

ANÁLISIS DE LA METODOLOGÍA DE AUTOEVALUACIÓN DE  
POLÍTICAS PÚBLICAS BAJO PARÁMETROS DE  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
CASO: AEROPUERTO JOSÉ JOAQUÍN DE OLMEDO UBICADO  
EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Proyecto Integrador realizado por:

RUILOVA CAVAL MARÍA TERESA

CALAZACÓN PINELA ANDREA CRISTINA

**Presentado a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Escuela  
Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)**

**Previa a la obtención del Título de:**

INGENIERÍA COMERCIAL Y EMPRESARIAL

Director de Proyecto: MSc. Milton Paredes Aguirre

Septiembre, 2016

## RESUMEN

Dado el entorno de las políticas públicas, el proceso de rendición de cuentas, la participación y percepción de la ciudadanía referente a los bienes y servicios que brinda el estado, esta investigación se realizó con el objetivo de conocer la metodología de autoevaluación de políticas públicas bajo parámetros de satisfacción del usuario en el aeropuerto de Guayaquil.

Para lo cual se realizó un estudio cualitativo en el que se indagó si por medio del proceso de rendición de cuentas de la Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil se emitía la información suficiente sobre indicadores que midan la satisfacción de los usuarios, para de esta manera hacer uso de los mismos y realizar un análisis comparativo frente a la percepción de los usuarios del aeropuerto, mediante un estudio cuantitativo.

De esta manera se demostró que las entidades que regulan y administran al aeropuerto de Guayaquil, sí consideran y emplean metodologías de autoevaluación para medir la satisfacción de los usuarios desarrollando mejoras continuas. Sin embargo, al término del presente proyecto referente a la rendición de cuentas, no se pudo tomar información completa y actualizada de la página web de la Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil, lo que limitó el proceso de toda la investigación.

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la gran oportunidad de vivir y ser el inspirador para cada uno de mis pasos. A mis padres, por ser el pilar fundamental en mi vida y por demostrarme siempre con su cariño apoyo y comprensión que cada una de las cosas que me proponga debo lograrlo. A mis hermanas por ser el incentivo para seguir adelante con este objetivo siendo su ejemplo de vida. Finalmente, a mis amigos por compartir momentos de alegría, tristeza y enojos formaron parte de un gran apoyo emocional y profesional.

María Teresa Ruilova

Dedico este trabajo de titulación primeramente a Dios por ofrecerme su amor y dirección para alcanzar una de mis metas profesionales.

También a mis padres y hermanos a quienes aprecio mucho, y espero dejar una huella de ejemplo y guía en sus vidas.

A mi Universidad por instruirme y prepararme en el ámbito profesional, también a mis queridos formadores, especialmente al MSc. Milton Paredes Aguirre, por ser nuestro guía y compartir su experiencia con nosotros, además de su paciencia e instrucción al momento de realizar este proyecto.

Andrea Calazacón

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco primordialmente a Dios por ser la fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme la vida llena de aprendizajes y experiencias.

Doy gracias a mi familia por acompañarme y ser la guía en cada una de mis decisiones, más aún en este paso profesional.

A mi director de este proyecto integrador el MSc. Milton Paredes Aguirre por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus experiencias, conocimientos, su tiempo, su capacidad para guiar y organizar mis ideas me motivó y facilitó los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas, un aporte invaluable. Muchas gracias Míster.

En este Proyecto de titulación, agradezco primeramente a Dios por bendecirme, darme la capacidad y la fortaleza necesaria para alcanzar este deseo anhelado.

Gracias a mi familia, especialmente a mis padres y abuelos (†), por ser los motores propulsores que incentivan y dan ánimo a mi vida, por su apoyo incondicional y por darme sus consejos en el momento oportuno.

Mi agradecimiento también va dirigido a mis queridos amigos, por su excelente ayuda y por todos los buenos momentos pasados. Igualmente quiero agradecer a cada uno de los que aportaron y me motivaron de alguna u otra manera a desarrollar este proyecto de titulación.

## DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad y la autoría del contenido de este Trabajo de Titulación, nos corresponden exclusivamente; y damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual.

---

María Teresa Ruilova Caval

---

Andrea Cristina Calazación Pinela

## TABLA DE CONTENIDO

	Página
RESUMEN.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN EXPRESA.....	v
TABLA DE CONTENIDO.....	vi
LISTADO DE FIGURAS.....	ix
LISTADO DE TABLAS.....	x
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Justificación del problema.....	3
1.2 Objetivos.....	5
1.2.1 Objetivo General.....	5
1.2.2 Objetivos Específicos.....	5
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
3. MARCO REFERENCIAL.....	11
3.1 Marco Teórico.....	11
3.1.1 Políticas públicas.....	11
3.1.2 Bienes y servicios públicos.....	11
3.1.3 Evaluación de políticas publicas.....	12
3.1.4 GPR (Gestión por resultados).....	13
3.1.5 Indicadores de resultados.....	13
3.1.6 Indicadores de desempeño.....	14
3.1.7 Rendición de cuentas.....	16
3.1.8 Participación Ciudadana.....	16
3.1.9 Comportamiento y satisfacción del consumidor.....	17
3.1.10 Relación entre participación ciudadana, evaluación de políticas públicas, comportamiento del consumidor y la satisfacción del usuario.....	18

3.2	Marco Legal .....	19
3.2.1	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2008) .....	20
3.2.2	LEY DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO.....	24
3.2.3	LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO.....	24
3.2.4	LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA .....	26
3.2.5	LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO.....	27
3.2.6	NORMA TÉCNICA DE IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN GPR.....	27
3.2.7	NORMA TÉCNICA DE REESTRUCTURACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Institucional (NTRGPI acuerdo ministerial 996, 2011).....	28
4.	OBJETO DE ESTUDIO .....	31
4.1	Antecedentes .....	31
4.2	Historia .....	31
4.3	Objetivo de la política publica .....	32
4.4	Órgano de gestión.....	34
5.	INVESTIGACIÓN APLICADA.....	38
5.1.1	Cuestionario .....	40
5.1.1.1	Elemento de muestreo .....	40
5.1.1.2	Unidad de muestreo .....	40
5.1.1.3	Alcance Geográfico .....	41
5.1.1.4	Tiempo de recolección .....	41
5.1.1.5	Estructura del cuestionario .....	41
5.1.2	Entrevista .....	41
5.1.2.1	Elemento de muestreo .....	41
5.1.2.2	Unidad de Muestreo .....	42
5.1.2.3	Alcance geográfico .....	42
5.1.2.4	Tiempo de recolección .....	42
5.1.2.5	Técnica de muestreo.....	42

6.	ANÁLISIS CUANTITATIVO.....	48
6.1	Presentación de Indicadores.....	48
6.2	Evaluación y presentación de resultados.....	51
6.3	Matriz de evaluación.....	55
6.4	Formulación de Hipótesis.....	68
7.	ANÁLISIS COMPARATIVO.....	70
8.	PROPUESTA PARA LA MEJORA EN LA GESTIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA EVALUADA.....	76
9.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
9.1	Conclusiones.....	80
9.2	Recomendaciones.....	84
10.	REFERENCIAS.....	87
11.	ANEXOS.....	94

## LISTADO DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Criterio del estudio del caso como método de investigación .....	8
Figura 2 Diagrama Metodológico.....	9
Figura 3 Indicador de desempeño.....	15
Figura 4 Ciclo radial relacionado al ciudadano .....	18
Figura 5 Filtro metodológico.....	39
Figura 6 Evaluación de indicadores.....	48
Figura 7 Método de Semaforización.....	50
Figura 8 Lugar de Procedencia de los usuarios del aeropuerto.....	51
Figura 9 Género de los Usuarios del aeropuerto.....	52
Figura 10 Edad.....	53
Figura 11 Motivo por el que viaja .....	54
Figura 12 Frecuencia con la que viajan los usuarios .....	55
Figura 13 Representación gráfica total de los niveles de desempeño.....	62
Figura 14 Bancos y Cajeros Automáticos .....	66
Figura 15 Variedad en Farmacias .....	67
Figura 16 Indicador General.....	68
Figura 17 Informe de la AAG hacia el CPCCS.....	70
Figura 18 Informe de rendición de cuentas; datos generales de la AAG y servicios que brinda .....	71
Figura 19 Informe de rendición de cuentas; mecanismos de participación ciudadana, control social .....	72
Figura 20 Informe de rendición de cuentas; metas del POA.....	73
Figura 21 Integración del ciudadano dentro de la política publica.....	80

## LISTADO DE TABLAS

	Página
Tabla 1 Indicadores que tienen relación directa con el Aeropuerto .....	49
Tabla 2 Bienes y servicios relacionados indirectamente con el aeropuerto .....	50
Tabla 3 Matriz de Evaluación Relación Directa – Servicios.....	56
Tabla 4 Matriz de evaluación relación directa - Servicios .....	57
Tabla 5 Matriz de evaluación relación directa – Edificación y Equipos .....	58
Tabla 6 Matriz de Evaluación Relación Directa – Edificación y Equipos.....	59
Tabla 7 Matriz de Evaluación que tienen Relación Indirecta – Locales y Servicios.....	60
Tabla 8 Matriz de Evaluación que tienen Relación Indirecta – Locales y Servicios.....	61
Tabla 9 Entretenimiento brindado en las diferentes pantallas .....	63
Tabla 10 Entretenimiento en pantallas digitales y áreas de descanso .....	64
Tabla 11 Fracción de Pago medida por Lugar de Procedencia .....	65
Tabla 12 Estadística de muestra única .....	68
Tabla 13 Prueba de la muestra única .....	69

## 1. INTRODUCCIÓN

El gobierno ecuatoriano enfrenta problemas asociados con el aumento de pobreza, desempleo y gasto público, condiciones económicas que afectan al país. Por esta razón es importante que se revierta esta situación mejorando así la gestión de administración pública con nuevas metodologías que ayuden a responder de manera eficiente a los problemas que enfrenta.

Las actuales tendencias de la administración pública, es la nueva gestión que tiene como finalidad reformar o modernizar la administración, para de esta manera otorgar mejores servicios a la ciudadanía satisfaciendo las diferentes necesidades ya sea en cantidad, costo, calidad y tiempos razonables. (Ortegón, 2008)

El nuevo concepto de administración pública se lo complementa con el ejercicio de evaluación, porque permite identificar oportunamente los diferentes puntos de vista entre el desempeño real de las políticas y el que se planifica o se espera, de esta manera se requiere acoger a tiempo las disposiciones correctivas que sean necesarias. También es una forma de conocer como se está desempeñando estos tipos de políticas, lo que conllevaría a que se realice una mejor toma de decisiones y a su vez incrementar las capacidades de las instituciones mediante el aprendizaje en la dirección de las mismas. (Ortegón, 2008)

El interés de este proyecto de titulación implica la importancia de evaluar el desempeño de bienes públicos, tal como lo indica Britto, Pereira, y Baruj (2014):

Todo programa o proyecto que proviene de una política precisa, goza de objetivos concretos, y para su ejecución se solicita del ejercicio de los recursos monetarios; aquellos implementados con fondos públicos deberían ser objeto de atención, sobre todo al analizar su eficiencia y eficacia en el uso de dichos recursos, asimismo examinar su efectividad, detectando oportunidades de mejora como fuente de experiencia institucional, para de esa manera justificar la inversión realizada. Es importante analizar el desempeño para así estimar qué efectos suscitó el programa, y dar por hecho, en la inferencia de qué hubiera ocurrido si los programas realizados con fondos públicos no se hubiesen llevado a cabo.

El Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo fue inaugurado el 26 de julio del 2006, a través de un contrato de concesión entre la Terminal Aeroportuaria de Guayaquil S.A. (TAGSA) y la Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil (AAG) por un plazo de 15 años. Precedentemente, en el año 2007, se suscribió un adéndum por el cual se extendió el plazo de

concesión hasta el mes de julio de 2024 (Terminal Aeroportuaria de Guayaquil [TAGSA], 2004).

El interés sobre los bienes públicos por su mejora continua es cada vez mayor, tanto desde el punto de vista de planificación como en la gestión de sus procesos.

Con el propósito de poseer un mayor conocimiento de los factores que determinarán la satisfacción de los usuarios por parte del aeropuerto de Guayaquil ya que todo bien público exige de transparencia, que no exista despilfarro en cuanto al gasto público, debido a que a la mayoría de las políticas públicas se enfocan en la calidad del bien mas no en la satisfacción del usuario (Ruiz y Cadéas, s.f).

El interés de este proceso de titulación se centra en medir la satisfacción percibida del usuario dentro de la prestación de bienes y servicios públicos, específicamente del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo ubicado en la ciudad de Guayaquil. Dado que se desea conocer los factores que determinan la satisfacción de los usuarios en el aeropuerto de Guayaquil, es por esto que se realizará este estudio y de esta forma proponer una mejora continua para así asegurar la participación ciudadana en el proceso de rendición de cuentas.

## 1.1 Justificación del problema

Ruesta (2003) sostiene que:

Dentro de la prestación de bienes y servicios públicos se dice que la evaluación de la acción y de las políticas públicas son una parte de las nuevas herramientas de gestión de los sistemas democráticos que pretenden contribuir a proporcionar instrumentos para asegurar la eficacia, la responsabilidad administrativa y la participación social en la acción pública. La evaluación, así concebida, es una filosofía y una técnica en formación en el ámbito público, del mismo modo que otras herramientas de gestión pública como el marketing o la planificación estratégica.

La razón por la cual se adopta una metodología de evaluación en el Aeropuerto de Guayaquil respecto al servicio brindado al cliente y su satisfacción, se debe a que en la actualidad se habla de innovación pública y participación ciudadana, en la cual el individuo que utiliza el bien o programa público debe sentirse complacido con los elementos y servicios brindados, si la calidad y el servicio brindado a la ciudadanía no llenan las expectativas que estos tienen sobre aquel bien, los usuarios estarían en todo su derecho y libertad para decir y manifestar su insatisfacción y pedir un cambio eficaz y veraz.

Las políticas públicas deberían perseguir un objetivo basado en servir a los ciudadanos y no gobernar como se solía hacer antes, para esto se considera al aeropuerto como un bien público, haciendo el uso de indicadores de desempeño para la evaluación de programas públicos.

En la actualidad, se considera de gran importancia hacer este tipo de investigación, debido a que la calidad de servicio y la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios públicos dependen de que, en cada acto de prestación de un servicio, su percepción iguale o supere sus mejores expectativas (Agencia Estatal de Evaluación de las políticas y la calidad de los servicios [AEVAL], 2009).

Se implementa esta investigación para conocer si en realidad este bien público genera estándares de calidad o tiene objetivos basados en la satisfacción del usuario. Los resultados encontrados aportarían a una mejora continua de este bien público y a su vez definen ciertos estándares de servicio que pueden ser comparables en evaluaciones futuras (Ministerio de Obras Públicas de Chile [MOPCL], 2010).

Además de ser comparable, la investigación de este bien público permite saber que las expectativas ciudadanas en relación con los servicios, se forman a partir de las experiencias anteriores, propias y ajenas en relación con los servicios públicos, las necesidades personales pueden variar de individuo a individuo, e incluso puede ser influenciado por la función del papel que desempeña un ciudadano en la sociedad (AEVAL, 2009).

En cuanto a la gestión de la calidad en servicios públicos se dice que; si la planificación se ha realizado con un buen control de gestión, esta calidad ejecutada va a coincidir más o menos con la programada. Si la calidad programada inicialmente no coincide con lo que los ciudadanos esperaban, es plenamente imposible que la calidad finalmente percibida por la ciudadanía sea de satisfacción.

Gadea (2000) destaca que, para la administración pública, lo más relevante es conseguir que la calidad finalmente percibida por los ciudadanos coincida con la que ellos esperaban; a esto se le llama satisfacción. La mejora de la calidad en las administraciones públicas actuales ya no se puede basar únicamente en mejoras de sistemas internos de gestión (planificación, control, etc.).

El interés de este proceso de titulación, se basa en la medición de satisfacción de los usuarios dentro de la metodología de autoevaluación de las políticas públicas, enfocado al servicio que brinda el aeropuerto José Joaquín de Olmedo en la ciudad de Guayaquil.

## 1.2 Objetivos

### 1.2.1 Objetivo General

Analizar la metodología de autoevaluación de desempeño del aeropuerto internacional José Joaquín de Olmedo de Guayaquil bajo parámetros de satisfacción del usuario.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

Identificar los elementos que contiene la metodología de autoevaluación desarrollada por el aeropuerto internacional José Joaquín de Olmedo.

Determinar si dentro de los elementos que contiene la metodología de autoevaluación existen componentes de satisfacción del usuario para determinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades del modelo.

Proponer recomendaciones dentro de la metodología de autoevaluación en cuanto a la satisfacción del usuario.

## 2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo es una investigación científica, porque cumple con las características que son; proporcionar datos e información, evidenciando los resultados de la información obtenida con los instrumentos empleados. Los hallazgos descubiertos en el caso de estudio permitirán denotar el objetivo deseado.

El método a utilizar es de carácter científico en el cual se generan un conjunto de procedimientos y aspectos operativos indispensables en la realización de un estudio que se valen de instrumentos y técnicas para dar solución a uno o varios problemas. (Rincón, 2011)

Bunge (1972) considera que el discernimiento científico es tanto claro como preciso por lo que sus problemas son diferentes, sus resultados son claros, por lo que procura la precisión; nunca está enteramente libre de vaguedades, por lo que se imagina una mejora para la exactitud; aunque nunca está totalmente libre de error, mantiene una técnica exclusiva para localizar errores y sacar beneficios de ellos.

La investigación científica es sistemática: no es errática sino prevista. El indagador no intenta dar vueltas a una problemática o situación, no exploran en la oscuridad: conocen exactamente lo que requieren y cómo encontrarlo. El programa, la organización y la planificación de la investigación no excluye el azar; esto implica que, a hacer un lugar a los acontecimientos imprevistos es posible que se aproveche la injerencia del azar y la novedad inesperada.

El campo de los bienes públicos y evaluación de las políticas públicas es muy amplio y como se va analizar solamente uno, no se va poder generalizar es por esto que la investigación es un caso de estudio.

Por consiguiente, la necesidad de evaluar los diferentes indicadores de autoevaluación usados por TAGSA con parámetros de satisfacción del usuario, por lo que para lograr el cumplimiento de los objetivos utilizaremos una metodología de investigación en el cual, según el autor Yin (1994), “es una herramienta que ayuda a incorporar información de carácter cualitativo y cuantitativo, lo cual permitirá distinguir el estudio del caso de las estrategias de investigación.”

Primeramente, se plantea un marco referencial que contenga un marco teórico y un marco legal.

