	94%
No	69	6%
Total	1076	100%

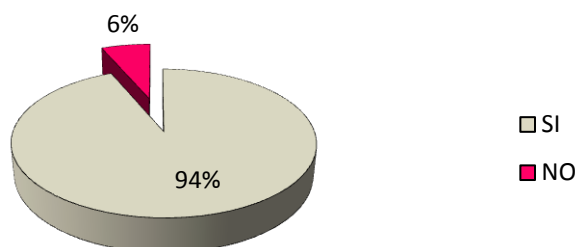


Gráfico 4.7. Satisfacción del usuario por manejo de equipaje del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

ANÁLISIS: La insatisfacción del 6% de turistas con el sistema de manejo de equipaje en el aeropuerto se debe a la inexistencia de un pabellón en donde los equipajes sean empaquetados de forma segura y rápida.

PREGUNTA 6 ¿Cuál es su criterio sobre la señalética desde y hacia el aeropuerto?

Cuadro 4.12. Criterio de los usuarios sobre la señalética desde y hacia el aeropuerto

Señalética desde y hacia el aeropuerto	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	216	20%
Limitada	412	38%
Insuficiente	448	42%
Total	1076	100%

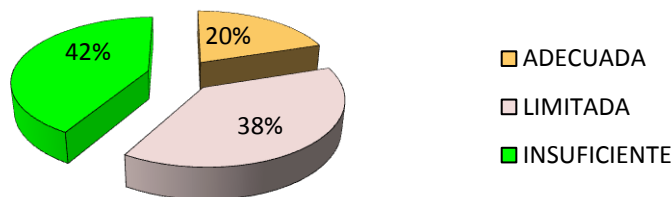


Gráfico 4.8. Criterio de los usuarios sobre la señalética desde y hacia el aeropuerto

ANÁLISIS: El 42% de usuarios consideran que es insuficiente, esto se debe a que en realidad no es visible encontrar una que muestre exactamente la dirección y/o kilómetros desde o hacia el aeropuerto o centro de Manta, y los usuarios que presumen que es adecuada 20%, es porque ya han tenido la oportunidad de estar en ocasiones anteriores y se tiene por tanto el conocimiento necesario o no se dan cuenta de la carencia de señaléticas.

PREGUNTA 7 ¿Cuál es su criterio sobre la seguridad que brinda el aeropuerto a los pasajeros?

Cuadro 4.13. Opinión de los usuarios de la seguridad que brinda el aeropuerto

Seguridad que brinda el aeropuerto a los pasajeros	Frecuencia	Porcentaje
Limitada	417	39%
Insuficiente	402	38%
Adecuada	247	23%
Total	1076	100%

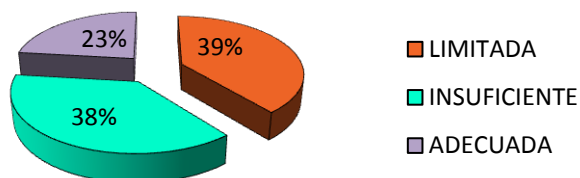


Gráfico 4.9. Opinión de los usuarios de la seguridad que brinda el aeropuerto

ANÁLISIS: Los usuarios (38%) consideran que la seguridad que brinda el aeropuerto es insuficiente ya que existen vuelos nocturnos y pues en ocasiones no se observa el patrullaje de la policía para el debido resguardo de los pasajeros, de manera que los mismos se sientan inseguros y a su vez desorientados.

PREGUNTA 8 ¿Qué servicios considera que deberían implementarse en el aeropuerto?

Cuadro 4.14. Servicios que deberían implementarse en el aeropuerto, a pedido de los usuarios

Servicios que deberían implementarse en el aeropuerto	Frecuencia	Porcentaje
Wifi	102	9%
Patio de comidas	378	35%
Tiendas	298	28%
Cyber	43	4%
Cajeros automáticos	97	9%
Artesanías	158	15%
Total	1076	100%

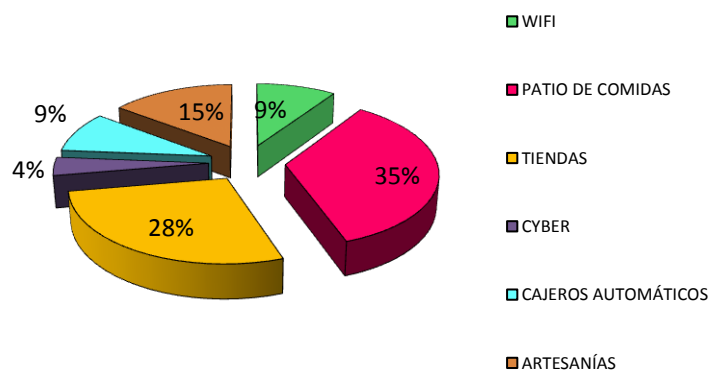


Gráfico 4.10. Servicios que deberían implementarse en el aeropuerto, ha pedido de los usuarios.

ANÁLISIS: Los pasajeros consideran que es necesario que se implementen nuevos servicios dentro y fuera del aeropuerto, como la existencia de un patio de comidas (35%), ya que no lo hay en el aeropuerto ni en sus alrededores, y es una de las necesidades más relevantes que presentan los turistas, así mismo aluden que debe de existir cyber café, puesto que no se tiene Wifi en la terminal, añadiendo que ya debería tenerlo como un servicio básico, además de las tiendas que también lo consideran importante.

PREGUNTA 9 ¿Según su criterio a que destinos deberían generarse nuevas frecuencias?

Cuadro 4.15. Evaluación de destinos que generen nuevas frecuencias en el aeropuerto

Destinos que deberían generar nuevas frecuencias	Frecuencia	Porcentaje
Guayaquil	309	29%
Cuenca	114	11%
Galápagos	215	20%
Lima	123	11%
Bogotá	43	4%
New York	67	6%
Miami	75	7%
Buenos Aires	8	1%
San Vicente	21	2%
Cuba	66	6%
Madrid	35	3%
Total	1076	100%

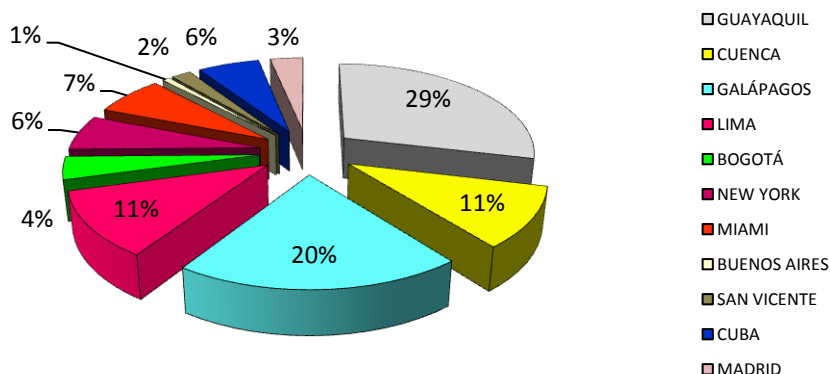


Gráfico 4.11. Evaluación de destinos que generen nuevas frecuencias en el aeropuerto

ANÁLISIS: Los usuarios del aeropuerto, consideraron que deberían de generarse nuevas frecuencias aéreas, especialmente el 29% hacia la ciudad de Guayaquil, ya que el tiempo y trayecto de viaje en transporte terrestre es más o menos cansado. Así mismo el trayecto de viaje hacia Cuenca y Galápagos, aparte del tiempo del viaje y del cansancio que se puede generar, son los tres destinos más turísticos del país. Estos usuarios determinan también que es importante que

existan conexiones desde Manta a Lima (11%), se alude que sea por el comercio ya que pueden conseguir prendas a precios económicos.

PERFIL DEL USUARIO INTERNACIONAL

Cuadro 4.16. Perfil del usuario internacional

Edad	50 años en adelante
Género	Masculino
Perspectiva del servicio desde y hacia el aeropuerto	Muy bueno
Información de vuelos en pantalla del aeropuerto	Incompleta
Oferta de productos y servicios en el aeropuerto	Insatisfactorio
Servicio en los counter de aerolíneas	Insatisfactorio
Sistema de manejo de equipaje	Insatisfactorio
Señalética desde y hacia el aeropuerto	Insatisfactorio
Seguridad	Limitada
Servicios que desea el usuario	Patio de comidas, tiendas, artesanías, wifi, cajeros, cyber.
Frecuencias aéreas	Guayaquil, Cuenca y Lima

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS: La mayoría de los turistas internacionales que usaron los servicios del aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta son de género masculino que constan desde los 50 años de edad en adelante, se alude que estos tipos de usuarios son los que más viajan porque a cierta edad son más gustosos de viajar solos y suelen estar jubilados; cierto porcentaje de estos turistas consideran que el servicio desde y hacia el aeropuerto es muy buena.

Afirman que la información proyectada en las pantallas es incompleta, la oferta de productos y servicios dentro del aeropuerto es insatisfactorio por la inexistencia de bares, patio de comidas, tiendas comerciales, cajeros automáticos, etc.; así como también el servicio de los counter en las aerolíneas debido a que sabe existir desorganización por parte del personal operativo del aeropuerto; mencionan que es insatisfactorio el sistema de manejo de equipaje y señalética desde y hacia el aeropuerto, lo cual provoca retraso por parte de ellos para llegar al aeropuerto.

Otras de las falencias que consideran que existe en el aeropuerto, es la seguridad, ya que el acceso hacia el aeropuerto en horas de la noche se torna muy solitario y en ciertas ocasiones sin la presencia de patrullas policiales que resguarde la

seguridad de los usuarios y personas que transitan por la avenida principal antes de entrar al aeropuerto. Para estos turistas es necesaria la existencia de patio de comidas, de tiendas, artesanías, cajeros, cyber, wifi, etc., dentro del aeropuerto, ya que sería de alto entretenimiento para ellos cuando les toque esperar vuelos. También creen que es importante el aumento de nuevas frecuencias aéreas hacia la ciudad de Guayaquil, Cuenca y Lima; lugares con muchos atractivos turísticos para conocer y descansar.

NECESIDADES

- Implementación de nuevos servicios dentro y fuera del aeropuerto como patio de comidas, Wifi, cajeros automáticos y de cambio de monedas, cyber café, tiendas de suvenires y comerciales.
- Colocación de señaléticas desde y hacia el aeropuerto.
- Apertura de nuevas frecuencias aéreas en especial con destino a Guayaquil.
- Aumentar la información de vuelos dentro de las pantallas del aeropuerto
- Ofrecer mejor servicio y trato a los usuarios en los counter de las aerolíneas
- Mejorar el sistema de manejo de equipaje lo cual se debe a la inexistencia de un pabellón en donde los equipajes sean empaquetados de forma segura y rápida.
- Incrementar la seguridad ya que existen vuelos nocturnos y en ocasiones no se observa el patrullaje de la policía para el debido resguardo de los pasajeros.
- Implementación de vuelos que faciliten la visita a destinos turísticos del país.

RESULTADOS DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS NACIONALES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ELOY ALFARO DE MANTA DE MANTA

Cuadro 4.17. Género de los turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	578	56%
Femenino	454	42%
Total	1032	100%

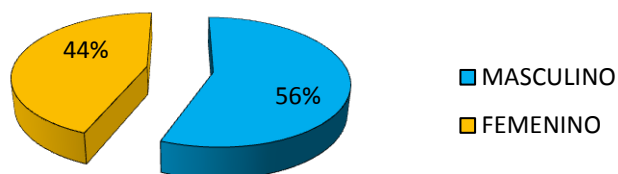


Gráfico 4.12. Género de los turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

ANÁLISIS: Si la mayoría de encuestados son de género masculino (56%) se puede aludir que existe un mayor porcentaje de hombres ejecutivos, comerciantes o viajeros.

Cuadro 4.18. Edad de turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

Edad	Frecuencia	Porcentaje
15-30	281	27%
31-50	441	43%
50 en adelante	310	30%
Total	1032	100%

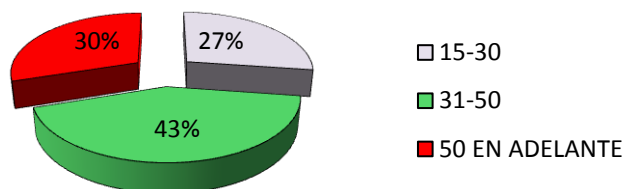


Gráfico 4.13. Edad de turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

ANÁLISIS: Se deduce que los usuarios que mayormente viajan oscilan entre los 31 y 50 años de edad (43%), por motivo de trabajo o negocios.

PREGUNTA 1 ¿Qué le parece el servicio de transporte desde y hacia el aeropuerto?

Cuadro 4.19. Calificación del servicio de transporte por parte de los turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Servicio de transporte	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	194	19%
Muy bueno	770	74%
Bueno	60	6%
Malo	8	1%
Total	1032	100%

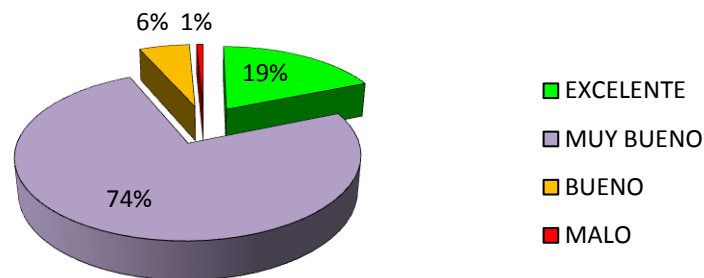


Gráfico 4.14. Calificación del servicio de transporte por parte de los turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

ANÁLISIS: De acuerdo a la perspectiva que tienen los turistas acerca del servicio de transporte desde y hacia el aeropuerto existe cierta insatisfacción (1%), ya que a pesar de ser pasajeros nacionales también tienen dificultades con las tarifas que en ocasiones los taxistas exageran.