El marco teórico que se expone tiene conceptos clave que respaldan el presente estudio, tales como; la definición, evaluación, y utilidad de las políticas públicas; además incluye a la participación ciudadana y gestión por resultados.

De acuerdo al gobierno y la constitución que se desarrolla en la actualidad es importante tanto para el sector privado como para el sector público la rendición de cuentas, en donde se reflejen los diferentes lineamientos, planes operativos y estratégicos en las políticas públicas, así como también vigilar constantemente los respectivos indicadores de resultado y desempeño. Por ello, es importante conocer con mayor amplitud los términos antes mencionados para una mayor comprensión del caso estudio.

Evidentemente se incluye los conceptos de rendición de cuentas en las políticas públicas, lo cual da un espectro mucho más amplio para poder realizar el trabajo en el cual se determinará no solamente el objeto de estudio sino también los agentes y la relación con la investigación.

Por otra parte, nuestro marco legal debe contener todo el marco jurídico que encierra el desarrollo del estudio, para este caso, el aeropuerto de Guayaquil, el cual debe ejecutar el cumplimiento de la ley que un bien público ejerce, y todas las normas o reglas que lo regulan, tales como; la ley de administración pública, la ley de la Constitución de la República del Ecuador, la ley de modernización del estado, entre otras.

### **Validez**

Para conseguir la confirmación necesaria, aumentar el crédito de la interpretación, para demostrar lo común de un aserto el investigador puede utilizar las estrategias de la triangulación, la misma que es el esfuerzo por ver si aquello que observamos y lo que informamos contiene el mismo significado cuando lo encontramos en otras circunstancias. (Stake, 1995).

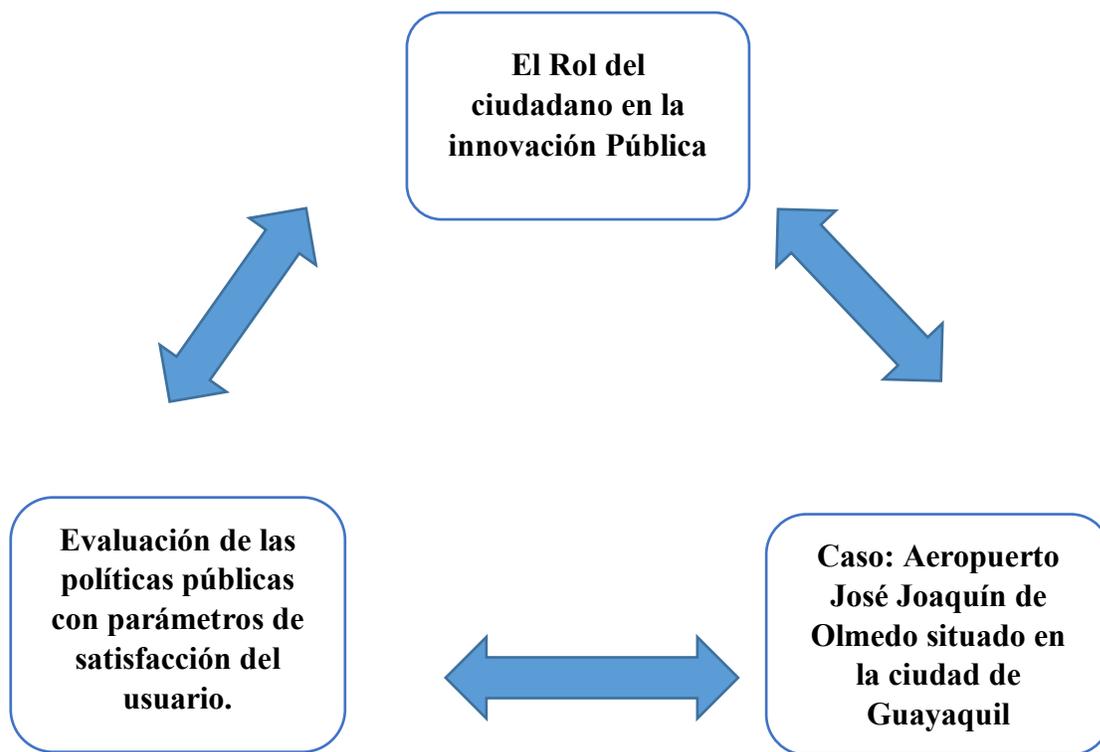


Figura 1 Criterio del estudio del caso como método de investigación

Fuente: Elaborado por los Autores

En la documentación del caso de estudio vamos a hacer uso de fuentes secundarias que nos indiquen información histórica del aeropuerto, cuando fue creado, los agentes que lo regulan, quienes son los beneficiarios y a quienes está enfocado.

Este trabajo se divide en 3 partes:

1. Diagnóstico, en el cual se determinará cómo está actualmente la metodología de autoevaluación.

Por lo cual se desarrolla un estudio cualitativo de información de fuentes secundarias que se encuentran en la página web; se indaga, entonces, los indicadores y su contenido. Asimismo, se realiza una entrevista a profundidad a cada autoridad del Aeropuerto de Guayaquil.

2. Medición, en donde se evaluará la satisfacción del usuario del aeropuerto de Guayaquil.

En esta parte se realiza un ejercicio cuantitativo por medio de encuestas, en las cuales se establecen preguntas sobre los distintos indicadores de medición de satisfacción en usuarios encontrados el aeropuerto, de manera que los entrevistados den respuesta sobre su percepción y experiencia con respecto al bien.

Para la tabulación se usa el software SPSS, en el cual se podrá determinar información que le pertenece a cada una de las personas que responden las preguntas.

3. Análisis comparativo, para determinar si las variables utilizadas respecto a la satisfacción del usuario tienen relación, se realiza un modelo estadístico, en el que se determina la correlación entre una variable y otra.

### Diagrama metodológico

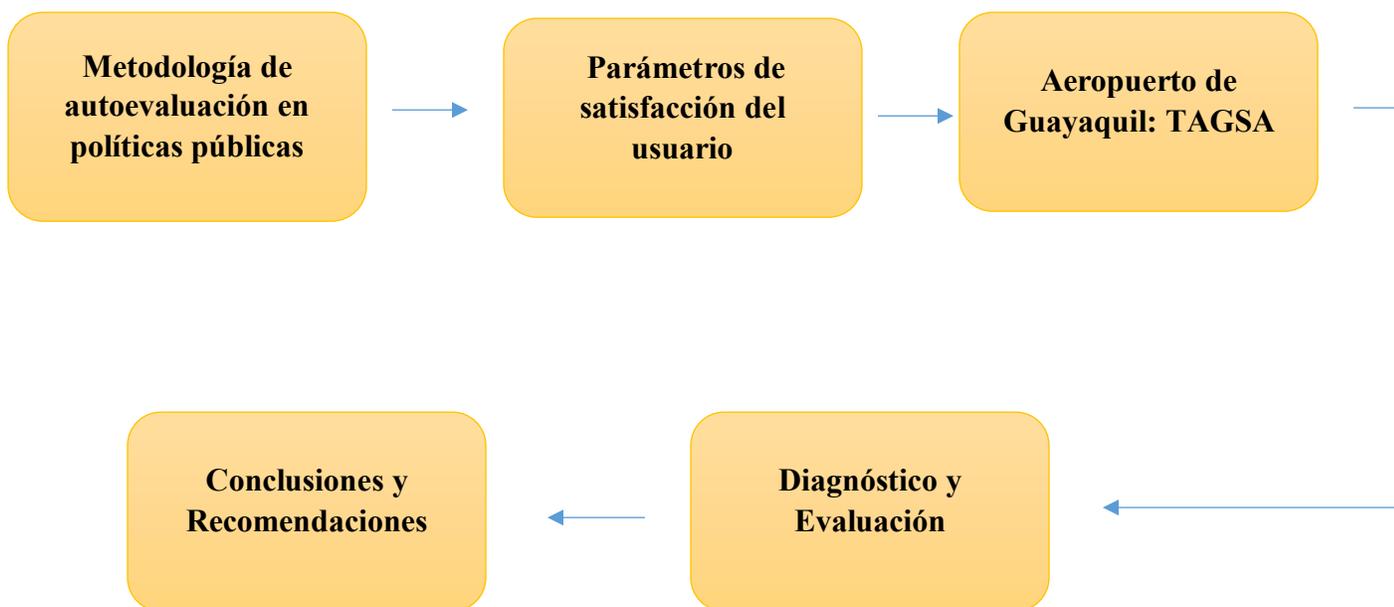


Figura 2 Diagrama Metodológico

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación.

En la sección de presentación de resultados se muestran hallazgos obtenidos de los ejercicios del desarrollo del trabajo.

La presentación de los efectos se realiza de manera didáctica, sencilla y en lenguaje común, mucho más perceptible para el lector y se hará uso de infografías, gráficos, matrices, flujos.

Una vez obtenidos los resultados para las conclusiones y recomendaciones se incluyen los hallazgos más importantes de la investigación desde el uso de la metodología, si se halló información útil. Además de que limitantes existieron y qué se concluye con el caso de estudio, ya que por medio de esto se planteará mejoras a la entidad pertinente.

### 3. MARCO REFERENCIAL

#### 3.1 Marco Teórico

##### 3.1.1 Políticas públicas

Según Tamayo (1997), las políticas públicas se definen como un conjunto de objetivos, decisiones y acciones que el gobierno lleva a cabo para solucionar los diferentes problemas que se producen y que los ciudadanos y el propio gobierno considera prioritarios.

Estas políticas públicas son asumidas principalmente por los gobiernos, y se dan en un periodo y lugar específico; lo que forma la respuesta imperante de estas políticas públicas frente a los problemas vividos por la sociedad civil (Canto, 2006).

Por lo tanto, es importante recalcar que en la mayoría de los casos el Estado gasta una gran cantidad de recursos y energía al coligar su tamaño con la calidad de la gestión realizada abandonando así otras consideraciones que también son importantes como la manera en cómo se realiza la intervención, el tiempo que se designa para llevar a cabo este tipo de gestiones, los participantes y el método en como son ejecutados (Ortegón, 2008)

Por tanto, se considera que el Aeropuerto de Guayaquil forma parte de una política pública ya que correspondió a una solución de una problemática específica y con recursos del estado se otorgó un bien a la ciudadanía.

##### 3.1.2 Bienes y servicios públicos

Según Ibarra (2009):

El servicio público es la actividad que se dirige a satisfacer las necesidades colectivas ya sean estos de carácter económico o cultural, mediante servicios descrito por parte del Estado, privativos o una combinación de ambas entidades, sujetos a un régimen jurídico que les imponga la adecuación, regularidad y uniformidad necesaria, con fines sociales”, los mismos que puede ser generados a partir de políticas públicas.

Además, se define como el “conjunto de prestaciones reservadas en cada Estado al círculo de las administraciones públicas y que tienen como finalidad la cobertura de determinadas prestaciones a los ciudadanos”. Los servicios públicos son brindados por las entidades del Estado, y que tienen como fin la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos donde estos se llevan a cabo (Ibarra, 2009)

Por otra parte, los bienes públicos son aquellos que una vez que se ha producido una determinada cantidad del mismo, puede ser consumida a su misma vez por todos los ciudadanos de un país. Para tal situación es importante que no exista rivalidad en el consumo esto implica que el consumo de ese bien por parte de un individuo no disminuya la cantidad disponible del mismo para el resto de individuos. (Samuelson, 1954)

Considerando las definiciones narradas en los últimos párrafos anteriores se toma la potestad de decir que el Aeropuerto de Guayaquil forma parte de un bien público a causa de emplear los bienes del estado para la satisfacción colectiva de las necesidades de los ciudadanos.

### 3.1.3 Evaluación de políticas publicas

La evaluación de políticas públicas trata sobre un procedimiento en donde a través de ciertos criterios sobre la calidad, la consecución de metas, la eficacia, el impacto y los costos pueden determinarse. Proporciona información sobre el ejercicio existente de las políticas públicas justificando ante la ciudadanía el gasto público utilizado en cada una de los solventes de la problemática en los bienes y servicios a la ciudadanía, además coopera a la identificación, resolución de las diferentes problemáticas y a la formulación o reformulación de nuevas políticas públicas que no estén cumpliendo con los objetivos y la finalidad para el cual fueron creadas (Apaza, 2011).

Por otra parte, según el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública de España [MPTAP] (2010), la evaluación no es solo una comprobación de consenso de la acción pública, sino que expresa un juicio de valor sobre el éxito de los resultados y los impactos deseados o no de estas políticas y ese juicio de valor se debe extraer de manera eficiente y eficaz con la mayor constancia y garantías, de ahí la exigencia de una sólida metodología.

Es importante hacer una evaluación de desempeño sobre el bien, ya que el Aeropuerto de Guayaquil es un bien público que se desarrolló con la finalidad de solventar las necesidades de los ciudadanos y esto requirió de prestaciones del Estado. Al formar parte de la agenda política es necesario determinar si cumple con las funciones de eficiencia, eficacia y esencialidad de un bien público; además, si se están utilizando correctamente los recursos del estado.

#### 3.1.4 GPR (Gestión por resultados)

Es una gestión táctica que orienta la labor de los actores públicos para el desarrollo hacia la generación del mayor valor público posible por medio del uso de herramientas de gestión que, en forma general, organizada, combinada y complementaria, deben implementar las instituciones públicas para de esta manera producir un avance sostenibles en la calidad de vida de la ciudadanía (García y García, 2010).

La gestión por resultados, es un conjunto de conceptos, metodologías e instrumentos que dirigen a las institucionales a realizar el cumplimiento de objetivos y resultados que se planificaron en el marco de mejores prácticas de gestión. Asimismo, el control, alcance y estimación de la calidad de la administración realizada, a su vez, el ímpetu del procedimiento de transparencia y mejora de la administración institucional, procedimientos e innovación del estado. (Rodríguez, 2012).

GPR Busca dar transparencia y continuidad a la gestión de todas las instituciones del Gobierno Central del Ecuador mediante la definición, alineación, seguimiento y actualización de planes estratégicos y operativos en todos los niveles institucionales, permite hacer un seguimiento continuo al estado de los planes estratégicos y operativos, a los resultados obtenidos y a los riesgos que afectarían la consecución de los objetivos, es una solución ejecutiva para la medición y gestión de resultados. (Secretaría Nacional de la Administración Pública [SNAP], 2011).

Por consiguiente el gobierno de la República del Ecuador considera importante dar transparencia y continuidad de las actividades que se originan y se realizan en el sector público, conocer todos y cada uno de los planes estratégicos y operativos que conllevan a la realización de los diferentes proyectos públicos, ya que de esta manera se puede dar seguimiento y medición de los resultados por lo que se notaría el desarrollo de un buen papel o de lo contrario se estaría desperdiciando recursos del estado y así no se estaría utilizando eficientemente el presupuesto gubernamental ni tomando las mejores decisiones.

#### 3.1.5 Indicadores de resultados

Es un sistema que permite evaluar los resultados de las operaciones para el desarrollo en función de los objetivos manifestados. (Comité de ayuda al desarrollo [CAD], 2010).

Según García y García (2011), los indicadores de resultados incorporan una guía que muestran los servicios y productos alcanzados por los programas a su vez los proyectos donde la información sobre los resultados en la realización de los recursos del presupuesto debe derivar de los indicadores de desempeño elaborados para de esta manera dar seguimiento a los respectivos programas. Los indicadores de resultados deben estimar no sólo los bienes y servicios que producen los programas, incluso el impacto que desarrollará en la ciudadanía. Por lo que los indicadores de resultados es considerar los productos y bienes que genera el programa, se enfocan en el producto.

### 3.1.6 Indicadores de desempeño

Los indicadores de desempeño determinan la medida de participación para el desarrollo de una entidad pública que se dedica en promover el desarrollo actúa conforme a criterios, normas y directrices específicos y obtiene resultados de concordancia con las metas o los planes decretados (CAD, 2002).

Son una parte importante de la planificación por lo que estos indicadores para medir el desempeño tendrán que dar importancia de dos aspectos para fomentar el desarrollo para esto los resultados implantados en la planificación ya sean los productos, los efectos y los impactos que se produzcan así como también los criterios, las normativas y las directrices que orientan la intervención de las entidades. Usando la serie de rendimientos como referencia, se puede establecer las dimensiones críticas que dan cuenta de los dos aspectos del desempeño (García y García, 2011).

Por consiguiente los indicadores de desempeño miden cual es el impacto que tienen en la población los bienes y productos del estado, muestran los planes, operaciones, procesos de la organización pública, con la función de que se informe a la ciudadanía cómo se desarrolla la política con los objetivos que se plantearon sobre la utilización de los recursos públicos y la confianza con la que se cumplen las normas establecidas, además es un instrumento técnico útil para que las organizaciones identifiquen errores los ratifiquen y así elaboren estrategias futuras.



Figura 3 Indicador de desempeño

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación.

### 3.1.7 Rendición de cuentas

En un sistema democrático, el gobierno tiene que rendir cuenta de sus actos, explicar sus decisiones a los ciudadanos, presentar los logros alcanzados en las distintas áreas en las que interviene y legitimar, con resultados, sus decisiones (Tamayo, 1997).

Según la Vicepresidencia de la República del Ecuador [VPR] (2014), la rendición de cuentas es un medio sistemático, lo que denota que tiene un método establecido, organizado en fases secuenciales, con una duración definida, a su vez es un proceso implantado, debido a que se hace de forma intencionada, ya que tiene la finalidad de supeditar a evaluación de la ciudadanía la gestión institucional.

Dado que el proceso de rendición de cuentas es de suma importancia en nuestro país porque es donde se da a conocer o responder a la ciudadanía sobre el manejo de los asuntos públicos y sus resultados logrados, consideramos la importancia en la incorporación de este término ya que el Aeropuerto de Guayaquil al ser un bien público está en el deber de brindar información tanto de indicadores de resultados como de desempeño demostrando el trabajo realizado por las autoridades competentes y así el ciudadano pueda emitir una opinión respecto a lo que se plantee dichos informes.

### 3.1.8 Participación Ciudadana

La participación ciudadana es un componente esencial para hacer firme a la democracia como diseño de organización social, comunitaria, ciudadana o política, todas las formas de intervención son imprescindibles para hacer mejores políticas públicas y mejores ciudadanos con derechos y obligaciones (Ortegón, 2008).

El segmento de participación ciudadana rescata la parte pública de la política, y accede a que la democracia no sea solo una democracia electoral, sino también una democracia participativa, donde se escuche la opinión de los ciudadanos. Asociar la participación ciudadana a las etapas de las políticas desarrollaría mejoras en el desempeño de los representantes políticos y daría mejores soluciones a los problemas públicos (Aguilar y Lima 2009).