PREGUNTA 2 ¿Cree usted que es completa la información sobre los vuelos proporcionada por las pantallas en el aeropuerto?

Cuadro 4.20. Evaluación de la calidad de información brindada a los turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Información de vuelos	Frecuencia	Porcentaje
Si	965	94%
No	67	6%
Total	1032	100%

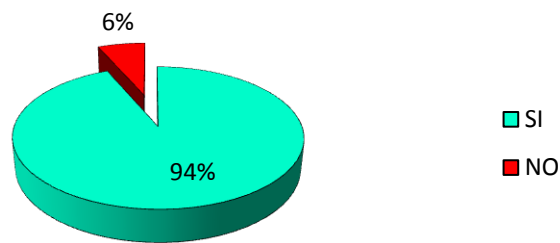


Gráfico 4.15. Evaluación de la calidad de información brindada a los turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

ANÁLISIS: Los usuarios a pesar de que se les proporciona la información de los vuelos nacionales, el 6% reconocen que no es completa, ya que se fijan en que no proyectan los vuelos internacionales.

PREGUNTA 3 ¿Satisface sus necesidades la oferta de productos (bares, restaurantes, tiendas) que se ofrecen dentro del aeropuerto?

Cuadro 4.21. Satisfacción de la demanda de los turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Oferta de productos	Frecuencia	Porcentaje
Si	428	41%
No	604	59%
Total	1032	100%

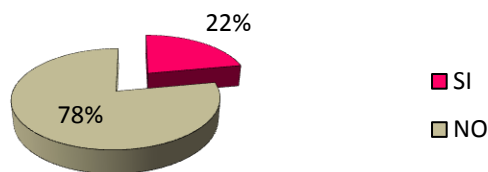


Gráfico 4.16. Satisfacción de la demanda de los turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

ANÁLISIS: Con respecto a los servicios que se ofrecen dentro del aeropuerto, la mayoría de usuarios (78%) concuerdan diciendo que no satisfacen sus necesidades la oferta de productos, debido a que no existen los servicios que ellos esperan, dentro y fuera del aeropuerto.

PREGUNTA 4 ¿Está usted de satisfecho con el servicio y el trato que recibe en los counter de las aerolíneas?

Cuadro 4.22. Evaluación de la atención al cliente por parte de los turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Servicio y trato en los counter de aerolíneas	Frecuencia	Porcentaje
Si	932	90%
No	100	10%
Total	1032	100%

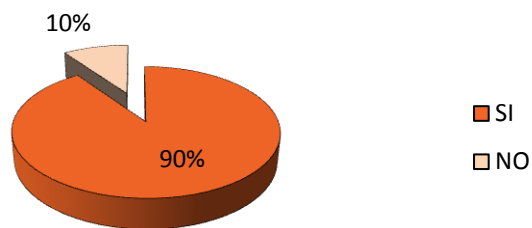


Gráfico 4.17. Evaluación de la atención al cliente por parte de los turistas Nacionales del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

ANÁLISIS: Existe cierta insatisfacción de los usuarios (10%) hacia el servicio que reciben en los counter de las aerolíneas, esto se debe a que los pasajeros dicen no ser informados por el tiempo de espera que lo consideran monótono y molesto al momento del chequeo y esto se les torna molesto.

PREGUNTA 5 ¿Está satisfecho con el sistema de manejo de equipaje en el aeropuerto?

Cuadro 4.23. Satisfacción del usuario por manejo de equipaje del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

Manejo de equipaje	Frecuencia	Porcentaje
Si	812	79%
No	220	21%
Total	1032	100%

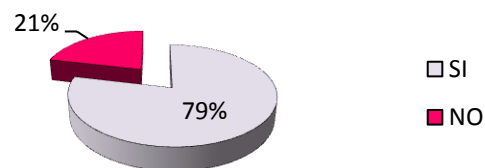


Gráfico 4.18. Satisfacción del usuario por manejo de equipaje del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

ANÁLISIS: El 21% de los turistas sienten insatisfacción con el manejo del equipaje en el aeropuerto, por ser demorado el retiro de equipaje por la falta de personal en dicha área.

PREGUNTA 6 ¿Cuál es su criterio sobre la señalética desde y hacia el aeropuerto?

Cuadro 4.24. Criterio de los usuarios sobre la señalética desde y hacia el aeropuerto

Señalética desde y hacia el aeropuerto	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	109	10%
Limitada	308	30%
Insuficiente	615	60%
Total	1032	100%

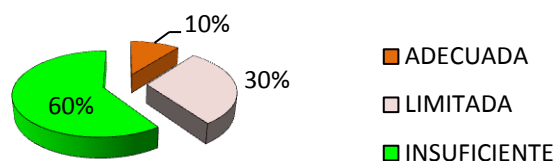


Gráfico 4.19. Criterio de los usuarios sobre la señalética desde y hacia el aeropuerto

ANÁLISIS: En cuanto a la señalética desde y hacia el aeropuerto el 60% de los usuarios consideran que es insuficiente, el cual alude que ellos con ser pasajeros nacionales encuentran dificultad al trasladarse de algún lugar a otro y que es casi imposible orientar a un pasajero internacional por el défcits de las mismas.

PREGUNTA 7 ¿Cuál es su criterio sobre la seguridad que brinda el aeropuerto a los pasajeros?

Cuadro 4.25. Opinión de los usuarios de la seguridad que brinda el aeropuerto

Seguridad que brinda el aeropuerto a pasajeros	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	608	59%
Limitada	326	32%
Insuficiente	98	9%
Total	1032	100%

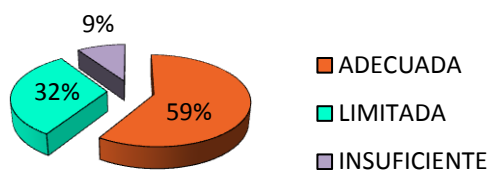


Gráfico 4.20. Opinión de los usuarios de la seguridad que brinda el aeropuerto

ANÁLISIS: El 9% de los usuarios consideran que la seguridad que brinda el aeropuerto es insuficiente ya que existen vuelos nocturnos y pues en ocasiones no se observa el patrullaje de la policía para el debido resguardo de los pasajeros, de manera que los mismos se sientan inseguros y a su vez desorientados así mismo aluden que no hay siquiera un UPC inmediato por alguna eventualidad que se presente en el aeropuerto o alrededores.

PREGUNTA 8 ¿Qué servicios considera que deberían implementarse en el aeropuerto?

Cuadro 4.26. Servicios que deberían implementarse en el aeropuerto pedido de los usuarios

Servicios que deberían implementarse en el aeropuerto	Frecuencia	Porcentaje
Wifi	105	10%
Patio de comidas	520	50%
Tiendas	256	25%
Cyber	69	7%
Cajeros automáticos	32	3%
Artesanías	50	5%
Total	1032	100%

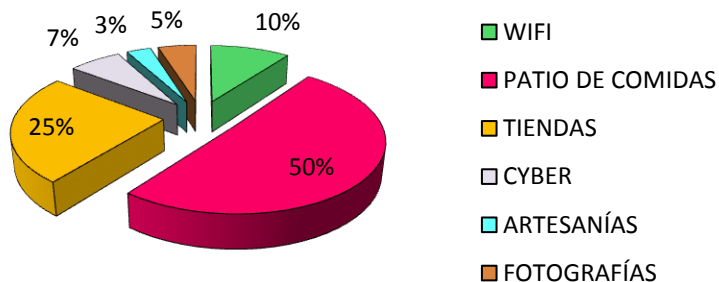


Gráfico 4.21. Servicios que deberían implementarse en el aeropuerto ha pedido de los usuarios

ANÁLISIS: Los pasajeros consideran que es necesario que se implementen nuevos servicios dentro y fuera del aeropuerto, como la existencia de un patio de comidas (50%), ya que no lo hay en el aeropuerto ni en sus alrededores, y es una de las necesidades más relevantes que presentan los turistas, así mismo dicen que debería existir un cyber, puesto que no se tiene Wifi en la terminal agregando que ya debería tenerlo como un servicio básico.

PREGUNTA 9 ¿Según su criterio a que destinos deberían generarse nuevas frecuencias?

Cuadro 4.27. Evaluación de destinos que generen nuevas frecuencias en el aeropuerto

Destinos que deberían generar nuevas frecuencias	Frecuencia	Porcentaje
Guayaquil	281	27%
Galápagos	189	18%
Lima	153	15%
Bogotá	137	13%
New York	62	6%
Miami	112	11%
Madrid	98	10%
Total	1032	100%

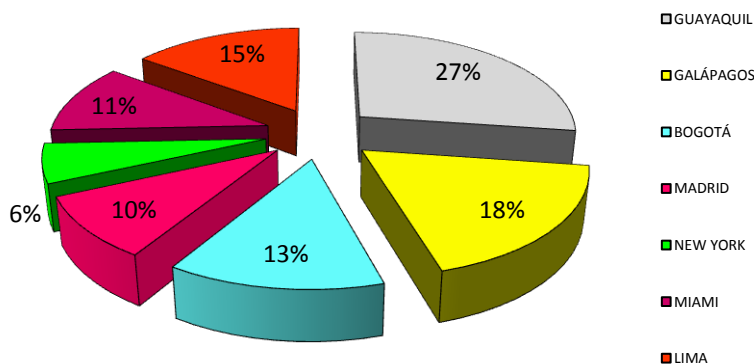


Gráfico 4.22. Evaluación de destinos que generen nuevas frecuencias en el aeropuerto

ANÁLISIS: Los usuarios del aeropuerto, consideraron que deberían de generarse nuevas frecuencias aéreas, especialmente hacia la ciudad de Guayaquil (27%), ya que el tiempo y trayecto de viaje en transporte terrestre es más o menos cansado.

Así mismo el trayecto de viaje hacia Galápagos, aparte del tiempo del viaje y del cansancio que se puede generar, son los dos destinos más turísticos del país. Estos usuarios determinan también que es importante que existan conexiones desde Manta a Lima (15%), se alude que sea por el comercio ya que pueden conseguir prendas a precios económicos.

PERFIL DEL USUARIO NACIONAL

Cuadro 4.28. Perfil del usuario nacional

Edad	Entre los 31 hasta 50 años
Género	Masculino
Perspectiva del servicio desde y hacia el aeropuerto	Muy bueno
Información de vuelos en pantalla del aeropuerto	Completa
Oferta de productos y servicios en el aeropuerto	Insatisfactorio
Servicio en los counter de aerolíneas	Satisfactorio
Sistema de manejo de equipaje	Satisfactorio
Señalética desde y hacia el aeropuerto	Insatisfactorio
Seguridad	Adecuada
Servicios que desea el usuario	Patio de comidas, tiendas, wifi, cajeros, cyber, artesanías,
Frecuencias aéreas	Guayaquil, Galápagos y Lima

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS: La mayoría de los turistas nacionales que usaron los servicios del aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta son de género masculino que constan desde los 31 hasta los 50 años de edad, se alude que estos tipos de usuarios son los que más viajan por motivo de negocios; cierto porcentaje de estos turistas consideran que el servicio desde y hacia el aeropuerto es muy buena.

Afirman que la información proyectada en las pantallas es completa, al solo usar vuelos nacionales se fijan en información de vuelos hacia el destino que viajan; consideran que la oferta de productos y servicios dentro del aeropuerto es insatisfactorio por la inexistencia de bares, patio de comidas, tiendas comerciales,

cajeros automáticos, etc.; aluden que el servicio de los counter en las aerolíneas y el sistema de manejo de equipaje es satisfactorio; en cuanto a la señalética desde y hacia el aeropuerto, mencionan que es insatisfactorio, muchos de estos turistas son procedentes de la Sierra y no conocen exactamente la ciudad de Manta.

Ciertos turistas aseguran que la seguridad hacia el aeropuerto es adecuada, por lo que les ha tocado ver la presencia de patrullas policiales al transitar desde o hacia el aeropuerto. Para estos turistas es necesaria la existencia de patio de comidas, de tiendas, artesanías, cajeros, cyber, wifi, etc., dentro del aeropuerto, ya que sería de alto entretenimiento para ellos cuando les toque esperar vuelos. También creen que es importante el aumento de nuevas frecuencias aéreas hacia la ciudad de Guayaquil, Galápagos y Lima; lugares dinamizadores de la economía y muy turísticos.

NECESIDADES

- Implementación de nuevos servicios dentro y fuera del aeropuerto como patio de comidas, wifi, cajeros automáticos y de cambio de monedas, cyber café, tiendas de suvenires y comerciales.
- Colocación de señaléticas desde y hacia el aeropuerto.
- Apertura de nuevas frecuencias aéreas en especial con destino a Guayaquil, Quito, Galápagos, Cuenca.
- Aumentar la información de vuelos dentro de las pantallas del aeropuerto
- Ofrecer mejor servicio y trato a los usuarios en los counter de las aerolíneas
- Mejorar el sistema de manejo de equipaje lo cual se debe a la inexistencia de un pabellón en donde los equipajes sean empaquetados de forma segura y rápida.
- Incrementar la seguridad ya que saben haber vuelos nocturnos y en ocasiones no se observa el patrullaje de la policía para el debido resguardo de los pasajeros.