Para que se tome en cuenta la opinión de los ciudadanos y esta se forme de manera positiva es importante que se generen compromisos y condiciones institucionales con

interacción social, asociativa, razonamiento público, respeto por las diferencias ideológicas.. Sin embargo, en la actualidad, tras la experiencia de gobiernos y de promesas incumplidas, la apatía, la desconfianza y el desinterés de la mayoría de la ciudadanía respecto a las políticas públicas continúa prevaleciendo (Ortegón, 2008).

De manera que en la actualidad se ha percibido una gran cantidad de interés por el cliente lo que hemos podido notar cuando realizamos alguna transacción en diferentes locales comerciales, entidades bancarias, etc., en donde se puede observar diferentes técnicas donde el cliente o usuario puede realizar comentarios o calificar el servicio que le ha sido brindado. De esta misma manera se considera importante la participación del ciudadano respecto a ideas, decisiones y gestión de los asuntos públicos dado el poder de derecho de su libre criterio, por lo que se considera que los creadores de las políticas públicas deben diseñar nuevos métodos donde se muestre un interés auténtico por la participación de la ciudadanía en estos procesos caso contrario quedará incognito por lo que el realizar una política eficaz permanecerá vigente.

### 3.1.9 Comportamiento y satisfacción del consumidor

El comportamiento del consumidor es el análisis de los diferentes procedimientos que participan cuando una persona o grupo selecciona, compra, usa o desecha productos, servicios, experiencias con la finalidad de satisfacer necesidades, sensaciones y deseos, esto nos indica (Solomon, 2008, p.7).

Por lo que dentro de este proceso en el que se toma la decisión de utilizar cierto producto o servicio, es muy importante determinar el resultado que se produjo ya que existe un involucramiento de ideas, sentimientos y pensamientos que formarían una cadena causal la cual formaría decisiones futuras en donde estas respuestas podrían ser positivas al seguir usando el producto/servicio, o negativas al buscar productos o servicios sustitutos.

Por esta razón, J. Paul Peter (2006), afirma que “El comportamiento del consumidor abarca los pensamientos y sentimientos que experimentan las personas, así como las acciones que emprenden, en los procesos de consumo”. Es por esto que se considera importante las reacciones que los consumidores desarrollan al utilizar algún bien o servicio y el control de la satisfacción de los usuarios que utilizan los aeropuertos es primordial para garantizar la mejora continua de la actividad aeroportuaria.

Con respecto al caso que estamos desarrollando es importante medir frecuentemente la satisfacción de los usuarios del aeropuerto ya que de esta manera se puede detectar si los servicios brindados están dándose de manera efectiva lo que en el caso de existir discrepancias respecto a los usuarios se realizaría cambios en el sistema para así mantener la atención y constancia en la prestación del servicio.

### 3.1.10 Relación entre participación ciudadana, evaluación de políticas públicas, comportamiento del consumidor y la satisfacción del usuario

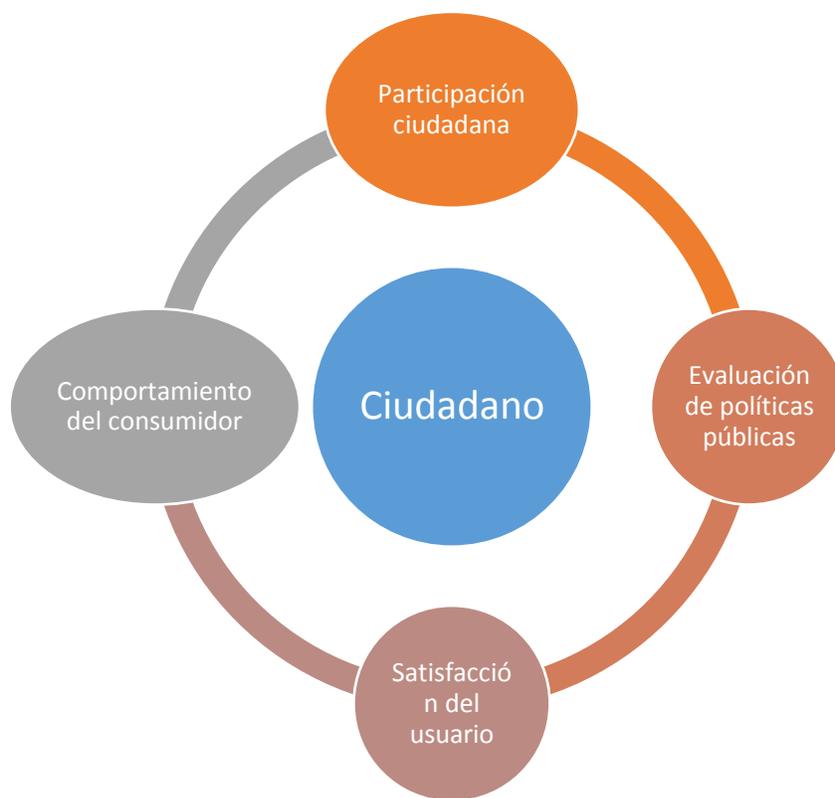


Figura 4 Ciclo radial relacionado al ciudadano

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación.

En definitiva, dada la observación de la ilustración se puede establecer una relación relevante entre los términos mencionados ya que en su mayoría la idea central es el ciudadano o sobre los consumidores, los usuarios, clientes, etc. Dado que el ciudadano es el actor

principal en este caso de estudio es importante que dentro de las políticas públicas se asocie aún más este término, por lo que ninguna fuente investigativa muestra información sobre la participación de la ciudadanía en las decisiones y trabajos del estado, esto es material limitante ya que no podemos citar un proceso del cual podría darse la iniciativa para este caso.

### 3.2 Marco Legal

En la Constitución de la República del Ecuador se establecen las normas fundamentales que amparan los derechos, libertades, organizan el estado, las instituciones democráticas e impulsan el desarrollo económico y social.

La planificación, la transformación del estado, la participación ciudadana en la fiscalización del estado, así como la articulación de políticas públicas, se establecen por medio de leyes, reglamentos y normas.

Para constituir una mejor organización y cumplimiento de los principios básicos de participación ciudadana, gestión del estado en cuanto a satisfacción del usuario y administración pública, se procede a la mención de artículos establecidos en la constitución de la República del Ecuador, los cuales consideran al ciudadano como un supervisor de los bienes que el gobierno dispone. CONSTITUCION DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2008)

En el Art. 3 de la constitución de la república del Ecuador se establece que el deber primordial del estado es planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza para acceder al Buen Vivir.<sup>1</sup>

Se considera que el ciudadano tiene el poder de ser el fiscalizador del estado por cual tiene la potestad de revisar las cuentas del estado cuando éste genera cualquier tipo de política

---

<sup>1</sup> *EL Buen Vivir es un principio constitucional basado en el 'Sumak Kawsay', que recoge una visión del mundo centrada en el ser humano, como parte de un entorno natural y social. (ME, 2016). Sumak Kawsay o Suma Qamaña, en aymara: Terminología quechua de la cosmovisión ancestral kichwa de la vida.*

pública, es por ello que se considera de gran importancia hacer denotar los siguientes artículos:

Art. 95.- Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad.

Art. 283.- Establece que el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

Art. 285.- Establece como objetivos específicos de la política fiscal el financiamiento de servicios, inversión y bienes públicos, la redistribución del ingreso por medio de transferencias, tributos y subsidios adecuados, la generación de incentivos para la inversión en los diferentes sectores de la economía y para la producción de bienes y servicios, socialmente deseables y ambientalmente aceptables.

La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria.

### 3.2.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2008)

Además de las exigencias en el sector público sobre la regularización de los bienes en las políticas públicas, se mencionan los siguientes artículos del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas MFE (2012), en los cuales se demuestra; la verificación del manejo correcto de aportes del capital social generado en las políticas públicas, la gestión de participación ciudadana y el buen vivir:

Art. 1.- Objeto. - El presente código tiene por objeto organizar, normar y vincular el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa con el Sistema Nacional de

Finanzas Públicas, y regular su funcionamiento en los diferentes niveles del sector público, en el marco del régimen de desarrollo, del régimen del buen vivir, de las garantías y los derechos constitucionales.

En el artículo 2 y 5 del código hace énfasis sobre la inclusión en la participación ciudadana y la innovación en las políticas públicas, en cuanto a servicios y la gestión por resultados, para el cual se toma como referencia solo los puntos más sobresalientes para sustentar que el bien que se está evaluando cumple con la ley.

Art. 2.- Lineamientos para el desarrollo. - Para la aplicación de este código, a través de la planificación del desarrollo y las finanzas públicas, se considerarán los siguientes lineamientos:

Contribuir al ejercicio de la garantía de derechos de la ciudadanía que en este Código incluye a las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades por medio de las políticas públicas, la asignación equitativa de los recursos públicos y la gestión por resultados; Fomentar la participación ciudadana y el control social en la formulación de la política pública, que reconozca la diversidad de identidades; así como los derechos de comunidades, pueblos y nacionalidades;

Aportar a la construcción de un sistema económico social, solidario y sostenible, que reconozca las distintas formas de producción y de trabajo, y promueva la transformación de la estructura económica primario-exportadora, las formas de acumulación de riqueza y la distribución equitativa de los beneficios del desarrollo;

Promover el equilibrio territorial, en el marco de la unidad del Estado, que reconozca la función social y ambiental de la propiedad y que garantice un reparto equitativo de las cargas y beneficios de las intervenciones públicas y privadas; Fortalecer el proceso de construcción del Estado plurinacional e intercultural, y contribuir al ejercicio de derechos de los pueblos, nacionalidades y comunidades y sus instituciones; Fortalecer la soberanía nacional y la integración latinoamericana a través de las decisiones de política pública; y, Propiciar a través de la política pública, la convivencia armónica con la naturaleza, su recuperación y conservación.

Art. 5.- Principios comunes. - Para la aplicación de las disposiciones contenidas en el presente código, se observarán lo siguiente:

Transparencia y acceso a la información. - La información que generen los sistemas de planificación y de finanzas públicas es de libre acceso, de conformidad con lo que establecen la Constitución de la República y este código. Las autoridades competentes de estos sistemas, en forma permanente y oportuna, rendirán cuentas y facilitarán los medios necesarios para el control social.

Participación Ciudadana. - Las entidades a cargo de la planificación del desarrollo y de las finanzas públicas, y todas las entidades que forman parte de los sistemas de planificación y finanzas públicas, tienen el deber de coordinar los mecanismos que garanticen la participación en el funcionamiento de los sistemas.

Existen varios procesos de regulación que dicho bien público tomado en nuestro caso debe ejecutar, para lo mismo se hace mención del artículo 6 que se refiere a las responsabilidades conjuntas que una política pública debe cumplir en el marco de la administración económica y la programación fiscal, los mismos que deben ser informados por periodos y se les debe de dar el debido seguimiento de evaluación.

Art. 6.- Responsabilidades conjuntas. - Las entidades a cargo de la planificación nacional del desarrollo y de las finanzas públicas de la función ejecutiva, no obstante, el ejercicio de sus competencias, deberán realizar conjuntamente los siguientes procesos:

Evaluación de la sostenibilidad fiscal. - Con el objeto de analizar el desempeño fiscal y sus interrelaciones con los sectores real, externo, monetario y financiero, se realizará la evaluación de la sostenibilidad de las finanzas públicas en el marco de la programación económica, para lo cual se analizará la programación fiscal anual y cuatrianual, así como la política fiscal.

Seguimiento y evaluación de la planificación y las finanzas públicas. - El seguimiento y evaluación de la planificación y las finanzas públicas consiste en compilar, sistematizar y analizar la información sobre lo actuado en dichas materias para proporcionar elementos objetivos que permitan adoptar medidas correctivas y emprender nuevas acciones públicas.

Para este propósito, se debe monitorear y evaluar la ejecución presupuestaria y el desempeño de las entidades, organismos y empresas del sector público en función del cumplimiento de las metas de la programación fiscal y del Plan Nacional de Desarrollo.

La prioridad de la participación ciudadana en las políticas públicas es de mucha importancia es por esto que requiere existan planes y políticas que conformen la ley.

Art. 13.- Planificación participativa. - El gobierno central establecerá los mecanismos de participación ciudadana que se requieran para la formulación de planes y políticas, de conformidad con las leyes y el reglamento de este código.

El interés del caso es analizar cómo los bienes y servicios públicos toman al ciudadano en la participación de gestiones de políticas públicas, y también verificar si en realidad esto se cumple.

Art. 15.- De las políticas públicas. - La definición de la política pública nacional le corresponde a la función ejecutiva, dentro del ámbito de sus competencias. Los ministerios, secretarías y consejos sectoriales de política, formularán y ejecutarán políticas y planes sectoriales con enfoque territorial, sujetos estrictamente a los objetivos y metas del Plan Nacional de Desarrollo.

Art. 18.- Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa. - Constituye el conjunto de procesos, entidades e instrumentos que permiten la interacción de los diferentes actores, sociales e institucionales, para organizar y coordinar la planificación del desarrollo en todos los niveles de gobierno.

En las políticas públicas se habla de innovación y participación de los ciudadanos y para esto también se aplica el libre acceso de información que los habitantes deberían de tener o exigir, en este caso el aeropuerto de Guayaquil debe de brindar a sus usuarios, colaboradores y demás, la respectiva información tanto financiera como legal de dicho bien, como lo mencionan los siguientes artículos.

Art. 31.- Libre acceso a la información. - La información para la construcción de las políticas públicas será de libre acceso, tanto para las personas naturales como para las jurídicas

públicas y privadas, salvo en los casos que señale la Ley. Para el efecto, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo tendrá a su cargo el Sistema Nacional de Información.

### 3.2.2 LEY DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

#### 3.2.2.1 Reglamento General a la Ley de Modernización del Estado

El congreso Nacional y en su efecto el plenario de las comisiones legislativas considera:

Que este proceso debe caracterizarse por la transparencia, de suerte que se garantice el interés público y la equidad social mediante la dotación de normas claras y precisas, evitándose el ejercicio de facultades discrecionales (LME N°50, 2014);

La claridad con la cual se debe manejar el bien público que se está analizando es importante, es por ello que se toma en consideración el artículo siguiente en el cual hace referencia a los patrimonios y bienes del estado, los mismos que constituyen un valor único para todos los ecuatorianos.

La Constitución Política de la República del Ecuador, con sabiduría ha fijado las actividades económicas reservadas al Estado, constituyendo éstas el único patrimonio tangible de todos los ecuatorianos y es deber de los legisladores preservar dicho patrimonio, pero facilitando la intervención de los sectores privados, comunitarios y de autogestión en la prestación de dichos servicios en un régimen legal de concesión (LME N°50, 2014);

Art. 5.- ÁREAS DE APLICACIÓN.- El proceso de modernización del Estado, comprende las siguientes áreas: a) La racionalización y simplificación de la estructura administrativa y económica del sector público, distribuyendo adecuada y eficientemente las competencias, funciones y responsabilidades de sus entidades u organismos; b) La descentralización y desconcentración de las actividades administrativas y recursos del sector público; y, c) La desmonopolización y privatización de los servicios públicos y de las actividades económicas asumidas por el Estado u otras entidades del sector público.

### 3.2.3 LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO.

Para la constitución de la gestión que involucra todos los recursos públicos y la mejora continua del desempeño global del bien público, debería de ser un objeto permanente la

mención de varios artículos, establecidos en el reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado ecuatoriano, con el fin de controlar y armonizar los preceptos constitucionales en el sector público y obviamente en el caso de la administración pública. (LOCGE N°73, 2015).

#### 3.2.3.1 Reglamento de la Ley de la Contraloría General del Estado

Art. 3.- Recursos Públicos.- Para efecto de esta Ley se entenderán por recursos públicos, todos los bienes, fondos, títulos, acciones, participaciones, activos, rentas, utilidades, excedentes, subvenciones y todos los derechos que pertenecen al Estado y a sus instituciones, sea cual fuere la fuente de la que procedan, inclusive los provenientes de préstamos, donaciones y entregas que, a cualquier otro título realicen a favor del Estado o de sus instituciones, personas naturales o jurídicas u organismos nacionales o internacionales.

Art. 8.- Objeto del Sistema de Control. - Mediante el sistema de control, fiscalización y auditoría se examinarán, verificarán y evaluarán las siguientes gestiones: administrativa, financiera, operativa; y cuando corresponda gestión medio ambiental de las instituciones del Estado y la actuación de sus servidores. En el examen, verificación y evaluación de estas gestiones, se aplicarán los indicadores de gestión institucional y de desempeño y se incluirán los comentarios sobre la legalidad, efectividad, economía y eficiencia de las operaciones y programas evaluados.

Art. 24.- Planificación, ejecución y evaluación. - El ejercicio de la auditoría gubernamental será objeto de planificación previa y de evaluación posterior de sus resultados, y se ejecutará de acuerdo con las políticas y normas de auditoría y demás regulaciones de esta Ley.

Art. 31.- Funciones y atribuciones. - La Contraloría General del Estado, además de las atribuciones y funciones establecidas en la Constitución Política de la República, tendrá las siguientes:

Examinar los gastos, inversiones, utilización, administración y custodia de recursos públicos; Examinar y evaluar en términos de costo y tiempo, la legalidad, economía, efectividad, eficacia y transparencia, de la gestión pública.

### 3.2.4 LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La Constitución Política de la República del Ecuador, garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información, como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto al manejo público y la rendición de cuentas a la que están sujetos todos los funcionarios del Estado, y demás entidades obligadas por esta Ley (LOTAIP N°24, 2014).

Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública. - El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado.

Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONG), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley.

Art. 4.- Principios de Aplicación de la Ley. - En el desarrollo del derecho de acceso a la información pública se observarán los siguientes principios:

a) La información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privada depositarias de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información;

b) El acceso a la información pública, será por regla general gratuito a excepción de los costos de reproducción y estará regulado por las normas de esta Ley.

Art. 7.- Difusión de la Información Pública. - Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de

información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución. La información deberá ser publicada, organizándose por temas, ítems, orden secuencial o cronológico, etc., sin agrupar o generalizar, de tal manera que el ciudadano pueda ser informado correctamente y sin confusiones

### 3.2.5 LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO.

Para el cumplimiento del efecto de todos los servidores en el cargo público se crea el reglamento general de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2015), ya que es necesario que se cumpla y que se respeten las labores otorgadas a los diferentes funcionarios públicos, que no exista nepotencia sino más bien se evalúen las promociones y evaluaciones otorgadas laboralmente, y se incluya al ciudadano en la participación del servicio público para que éste pueda gozar de beneficios y se optimice la gestión del talento humano.

#### 3.2.5.1 Reglamento general de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2015).

Art. 2.- Objetivo. - El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

### 3.2.6 NORMA TÉCNICA DE IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN GPR

La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 227 determina que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. Es necesario emitir lineamientos generales de implementación y operación de la metodología y herramienta de Gobierno Por Resultados para todas las instituciones de la Administración Pública central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva con el fin de que la gestión de la Administración Pública se oriente a la consecución de resultados e impactos en beneficio de la sociedad (GPR Acuerdo Ministerial 1002, 2011).

Art. 4.- Gobierno Por Resultados-GPR Es el conjunto de conceptos, metodologías y herramientas que permitirá orientar las acciones del gobierno y sus instituciones al cumplimiento de objetivos y resultados esperados en el marco de mejores prácticas de gestión. La aplicación de Gobierno Por Resultados permitirá una gestión eficiente de los planes estratégicos, planes operativos, riesgos, proyectos y procesos institucionales, en los distintos niveles organizacionales, a través de un seguimiento y control de los elementos, así como de los resultados obtenidos.

Art. 6.- Conceptos y Definiciones. - Para efectos de esta norma se entenderá por:

a) Modelo GPR:

La implementación del GPR involucra el establecimiento de una jerarquía de planes, donde su nivel superior es el Plan Nacional del Buen Vivir, seguido de las agendas sectoriales, los planes estratégicos institucionales, y finalmente los planes operativos de las unidades operativas que ejecutan los proyectos y procesos.

b) Tipos de planes:

- Plan Estratégico. - Es un conjunto de objetivos, estrategias, indicadores y riesgos al nivel sectorial, institucional, así como al segundo nivel de- cada institución (ejemplo: Subsecretaría o Coordinación General).

- Plan Operativo. - Es un conjunto de objetivos, indicadores, riesgos, portafolio de proyectos.

### 3.2.7 NORMA TÉCNICA DE REESTRUCTURACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Institucional (NTRGPI acuerdo ministerial 996, 2011)

Con el fin de crear modelos de reestructuración sobre metodologías de desconcentración y descentralización para la elaboración de una matriz de competencia y modelo de gestión se crea la norma técnica de reestructuración de la gestión pública la misma que establece disposiciones y la implementación de nuevas normas para que las instituciones puedan desarrollar una mejor función ejecutiva bajo principios de administración pública de manera clara y objetiva conceptualizando así un modelo público integrado para que exista fortalecimiento institucional, incremento del sentido de pertenencia, calidad y eficiencia de la

gestión y atención oportuna y de calidad al ciudadano, en el cual se podrá ver reflejado resultados por medio de los programas y proyectos realizados aprovechando las fortalezas que estos tienen y mejorando o incorporando lo que les falta (GNRE, 2012).

Art. 1.- Modelo de Reestructuración.- Es el conjunto de procesos, actividades y herramientas interrelacionadas en un sistema de gestión institucional fundamentado en políticas, mediante el cual busca consolidar e innovar a las instituciones de la Administración Pública Central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva bajo los principios constitucionales que regulan la Administración Pública y optimizar con eficiencia la gestión de la misma, los recursos del Estado, la mejora en la calidad de los servicios a la ciudadanía y el desarrollo del servidor público. El Modelo de Reestructuración se adapta a cada institución, es decir: aprovecha los avances; acelera su ejecución e incorpora nuevas estrategias de gestión a beneficio del País.

Entre las actividades más importantes para que un modelo de gestión realice mejoras o innove en su función, debe desempeñar ciertas acciones, las mismas se mencionan en siguiente artículo:

Art. 7.- Entre las actividades más importantes para que un modelo de gestión realice mejoras o innove en su función, debe desempeñar ciertas acciones, las mismas se encuentran establecidas en el Artículo 7 con sus respectivos literales. La norma a través de este apartado obliga al cumplimiento de actividades tales como: coordinar y controlar procesos de implementación, elaborar formatos y procedimientos, analizar informes, emitir informes de avance del modelo de reestructuración y demás actividades dispuestas por el comité.

Art. 16.- Gestión de planes, programas y proyectos. - Es el procedimiento mediante el cual las instituciones administran la implementación de los planes, programas y proyectos, con el fin de que contribuyan al cumplimiento de los objetivos nacionales, institucionales y de eficiencia gubernamental.

Art. 18.- Gestión de procesos. - Es un conjunto de actividades sistemáticas que siguen un ciclo de mejora continua, que implica la definición, medición, análisis, mejora y control de los procesos institucionales, con el objetivo de que las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva entreguen servicios de

calidad, que satisfagan a la sociedad. Expedirá la correspondiente norma técnica de Gestión de Procesos la Secretaría Nacional de la Administración Pública.

## 4. OBJETO DE ESTUDIO

### 4.1 Antecedentes

Dado que las condiciones de la ubicación geográfica en donde se encontraba el anterior aeropuerto internacional Simón Bolívar, se ejecuta la remodelación con nuevas instalaciones y ampliación de pistas para asegurar una mejor operación aeronáutica y con el objetivo de ser el mejor aeropuerto del país y uno de los mejores de América y el mundo por su excelencia, seguridad y calidad de servicio (Sangster, 2007).

Las principales deficiencias encontradas en el aeropuerto anterior fue la distancia entre el eje del taxiway y eje de pista el cual debe ser de 182.5m y en aquella época era de 80m, obligando a que, en dos etapas se rectifique esta deficiencia (Sangster, 2005).

Además de los obstáculos existentes en la cabecera sur de la pista (paso a desnivel) y en la cabecera norte (calle Benjamín Rosales con su tráfico de camiones de gran altura). Como era demasiado costoso resolver el problema de la cabecera sur, se propone construir un paso deprimido en la calle Benjamín Rosales, lo que permitiría inclusive extender la pista y darle la RESA (Área de Seguridad de Extremo de Pista) necesaria y una superficie libre de obstáculos adecuada, que harían de la pista del aeropuerto de Guayaquil una pista mucho más operativa desde el punto de vista aeronáutico (Sangster, 2005).

### 4.2 Historia

El Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo fue inaugurado el 27 de Julio del 2006 a través de un contrato de concesión entre TAGSA y la AAG.

El edificio del Terminal de aproximadamente 50,000mt<sup>2</sup> dividido en dos niveles independientes. Al nivel superior se accede mediante un amplio viaducto de dos carriles para pasajeros que salen en los vuelos nacionales e internacionales. El nivel inferior procesará los arribos tanto nacionales como internacionales. El edificio tiene capacidad para manejar aproximadamente cinco millones y medio de pasajeros.

Además, cuenta con siete puentes de abordaje con capacidad de ampliación. Cada posición de manga tiene la flexibilidad de atender diferentes tipos de aviones, dispone de los más modernos sistemas aeroportuarios como son: el control de anuncios, accesos, seguridad, circuito cerrado de TV, etc. Tiene un moderno método de transporte de equipajes con sistemas

completos de seguridad aprobados por la TSA (Transportation Security Administration, siglas en inglés).

El área de estacionamiento con capacidad para 824 vehículos, y una plataforma para estacionamiento de aviones con un área aproximada de 98,000 mts<sup>2</sup> y 8 torres de iluminación, así como sus rodajes (Charlie y Bravo) para comunicación con el nuevo rodaje Alfa y de este con la pista.

Una nueva torre de control de 31 mts., de altura, ubicada en el sector este del aeropuerto. Nueva calle de rodaje Alfa (taxi-way) de conformidad con las normas de la organización Internacional de Aviación Civil (OACI por sus siglas en Inglés). Nueva planta de tratamiento de aguas servidas. Mejoras del sistema de abastecimiento de combustible. Mejoras en el sistema de extinción y combate de incendios, dotándola de nuevos equipos. Nuevo edificio de oficinas institucionales.

El aeropuerto está ubicado a 5 kilómetros del centro de Guayaquil, en la Avenida de las Américas, y cuenta con una pista de aterrizaje de 2790 metros (9154 ft), y una elevación de 5 metros (16 ft) (Sangster, 2007).

#### 4.3 Objetivo de la política publica

En las políticas públicas se encuentra involucrada la incidencia de las organizaciones, debido a que éstas constituyen alianzas o amenazas en el cumplimiento de las respectivas agendas. Esto dependerá del interés que tenga cada grupo los mismos que no desearían verse afectados.

El objetivo de TAGSA es el de Administrar el Aeropuerto de Guayaquil (TAGSA, 2004).

Mientras que la AAG al ser un ente regulador, tiene objetivos estratégicos y operativos (AAGPOA, 2016):

#### **Estratégicos:**

- Supervisar el correcto y diligente cumplimiento del Contrato de Concesión del Sistema Aeroportuario de la ciudad de Guayaquil.
- Conocer y aprobar los proyectos definitivos de las nuevas obras de inversiones que se efectúen en el aeropuerto, conforme los términos del contrato de Concesión.
- Conocer e inspeccionar los planes de desarrollo futuro del Aeropuerto en actividades operativas, de transporte, y comerciales.
- Propender al desarrollo integral del área de la influencia de NAIG, Nuevo Aeropuerto Internacional de Guayaquil en la zona Chongón – Daular.

**Objetivos Operativos:**

- Realizar la evaluación anual del desempeño del Concesionario en cumplimiento con los manuales operativos y normas internacionales aeroportuarias.
- Utilizar el 90% de la partida de captación en cursos y seminarios programados para el personal.
- Inspeccionar permanentemente el aeropuerto, de forma directa o a través de las personas que se determine.
- Invertir por razones de operatividad, arquitectura, infraestructura de servicios, servicios ambientales, desarrollo y remediación social y cualquier otra en los sectores aledaños a los terrenos del Nuevo Aeropuerto Internacional de Guayaquil.

La participación ciudadana en distintos ámbitos, es un método claro de contar con políticas públicas socialmente relevantes, y para que esto suceda, deben intervenir dos factores, debería de ser la construcción de alianzas con las organizaciones del sector público y privado, con la finalidad de que cada parte pueda manifestar su posición y en su debido momento puedan acoger la propuesta mejor conveniente. Cabe recalcar que cuando se implementa dicha política, todos serán afectados de manera positiva o negativa.

La política pública casi siempre busca forzar o imposibilitar que los ciudadanos hagan cosas que, de otro modo, no harían. Confirmando así, la influencia en el cambio de

conducta de aquellos que le toca ajustarse a la política, de esta manera se marcan rumbos en la sociedad (Ruiz y Cadenas, s.f).

El plan estratégico del Ministerio de Obras Públicas [MOP] (2012). Menciona que:

El presidente constitucional de la república del Ecuador al observar la necesidad existente en el sector de Tránsito, facilita el desarrollo del Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MOP) por medio del Decreto Presidencial No. 8 del 15 enero del 2007; el mismo que se publicó en el Registro Oficial N° 18 con fecha 8 de febrero de 2007; reformando y ampliando el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones. (MOP, 2012)

De acuerdo a los argumentos mencionados en el párrafo anterior, se manifiesta que el propósito de éste caso de estudio es mejorar el desempeño del objetivo anterior en cuanto a política pública se refiere, el cual se enfocará en los parámetros de satisfacción a los usuarios en cuanto al traslado aeroportuario entre visitantes nacionales y extranjeros.

#### 4.4 Órgano de gestión

El órgano de gestión que representa al Aeropuerto es TAGSA junto con la Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil.

En el mes de noviembre del año 2002 se terminan las bases de licitación internacional para la concesión del aeropuerto. Al final de este proceso quedaron tres grupos internacionales, los mismos que presentaron propuestas técnicas a la AAG, estas consistían en una oferta económica del pago de un porcentaje de los ingresos regulados.

Los grupos participantes son:

- Corporación América de Argentina.
- Consorcio de Agunsa de Chile y Odebrecht de Brazil.
- Consorcio de Hidalgo and Hidalgo de Ecuador y Aena de España.

La oferta económica de Corporación América consistente en el pago del 50,25% de los ingresos regulados fue declarada la adjudicataria de la concesión el 30 de diciembre del 2003. (TAGSA, 2002)

Una vez dada la concesión a Corporación América, se desarrolla e implementa la firma privada; Terminal Aeroportuaria de Guayaquil S.A. (TAGSA) con la meta de operar y administrar el Aeropuerto de Guayaquil. El contrato de concesión se firmó el 27 de febrero del 2004 entre TAGSA y la AAG, Fundación de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil por un plazo de 15 años y 6 meses. Luego, en el año 2007 se suscribió un adendum por el cual se extendió el plazo hasta el mes de julio del año 2024 (TAGSA, 2004).

Las responsabilidades de TAGSA se instauraron con una financiación de aproximadamente 90 millones de dólares en los primeros 30 meses. También se consideró que el aporte del 50.25% de los ingresos brutos regulados durante todo el período de la concesión, serán entregados al "Fondo Fiduciario de Desarrollo del Nuevo Aeropuerto Internacional de Guayaquil" que para tal efecto tiene constituido la AAG.

Las tasas en el aeropuerto son reglamentadas por el contrato de concesión y solo pueden aumentarse anualmente en base al Índice de Precios al Consumidor (IPC), de modo que el efecto de la operación ponderada del 80% de la inflación de los EE UU y del 20% de la inflación del Ecuador den un total de 100%.

El compromiso de la concesionaria es de permanecer las 24 horas del día operando y facilitar las actividades aeroportuarias y de infraestructura que existen en el aeropuerto, como lo son: la pista de aterrizaje, calles de rodaje, plataformas de aviones de pasajeros y de carga, equipos y control de seguridad de pasajeros, servicios en las terminales de pasajeros y carga, servicios de rampa, servicios contra incendios, servicios médicos, servicios de estacionamiento de vehículos, entre otros.

La asistencia de observación y control del tráfico aéreo se encuentran a responsabilidad de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC), el cual es un ente del Estado encargado de vigilar la circulación aéreo del estado. TAGSA proporciona a la DGAC la comodidad de establecerse en un lugar adecuado e instrumentos para el cumplimiento de sus funciones (TAGSA, 2004).

#### 4.5 Órganos Reguladores Directos

El órgano regulador es la AAG - Fundación de la M.I municipalidad de Guayaquil, la cual se crea como organismo de derecho privado, sin fines de lucro, con domicilio en la ciudad de Guayaquil, pudiendo establecer oficinas en otras ciudades del país o del exterior, de acuerdo con las disposiciones del Título XXIX, del Libro Primero del Código Civil, de este Estatuto y de las disposiciones reglamentarias que se expidan. (Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil [AAG], 2000)

La Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil, puede edificar, dirigir y mantener el aeropuerto; y para tal efecto, debe desempeñar algunas facultades abiertamente o encomendarlas a empresas que ofrezcan o vendan productos o servicios relacionados a la función, mediante acuerdos de contrato, o cualquier otra forma contractual de acuerdo con la Ley. (AAG, 2000)

Además, el papel principal de la AAG es vigilar continua y efectivamente, el fiel cumplimiento de la concesión del servicio aeroportuario de la ciudad de Guayaquil. (AAG, 2015).

#### 4.6 Beneficiarios y alcance

Los Beneficiarios de este bien son todos los ciudadanos que se dirigen a ésta terminal aeroportuaria para hacer uso de los servicios que se encuentran allí.

Asimismo, el Ministerio de Turismo informó que de 1,5 millones de extranjeros que llegaron al país en el 2014, el 22% (330 mil individuos) arribó a la ciudad de Guayaquil a través del aeropuerto José Joaquín de Olmedo. Esto quiere decir que en el año 2015 y 2016 la cifra mencionada anteriormente ha aumentado. (El Telégrafo, 2014)

Los espacios comerciales del aeropuerto José Joaquín de Olmedo son: una tienda de Dutty free y una de shop Gallery, 5 tiendas de artesanías o Souvenirs, 5 tiendas de confitería, 16 restaurantes, 3 locales de telefonía, y 4 tiendas varias, entre ellas una farmacia (TAGSA, 2016). Además, el aeropuerto cuenta con tiendas o locales de servicios, como una capilla en donde se celebra la Santa Misa todos los domingos, 2 agencias de viaje, 7 cajeros automáticos, un Banco, 2 casas de cambio, una tienda de Courier Correos del Ecuador, una tienda de embalaje y equipaje, 2 tiendas de transporte, y 5 tiendas de otros servicios.

Igualmente constan en el lugar 4 oficinas de aerolíneas privadas, 4 salas VIP y 6 oficinas que brindan servicio de alquiler de vehículos (TAGSA, 2016).

A medida que pasa el tiempo, se puede percibir que la calidad del servicio en el aeropuerto de Guayaquil ha incrementado, esto se refleja en sus homenajes recibidos en los últimos años. El Aeropuerto José Joaquín de Olmedo de la ciudad de Guayaquil obtuvo un reconocimiento como: “El mejor en su región (Latinoamérica-Caribe) dentro de su categoría entre 2 y 5 millones de pasajeros al año a nivel Mundial” este galardón lo otorga El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), asimismo adquirió un premio de Calidad de Servicios Aeroportuarios 2015 (ASQ por sus siglas en inglés),

El Aeropuerto de Guayaquil recibe estos reconocimientos internacionales, de forma constante, desde el año 2007, compartiendo el primer o segundo puesto con el aeropuerto de Cancún (AAG, 2016).

## 5. INVESTIGACIÓN APLICADA

Debido a que el caso de estudio se desarrolla en la ciudad de Guayaquil y se quiere determinar si dentro del aeropuerto existen elementos que satisfacen al usuario, se procede a la investigación de fuente primaria por medio de la encuesta, que según Malhotra (2004): “el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica”.

Para la recopilación de información relevante que responda a los objetivos, se considera en ir de lo general a lo específico; es decir partir desde identificar los elementos que contiene la metodología de autoevaluación de TAGSA, seguido por determinar si dentro de los elementos que contiene la metodología de autoevaluación existen componentes de satisfacción del usuario para determinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades del modelo y finalmente proponer recomendaciones dentro de la metodología de autoevaluación en cuanto a la satisfacción del usuario.