RESULTADOS DE ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE AEROLÍNEAS DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ELOY ALFARO DE MANTA DE MANTA

PREGUNTA 1 ¿Cuál es su criterio sobre las facilidades de ingreso y salida del aeropuerto?

Cuadro 4.29. Evaluación de facilidades de ingreso y salida del aeropuerto

Facilidades de ingreso y salida del aeropuerto	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	28	76%
Muy bueno	8	21%
Bueno	1	3%
Malo	0	0%
Total	37	100%

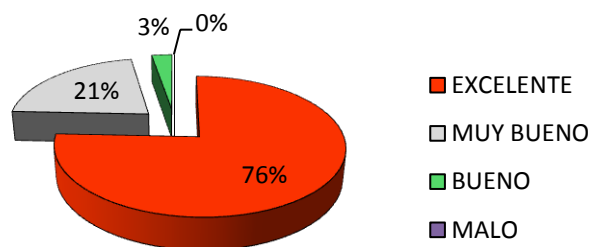


Gráfico 4.23. Evaluación de facilidades de ingreso y salida del aeropuerto

ANÁLISIS: La mayoría de ellos 76%, lo hacen en carro propio o utilizan el servicio de transporte que brinda el aeropuerto, es por eso que consideran excelente la facilidad de ingreso y salida del aeropuerto, sin fijarse en la atención que brindan los prestadores de servicio público como taxis, y esto sí es un problema ya que los taxistas suben la tarifa de los pasajes porque el acceso hacia el aeropuerto no es muy concurrido.

PREGUNTA 2 ¿Considera adecuada la infraestructura del aeropuerto para la operación de vuelos nacionales e internacionales?

Cuadro 4.30. Evaluación de infraestructura del aeropuerto para la adecuada operación de vuelos nacionales e internacionales.

Infraestructura del aeropuerto para la operación de vuelos	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	95%
No	2	5%
Total	37	100%

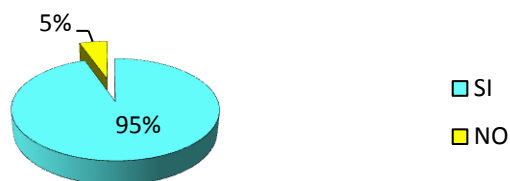


Gráfico 4.24. Evaluación de infraestructura del aeropuerto para la adecuada operación de vuelos nacionales e internacionales.

ANÁLISIS: Cierta parte del personal (5%) de aerolínea consideran que no es adecuada la infraestructura del aeropuerto porque dicen que para que este servicio sea completo deberá ampliarse las salas de embarque, pre embarque y terminal entre otros factores más.

PREGUNTA 3 ¿Qué servicios adicionales considera que debería implementarse?

Cuadro 4.31. Servicios adicionales a implementarse en el aeropuerto

Servicios adicionales	Frecuencia	Porcentaje
Patio de comidas	31	84%
Tiendas	6	16%
Total	37	100%

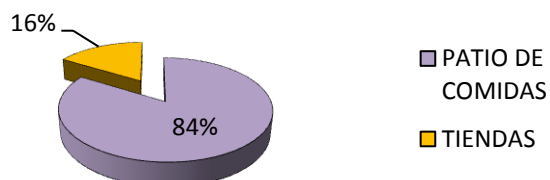


Gráfico 4.25. Servicios adicionales a implementarse en el aeropuerto

ANÁLISIS: Tal como se manifiesta en las encuestas anteriores, el personal de aerolínea dice que es necesaria y primordial la existencia de un patio de comidas (84%), ya que deben de enviar a comprar sus alimentos a lugares no cercanos del aeropuerto.

PREGUNTA 4 ¿Cuál es su criterio sobre las facilidades que proporciona el aeropuerto para el personal de las aerolíneas?

Cuadro 4.32. Facilidades proporcionadas por el aeropuerto para el personal de aerolíneas

Facilidades que proporciona el aeropuerto para el personal de aerolíneas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	10	27%
Muy bueno	22	59%
Bueno	5	14%
Malo	0	0%
Total	37	100%

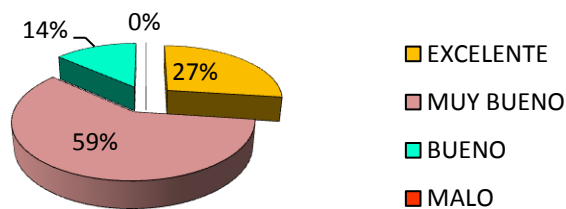


Gráfico 4.26. Facilidades proporcionadas por el aeropuerto para el personal de aerolíneas

ANÁLISIS: Existe cierta insatisfacción por parte de los usuarios de aerolíneas (14%) con facilidades que se les proporcionan, ya que no pueden encontrar un patio de comidas o un restaurante cerca, así mismo dicen sentirse insatisfechos con el área que les facilitan ya que son muy angostos.

PREGUNTA 5 ¿Cuál es su criterio sobre los sistemas de seguridad que se da en el aeropuerto?

Cuadro 4.33. Sistemas de seguridad que brinda el aeropuerto

Sistemas de seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	32	86%
Muy bueno	4	11%
Bueno	1	3%
Malo	0	0%
Total	37	100%

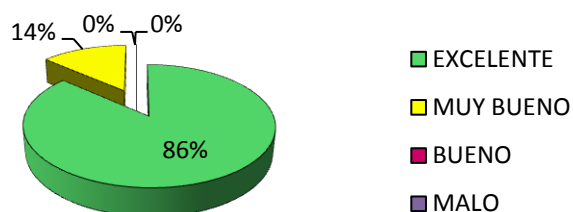


Gráfico 4.27. Sistemas de seguridad que brinda el aeropuerto

ANÁLISIS: La mayoría del personal de aerolínea, consideran que es excelente (86%) el sistema de seguridad que se da en el aeropuerto, puesto a que se maneja mediante códigos y para muchos es difícil de descifrarlos tomándolo como una ventaja y plena seguridad al momento de darse un imprevisto interno procurando siempre que este no se expanda en el lugar de su trabajo.

PREGUNTA 6 Califique de acuerdo a su perspectiva el manejo de instalaciones dentro y fuera del Aeropuerto

Cuadro 4.34. Climatización del aeropuerto

Climatización	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	31	84%
Regular	5	13%
Malo	1	3%
Total	37	100%

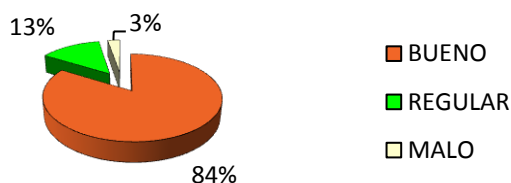


Gráfico 4.28. Climatización del aeropuerto

ANÁLISIS: El personal de aerolínea, opinan que la climatización dentro del aeropuerto es buena (84%), pero otros lo consideran no suficiente (1%), debido a que este no abastece las áreas y aquello se torna difícil y caluroso más aun cuando se tiene los vuelos internacionales.

PREGUNTA 6.1. Califique de acuerdo a su perspectiva el manejo de instalaciones dentro y fuera del Aeropuerto

Cuadro 4.35. Evaluación de la atención y guía al usuario en el aeropuerto

Atención y guía al usuario	Frecuencia	Porcentaje
Buena	28	76%
Regular	9	24%
Mala	0	0%
Total	37	100%

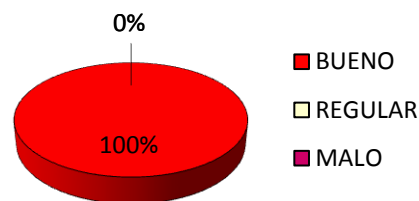


Gráfico 4.29. Evaluación de la atención y guía al usuario en el aeropuerto

ANÁLISIS: El 100% del personal de aerolínea se encuentra satisfecho con el servicio que brinda atención y guía al usuario, en el aeropuerto, debido a que el mismo es la ayuda inmediata de las aerolíneas en cuanto a anuncios, se podría decir con seguridad que trabajan en conjunto.

PREGUNTA 6.1.2. Califique de acuerdo a su perspectiva el manejo de instalaciones dentro y fuera del Aeropuerto.

Cuadro 4.36. Condiciones del estacionamiento de vehículos dentro del aeropuerto

Estacionamiento	Frecuencia	Porcentaje
Buena	36	97%
Regular	1	3%
Mala	0	0%
Total	37	100%

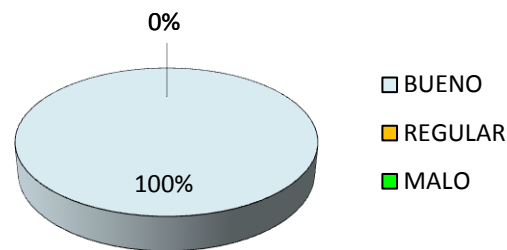


Gráfico 4.30. Condiciones del estacionamiento de vehículos dentro del aeropuerto

ANÁLISIS: El 100% del usuario de aerolíneas consideran que las instalaciones del aeropuerto, se encuentran en óptimas condiciones para realizar sus labores respectivos, aluden que las mismas se revisan cada mes para examinar el estado y si es de realizar algunos cambios, también lo llevan a cabo.

PREGUNTA 6.1.3. Califique de acuerdo a su perspectiva el manejo de instalaciones dentro y fuera del Aeropuerto

Cuadro 4.37. Señales de seguridad que brinda el aeropuerto en sus instalaciones

Señales de seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	32	86%
Regular	5	14%
Malo	0	0%
Total	37	100%

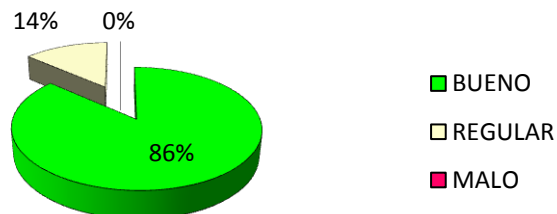


Gráfico 4.31. Señales de seguridad que brinda el aeropuerto en sus instalaciones

ANÁLISIS: El personal de aerolínea, dice encontrarse conforme con las señales de seguridad que tiene el aeropuerto, sin embargo, el 14% acota que estas no son las necesarias y suficientes para el servicio del transporte aéreo.

PREGUNTA 6.1.4. Califique de acuerdo a su perspectiva el manejo de instalaciones dentro y fuera del Aeropuerto

Cuadro 4.38. Manejo del transporte público dentro y fuera del aeropuerto

Trasporte público	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	12	29%
Regular	18	44%
Malo	11	27%
Total	37	100%

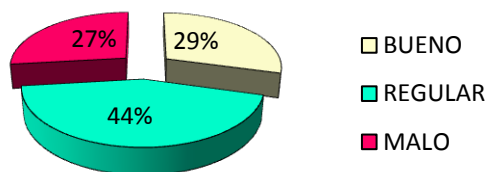


Gráfico 4.32. Manejo del transporte público dentro y fuera del aeropuerto

ANÁLISIS: se considera que el transporte público y dentro del aeropuerto es malo (27%) debido a que taxistas que no pertenecen a la asociación del aeropuerto abusan en precios, en ocasiones no utilizan el taxímetro tomándolo como sabiduría y beneficio, perjudicando a quienes utilizan el servicio.

PREGUNTA 6.1.5. Califique de acuerdo a su perspectiva el manejo de instalaciones dentro y fuera del Aeropuerto

Cuadro 4.39. Evaluación del estado de asientos de la terminal del aeropuerto

Asientos de la terminal	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	29	78%
Regular	8	22%
Malo	0	0%
Total	37	100%

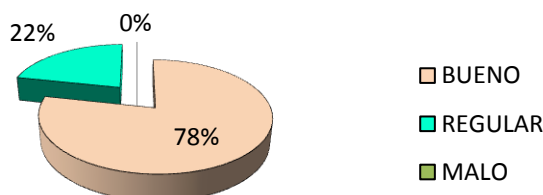


Gráfico 4.33. Evaluación del estado de asientos de la terminal del aeropuerto

ANÁLISIS: El personal de aerolínea (78%) considera que los asientos de la terminal del aeropuerto se encuentran en buenas condiciones para la espera de los pasajeros, sin embargo, otros (22%) también creen que no son los suficientemente cómodos para aquellos que esperan por un lapso de tiempo más largo el vuelo a tomar.

PREGUNTA 6.1.6. Califique de acuerdo a su perspectiva el manejo de instalaciones dentro y fuera del Aeropuerto

Cuadro 4.40. Evaluación del estado de asientos de la sala de embarque del aeropuerto

Asientos sala de embarque	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	31	84%
Regular	5	13%
Malo	1	3%
Total	37	100%

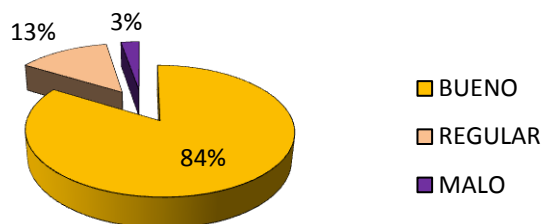


Gráfico 4.34. Evaluación del estado de asientos de la sala de embarque del aeropuerto

ANÁLISIS: El 84% aluden que los asientos de la sala de embarque están en condiciones de adecuadas para la espera de los pasajeros, porque a diferencia de los de la terminal estos son mucho más cómodos y hace que la espera en los pasajeros no tenga molestia alguna, aunque existen descontentos en el 3% del personal de aerolíneas porque son muy pocos los asientos.