De acuerdo a los objetivos específicos, nuestro filtro será el siguiente:

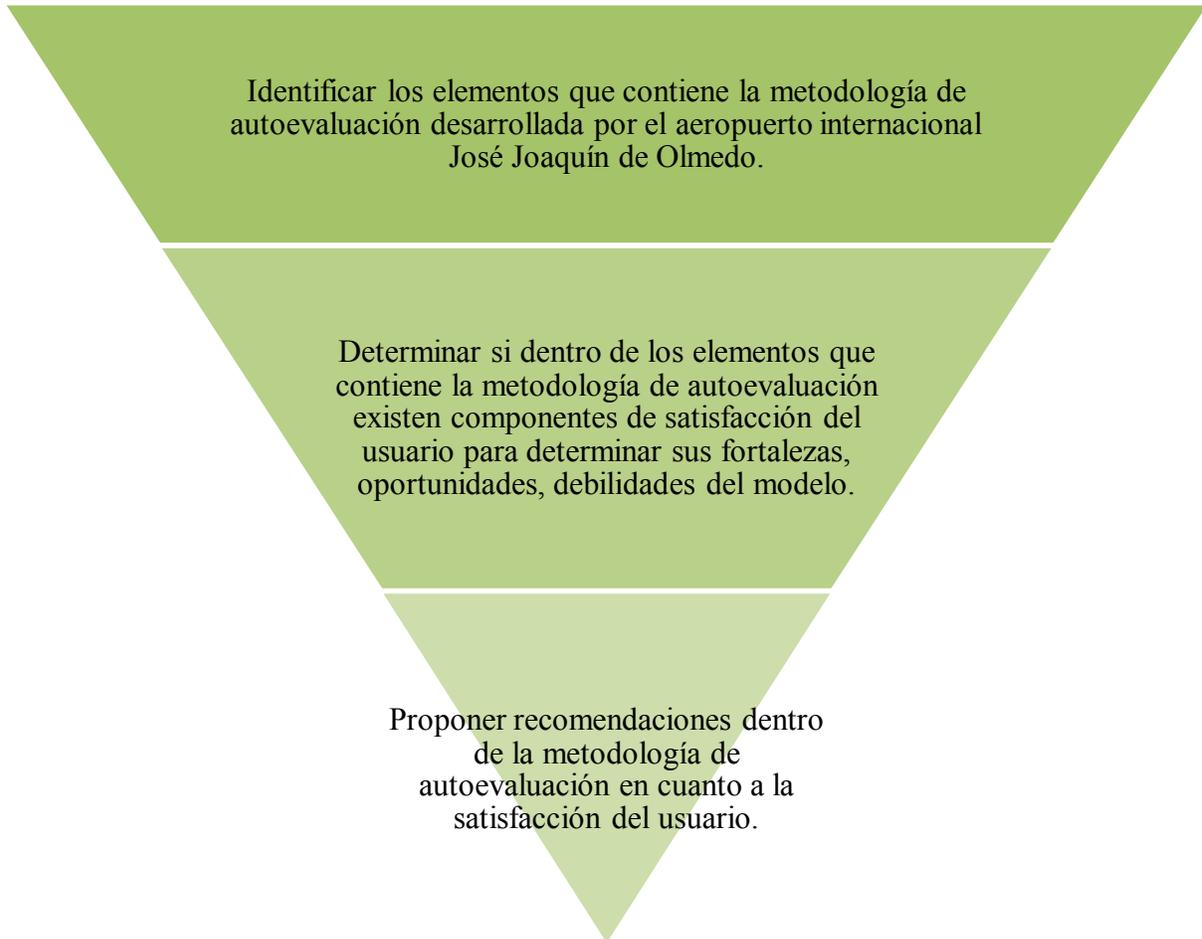


Figura 5 Filtro metodológico

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación.

## 5.1 Obtención de la información

### 5.1.1 Cuestionario

Para identificar la percepción de satisfacción de los usuarios del aeropuerto José Joaquín de Olmedo, se procede a la obtención de información cualitativa la misma que ha sido obtenida por medio de un cuestionario el cual es, una técnica estructurada para recolección de datos que consiste en una serie de preguntas, orales o escritas, que responden los encuestados (Malhotra, 2008).

#### 5.1.1.1 Elemento de muestreo

Para el siguiente elemento de muestro el análisis se enfoca en las personas que utilizan el aeropuerto José Joaquín de Olmedo de la ciudad de Guayaquil, porque se desea identificar las experiencias y sentimientos por parte de los servicios que brinda el aeropuerto.

#### 5.1.1.2 Unidad de muestreo

Para obtener el tamaño de la muestra óptima que simbolice a la población meta del estudio, se realizará la fórmula de determinar el tamaño de la muestra en el caso de no conocer la población. (Burns, A. y Bush, R. 2014).

$$n = \frac{z^2(p \times q)}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2(50\% \times 50\%)}{5\%^2}$$

$$n = 384.16$$

**Dónde:**

**z:** Nivel de confianza

**p:** Probabilidad de éxito

**q:** Probabilidad de fracaso

**e:** Error de la muestra

Por lo tanto, se pudo determinar con el resultado del cuestionario que se realizaran 384=400 encuestas aproximadamente al segmento de personas ya establecidos anteriormente.

#### 5.1.1.3 Alcance Geográfico

El área geográfica en la que se realiza el estudio se sitúa en la ciudad de Guayaquil, en el área de embarque y arribos del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo de la ciudad de Guayaquil.

**Dirección:** Aeropuerto José Joaquín de Olmedo. Avenida de las Américas, Guayaquil- Ecuador

#### 5.1.1.4 Tiempo de recolección

El tiempo de recolección de información secundaria (cuestionario) se realizó en dos días los cuales fueron el uno y dos de agosto del presente año 2016, con una duración aproximada de siete horas cada día, realizado por los 2 miembros del grupo de estudio.

#### 5.1.1.5 Estructura del cuestionario

Para la elaboración del cuestionario su estructura está conformada por una división de cuatro partes.

- a) Introducción y presentación del encuestador.
- b) Información demográfica del encuestado.
- c) Servicios relacionados directamente al viaje.
- d) Servicios complementarios al viaje.

#### 5.1.2 Entrevista

Para la identificar los elementos que contiene la metodología de autoevaluación desarrollada por el aeropuerto José Joaquín de Olmedo, se procede a la obtención de información cualitativa la misma que ha sido obtenida por medio de una entrevista a profundidad, la cual es una forma no estructurada, directa y personal, en la cual el entrevistador interroga a un solo encuestado, para descubrir motivaciones, creencias, actitudes y sentimientos subyacentes sobre un tema Malhotra (2008).

##### 5.1.2.1 Elemento de muestreo

El elemento de muestro para el análisis, se enfoca en entrevistar a los directivos de TAGSA y de la AAG, porque se desea identificar los diferentes indicadores de gestión que el

aeropuerto utiliza para su autoevaluación orientados en la satisfacción del usuario, y esta información solamente la puede otorgar él o los encargados de mencionadas entidades.

a) **El Jefe de Operaciones de TAGSA:** Sr. José Miguel Ortega

b) **Jefe de Control Tierra de la AAG:** Arq. Roberto Paredes

#### 5.1.2.2 Unidad de Muestreo

Para el caso de estudio la unidad de muestreo será la misma que el elemento de muestreo señalado anteriormente.

#### 5.1.2.3 Alcance geográfico

El área geográfica en la que se realiza el estudio se sitúa en la zona 8 de acuerdo a SENPLADES de la ciudad de Guayaquil, en las oficinas de TAGSA y de la AAG ubicadas correspondientemente en el Aeropuerto Internacional de Guayaquil.

**Dirección:** Aeropuerto José Joaquín de Olmedo. Avenida de las Américas, Guayaquil-Ecuador

#### 5.1.2.4 Tiempo de recolección

El tiempo de recolección de información primaria (Entrevista a profundidad) se realizó en un solo día y éste fue el 19 de julio del presente año 2016, con una duración aproximada de 30 minutos cada una, realizado por los 2 miembros del grupo de estudio.

#### 5.1.2.5 Técnica de muestreo

Para el estudio, la técnica de muestreo será una entrevista a profundidad semi-estructurada para cada entidad (TAGSA Y AAG).

La primera pregunta está relacionada al plan estratégico que tiene la empresa y lo que el aeropuerto desea lograr en general.

La segunda y tercera pregunta, están relacionadas a la gestión que ellos realizan para su autoevaluación.

Las actividades realizadas en cuanto al POA (Plan Operativo Anual), la calidad ofrecida, así como también los indicadores que ellos manejan.

La cuarta pregunta está relacionada a la satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios que brinda el aeropuerto

La quinta pregunta está relacionada con la participación ciudadana, aclarar si se fomenta la integración de la comunidad, para de esta manera impulsar o mejorar el desarrollo del bien.

Finalmente, la sexta y séptima pregunta tienen relación en cuanto a la rendición de informes, como se autoevalúan y como los usuarios consideran éste bien. También verificar si la autogestión realizada internamente es recibida de manera positiva por parte de los ciudadanos

Con la información obtenida de esta entrevista también se analiza también si en realidad este bien público cumple con la apropiada supervisión de parte de las autoridades y otorga a los ciudadanos y usuarios el respectivo informe anual y la estrategia realizada en cuanto a los servicios que ofrece para que éstos se sientan satisfechos con dicho bien.

La rendición de cuentas según lo dispuesto por la constitución de la república del Ecuador, debe ser transparente, así como también lo menciona el artículo 81 de la misma (Constitución del Ecuador, 2008), y también el artículo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información (LOTAIP).

#### 5.1.2.6 Entrevista TAGSA<sup>2</sup>

1.- En base a la gran cantidad de elementos y servicios brindados que estas entidades internacionales han destacado en ustedes, nos llama la atención conocer cómo es la parte de autogestión de TAGSA, entonces nos podría indicar si al principio del año o en algún momento del año ustedes se plantean qué es lo que desean lograr al siguiente año, o si ustedes lanzan un plan estratégico a un periodo de 4 o 5 años sobre lo que ustedes quieren lograr como aeropuerto.

Según la respuesta del Señor Ortega, Jefe de Operaciones de TAGSA, ellos si tienen medidas estratégicas, estas las plantean la mayoría de las veces de acuerdo a los resultados que obtienen por el organismo internacional ACI (Airports Council International), el mismo que les informa en que están fallando y los puntos en que están bajos. De esta manera TAGSA junto con la AAG toman medidas de implementación y mejora de manera rápida, también realizan las correcciones pertinentes, aunque la mayoría de estos entes con puntos bajos no dependan de ellos.

2.- Para lograr esas metas institucionales, como administradores del Aeropuerto, ¿Tienen Ustedes algún tipo de modelo de indicadores para medir su autogestión internamente?

De acuerdo al Sr. Ortega, Jefe de Operaciones, TAGSA tiene indicadores de desempeño, algunos de estos indicadores o modelos son dados y guiados a través de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) el cual es un organismo de control de servicio al pasajero y también formula políticas en la industria de la aviación. Los indicadores son manejados normalmente por la parte comercial, labor que realiza la AAG.

3.- ¿En la página web de la AAG, en la pestaña de Ley de transparencia hay una parte donde señala la rendición de cuentas, nosotros hemos buscado información del año 2014 que es el último año donde hay información, entonces se encontró actividades realizadas en cuanto al POA (Plan Operativo Anual), son básicamente éstos los indicadores que Uds. Manejan?

Según la respuesta del Señor Ortega, Jefe de Operaciones de TAGSA, sobre ellos está la Dirección de Aviación Civil (DAC), y la AAG, normalmente estas dos entidades son las

---

<sup>2</sup> ENTREVISTA COMPLETA, ANEXOS.

que controlan las operaciones realizadas por TAGSA y son muy exigentes en cuanto a medir indicadores de gestión, es por esta razón que el Plan Operativo Anual es realizado por la AAG y no por TAGSA, pero la percepción del usuario es muy importante para ellos.

4.- Consideran Uds. que, como administradores del aeropuerto, los usuarios que utilizan el bien como medio de entrada y salida (ya sea para entrar y visitar la ciudad de Guayaquil o en caso de escala) se encuentran satisfechos con todos los servicios que brinda el aeropuerto. (Si o no)

Según la respuesta del Señor Ortega, Jefe de Operaciones de TAGSA, no todos los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios brindados, las molestias mayormente recibidas son por parte de servicios ofrecidos que no tienen relación directa con TAGSA, como, por ejemplo: la SENAE, el SICGAL, la variedad en taxis, variedad de comida en los Halles, etc.

5.- En la realización de nuevas obras o nuevas construcciones e implementación de normas de calidad, ¿se toma en cuenta la participación ciudadana? ¿De qué manera?

Según la respuesta del Señor Ortega, Jefe de Operaciones de TAGSA, dice no conocer sobre el tema, pero TAGSA cumple con todas las ordenanzas municipales y requerimientos.

6.- ¿Presentan Uds. algún tipo de informe a la AAG? ¿Cuál es el papel de la AAG??

Según la respuesta del Señor Ortega, Jefe de Operaciones de TAGSA, el papel de la AAG supervisa que las gestiones realizadas por TAGSA se cumplan, y los regulan constantemente. Por ejemplo, si se firmó un contrato hace 12 atrás y en este decía que tenían que dar las facilidades en arribo internacional, tener suficientes coches, aires acondicionados, entonces debe de ser cumplido hasta la fecha.

7.- Nosotros realizamos este proyecto porque decidimos desarrollar la idea de encontrar una relación entre las actividades gubernamentales, cómo se miden o autoevalúan y cómo los usuarios consideran también estos bienes y servicios, si hay una relación (usuario-bien). Es por eso que estamos haciendo dos tipos de mediciones, la de satisfacción y la de evaluación. En éste caso escogimos el aeropuerto de Guayaquil por lo que investigamos si la

autogestión que se hace internamente es recibida de manera positiva por parte de los ciudadanos

Según la respuesta del Señor Ortega, Jefe de Operaciones de TAGSA, todavía hay una cierta satisfacción por parte de los ciudadanos, este es un aeropuerto que muy aparte de los temas políticos, genera bastante orgullo en la ciudadanía ya que está a la altura de cualquier otro aeropuerto internacional y da una satisfacción a todas las personas que hacen uso del aeropuerto.

### 5.1.2.7 Entrevista AAG3

1.- Ustedes como ente regulador deben estar midiendo la gestión y la calidad del ente concesionario, TAGSA. Ustedes bajo ese parámetro tomando en este caso al aeropuerto de Guayaquil como un bien público que esta concesionado ¿Qué metodología de evaluación ustedes le emplean a TAGSA para saber si en realidad están cumpliendo con el contrato de concesión?

Según el Arq. Roberto Paredes la función de la AAG es supervisar que los acuerdos en el contrato de concesión se cumplan sin ningún inconveniente. Su método de evaluación para medir la satisfacción de los usuarios del aeropuerto de Guayaquil es a través de encuestas.

2.- Bien dentro de esas evaluaciones usted nos puede indicar cuales son elementos que ustedes consideran para evaluar a TAGSA

Según el Arq. Roberto Paredes la forma en la que ellos evalúan el servicio que brindan a los usuarios del aeropuerto es a través de encuestas las cuales fueron elaboradas por la empresa ACI. Realizan estas encuestas 3 días al mes por trimestre

3. ¿En dónde logran encontrar los ciudadanos, el acceso a toda la información de manera periódica y permanente, con respecto a la gestión pública y rendición de cuentas proporcionadas por el Aeropuerto?

Según el Arq. Roberto Paredes la información de rendición de cuentas está disponible en la página web de la AAG. En conjunto con la información brindada vía web, la AAG también organizan ruedas de prensa en donde comparten información ya sea financiera, administrativa, operacional, etc., del aeropuerto.

---

<sup>3</sup> ENTREVISTA COMPLETA, ANEXOS.

## 6. ANÁLISIS CUANTITATIVO

### 6.1 Presentación de Indicadores

En el proceso de selección de indicadores, se debería reflexionar sobre la importancia que origina el análisis.

Los indicadores son una herramienta útil que ayudan a calcular los insumos, procesos, productos, resultados y efectos de las intervenciones de las políticas públicas cuando estas ya están por ejecutarse o siendo ejecutadas. Weyrauch, V. (2012).

Se pueden usar para:

- 1) Fijar objetivos de desempeño y evaluar los progresos o defectos en su consecución,
- 2) Hallar problemas a través de un sistema de alerta anticipada, para poder adoptar medidas correctivas, y/o
- 3) Determinar si es necesario realizar una evaluación o examen en profundidad.



Figura 6 Evaluación de indicadores

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de titulación

Los indicadores también nos ayudan a determinar cuan cerca estamos del resultado esperado y cuan efectivo y eficiente es medir este bien o servicio. Además de comprobar si la calidad, utilidad, eficacia y eficiencia implementada por el Aeropuerto de Guayaquil se está cumpliendo de manera positiva y veraz, tomando evidentemente a la opinión de los beneficiarios que utilizan el bien evaluado como sustento en la participación e inclusión de la política pública desarrollada.

Los propósitos de la evaluación de este caso de estudio implican que la elección de los indicadores de desempeño para medir la satisfacción, se determinen de acuerdo a las exigencias del beneficiario referente al organismo patrocinador.

#### 6.1.1 Lista de indicadores analizados dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo

##### *Bienes y servicios relacionados directamente con el aeropuerto*

<b>1.- Información mesón general</b>	11.- Entretenimiento brindado en pantallas
<b>2.- Control de metales y escáner</b>	12.- Dispositivos para solicitud de la tarjeta de embarque
<b>3.- Limpieza en los baños</b>	13.- Infraestructura y diseño
<b>4.-Limpieza general</b>	14.- Espacio estacionamiento
<b>5.-Información general pantallas digitales</b>	15.- Señalización orientación peatonal
<b>6.-Guardianía y seguridad</b>	16.- Señales de seguridad para evitar accidentes
<b>7.- Wi-fi</b>	17.- Sillas del hall área de espera salida
<b>8.- Salvamento (Extintores, áreas de Emergencia, relief, etc)</b>	18.- Sillas del hall área de espera embarque
<b>9.- Servicio personas discapacitadas</b>	19.- Equipos para transportar equipaje
<b>10.- Pago / fracción estacionamiento</b>	20.- Sistema de climatización

Tabla 1 Indicadores que tienen relación directa con el Aeropuerto

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

### ***Bienes y Servicios relacionados indirectamente con el aeropuerto***

<b>1.- Tiendas sala de embarque</b>	5.- Bancos y cajeros automáticos
<b>2.- Tiendas sala general</b>	6.- Cajas de cambio de moneda
<b>3.- Área check -in (Ticket de embarque)</b>	7.- Farmacia
<b>4.- Restaurantes y cafeterías</b>	8.- Conexiones con transporte público

Tabla 2 Bienes y servicios relacionados indirectamente con el aeropuerto

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

La medida en la cual se presentan los resultados de los indicadores evaluados, es en porcentajes y se implementa una matriz de indicador para resultados, la misma en la cual se considera a los hallazgos dados como: Bueno, Regular y Malo.

Para un establecimiento de los criterios encontrados y una mejor visualización al momento de verificar los indicadores, se implementa el método de Semaforización.

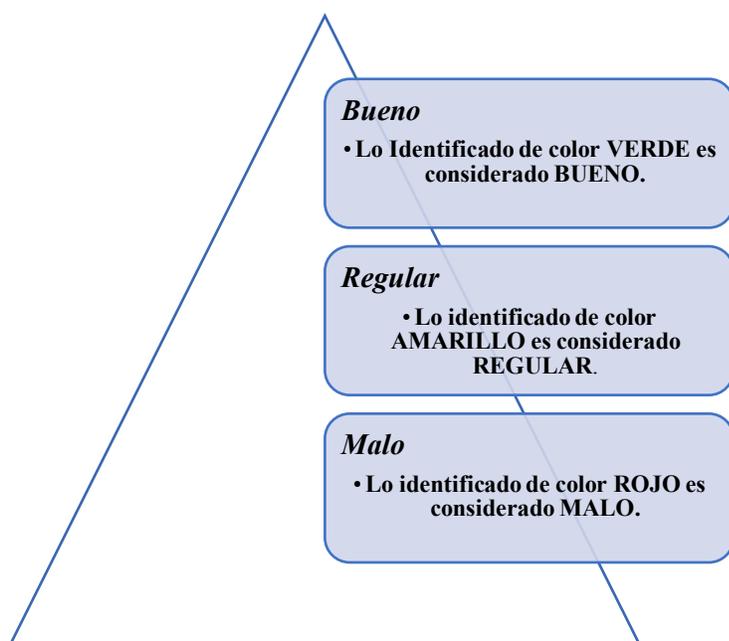


Figura 7 Método de Semaforización

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación.

## 6.2 Evaluación y presentación de resultados

### 6.2.1 Niveles de Desempeño

El proceso de evaluación al cual se someterá el aeropuerto de Guayaquil dentro de este caso de estudio, se realiza mediante el análisis de indicadores encontrados, los mismos que están enfocados netamente en la medición de satisfacción del usuario y al ser evaluados por los beneficiarios del bien, nos da un resultado claro para determinar si el bien o servicio satisface las necesidades de los mismos.

Los temas principales serán evaluados de acuerdo al nivel de satisfacción

### 6.2.2 Generalidades de los usuarios encuestados

Se puede apreciar claramente el lugar de procedencia de las personas que hacen uso del aeropuerto José Joaquín de Olmedo. Las personas de Guayaquil junto con las personas del resto del país suman un total de 67% y es evidente que la mayoría de usuarios sean ecuatorianos, en comparación con los usuarios extranjeros que suman solamente un 33%.

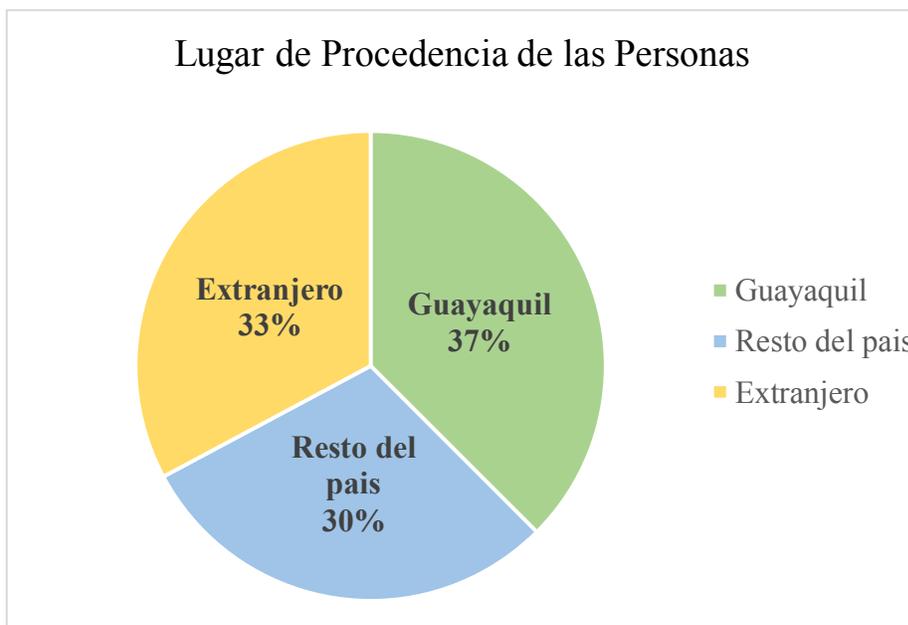


Figura 8 Lugar de Procedencia de los usuarios del aeropuerto.

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

Se observa que la mayoría de los usuarios son hombres en comparación con las mujeres, pero la diferencia es solamente de un 1%.



Figura 9 Género de los Usuarios del aeropuerto.

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

Se observa que la mayoría de los usuarios entrevistados oscilan entre las edades de 18 a 25 años, seguido por los de edades de 26 – 36 años, con una poca diferencia de un 1% se puede en realidad decir que las edades de los usuarios que viajen estaría entre 18-35 años y luego los de 36 – 50 años, hasta los que son mayores a 50 años que al parecer, son la minoría y no utilizan mucho el aeropuerto.

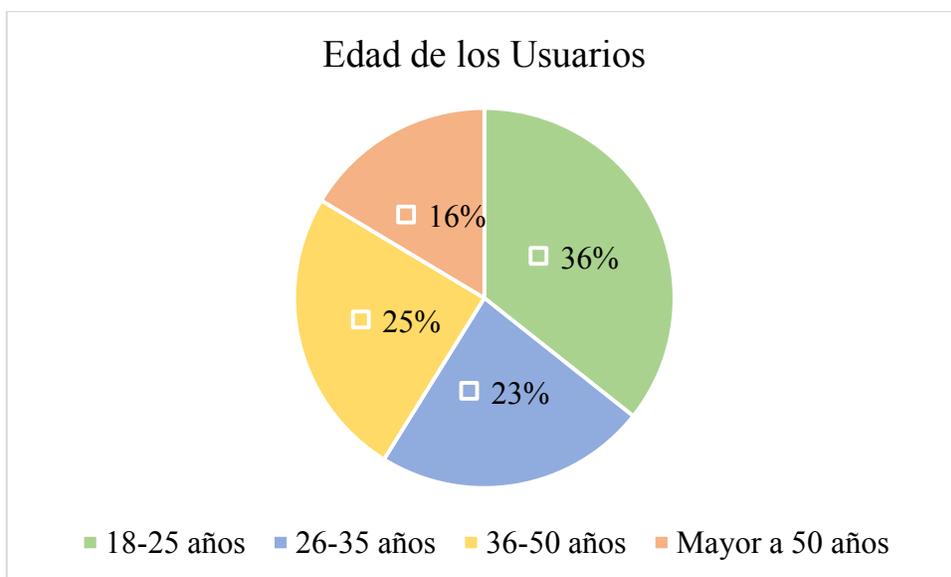


Figura 10 Edad

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

El 46% de las personas viajan por turismo, seguido de personas que visitan a familiares con un 25.26%, después están las personas que viajan por negocios o trabajo con un 16.15% seguido de las personas que viajan por motivos académicos 10.42% como lo son estudios, conferencias, cursos. Y solamente un 2% de las personas viajan por visita médica.

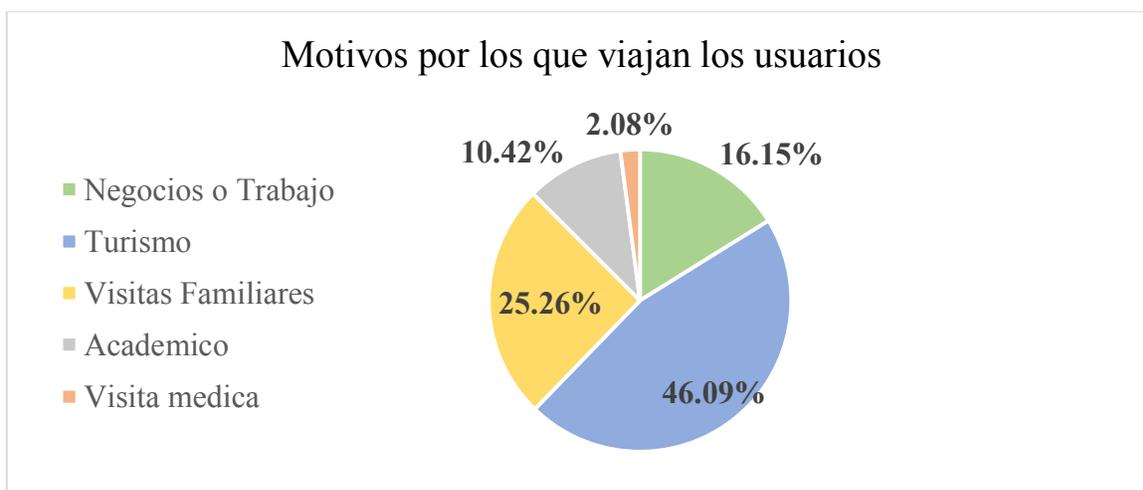


Figura 11 Motivo por el que viaja

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

Se observa que el 77% de los usuarios viajan con una frecuencia de 1 – 3 veces al año, mientras que el 15 % de las personas viajan de 4 – 6 veces al año, y solamente el 9% de las personas viajan 7 o más veces por año, lo que implica que es poca la cantidad de personas que hace uso constante del aeropuerto y sus instalaciones.



Figura 12 Frecuencia con la que viajan los usuarios

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

### 6.3 Matriz de evaluación

En las encuestas brindadas a los usuarios, se pide que den una calificación del 1 – 5 considerando 1 como muy malo y 5 como muy bueno. EL individuo califica a la mayoría de las variables consideradas que tienen relación directa con el servicio ofrecido por el aeropuerto de Guayaquil como bueno y alguna de las veces como muy bueno.

En la matriz de evaluación se observa que la mayoría de los indicadores son valorados por los usuarios de manera positiva, estos indicadores tienen relación directa con el aeropuerto lo que quiere decir que los servicios brindados tienen una perspectiva positiva de acuerdo a los usuarios.

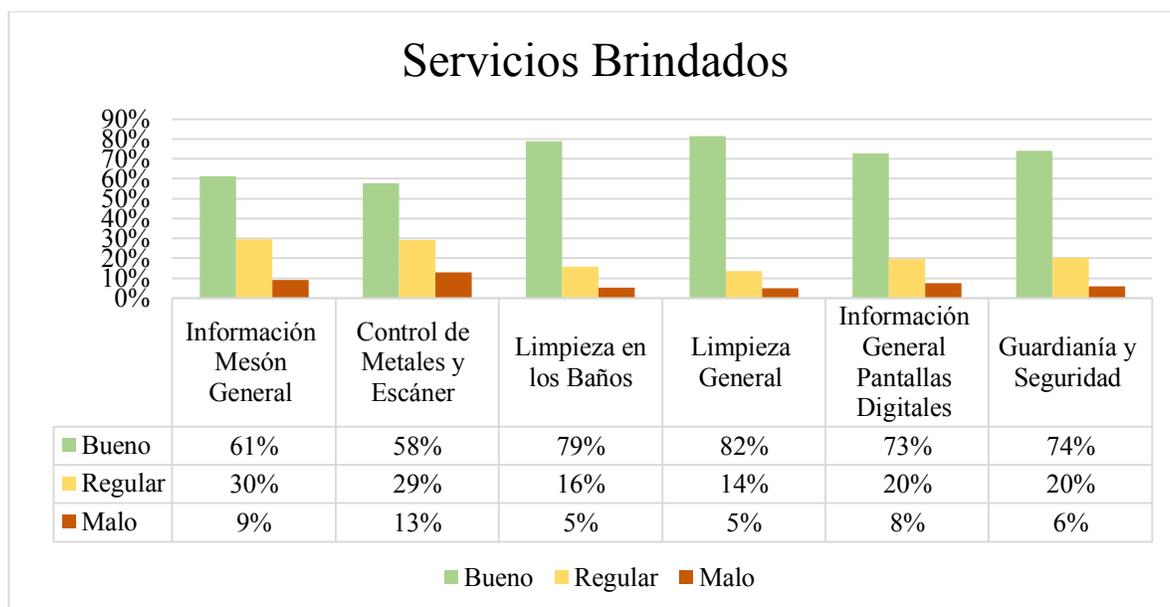


Tabla 3 Matriz de Evaluación Relación Directa – Servicios

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

En la matriz de evaluación se observa casi el mismo resultado que en la tabla 1 con la única variación de que el indicador pago por fracción dentro del estacionamiento y entretenimiento brindado en las pantallas tienen un porcentaje notable en el área amarilla, esta variación será analizada luego en las comparaciones entre indicador y variable (género, edad, número de veces que visita al año el aeropuerto, etc)

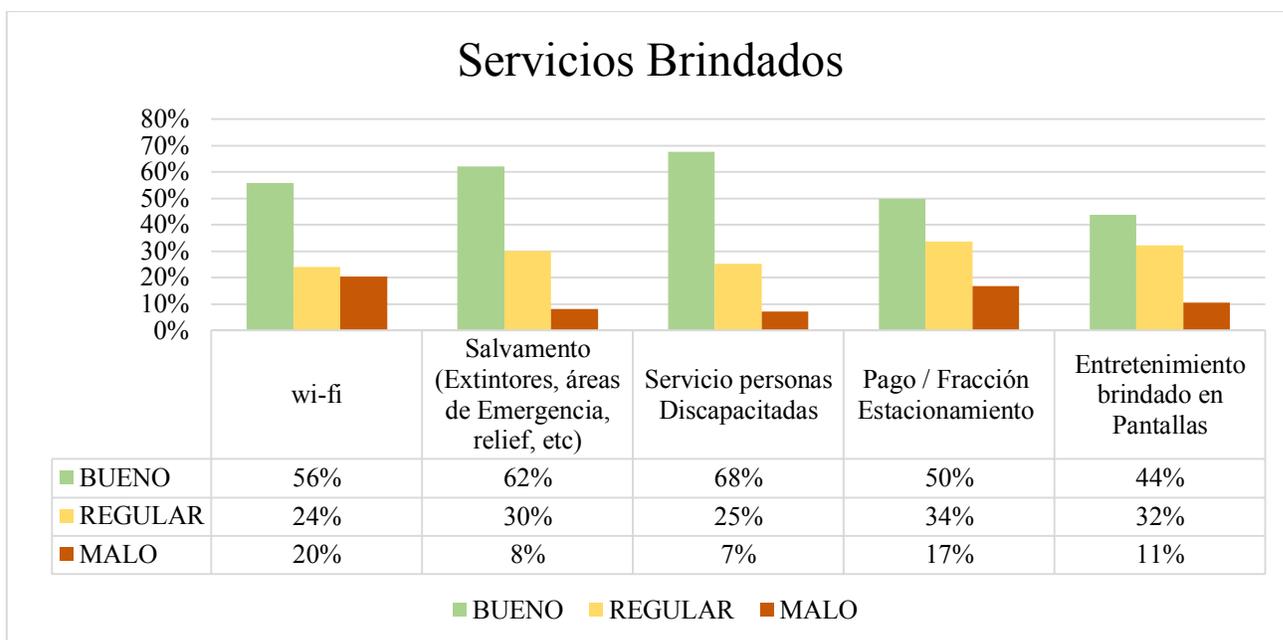


Tabla 4 Matriz de evaluación relación directa - Servicios

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

En la matriz de evaluación de la tabla 5 asimismo como en las tablas 3 y 4 expuestas anteriormente, se observa que los indicadores que tienen relación directa en cuanto a Bienes y Equipos encontrados en el aeropuerto y los usuarios dan una respuesta muy positiva a estos indicadores la mayoría de ellos se encuentran en el área verde, lo cual demuestra que es bueno.

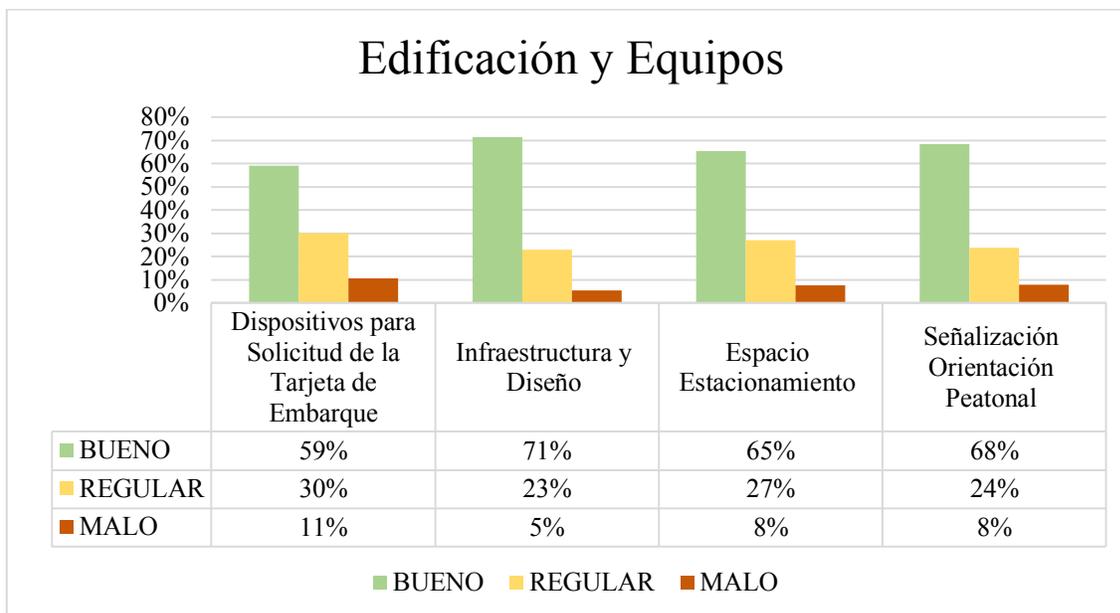


Tabla 5 Matriz de evaluación relación directa – Edificación y Equipos

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

En la matriz de evaluación se observa que los indicadores son estimados de manera positiva por los usuarios, algunos hasta superan con el más del 50% al área marcada en amarillo que es considerada regular.