PREGUNTA 7 ¿Qué sugerencia haría Ud. ¿Para mejorar el servicio del Aeropuerto Eloy Alfaro?

Cuadro 4.41. Sugerencias para la mejora del servicio en el aeropuerto

Sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
Aumento de personal	21	57%
Capacitación	12	32%
Organización	4	11%
Total	37	100%

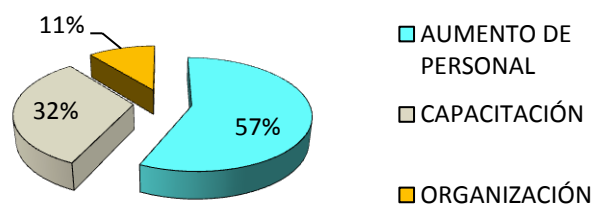


Gráfico 4.35. Sugerencias para la mejora del servicio en el aeropuerto

ANÁLISIS: Sugieren que se aumente el personal para mejorar el servicio de transporte aéreo (57%), mientras que algunos expresan que para que esto suceda también debe preexistir una organización más apropiada en las operaciones cuando arriban vuelos.

CRITERIO DE PERSONAL DE AEROLÍNEAS

Cuadro 4.42. Criterio de personal de aerolíneas

Infraestructura para operación de vuelos	Adecuada
Servicios	Patio de comidas y tiendas
Facilidades	Muy bueno
Sistemas de seguridad	Excelente
Climatización	Bueno
Atención y guía al usuario	Bueno
Condiciones de estacionamiento	Bueno
Señales de seguridad	Bueno
Transporte público	Regular
Estado de asientos de la terminal	Bueno
Asientos de embarque	Bueno
Sugerencias	Aumento de personal

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS: el personal de aerolíneas han considerado que la infraestructura del aeropuerto para la operación de vuelos es la adecuada, ya que para la cantidad de pasajeros que demandan la terminal, el espacio es el adecuado para abarcar cierta cantidad de usuarios. También aluden que es importante la existencia de servicios como patio de comidas y tiendas, ya que por muchas ocasiones les ha tocado enviar a alguien a buscar lo que necesiten ya sea para uso personal o para alimentación.

En cuanto a las facilidades que les brinda el aeropuerto, ellos mencionan que es muy bueno, así como los sistemas de seguridad, la climatización, atención y guía

al usuario, las condiciones de estacionamiento, señales de seguridad, el estado de asientos de la terminal y de la sala de embarque. Señalan que el servicio de transporte público que transporta hacia el aeropuerto es regular, por lo que toca esperar cierto tiempo para poder hacer uso de estos medios de transporte.

SUGERENCIAS

- Adecuar infraestructura para operación de vuelos nacionales e internacionales
- Implementación de nuevos servicios dentro del aeropuerto como patio de comidas y tiendas
- Aumentar personal operativo para mejorar el servicio de transporte aéreo.
- Facilidad de ingreso y salida desde y hacia el aeropuerto
- Mejorar el sistema de seguridad del aeropuerto
- Mejorar climatización, señales de seguridad y comodidad de asientos dentro del aeropuerto.

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL OPERATIVO DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ELOY ALFARO DE MANTA DE MANTA

PREGUNTA 1 Según su opinión las condiciones de su trabajo son:

Cuadro 4.43. Condiciones de trabajo del personal operativo del aeropuerto

Condiciones de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Excelentes	32	48%
Muy buenas	33	49%
Buenas	2	3%
Malas	0	0%
Total	67	100%

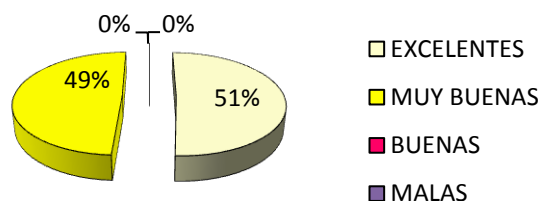


Gráfico 4.36. Condiciones de trabajo del personal operativo del aeropuerto

ANÁLISIS: el personal operativo en mayoría indica que sus condiciones de trabajo se encuentran muy buenas (49%), motivos por el cual tienen sus equipos en condiciones óptimas para la realización de su trabajo en cada de sus áreas.

PREGUNTA 2 ¿Cuál es su opinión sobre las capacitaciones recibidas hasta la fecha?

Cuadro 4.44. Capacitaciones del personal operativo recibidas en el aeropuerto

Capacitaciones recibidas	Frecuencia	Porcentaje
Adecuadas	57	85%
Limitadas	10	15%
Insuficientes	0	0%
Total	67	100%

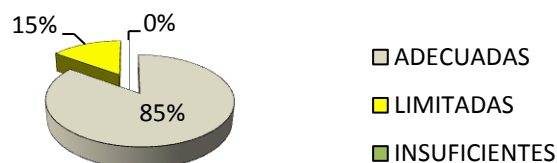


Gráfico 4.37. Capacitaciones del personal operativo recibidas en el aeropuerto

ANÁLISIS: Las capacitaciones para el personal operativo acotan que son adecuadas, porque son pertinentes al área en el que se desempeñan y las tienen a menudo, sin embargo, un grupo (15%) considera que son limitadas debido a que en ocasiones se requiere de más tiempo para el aprendizaje de las mismas.

PREGUNTA 3 El espacio destinado a su desempeño laboral es:

Cuadro 4.45. Espacio laboral del personal operativo del aeropuerto

Espacio laboral	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	21	31%
Limitado	43	64%
Insuficiente	3	5%
Total	67	100%

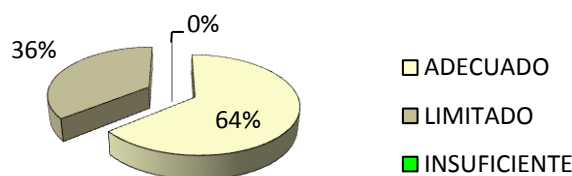


Gráfico 4.38. Espacio laboral del personal operativo del aeropuerto

ANÁLISIS: El 36% consideran que el espacio laboral otorgado es limitado debido a que no se puede llevar a cabo el trabajo con mayor satisfacción.

PREGUNTA 4 El equipo que utiliza para su desempeño laboral es:

Cuadro 4.46. Equipo laboral utilizado por el personal operativo del aeropuerto

Equipo laboral	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	20	30%
Limitado	45	67%
Insuficiente	2	3%
Total	67	100%

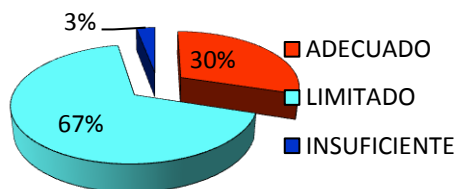


Gráfico 4.39. Equipo laboral utilizado por el personal operativo del aeropuerto

ANÁLISIS: El 3% expresa que es limitado el equipo que se les otorgan para su desempeño laboral, porque requieren de muchos más accesorios para realizar un buen trabajo.

PREGUNTA 5 La relación con su jefe inmediato superior es:

Cuadro 4.47. Relación jefe inmediato superior y el personal operativo del aeropuerto

Relación jefe inmediato superior	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	65	97%
Muy buena	2	3%
Buena	0	0%
Mala	0	0%
Total	67	100%

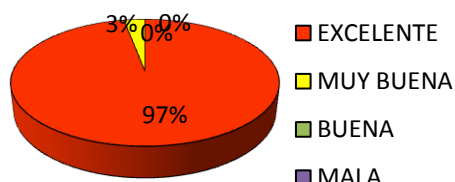


Gráfico 4.40. Relación jefe inmediato superior y el personal operativo del aeropuerto

ANÁLISIS: El 97% del personal operativo conserva una excelente relación con su jefe inmediato superior, pues es la adecuada para llevar a cabo un ambiente laboral ameno.

PREGUNTA 6 ¿En qué aspecto considera debería mejorar el aeropuerto?

Cuadro 4.48. Aspectos a mejorar en el aeropuerto

Aspecto que debería mejorar el aeropuerto	Frecuencia	Porcentaje
Equipos	12	18%
Capacitación al personal	3	5%
Facilidades para el personal operativo	23	34%
Señalización interna	22	33%
Seguridad en las instalaciones	7	10%
Total	67	100%

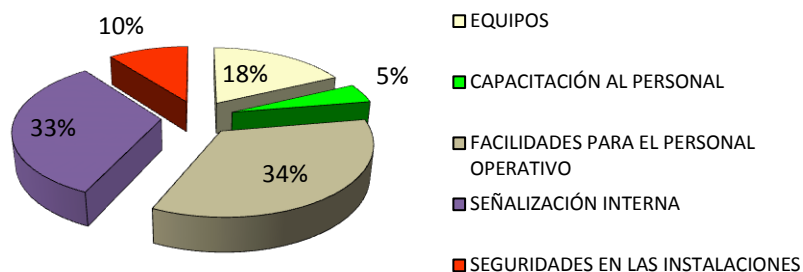


Gráfico 4.41. Aspectos a mejorar en el aeropuerto

ANÁLISIS: El personal operativo sugiere que se deben de otorgar las facilidades necesarias para laborar dentro del aeropuerto (34%), así mismo la colocación respectiva de señaléticas internas (33%) ya que muchas veces el turista no sabe hacia dónde o por donde ingresar a las áreas, también consideran importante la implementación de equipos para llevar a cabo un trabajo ameno, más seguridad en las instalaciones y la capacitación al personal para estar más seguros de la operatividad con la que tienen que cumplir.

PREGUNTA 7 ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar el servicio del aeropuerto Eloy Alfaro?

Cuadro 4.49. Sugerencias del personal operativo del aeropuerto para la mejora de servicios

Sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
Aumento de personal	42	63%
Capacitación al personal	25	37%
Total	67	100%

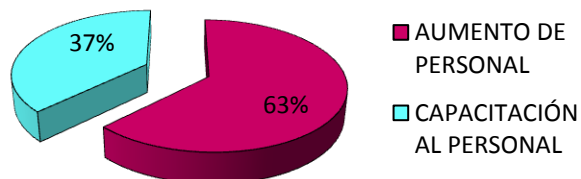


Gráfico 4.42. Sugerencias del personal operativo del aeropuerto para la mejora de servicios

ANÁLISIS: el personal operativo sugiere el aumento de personal (63%) para mejorar el servicio del transporte aéreo dentro y fuera del aeropuerto, y señalan

también que se debe capacitar más a menudo al personal para que el servicio que se brinde sea de calidad.

CRITERIO PERSONAL OPERATIVO

Cuadro 4.50. Criterio personal operativo

Condiciones de trabajo	Muy buenas
Capacitaciones recibidas	Adecuada
Área de trabajo	Limitado
Equipo de trabajo	Limitado
Relación con jefe superior	Excelente
Aspectos a mejorar	Facilidades, señalización interna, equipos
Sugerencias para mejorar servicio	Aumento de personal, capacitaciones

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS: el personal de operativo del aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, han considerado que las condiciones de trabajo en las que ellos laboran son muy buenas, y que son adecuadas las capacitaciones que frecuentemente saben recibir; aluden que el área para el que ellos desempeñan su rol de trabajo es limitado, por el espacio que es angosto y porque muchas veces les toca cumplir funciones de otro personal y tienen que compartir espacio, lo cual resulta incómodo para ellos; así mismo mencionan que el equipo de trabajo es limitado .

Mantienen una excelente relación con el jefe superior, lo cual hace que trabajen en confianza pero predispuestos siempre a realizar su mejor trabajo; consideran que el aeropuerto debe mejorar en muchos aspectos, tales como en facilidades, señalización interna y equipos para brindar un excelente servicio a los usuarios. Sugieren el aumento de personal y capacitaciones especialmente para quienes tienen poca experiencia.

SUGERENCIAS

- Incremento de infraestructura para brindar mayor espacio laboral al personal operativo
- Aumento de personal operativo
- Incremento de capacitaciones

- Aumento de equipamientos aeroportuarios

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ELOY ALFARO DE MANTA DE MANTA

PREGUNTA 1 Según su opinión las condiciones de su trabajo son:

Cuadro 4.51. Condiciones de trabajo del personal administrativo del aeropuerto

Condiciones de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Excelentes	4	80%
Muy buenas	1	20%
Buenas	0	0%
Malas	0	0%
Total	5	100%

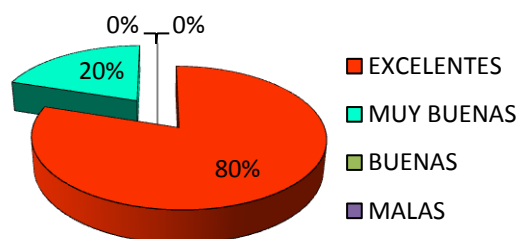


Gráfico 4.43. Condiciones de trabajo del personal administrativo del aeropuerto

ANÁLISIS: El 80% del personal administrativo se siente satisfecho con sus condiciones de trabajo, expresan que gozan de equipos en condiciones óptimas para la realización de su trabajo en cada de sus áreas.

PREGUNTA 2 ¿Cuál es su opinión sobre las capacitaciones recibidas hasta la fecha?