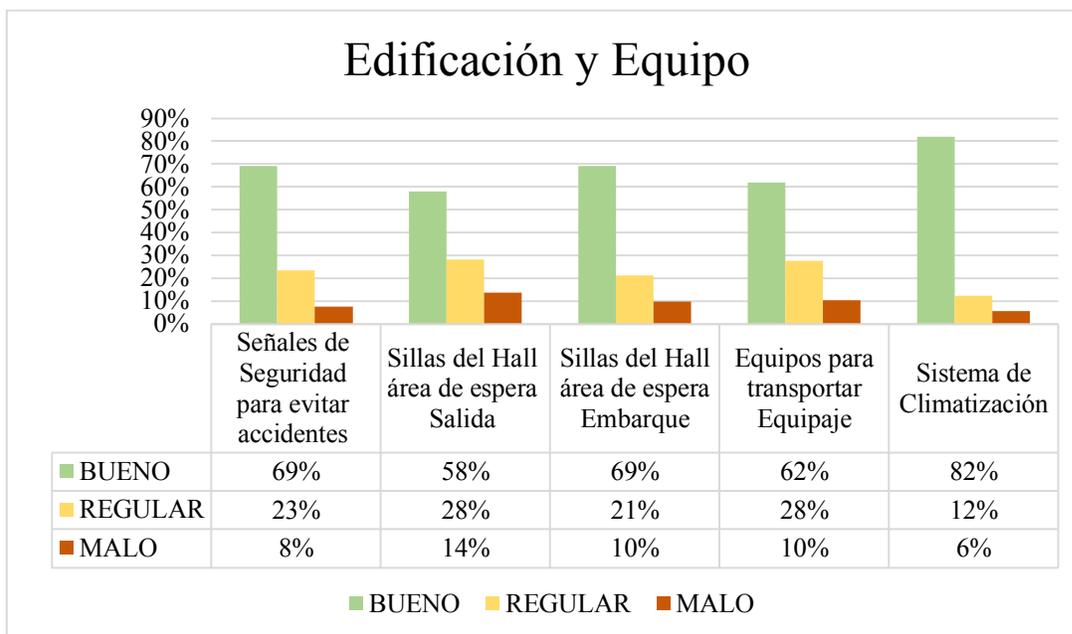


Tabla 6 Matriz de Evaluación Relación Directa – Edificación y Equipos

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

En la matriz de evaluación se observa a los indicadores que no son controlados directamente por la AAG o TAGSA, es decir que éstos son regulados por otras organizaciones como por ejemplo las aerolíneas, los restaurantes, etc. Y se puede apreciar que la parte buena con la regular tienen una diferencia no significativa, mientras que la zona verde sigue teniendo porcentajes altos.

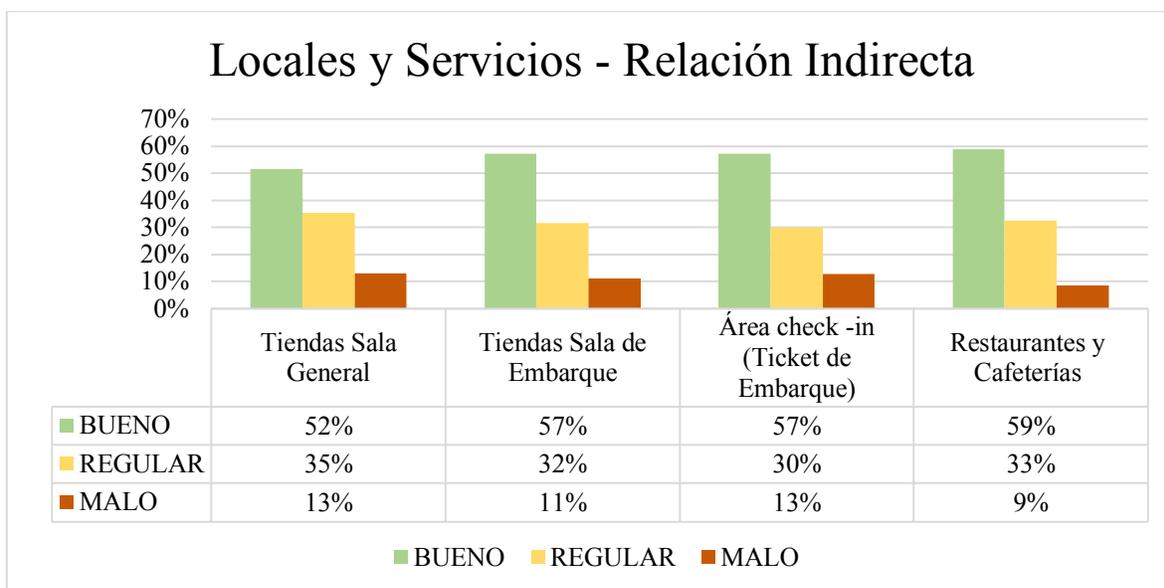


Tabla 7 Matriz de Evaluación que tienen Relación Indirecta – Locales y Servicios

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

En la matriz de evaluación se observa que existe una relación cercana entre lo bueno y lo regular en los indicadores de Farmacias existentes dentro del aeropuerto y Bancos y cajeros automáticos, estos indicadores serán analizados posteriormente para dar una explicación más profunda sobre lo que ocurre, aunque su calificación sigue siendo considerada por los usuarios como buena.

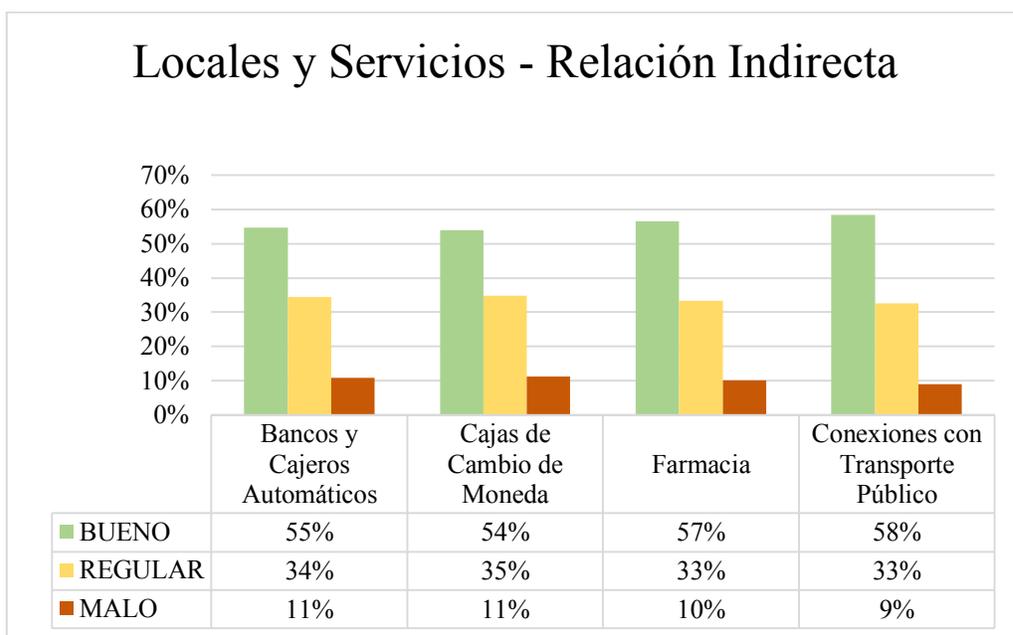


Tabla 8 Matriz de Evaluación que tienen Relación Indirecta – Locales y Servicios

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

En la figura 13 se observa la representación total de todos los indicadores de acuerdo a la meta o perspectiva encontrada por los usuarios.

Para analizar los indicadores en los cuales se encuentra una diferencia corta entre bueno y regular se toma a las variables en las cuales según los encuestados consideran que el manejo del servicio brindado es regular. Se encuentra que las variables no dependen directamente del servicio brindado por el aeropuerto de Guayaquil.

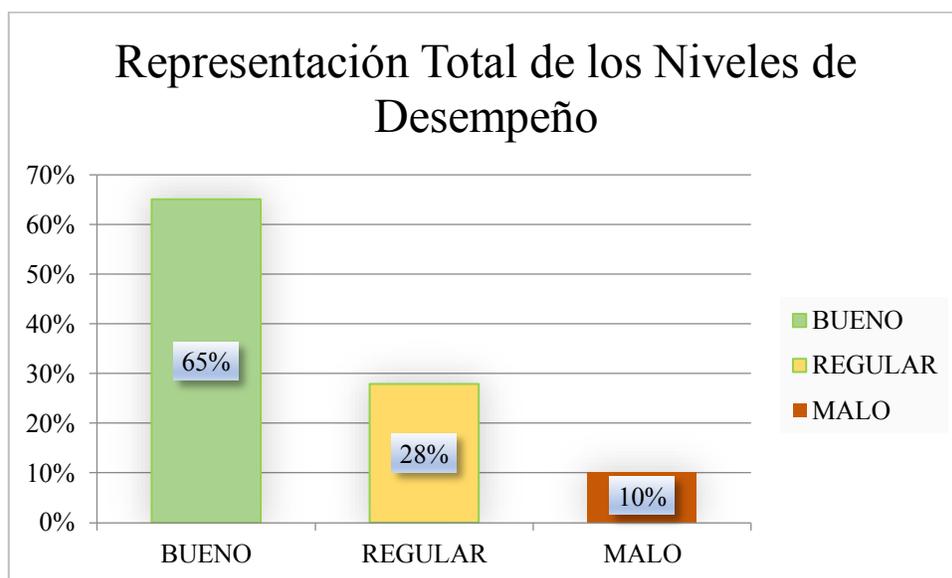


Figura 13 Representación gráfica total de los niveles de desempeño

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

### 6.3.1 Indicador Entretenimiento en Pantallas comparado con el género

Para el siguiente análisis se tomó en cuenta la variable género ya que las demás variables como edad, motivo por el que viaja, lugar de procedencia, no mostraban ninguna significancia respecto al análisis comparativo con el indicador entretenimiento en pantallas del aeropuerto de Guayaquil.

En la siguiente tabla se puede observar que hay un porcentaje de la población que califica como regular al entretenimiento brindado en las pantallas, sobretudo el género femenino con un 17% solamente un 5% de diferencia separa a lo regular de lo bueno, esto puede darse a que el servicio no se encuentra disponible, en estas pantallas tan solo muestran

información de los vuelos en general y ciertas publicidades, por otro lado se puede considerar que se encuentra este servicio en algunas cafeterías y restaurantes dentro del aeropuerto.

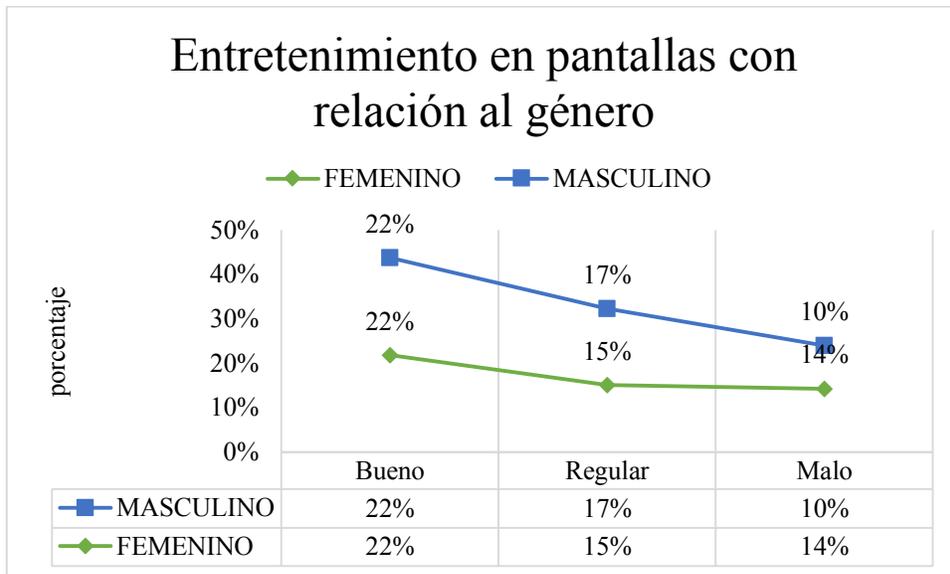


Tabla 9 Entretenimiento brindado en las diferentes pantallas

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

Cuando se le preguntó al usuario si desearía que dentro del aeropuerto existan áreas de entretenimiento y descanso contestaron lo siguiente:

Se puede observar que tanto los hombres como las mujeres desearían en un 41% que exista entretenimiento y áreas de descanso dentro del aeropuerto de Guayaquil.

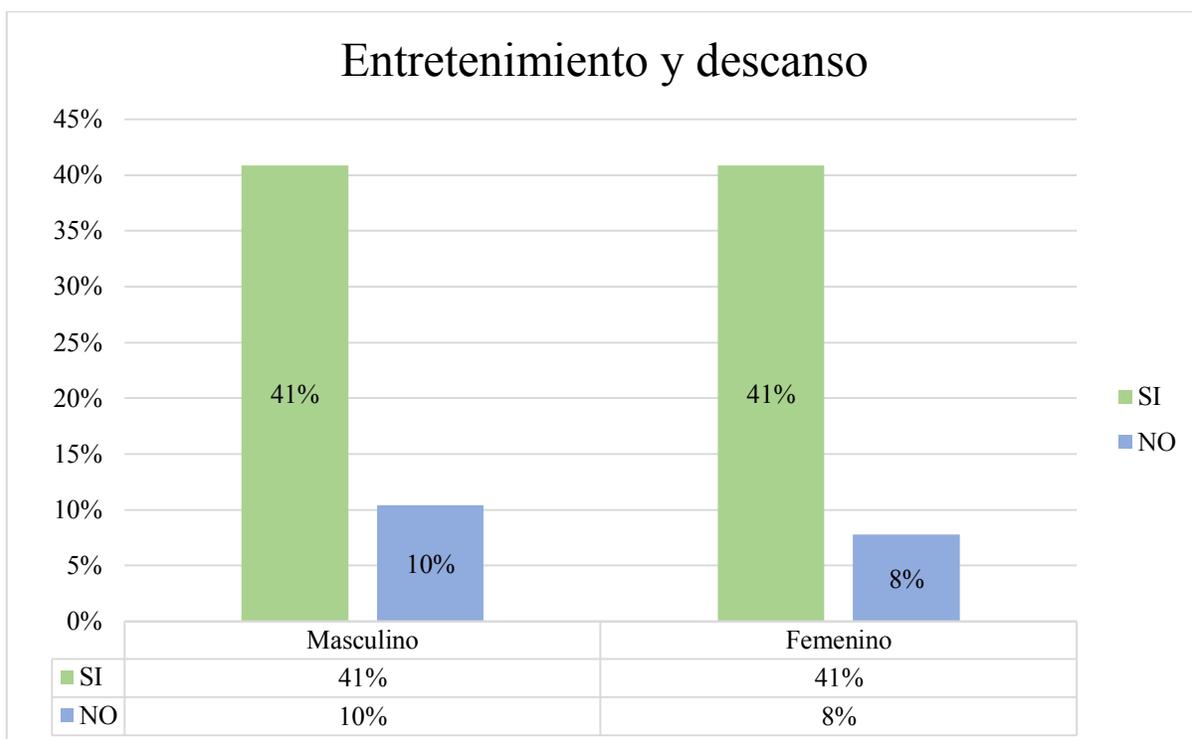


Tabla 10 Entretenimiento en pantallas digitales y áreas de descanso

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

Para el siguiente análisis se tomó como variable el lugar de procedencia ya que brinda resultados más específicos respecto al indicador pago por fracción. Los resultados totales para el pago de fracción fue un 49% calificado como bueno, 33% regular, 17% malo.

Existe un grupo de usuarios que califica como regular al pago de fracción en el estacionamiento del aeropuerto se refiere a 13% extranjero y 10% resto del país.

Esto quiere decir que los usuarios provenientes de otros lugares del país y extranjeros que hacen uso del aeropuerto no están totalmente satisfechos con la fracción impuesta.

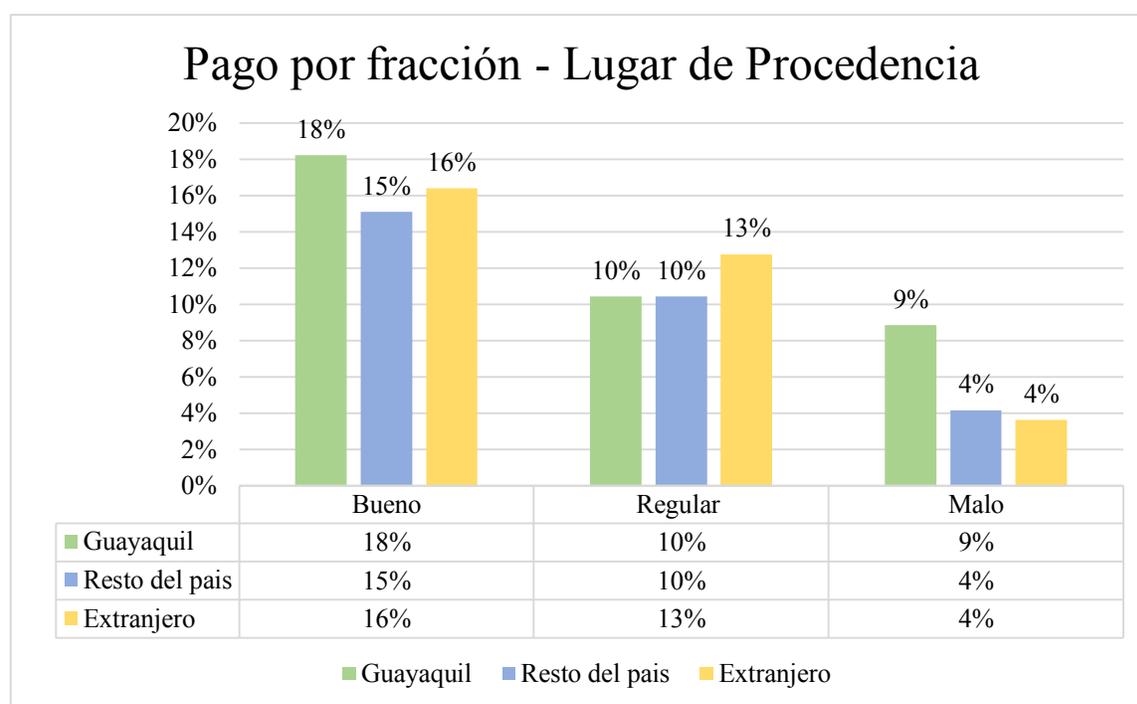


Tabla 11 Fracción de Pago medida por Lugar de Procedencia

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

Dado que la gran mayoría de las personas encuestadas consideraron que el servicio que brinda la entidad bancaria existente en el aeropuerto es bueno aun así desearían que se implemente otras entidades más.

Cuando se les preguntó a los usuarios, si ellos de acuerdo a sus necesidades y perspectivas deberían existir más bancos y cajeros automáticos dentro del aeropuerto de Guayaquil, tanto hombres como mujeres respondieron que si estarían de acuerdo en un 35% cada uno.