Cuadro 4.52. Capacitaciones del personal operativo recibidas en el aeropuerto

Capacitaciones recibidas	Frecuencia	Porcentaje
Adecuadas	1	20%
Limitadas	3	60%
Insuficientes	1	20%
Total	5	100%

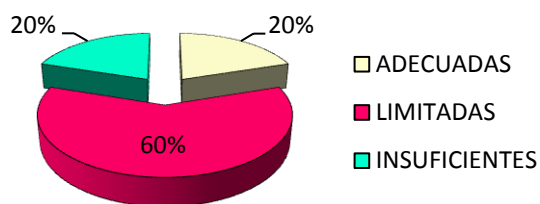


Gráfico 4.44. Capacitaciones del personal operativo recibidas en el aeropuerto

ANÁLISIS: Las capacitaciones recibidas hasta la actualidad, dicen ser limitadas e insuficientes (40%) por el tiempo en la que las da para poder ejecutarla.

PREGUNTA 3 El espacio destinado a su desempeño laboral es:

Cuadro 4.53. Espacio laboral del personal operativo en el aeropuerto

Espacio laboral	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	3	60%
Limitado	2	40%
Insuficiente	0	0%
Total	5	100%

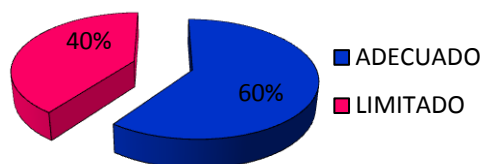


Gráfico 4.45. Espacio laboral del personal operativo en el aeropuerto

ANÁLISIS: El personal administrativo del aeropuerto, expresa que el espacio destinado para su desempeño laboral es adecuado (60%), por contar con los implementos necesarios para desarrollar su trabajo de manera eficaz, a pesar de aquello también ellos dicen que es limitado (40%) porque se requiere de muchos más implementos en el área administrativa.

PREGUNTA 4 El equipo que utiliza para su desempeño laboral es:

Cuadro 4.54. Evaluación del equipo laboral del personal operativo en el aeropuerto

Equipo laboral	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	4	80%
Limitado	1	20%
Insuficiente	0	0%
Total	5	100%

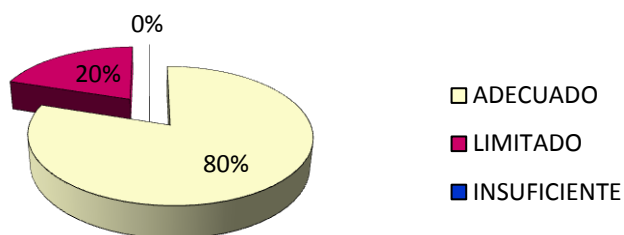


Gráfico 4.46. Evaluación del equipo laboral del personal operativo en el aeropuerto

ANÁLISIS: El personal administrativo indica que su equipo laboral es adecuado (80%) a su lugar de trabajo y por ende a su desempeño como tal, sin embargo también se señala que es limitado (20%) debido a que dichos equipos en ocasiones no se les da el mantenimiento requerido.

PREGUNTA 5 La relación con su jefe inmediato superior es:

Cuadro 4.55. Relación jefe inmediato superior con el personal operativo

Relación jefe inmediato superior	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	100%
Muy buena	0	0%
Buena	0	0%
Mala	0	0%
Total	5	100%

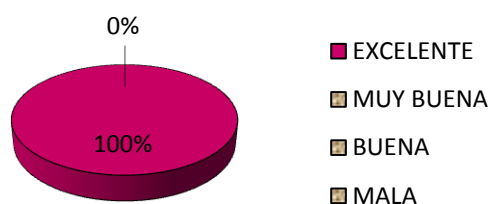


Gráfico 4.47. Relación jefe inmediato superior con el personal operativo

ANÁLISIS: El 100% del personal administrativo expresa que lleva una relación excelente con su jefe inmediato superior, siendo posible trabajar en un ambiente armónico y agradable.

PREGUNTA 6 ¿En qué aspecto considera debería mejorar el aeropuerto?

Cuadro 4.56. Aspectos a mejorar en el aeropuerto

Aspecto que debería mejorar el aeropuerto	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación de su personal	1	20%
Ampliación de infraestructura	2	40%
Implementar nuevos servicios	1	20%
Nuevas frecuencias	1	20%
Más aerolíneas	0	0%
Señalización	0	0%
Guardias y cámaras de seguridad	0	0%
Total	5	100%

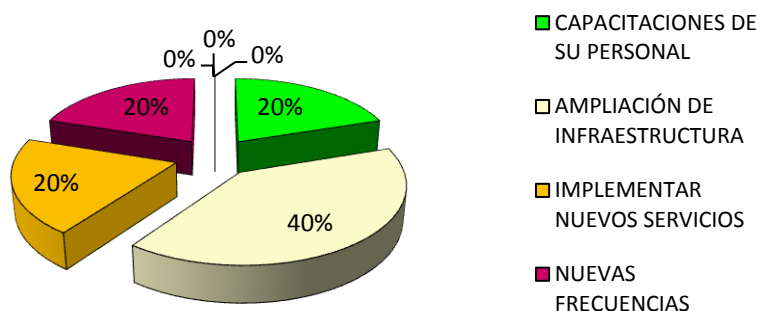


Gráfico 4.48. Aspectos a mejorar en el aeropuerto

ANÁLISIS: Dentro del personal administrativo que labora dentro del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, el 40% consideran que es necesario mejorar la infraestructura del mismo ya que en ocasiones toca tener a los turistas sin asientos, en las afueras del aeropuerto o quejándose por la ausencia de ciertos servicios, así mismo la apertura de nuevas frecuencias aéreas, y por ende aerolíneas, todas estas deficiencias se deben a que la infraestructura no es muy grande.

PREGUNTA 7 ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar el servicio del aeropuerto Eloy Alfaro?

Cuadro 4.57. Sugerencias para la mejora de servicio en el aeropuerto

Sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
Aumento de personal	3	60%
Capacitación al personal	2	40%
Total	5	100%

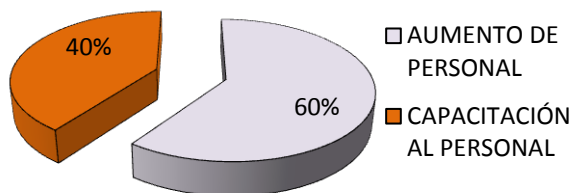


Gráfico 4.49. Sugerencias para la mejora de servicio en el aeropuerto

ANÁLISIS: el personal administrativo en un 60% sugiere que exista un aumento de personal para de esta manera los servicios del aeropuerto puedan mejorar, así mismo creen necesario capacitar al personal que labora dentro del aeropuerto.

CRITERIO PERSONAL ADMINISTRATIVO

Cuadro 4.58. Criterio del personal administrativo

Condiciones de trabajo	Excelente
Capacitaciones recibidas	Limitadas
Área de trabajo	Adecuado
Equipo de trabajo	Adecuado
Relación con jefe superior	Excelente
Aspectos a mejorar	Ampliación de infraestructura, capacitaciones, servicios, frecuencias.
Sugerencias para mejorar servicio	Aumento de personal, capacitaciones

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS: el personal administrativo del aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, han considerado que las condiciones de trabajo en las que ellos laboran son muy buenas, y que son limitadas las capacitaciones que saben recibir; aluden que el área para el que ellos desempeñan su rol de trabajo es el adecuado así como el equipo de trabajo con el que laboran.

Mantienen una excelente relación con el jefe superior; consideran que el aeropuerto debe mejorar en muchos aspectos, tales como en la ampliación de infraestructura para incrementar nuevas frecuencias, las capacitaciones tanto para ellos como para el personal operativo y los servicios dentro del aeropuerto.

Sugieren el aumento de personal y capacitaciones para empaparse día a día de las disposiciones dictadas por la Dirección General de Aviación Civil.

SUGERENCIAS

- Incremento y mejoramiento de la infraestructura
- Incremento de capacitaciones.

4.2. IDENTIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS

4.2.1. COMPILACIÓN DE INFORMACIÓN DE EMPRESAS POTENCIALES EXPORTADORAS Y DE SERVICIOS

Para la realización de esta investigación se aplicaron encuestas a los empresarios potenciales de la ciudad de Manta, es decir a aquellos que utilizan las aerolíneas del aeropuerto como medio para exportar sus productos, así mismo a empresas prestadoras de servicios como agencias de viajes y hoteles.

Cuadro 4.59. Necesidades de empresarios exportadores de productos

¿Cuáles son sus necesidades como empresarios exportadores de productos a las aerolíneas que prestan sus servicios en el Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta?		
CONSERVAS ISABEL	INEPACA	EUROFISH
Vuelos matutinos	Nuevas frecuencias	Nuevas frecuencias
Cuartos fríos	Cuartos fríos	Cuartos fríos

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS: Una de las principales necesidades que presentan los empresarios son los vuelos matutinos porque de esta manera los productos pueden llegar más frescos hacia su lugar de destino, así como también la implementación de cuartos fríos porque el que existe dentro del aeropuerto no abastece para grandes cargas; sugieren también que se generen nuevas frecuencias para ellos abrir conexiones directas de exportación hacia otros países y ciudades.

Cuadro 4.60. Necesidades para con usuarios

¿Cómo empresario hotelero, que necesidades requiere usted del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta para con sus usuarios?		
MANTAHOST	HOTEL POSEIDON	HOTEL PERLA SPONDYLUS
Seguridad a los usuarios	Publicidad	Publicidad
Publicidad	Transporte	Seguridad a los usuarios

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS: Entre las necesidades requeridas, una de las principales es la publicidad de sus hoteles dentro del aeropuerto ya que de esta manera se pueden ofertar los servicios que estos ofrecen, además que servirá como punto de información a los usuarios; otra de las necesidades es la seguridad y el transporte desde y hacia el aeropuerto.

Cuadro 4.61. Necesidad o servicio que requiere como usuario del aeropuerto

¿Qué necesidad o servicio requiere usted como usuario del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta?		
Ing. Kay Marquard (Gerente general Hotel Manta host)	Ing. José Noé Falcones (Active product S.A)	Ing. Soraya Álava Medina (Alianza CIA de seguros y reaseguros S.A.)
Atención del usuario	Atención del usuario	Atención del usuario
Agilidad en trámites y procesos	Agilidad en trámites y procesos	Agilidad en trámites y procesos

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS: Los empresarios requieren de una excelente atención ya que en ocasiones el personal que labora dentro de esta área también realizan otras actividades y no se encuentran en la capacidad de ser ágiles en trámites y procesos que deseen realizar.

Cuadro 4.62. Apoyo que desearía obtener

¿Cómo ente prestadoras de servicios turísticos, qué apoyo desearía obtener del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta?		
MANATOUR	JUNIOR TRAVEL S.A.	METRAPOLITAN TOURING
Puntos de información turística	Puntos de información turística	Puntos de información turística
Paquetes turísticos aéreos (frecuencias)	Paquetes turísticos aéreos (frecuencias)	Paquetes turísticos aéreos (frecuencias)

Fuente: Elaboración propia

Los empresarios potenciales sugieren que dentro del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta existan puntos de información turística, ya que muchas veces el turista que arriba al aeropuerto necesita saber cómo llegar a su lugar de destino o desean conocer más del lugar que visitarán. También necesitan que las aerolíneas implementen paquetes turísticos en convenio con agencias de viajes; esto sería una de las principales estrategias para el incremento de la demanda dentro del aeropuerto.

Los empresarios de los hoteles de la ciudad de Manta aluden que los turistas con mayor demanda son de la ciudad de Quito que viajan por motivo de negocios, y concuerdan junto a los empresarios de las agencias de viajes que desde que se realiza la competencia deportiva conocida como Ironman incrementa el registro de visitas en sus empresas, así como también en las temporadas altas de carnaval, fin de año, semana santa y vacaciones; consideran que deberían de abrirse nuevas frecuencias aéreas para que el incremento de la demanda turística sea de más beneficio tanto para sus empresas como para pequeños emprendedores; indican que los turistas que llegan a sus empresas son de diferentes status socioeconómicos .

Los empresarios de las empresas exportadoras e importadoras mencionan que tan solo por el hecho de que Manta es el primer puerto atunero del mundo debería de existir prioridad en cuanto a los vuelos de carga para la pesca fresca, ya que esto facilita exportar sus productos con mayor seguridad y rapidez hacia destinos directos sin necesidad de hacer escala, acerca de los precios recalcan que no es

un problema para exportar las cargas por vía aérea, ya que lo que realmente importa es entregar un producto de calidad así como se aspira recibir un servicio del mismo valor.

Para incrementar la demanda turística en el aeropuerto internacional Eloy Alfaro de Manta se establecieron las estrategias adaptativas o reorientación, para esto es necesario introducir y mejorar los servicios adecuados a las necesidades y sugerencias de los usuarios internos y externos y de los empresarios potenciales de la ciudad de Manta que se dieron a conocer a través de los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas anteriormente.

4.2.2. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS

En el ámbito turístico los procesos de administración deben de ser llevados de forma congruente y precisa para así establecer pautas que incidan en el desarrollo óptimo de la actividad turística, la evaluación de las posibles o nuevas potencialidades que puedan impulsar el turismo también forman parte indispensable de los procesos administrativos de gestión y planificación; además es importante mencionar que la variabilidad del turismo hace que se reestructuren procesos de gestión y proyección que direccionen al alcance de beneficios a largo plazo, al alcance de los objetivos y metas empresariales, los mismos que son cada vez más reales y no sobredimensionados como solían ser estructurados debido a la deficiente gestión o el desconocimiento de procesos administrativos.

El crecimiento del sector turístico es el principal dinamizador de la economía, aparte de la pesca; se ve con mucho beneplácito, el crecimiento de la inversión en infraestructura hotelera para atender la alta demanda. Durante los últimos años, se ha convertido en una de las paradas obligadas de los cruceros internacionales, que año a año se incrementan, y en efecto aumenta la llegada de turistas extranjeros en el país, a través del ingreso a la ciudad de Manta.

La presente investigación fue concluida, antes del terremoto del 16-A, por lo que los acontecimientos suscitados en el evento sísmico causaron daños estructurales en el área de desarrollo del proyecto. Por este motivo las operaciones del aeropuerto se modificaron ostensiblemente, provocando alteraciones en las operaciones de las compañías que ofrecían servicios en la terminal aérea.

Los cambios de mayor impacto son:

- La estructura donde funcionaba habitualmente el edificio del aeropuerto Eloy Alfaro de la ciudad de Manta resultó muy afectada por el terremoto.
- La demanda Internacional descendió a partir del 16 A. La compañía Avior debido a los daños estructurales causados, por el momento, no opera en Manta sino en Guayaquil.
- Laser Aserca y Avior, compañías aéreas internacionales ya no operan en el Aeropuerto de Manta.
- La infraestructura del Aeropuerto quedó inhabilitada, la torre de control colapsó en su totalidad. Una terminal aérea provisional funciona en el sitio para atender a ciudadanos que desean entrar y salir de la ciudad. (Ver anexos 12,13,14,15,)
- La terminal provisional entró en operaciones con las garantías de seguridad correspondientes, el 25 de abril de 2016
- Desde el suceso del 16-A, el aeropuerto opera solo con vuelos nacionales, el trabajo se lo realiza en carpas provisionales.
- El control para los aviones se hace a través de radio, desde una camioneta instalada cerca de la pista.
- Las autoridades provinciales proponen la construcción de la nueva terminal y aeropuerto con los servicios necesarios completos y requeridos por los usuarios.
- El proyecto de construcción es conjuntamente con el Ministerio de transporte y Obras públicas y llevará de 2 a 3 años conseguir la obra en su totalidad.

El proyecto de construcción de la nueva terminal del Aeropuerto de Manta, tendrá la capacidad de atender a 600 usuarios diarios aproximadamente, brindándoles servicios dentro del aeropuerto como son centros comerciales, restaurantes, tiendas entre otros. Su personal tanto administrativo como operativo aumentará con la demanda, debido a que se implementará nuevas rutas. El parqueadero contará con capacidad para 220 vehículos.

Se debe aprovechar la cercanía que existe entre el Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta con el Puerto, a través de una vinculación estratégica; trasladando a los turistas que llegan en los cruceros hacia el aeropuerto, de esta manera se podrá incrementar la demanda turística dentro de éste. En la actualidad los turistas que llegan al Puerto de Manta solo recorren la ciudad por un día, es por esto que para acrecentar la demanda en el aeropuerto de Manta es necesario elaborar un paquete turístico, ya sean de 2 o 3 días para promover el turismo no solo en la ciudad sino también del país.

Con esta propuesta, se pretende incentivar y generar experiencias a los turistas extranjeros que llegan hasta el Puerto de Manta, promoviendo y ofertando el sector turístico del país. Por otro lado, la ubicación estratégica del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta al encontrarse cerca de ciudades principales y de mayor comercio en el país, además de la conexión al puerto de Manta, lo que le coloca en un sistema puerto-aeropuerto que facilita las actividades tanto de salida de mercadería como de ingreso de la misma.

Según entrevistas realizadas a Agencias de viajes como Metropolitan Touring, Manatour y Junior Travel S.A.; éstas estarían dispuestas a implementar nuevos paquetes turísticos para cruceristas y otro tipos de turistas hacia otras ciudades del país como Quito, Cuenca, Guayaquil y Galápagos, ya que son las más cotizadas por ser destinos turísticos potenciales del Ecuador, al potencializar los vuelos de turismo se incrementaría la demanda turística no solo de Manta sino también del país.

Afirmaron que los días con mayor demanda turística son de miércoles a domingo. Esto coincide con información brindada por el administrador del aeropuerto internacional Eloy Alfaro de Manta, el cual confirma lo mismo, así como también de que por lo general existe mayor demanda de usuarios entre lunes y viernes, quienes usan el servicio de aerolíneas por motivo de negocios.

Cuadro. 4.63. Demanda de vuelos comerciales y de turismo, frecuencia actual

	VUELOS COMERCIALES	VUELOS DE TURISMO	MEC – UIO	
LUNES	✓		1 vuelo TAME	2 vuelos AVIANCA
MARTES - MIÉRCOLES	✓	✓	2 vuelos TAME	2 vuelos AVIANCA
JUEVES – VIERNES	✓	✓	2 vuelos TAME	2 vuelos AVIANCA
SÁBADOS-DOMINGOS		✓	1 vuelo TAME	1 Vuelo AVIANCA

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en el cuadro anterior, existen solo frecuencias aéreas hasta la ciudad de Quito, con 3 vuelos los lunes en aerolíneas de Tame y Avianca, 4 vuelos de martes y viernes y 2 vuelos los sábados y domingos. Sería factible el implemento de vuelos adicionales a los que existen en la actualidad hacia las principales ciudades del país, esto beneficiaría a turistas y empresarios y por ende al incremento de la demanda turística del aeropuerto.

Cuadro. 4.64. Posibles frecuencias aéreas desde Manta

	MEC - UIO	MEC - GYE	MEC – CUE	MEC - GPS
LUNES	3 vuelos	2 vuelos	1 vuelo	1 vuelo
MARTES - MIÉRCOLES	4 vuelos	2 vuelos	1 vuelo	1 vuelo
JUEVES - VIERNES	4 vuelos	2 vuelos	1 vuelo	1 vuelo
SÁBADO - DOMINGO	2 vuelos	1 vuelo	1 vuelo	1 vuelo

Fuente: Elaboración propia

Muchos empresarios mencionaron que sería conveniente el implemento de más frecuencias y hacia nuevas rutas, a ciudades como Guayaquil y Cuenca, que son las ciudades del país con mayor dinamismo económico en la industria y el comercio. En cambio para los turistas es de gran interés la apertura de vuelos directos hacia Guayaquil, Cuenca y Galápagos, de esta manera se les ahorraría el

tiempo y se les facilitaría el traslado hacia estos destinos turísticos, los más importantes del país.

El administrador del aeropuerto, Ing. Adriano Zambrano, mencionó acerca de la ampliación de infraestructura, aludiendo que éste sería de gran importancia para el sector turístico y comercial de la zona manabita. Al incrementar las frecuencias aéreas, para los turistas y comerciantes no es impedimento el trasladarse hacia otras ciudades a través de vuelos, para ellos lo más importante es llegar en poco tiempo sin tener que experimentar cansancio y pérdida de tiempo al viajar directamente desde transportes terrestres.

En la actualidad el Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta solo opera con vuelos nacionales haciendo uso de las aerolíneas Tame con un costo de \$112 ida y vuelta Manta-Quito y Avianca con un costo de \$119 con la misma ruta, por lo que ha reducido la demanda de pasajeros a un 30%, aunque este cuenta con una pista para recibir hasta 25 aviones por hora y tenga una capacidad hasta 300 pasajeros aproximadamente. A pesar de que la demanda ha disminuido se siguen conservando las 72 personas que laboran dentro del aeropuerto, lo cual 67 son del área operativa y 5 del área administrativa. El área de parqueo tiene capacidad máxima para 100 vehículos.

Para el desarrollo exitoso de estas operaciones, es fundamental contar con las mejores herramientas que lleven a las empresas ecuatorianas alcanzar niveles de competitividad mundiales. Una de estas herramientas claves son las exportaciones e importaciones, que a través de un sistema de transporte aéreo eficiente se satisface al cliente, entregando la mercancía en el lugar y momento que el cliente lo requiere.

Tal es el caso de Conservas Isabel, INEPACA y Eurofish. La primera desarrolló una importante vocación exportadora y hoy es el día en que los productos de Isabel Ecuatoriana se destinan a más de 30 países, principalmente de Sudamérica y Europa, con capacidad para producir 12.000 cajas diarias. INEPACA es otra de

las empresas exportadoras que contempla 16 embarcaciones atuneras, con una capacidad entre 300 y 1600 TM. Eurofish, los mismos que proveen entre el 65% y 80% de la materia prima que requerimos.

La flota tiene en total una capacidad de captura de 30.000 Tm por año; el costo varía dependiendo del peso y/o volumen total a exportar, la carga general por kg es de \$3,00 hacia países como Bolivia; el costo del traslado de productos desde Manta-Guayaquil por contenedor vía terrestre es de \$550 y por vía marítima \$280, razón por la cual la mayoría de empresarios de las empresas exportadoras prefieren usar el medio terrestre a pesar de que su precio es más alto, a través de éste la mercancía logra llegar en un corto tiempo hasta su destino que es Guayaquil.

El costo de exportación desde Guayaquil hacia Estados Unidos varían desde los \$2000 hasta los \$2.800 por vía marítima, y desde los \$3.600 hasta los \$4.400 por vía aérea; este valor contiene todo el procedimiento de exportación que se necesita como preparación de documentos, control aduanero, manejo terminal portuario y transporte interno.

Según información brindada por el Gerente General de la empresa atunera FISHCORP. S.A. Ing. Jaime Estrada Medranda (Ver anexo 11), sería de gran ayuda para empresas exportadoras e importadoras de pesca fresca que se abran frecuencias aéreas para el traslado de este producto desde Manta hacia la ciudad de Guayaquil o hacia otros países. Así mismo, reveló que no es rentable exportar e importar la mercancía en este caso de enlatados o productos secos por el motivo de costos, y además porque el tiempo de traslado de producto hacia por ejemplo países de Europa, no deteriora la calidad del producto, es por esta razón que exportan sus productos por vía marítima desde el puerto de Guayaquil.

En el siguiente cuadro, se puede analizar los precios de exportación e importación por medio aéreo, terrestre y marítimo; lo cual determina que desde Manta solo se importan productos hacia Guayaquil por vía terrestre y marítima, a excepción de

las microempresas que importan por kilos los productos hacia la ciudad de Quito desde los vuelos comerciales.

Cuadro 4.65. Comparación precios de exportación de pesca

EXPORTACIONES POR CONTENEDOR					
	MEC – GYE	GYE - E.E.U.U. (congelado)	GYE – E.E.U.U. (seco-enlatado)	GYE – ALEMANIA (congelado)	GYE – ALE,MANIA (seco-enlatado)
COSTO AEREO		\$3.700	\$2.400	\$4.400	\$3.200
COSTO TERRESTRE	\$550				
COSTO MARÍTIMO	\$300	\$2.000	\$1.200	\$2.500	\$1.600

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 4.66. Estimación de precios de exportación de pesca congelada y seca desde Manta

EXPORTACIONES POR CONTENEDOR				
	MEC – E.E.U.U. (congelado)	MEC - E.E.U.U. (seco-enlatado)	MEC – ALEMANIA (congelado)	MEC – ALEMANIA (seco-enlatado)
COSTO AEREO	\$3.300	\$2.000	\$4.000	\$2.800

Fuente: Elaboración propia

Los costos que se presentan en los cuadros son por contenedor; en el cuadro 4.66 se observan los posibles precios en caso de exportación de pesca fresca y seca desde la ciudad de Manta hacia Estados Unidos y hacia Alemania, información otorgada por el presidente de Fishcorp S.A.

En la actualidad para realizar las exportaciones desde Guayaquil hay que enviar la carga ya sea de pesca seca o fresca a ese puerto y luego subirlo a la nave. Este traslado implica pérdida de tiempo, por lo que podría afectar la calidad del producto. La propuesta consiste en que si los comerciantes de pescado fresco pueden alcanzar una cifra base de exportación de 10 mil kilos, el avión vendría desde Guayaquil a Manta a recoger la carga y llevarla a su destino.

Es decir que las empresas deben cumplir este requisito mínimo para justificar la venida del avión a Manta para recoger la carga; esto sería muy beneficioso para quienes exportan pescado fresco, pues mientras más rápido llegue a su destino el

precio que se obtendrá por ella será mejor. La compañía Cargo-Servicios maneja el 20% de la carga de exportación vía aérea, especialmente de pescado fresco y flores, y está dispuesta por su propia iniciativa a dar un cupo a las empresas exportadoras de Manta.

Indicado esto se plantean las siguientes estrategias:

Cuadro 4.67. Estrategias adaptativas o reorientación para el incremento de la demanda turística en el Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Incrementar la infraestructura para facilitar los vuelos de carga.
Incrementar frecuencias acorde a la demanda del sector productivo, pesquero, agrícola, empresarial y sector público.
Implementar conexión puerto - aeropuerto, para la generación de rutas con destinos turísticos del país como: Galápagos, Cuenca y Quito.

Fuente: Elaboración propia

4.3. DETERMINACIÓN DE LAS POTENCIALIDADES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ELOY ALFARO DE MANTA

4.3.1. ANALISIS DE LAS POTENCIALIDADES OPERATIVAS

El aeropuerto internacional Eloy Alfaro de Manta, cuenta con importantes operaciones de vuelos que son: los vuelos de carga, vuelos comerciales y de turismo; nombradas como potencialidades operativas por ser un aeropuerto internacional y ser el único en la zona costera y el más noroccidental de Sudamérica; éste, a pesar de no haber sido potencializado puede mejorar sus servicios operativos aumentando nuevas frecuencias aéreas e incrementando la infraestructura del mismo, lo cual podrá acrecentar la demanda turística en el aeropuerto y la provincia de Manabí.

Este aeropuerto, al situarse en una zona geográfica estratégica, y al encontrarse dentro de la ciudad pesquera y líder en exportación de atún, puede ampliar su infraestructura con la implementación de cuartos fríos dentro del mismo, por lo que así las empresas exportadoras de productos frescos y secos, cercanas al aeropuerto internacional Eloy Alfaro de Manta podrían enviar sus productos directamente hacia el país destino, mediante los vuelos de carga.

Si se llegan a potencializar estos vuelos, la entrega de las mercancías se harían más rápidas, así como también minimizaría el riesgo de daños del producto por lo que en este medio existe el más bajo índice de siniestralidad, además sería ventajoso para las empresas exportadoras, ya que mientras más fresco sea el producto es mejor pagado en los países extranjeros.

Sería también de gran importancia aprovechar la vinculación geográfica existente entre el puerto y aeropuerto de Manta, ya que de esta manera se podrán establecer acuerdos con aerolíneas para ofertar paquetes turísticos a los cruceros; paquetes destinados hacia ciudades como Guayaquil, Quito, Cuenca y Galápagos, que son los destinos más cotizados por los turistas que llegan a la ciudad de Manta; si esto se potencializa obtendrían mayor demanda de pasajeros los vuelos de turismo, así como también se incrementaría la demanda de cruceros y gastos turísticos aprovechando la infraestructura del aeropuerto internacional Eloy Alfaro de Manta. Esto daría cabida al sector turístico no solo de la provincia de Manabí sino también del país.

El aeropuerto internacional Eloy Alfaro de Manta, es el único en la provincia de Manabí, razón por la cual debe de ser aprovechado incrementado nuevas frecuencias aéreas de vuelos comerciales, otra de las potencialidades operativas; ya que existen gran cantidad de empresas e instituciones del estado, y no solo es en la ciudad portuaria, sino también en toda la zona manabita y ciudades cercanas a la provincia.

En la actualidad desde el aeropuerto de Manta Eloy Alfaro, operan las aerolíneas de Tame y Avianca hacia la ciudad de Quito, realizando 3 vuelos los lunes, 4 vuelos de martes a viernes y 2 los fines de semana.

Cuadro 4.68. Potencialidades operativas del aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta

VUELOS DE CARGA	VUELOS DE TURISMO	VUELOS COMERCIALES
<ul style="list-style-type: none"> Exportación directa hacia: Estados Unidos – Alemania. 	<ul style="list-style-type: none"> Vuelos hacia destinos turísticos: Quito – Guayaquil, Cuenca y Galápagos. 	<ul style="list-style-type: none"> Vuelos hacia Quito – Guayaquil y Cuenca.

Fuente: Elaboración propia

4.3.2. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para la evaluación de las potencialidades operativas del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta de Manta es importante realizar la evaluación y monitoreo sujetas a las estrategias que se mencionan con anterioridad.

Cuadro 4.69. Matriz de seguimiento de las potencialidades operativas del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta de Manta para el incremento de la demanda turística

OBJETIVO	INDICADOR DE IMPACTO	LÍNEA BASE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL MONITOREO
Acuerdos con empresa privada e instituciones públicas para incrementar la oferta de servicios del aeropuerto de Manta	Para el 2019 el aeropuerto de Manta ofertará 8 vuelos diarios a destinos nacionales.	OCHO VUELOS	Planificación de vuelos.	Dirección General de Aviación Civil Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta
	Para el 2019 el aeropuerto de Manta ofertará el servicio de cuartos fríos para la exportación de productos frescos hacia el exterior	NO EXISTE	Registro mensual de movimiento de carga	Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta
	Para el 2019 el aeropuerto de Manta incrementará los servicios de WIFI, patio de comidas, seguridad interna.	NO EXISTE	Inventario mensual de bienes y servicios.	Municipio de Manta. Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.
	Para el 2019 el aeropuerto de Manta en convenio con el Municipio y el ministerio de Turismo, implementaran señalética vial y turística desde y hacia el aeropuerto.	NO EXISTE	Control del mantenimiento y estado de conservación de señaléticas (estructura, forma, texto y grafica).	Municipio de Manta. Departamento de Turismo Manta. Ministerio de Turismo. Ministerio de Obras Públicas.
Establecer conexión Puerto-Aeropuerto	Para el 2019 con la reconstrucción de la nueva terminal, fortalecer a través de la conexión puerto - aeropuerto el desarrollo económico y turístico	NO EXISTE	Sistema de monitoreo del Turismo.	Autoridad portuaria de Manta. Municipio de Manta. Departamento de turismo.

	que provee la provincia de Manabí.			
	Establecer acuerdos con aerolíneas para ofertar paquetes turísticos a los cruceros que llegan al puerto.	NO EXISTE	Registro de entradas de turistas.	Aerolíneas del Aeropuerto de Manta.

Fuente. Elaboración propia

Los beneficios de las estrategias se basan en ofertar vuelos nacionales diarios acorde a la capacidad que tiene la terminal para atender al usuario, así como también implementar cuartos fríos para la exportación de productos frescos y por ende atraer más empresas exportadoras potenciales no solo de la ciudad de Manta sino también de zonas y provincias cercanas; fundamental son los servicios de wifi, comida etc., que requieren los usuarios.

A través de la conexión puerto-aeropuerto se busca beneficios al desarrollo económico y turístico de la provincia de Manabí, un papel fundamental lo tienen las aerolíneas que mediante su registro de pasajeros embarcados tendrán la posibilidad de ofertar productos turísticos a los cruceros que llegan al puerto así optimizamos la potencialidad operativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta para el incremento de su demanda.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El diagnóstico situacional del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, evidenció las problemáticas existentes concluyendo que hoy en día el mismo tiene deficiencias en sus instalaciones para tratar el tráfico actual, tales como la inexistencia de servicios como patio de comidas, tiendas, wifi, señalética hacia el aeropuerto, la inseguridad y el déficit número de personal laboral.
- Se identificaron las estrategias que permitirán el incremento de la demanda turística en Manabí, tal como el incremento de la infraestructura para facilitar los vuelos de carga, incremento de frecuencia aérea para vuelos comerciales, y la vinculación puerto – aeropuerto para la generación de rutas hacia destinos turísticos del país.
- Se evidenció que las principales potencialidades operativas del aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, son los vuelos comerciales, de turismo y de carga.

5.2. RECOMENDACIONES

- Al Ministerio de Obras Públicas se recomienda la reconstrucción de una terminal dotada de los mejores servicios para mayor operatividad y atender la demanda que este posee. Se sugiere la implementación de servicios tales como patios de comidas, entretenimientos, tiendas, agencias bancarias, para brindar al turista facilidades y comodidad al momento de tener que permanecer dentro del aeropuerto en el tiempo de espera a su vuelo.
- De igual manera se recomienda a la administración del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta y aerolíneas, desarrollar la vinculación puerto – aeropuerto para el desarrollo óptimo del sector turístico de la

ciudad de Manta, así como también la implementación de nuevas frecuencias aéreas las cuales son unas de las sugerencias principales por parte de las empresas exportadoras existentes en la ciudad.

- Se recomienda a la administración del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta potencializar los vuelos comerciales, de carga y de turismo para el incremento de la demanda turística del mismo y por ende de la provincia de Manabí.

BIBLIOGRAFÍA

- Adarme, W; Arango, M; y Cárdenas, I. 2014. Comportamientos logísticos en la distribución de última milla de productos alimenticios en Villavicencio, Colombia. (En línea). Revista EIA (Escuela de Ingeniería Antioquía). CO. Vol. 11; Núm. 21; p 145-166. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/1492/149233913013.pdf>
- Aliu, A. 2011. Proyección y planificación estratégica en la industria turística: Enfoque comparativo y modelo híbrido. Revista Estudios y Perspectivas en Turismo. Vol. 20. Núm. 6. AR. Consultado, 25 de oct. 2015. Disponible en http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322011000600006
- Araújo, N; Fraiz, J; 2012. Metodología y análisis de la oferta de turismo activo en España. (En línea). Revista Contabilidad y Negocios. PE. Vol. 7. Núm. 13; p 59-70. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/2816/281623577006.pdf>
- Ballesteros, 2013. Quito: Un aeropuerto del primer mundo. (En línea). EC. Consultado, 23 de oct. 2015. Formato HTML. Disponible en http://www.clave.com.ec/872-Quito:_Un_aeropuerto_del_primer_mundo.html
- Barragan, R. 2011. Metodología de la evaluación y aprendizaje de cara al Nuevo Espacio Europeo de la Educación Superior. (En línea). Revista Latinoamericana de tecnología educativa. Vol. 4; Núm. 1; p 120-140. ES. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1303745.pdf>
- Camacaro, L; y Millano, I. 2012. Objetivos y metas de la planificación. (En línea). Revista Multiciencias. Vol. 12; Núm. 3; p 327-337. VE. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/904/90426810012.pdf>

- Codina, A. 2011. Planificación estratégica. (En línea). Revista Ciencias Estratégicas. Vol. 19; Núm. 25; p 89-100. CO. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/1513/151322413006.pdf>
- Consultor Tourism & Leisure – Europraxis. 2010. Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador “PLANDETUR 2020”. (En línea). EC. Consultado, 25 de oct. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Covarrubias, R. 2014. Evaluación del potencial en municipios turísticos a través de metodologías participativas: El caso de los municipios de la zona norte de Colima, México. (En línea). MX. Formato PDF. Disponible en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/1433.zip>
- De Alcántara, P; y Veroneze, B. 2010. Planificación turística en áreas urbanas: La implementación del turismo cultural en el centro de Sao Paulo, Brasil. (En línea). Revista Estudios en Perspectivas de Turismo. Vol. 19. Núm. 5; p 722-739. AR. Consultado, 25 de oct. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v19n5/v19n5a08.pdf>
- Díez, D. 2011. La planificación estratégica en espacios turísticos de interior: Claves para el diseño y formulación de estrategias competitivas. (En línea). Revista de Investigaciones Turísticas. Núm. 1; p 69-92. ES. Consultado, 25 de oct. 2015. Formato PDF. Disponible en http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/18097/1/Investigaciones%20Turisticas_01_05.pdf
- Dirección General de Aviación Civil. 2014. Potencialidades operativas aeroportuarias. (En línea). EC. Consultado, 17 de oct. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.aviacioncivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/DERECHOS-POR-SERVICIOS-AEROPORTUARIOS-AERONAUTICOS.pdf>

- Dorta, P. 2013. Transporte y logística internacional. (En línea). ES. Consultado, 28 de ago. 2015. Formato PDF. Disponible en http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/7101/7101787/transporte_y_logistica_internacional_2013.pdf
- Dos Anjos, F; y Henz, A; y Calcada, F. 2009. Planificación y políticas turísticas perfeccionamiento del modelo sistémico de Porto Belo (SC), Brasil. (En línea). Revista Estudios y Perspectivas en Turismo. Vol. 18. Núm. 4; p 434-448. AR. Consultado, 25 de oct. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v18n4/v18n4a05.pdf>
- El Comercio, 2016. El aeropuerto de Manta funciona a medias por el terremoto. (En línea.) EC. Consultado el 18 de nov. 2016. Formato HTML. Disponible en <http://www.elcomercio.com/actualidad/aeropuerto-manta-funciona-medias.html>
- El Telégrafo. 2014. ¿Cómo se mueve el mercado del transporte aéreo?. Edición 090. (En línea). EC. Consultado, 23 de oct. 2015. Formato HTML. Disponible en http://www.telegrafo.com.ec/ediciones-impresas/de7en7/doc_download/4134-19-de-mayo-de-2014.html
- El Universo. 2016. Solo vuelos militares y privados para terminal de Tena. (En línea). EC. Consultado, 25 de ago. 2016. Formato HTML. Disponible en www.eluniverso.com/noticias/2016/02/22/nota/S420361/opciones-terminal-tena
- Escalona, M; Peña, F; y Hiriarte, R. 2012. Oferta turística y perfil sociocultural de los empresarios turísticos del borde costero de la Araucanía, Chile. (En línea). Revista Estudios y Perspectivas en Turismo. AR. Vol. 21; Núm. 2; p 306-321. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180721638015.pdf>

Espinosa, F; Dias, A; Back, N. 2008. Un Procedimiento de Evaluación de las Condiciones Necesarias para Innovar la Gestión de Mantenimiento en una Empresa. Talca, CL. Revista Información Tecnológica. Vol. 9. Num. 1. p. 97-104. Disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642008000100012

Expreso Ecuador. 2013. El aeropuerto de Guayaquil será ampliado. (En línea). EC. Consultado, 23 de oct. 2015. Formato HTML. Disponible en http://www.expreso.ec/guayaquil/atraso-de-vuelos-a-quito-JWGR_4625927

FIT (Feria Internacional de Turismo). 2010. Conceptos fundamentales de turismo. (En línea). PE. Consultado, 17 de ago. 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/Producto_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf

Flores, D; y De la O, M. 2012. La demanda turística internacional: Medio siglo de evolución. (En línea). Revista de Economía Mundial. ES. Núm. 32; p 127-149. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/866/86625395006.pdf>

La Hora. 2009. Portoviejo despierta ante cierre del aeropuerto. (En línea). EC. Consultado, 17 de ago. 2016. Formato HTML. Disponible en http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/906145/-1/Portoviejo_despierta_ante___cierre_del_aeropuerto.html#.WQDgkr_sblU

Linares, H; y Morales, G. 2014. Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo. (En línea). PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Vol. 12. Núm. 2; p 453-466. ES. Consultado, 25 de oct. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88130205003>

MINCETUR (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo). 2010. Guía de orientación al usuario del transporte aéreo. (En línea). PE. Consultado, 28 de ago. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/188937685radB4C00.pdf>

Ministerio de Transporte y Obras Públicas. 2014. Aeropuerto Internacional de Cotopaxi fortalece la conectividad aérea. (En línea). EC. Consultado, 25 de oct. 2015. Formato HTML. Disponible en <http://www.obraspublicas.gob.ec/aeropuerto-internacional-de-cotopaxi-fortalece-la-conectividad-aerea/>

Ministerio de Transporte y Obras Públicas. 2016. Se realizan trabajos en la pista del aeropuerto Mariscal Lamar de Cuenca. (En línea). EC. Consultado, 12 ene. 2017. Formato HTML. Disponible en <http://www.obraspublicas.gob.ec/se-realizan-trabajos-en-la-pista-del-aeropuerto-mariscal-la-mar-de-cuenca/>

Ministerio de Turismo Ecuador. 2014. Ecuador invertirá en turismo más de 600 millones en los próximos cuatro años. (En línea). EC. Consultado, 25 de oct. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Ecuador-invertir%C3%A1-en-turismo-m%C3%A1s-de-600-millones-en-los-pr%C3%B3ximos-cuatro-a%C3%B1os-.pdf>

Ministerio de Turismo Ecuador. 2015. Año de la calidad turística del Ecuador. (En línea). EC. Consultado, 25 de oct. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.turismo.gob.ec/resultados-del-2015-ano-de-la-calidad-turistica-en-ecuador/>

Ministerio de Turismo Ecuador. 2015. Incremento de la demanda del turismo en Ecuador. (En línea). EC. Consultado, 28 de oct. 2015. Formato HTML. Disponible en <http://www.turismo.gob.ec/campana-all-you-need-is-ecuador-presenta-cifras-record/>

- Moreno, A. 2013. Estructura Organizativa y un Plan Estratégico de Marketing (En línea). CO. Consultado, 22 de ago. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.iica.int/Esp/organizacion/LTGC/agroindustria/Publicaciones%20de%20Agroindustria%20Rural/B1646E.PDF>
- Narváez, M. 2010. El turismo desde la perspectiva de la demanda. (En línea). Revista Turismo y demanda turística. Vol. 14. Núm. 2; p 175-183. CO. Consultado el 18 de oct. 2016. Formato PDF. Disponible en www.scielo.org.co/pdf/rudca/v13n2/v13n2a20.pdf
- Ocampo, M. 2009. El mercado turístico de Acapulco. (En línea). Revista académica de marketing aplicado. ME. Vol. 1. Núm. 1; p 83-149. Formato PDF. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4128823.pdf>
- PRO ECUADOR. 2014. Nuevas inversiones en infraestructura y logística. (En línea). EC. Consultado, 23 de oct. 2015. Formato HTML. Disponible en <http://www.proecuador.gob.ec/invierta-en-ecuador/porque-invertir-en-ecuador/nuevas-inversiones-en-infraestructura-y-logistica/>
- Reyes, G; y Goitía, R. 2010. Desarrollo turístico sustentable desde la visión de la comunidad receptora de Cabure, estado Falcón. (En línea). Revista Multiciencias. Vol. 10. p 310-315. VE. Consultado, 25 de oct. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90430360048>
- Rigol, L; y Pérez, R. 2011. La gestión de la demanda turística como concepto. (En línea). Revista de investigación en turismo y desarrollo local. Vol. 9; Núm. 4; p. 1-11. CU. Formato PDF. Disponible en <http://www.eumed.net/rev/turydes/09/rmpc.pdf>
- Tarango, J. y Hernández, P. 2013. Evaluación de potencialidades en comunicación científica de universidades mexicanas. Chihuahua, MX. Revista de Investigación Educativa de la REDIECH. Núm. 5. p. 39-56

- Valdés, L; Valle, E; y Sustacha, I. 2011. El conocimiento del turismo en el ámbito regional. (En línea). Revista Cuadernos de Turismo. ES. Núm. 27, p 931-952. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/398/39820898049.pdf>
- Villagómez, J; Mora, Á; Barradas, D; y Vázquez, E. 2014. El análisis FODA como herramienta para la definición de líneas de investigación. (En línea). Revista Mexicana de Agronegocios. Vol. 18; Núm. 35; p 1121-1131. MX. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/141/14131676021.pdf>
- Zambrano, A. 2015. Administración Aeropuerto de Manta. Características del área de movimiento. (En línea). EC. Consultado, 23 de oct. 2015. Formato HTML. Disponible en <http://www.aeropuertomanta.com/tecnica.php>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta Dirigida a los Usuarios del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta de Manta

OBJETIVO: Esta encuesta es realizada para evaluar la perspectiva del **USUARIO** acerca de los servicios que se ofrece dentro del Aeropuerto Internacional "Eloy Alfaro" de Manta.

nombre					nacionalidad						
genero	Masculino		femenino		Edad	15-30		31 - 50		Más de 50	
Profesión											

1. ¿Qué le parece el servicio de transporte desde y hacia el aeropuerto?

Excelente	
Muy Bueno	
Bueno	
Malo	

2. ¿Cree usted que es completa la información sobre los vuelos proporcionada por las pantallas en el aeropuerto?

Sí	
No	

3. ¿Satisface sus necesidades la oferta de productos (bares, restaurantes, tiendas) que se ofrecen dentro del aeropuerto?

Sí	
No	

4. ¿Está usted de satisfecho con el servicio y el trato que recibe en los counter de las aerolíneas?

Sí	
No	

5. ¿Está satisfecho con el sistema de manejo de equipaje en el aeropuerto?

Sí	
No	

6. ¿Cuál es su criterio sobre la señalética desde y hacia el aeropuerto?

Adecuada	
Limitada	
Insuficiente	

7. ¿Cuál es su criterio sobre la seguridad que brinda el aeropuerto a los pasajeros?

Adecuada	
Limitada	
Insuficiente	

8. Que servicios considera que deberían implementarse en el aeropuerto

9. ¿Según su criterio a que destinos deberían generarse nuevas frecuencias?

Gracias por su colaboración

Anexo 2.- Encuesta Dirigida al Personal de Aerolíneas del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta de Manta

OBJETIVO: Esta encuesta es realizada para evaluar la perspectiva del **PERSONAL DE AEROLÍNEAS** acerca de los servicios que se ofrece dentro del Aeropuerto Internacional “Eloy Alfaro” de Manta.

1. ¿Cuál es su criterio sobre las facilidades de ingreso y salida del aeropuerto?

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Malo	

2. ¿Considera adecuada la infraestructura del aeropuerto para la operación de vuelos nacionales e internacionales?

Sí	
No	

3. ¿Qué servicios adicionales considera que debería implementarse?

4. ¿Cuál es su criterio sobre las facilidades que proporciona el aeropuerto para el personal de las aerolíneas?

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Malo	

5. ¿Cuál es su criterio sobre los sistemas de seguridad que se da en el aeropuerto?

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Malo	

6. Califique de acuerdo a su perspectiva el manejo de instalaciones dentro y fuera del Aeropuerto (B=Bueno, R=Regular y M=Malo)

Climatización	
Atención y Guía al Usuario	
Estacionamientos	
Señales de seguridad	
Transporte público	
Asiento de la terminal	
Asientos sala de embarque	

7. Que sugerencias haría Ud. Para mejorar el servicio del aeropuerto Eloy Alfaro.
-

Gracias por su colaboración

Anexo 3.- Encuesta Dirigida al Personal Operativo del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta de Manta

OBJETIVO: Esta encuesta es realizada para evaluar la perspectiva del **PERSONAL OPERATIVO** que labora en el Aeropuerto Internacional "Eloy Alfaro" de Manta.

1. Según su opinión las condiciones de su trabajo son:

Excelentes	
Muy buenas	
Buenas	
Malas	

- 2.Cuál es su opinión sobre las capacitaciones recibidas hasta la fecha

Adecuadas	
Limitadas	
Insuficientes	

3. El espacio destinado a su desempeño laboral es:

Adecuado	
Limitado	
Insuficiente	

4. El equipo que utiliza para su desempeño laboral es:

Adecuado	
Limitado	
Insuficiente	

5. La relación con su jefe inmediato superior es:

Excelente	
Muy buena	
Buena	
Mala	

6. En qué aspecto considera debería mejorar el aeropuerto

Equipos	
Capacitación al personal	
Facilidades para personal operativo	
Señalización interna	
Seguridades en las instalaciones	

7. Que sugerencias haría Ud. Para mejorar el servicio del aeropuerto Eloy Alfaro.

Gracias por su colaboración

Anexo 4.- Encuesta Dirigida al Personal Administrativo del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta de Manta

OBJETIVO: Esta encuesta es realizada para evaluar la perspectiva del **PERSONAL ADMINISTRATIVO** que labora en el Aeropuerto Internacional "Eloy Alfaro" de Manta.

1. Según su opinión las condiciones de su trabajo son:

Excelentes	
Muy buenas	
Buenas	
Malas	

2.Cuál es su opinión sobre las capacitaciones recibidas hasta la fecha

Adecuadas	
Limitadas	
Insuficientes	

3. El espacio destinado a su desempeño laboral es:

Adecuado	
Limitado	
Insuficiente	

4. El equipo que utiliza para su desempeño laboral es:

Adecuado	
Limitado	
Insuficiente	

5. La relación con su jefe inmediato superior es:

Excelente	
Muy buena	
Buena	
Mala	

6. ¿ En qué aspecto considera debería mejorar el aeropuerto

	Capacitaciones de su personal
	Ampliación de infraestructura
	Implementar nuevos servicios
	Nuevas frecuencias
	Más aerolíneas
	Señalización
	Guardias y cámaras de seguridad

7. Que sugerencias haría Ud. Para mejorar el servicio del aeropuerto Eloy Alfaro.

Gracias por su colaboración

Anexo 5.- Entrada principal del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.



Ingresando al Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Anexo 6.- Administrador del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.



Reunión para definir objetivos de la investigación.

Anexo 07.- Torre de Control del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.



Reconocimiento de área de control.

Anexo 8.- Pista de aterrizaje del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.



Prácticas de para conocer el modus operandi de las aeromozas

Anexo 9.- Personal administrativo del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.



Reunión para el diseño de las encuestas a aplicarse.

Anexo 10.- Jefe de Seguridad del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.



Reunión para adquirir los permisos respectivos para realizar las encuestas.

Anexo 11.- Gerente General FISHCORP S.A. Ing. Jaime Estrada Medranda



Entrevista para adquirir información acerca de los costos de exportación e importación de pesca fresca y seca

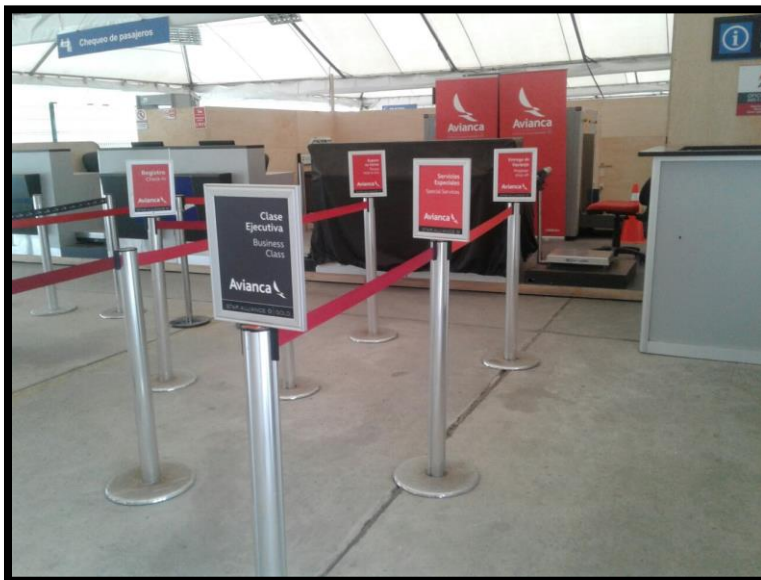
Anexo 12.- Estado actual del Aeropuerto justificado con las fotografías que se generaron luego del terremoto del 16 de abril de 2016 y que se adjuntan a continuación:

Anexo 13.- Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta después del terremoto del 16 de abril de 2016.



Parqueadero y entrada principal del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Anexo 14.- Carpas provisionales adecuadas para el ingreso y salida de pasajeros.



Counter provisional del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.

Anexo 15.- Área posterior del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta.



Sala de espera del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, destruida.

Anexo 16.- Ingreso de la sala VIP, destruida.



Recepción del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta, destruida.