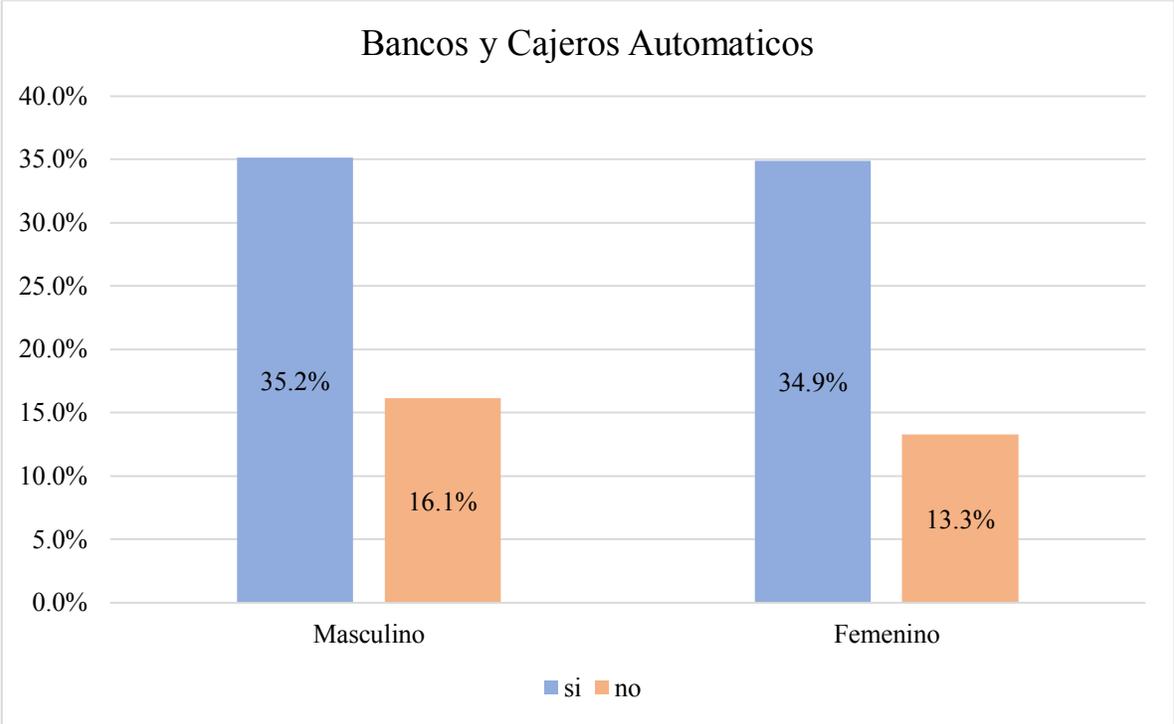


Figura 14 Bancos y Cajeros Automáticos

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

En la figura 15 se muestra que, aunque los usuarios estén satisfechos con el servicio que brinda la farmacia actual ubicada en el aeropuerto de Guayaquil, estos indicaron que desearían que exista más de una farmacia dentro del aeropuerto en un 67.4%.

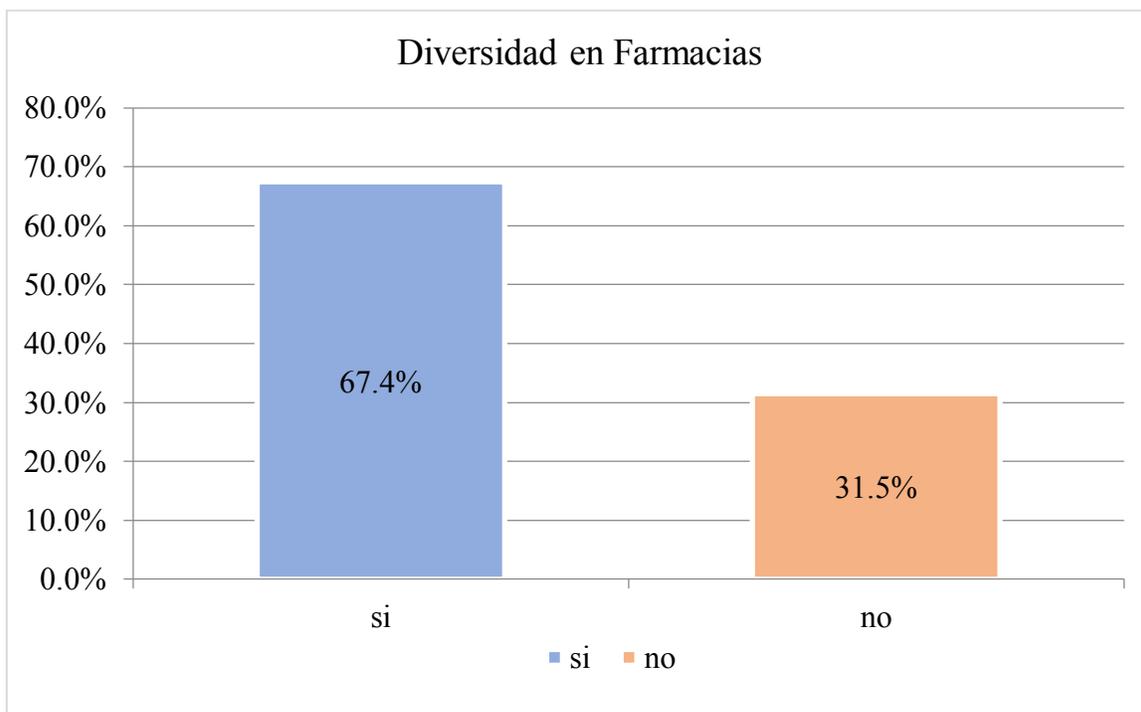


Figura 15 Variedad en Farmacias

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

#### 6.4 Formulación de Hipótesis

Para la formulación de Hipótesis se toma al indicador general, el cual demuestra la opinión general en cuanto a la satisfacción de los usuarios sobre el aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

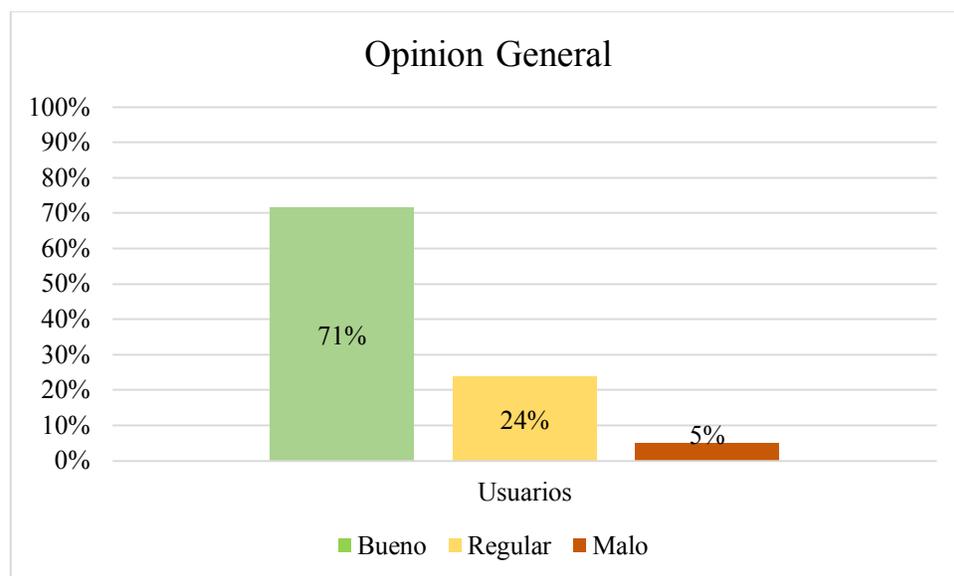


Figura 16 Indicador General

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

#### Estadísticas de muestra única

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Instalaciones y los servicios ofrecidos en el aeropuerto de Guayaquil José Joaquín de Olmedo	384	3,91	,861	,044

Tabla 12 Estadística de muestra única

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

### Prueba de muestra única

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Instalaciones y los servicios ofrecidos en el aeropuerto de Guayaquil José Joaquín de Olmedo	89,045	383	,000	3,914	3,83	4,00

Tabla 13 Prueba de la muestra única

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

**H<sub>0</sub>** = No se está tomando en cuenta la satisfacción del usuario en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

**H<sub>a</sub>** = Se está tomando en cuenta la satisfacción del usuario en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

Respecto al análisis de los resultados se rechaza la hipótesis nula, dado que un 71% de los encuestados se encuentran satisfechos en relación con los servicios que brinda el aeropuerto de Guayaquil. Por lo que si se consideran metodologías de autoevaluación respecto a indicadores de satisfacción.

Con un nivel de significancia del 5% existe evidencia estadística para afirmar que se considera la opinión del usuario en la implementación de la política pública respecto a la satisfacción en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

## 7. ANALISIS COMPARATIVO

Respecto al último informe de rendición de cuentas que se encuentra en la página web de la AAG. Se puede constatar que el último registro corresponde al año 2014, el cual fue elaborado el miércoles 25 de febrero del 2015. Este informe consta de 25 páginas donde muestra primeramente el listado de asistencia, tanto de las autoridades de la entidad como invitados.

Cuenta con un oficio, el cual fue realizado por el Ing. Johnny Veira (Delegado por la gerencia ante el Consejo de participación ciudadana y control social [CPCCS]) al abogado Fernando Cedeño (Presidente del CPCCS), en el cual se indica que la AAG no aparece como catastrada y por lo cual no es necesaria la realización de ningún tipo de proceso de carga de información realizada con la rendición de cuentas del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014; por lo cual, la institución solicitó ingresar la información a la base de datos para efecto del registro en su catastro y de esta manera poder cumplir con todo lo requerido por el CPCCS.



Figura 17 Informe de la AAG hacia el CPCCS

Fuente: Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil, ley de transferencia. Recuperado de 18/08/2016

Finalmente, dentro del contenido del informe de rendición de cuentas se muestra un formulario utilizado por las empresas públicas municipales en donde constan los datos generales de la AAG, los servicios que ofrece, mecanismos de participación ciudadana (se refiere a los mecanismos de participación ciudadana que han sido implementados en el periodo del cual rinden cuentas), mecanismos de control social (se refiere a los mecanismos de control social que ha generado la ciudadanía en el periodo del cual rinden cuentas, respecto de la gestión institucional), proceso de rendición de cuentas (se refiere al proceso de rendición de cuentas que han implementado en el periodo del cual rinden cuentas), en donde se puede visualizar que no muestra indicadores de desempeño, tan solo un aporte de ciudadanos recibidos.

Como dato de observación, cada uno de los segmentos mencionados se encuentran sin contenido es decir no se encuentra información disponible.

FORMULARIO DE INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS PARA			
EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES			
<b>DATOS GENERALES:</b>			
Nombre de la Empresa:	Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil - Fundación de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil		
<b>DOMICILIO</b>			
Provincia:	Guayas		
Cantón:	Guayaquil		
Ciudad:	Tarquí		
Código Postal:	Guayaquil		
Dirección:	Avenida de las Américas e Isidro Ayora		
Correo electrónico de la Empresa:	webmaster@aaq.org.ec		
Página web:	www.aaq.org.ec		
Teléfono:	04-2-169209		
Fax:	0992179619001		
<b>REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA:</b>			
Nombre del Representante Legal:	Ing. Nicolás Romero Sangster		
Cargo del Representante Legal:	Gerente General		
<b>INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS:</b>			
Período de gestión del cual rinde cuentas:	01 de enero al 31 de diciembre del 2014		
Fecha de la Rendición de Cuentas a la ciudadanía:	Guayaquil, 25 de febrero del 2015		
<b>CONTENIDOS ESPECÍFICOS</b>			
<b>CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS QUE OFERTA</b>			
IDENTIFIQUE LOS SERVICIOS QUE BRINDA	PRINCIPALES PROGRAMAS, PROYECTOS, ACCIONES REALIZADOS PARA CUMPLIMIENTO SERVICIOS	RESULTADOS ALCANZADOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS	OBSERVACIONES
Prestar servicios que satisfagan necesidades cívicas respecto de los que no existe una legislación expresa legal a favor de otros niveles de gobierno, así como la elaboración, manejo y expendio de víveres, servicios de fletes, plazas de mercado y cementerios.	N/A	N/A	N/A
Prestar los servicios públicos que les sean expresamente delegados o descentralizados con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, y observando los principios de universalidad, accesibilidad, equidad y continuidad previstos en la Constitución.	N/A	N/A	N/A
<b>CUMPLIMIENTO DE OTRAS COMPETENCIAS</b>			
IDENTIFIQUE LAS COMPETENCIAS	PRINCIPALES PROGRAMAS, PROYECTOS, ACCIONES REALIZADOS PARA CUMPLIMIENTO DE COMPETENCIAS	RESULTADOS ALCANZADOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS	OBSERVACIONES
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A

Figura 18 Informe de rendición de cuentas; datos generales de la AAG y servicios que brinda

Fuente: Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil, ley de transferencia. Recuperado de 18/08/2016

EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES			
<b>MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:</b>			
Se refiere a los mecanismos de participación ciudadana que han sido implementados en el periodo del cual rinden cuentas:			
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	MECANISMOS IMPLEMENTADOS: MARQUE CON UNA 'X'	NÚMERO DE MECANISMOS IMPLEMENTADOS EN EL AÑO	MEIOS DE VERIFICACIÓN
Asamblea Local	Sin contenido	Sin contenido	Sin contenido
Autoridad pública	Sin contenido	Sin contenido	Sin contenido
Cabildo popular	Sin contenido	Sin contenido	Sin contenido
Consejo de planificación local	Sin contenido	Sin contenido	Sin contenido
Silla vacía	Sin contenido	Sin contenido	Sin contenido
Otros	X	01 (Uno)	Grabación de la Rendición de Cuentas - 2014
<b>MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL:</b>			
Se refiere a los mecanismos de control social que ha generado la ciudadanía en el periodo del cual rinden cuentas, respecto de la gestión institucional:			
Mecanismos de control social	Mecanismos generados (marque con 'X' si indica el o los mecanismos generados por la ciudadanía)	Medios de verificación	
Veedurías ciudadanas	Sin contenido	Sin contenido	
Observatorios ciudadanos	Sin contenido	Sin contenido	
Defensorías comunitarias	Sin contenido	Sin contenido	
Comités de usuarios de servicios	Sin contenido	Sin contenido	
Otros	X	Sin contenido	
<b>PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b>			
Se refiere al proceso de rendición de cuentas que han implementado en el periodo del cual rinden cuentas:			
PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	DESCRIBA LA EJECUCIÓN DE ESTE MOMENTO	OBSERVACIONES	MEIOS DE VERIFICACIÓN
Elaboración del informe de rendición de cuentas de acuerdo a los contenidos establecidos en la presente resolución.	Sin contenido	Sin contenido	Informe de Rendición de Cuentas - 2014
Presentación del informe de rendición de cuentas a la ciudadanía en eventos de reposicionamiento de la rendición de cuentas en territorios y a nivel nacional, según el caso.	N/A	N/A	N/A
Entrega de informe de rendición de cuentas al consejo de participación ciudadana y control social, incluyendo las observaciones de la ciudadanía.	Sin contenido	Sin contenido	En medio magnético
<b>DESCRIBA LOS PRINCIPALES APORTE CIUDADANOS RECIBIDOS:</b>			
a.) «Existente el caso», se fortalece la atención al turista tanto Nacional como internacional.			
b.) «En aspecto cotidiano debe ser prioridad a todo nivel la cultura juega un papel importante para el desarrollo social de la ciudad».			
c.) Para este mega Proyecto las vías de acceso, señalización, seguridad será importante para el éxito y consolidación del Nuevo Aeropuerto.			
d.) El Nuevo Aeropuerto será una vitrina la Mundo, las poblaciones aledañas tendrán más vida comercial y el turismo será una fuente de trabajo.			
<b>MECANISMOS UTILIZADOS PARA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>			
MECANISMOS ADOPTADOS PARA QUE LA CIUDADANÍA ACCEDA A LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y DE SU RENDICIÓN DE CUENTAS	PERIODICIDAD		
El Informe de Rendición de Cuentas - 2014 y sus Anexos es publicado en la página WEB de Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil - Fundación de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil.	Anual		
Sin contenido	Sin contenido		

Figura 19 Informe de rendición de cuentas; mecanismos de participación ciudadana, control social

Fuente: Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil, ley de transferencia. Recuperado de 18/08/2016

Dentro del informe en el segmento de nivel programático, se puede obtener información acerca del nivel de cumplimiento de la ejecución programática (se refiere a la información que refleja el avance de la gestión en relación a lo planificado con relación a la planificación estratégica) donde muestran metas del plan operativo anual, de los 9 indicadores, 8 tienen calificación del 90%. Se considera que dentro de la parte programática no se habla de indicadores de desempeño que midan la satisfacción del usuario.

NIVEL PROGRAMÁTICO

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCION PROGRAMATICA:

Se refiere a la información que refleja el avance de la gestión en relación a lo planificado con relación a la Planificación Estratégica:

METAS DEL POA	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Supervisar el correcto y diligente cumplimiento del Contrato de Concesión del Sistema Aeroportuario de la ciudad de Guayaquil.	98%	Sin contenido	POA - 2014
Conocer y aprobar los proyectos definitivos de las nuevas obras de inversión que se efectúen en el Aeropuerto, conforme los términos del Contrato de Concesión.	100%	Sin contenido	POA - 2014
Conocer e inspeccionar los planes de desarrollo futuro del Aeropuerto en actividades operativas, de transporte y comerciales.	100%	Sin contenido	POA - 2014
Propender al desarrollo integral, social y humano del área de influencia del NAIG. Nuevo Aeropuerto Internacional de Guayaquil en la zona Chongón – Daular.	100%	Sin contenido	POA - 2014
Realizar la evaluación anual de desempeño del Concesionario en cumplimiento con los manuales operativos y normas internacionales aeroportuarias.	100%	Sin contenido	POA - 2014
Utilizar el 90% de la partida de capacitación en cursos y seminarios programados para el personal.	50%	Sin contenido	POA - 2014
Inspeccionar permanentemente el Aeropuerto, de forma directa o a través de las personas que se determine. Estas inspecciones no podrán entorpecer la normal operación del Aeropuerto.	100%	Sin contenido	POA - 2014
Implementación y equipamiento para estudios de Fauna y Flora en el Nuevo Aeropuerto en la Zona Chongón – Daular (NAIG).	100%	Sin contenido	POA - 2014
Evaluación de cumplimiento del desarrollo del Plan Maestro del Desarrollo del Nuevo Aeropuerto en la zona Chongón – Daular. (NAIG)	100%	Sin contenido	POA - 2014
TOTAL			

Figura 20 Informe de rendición de cuentas; metas del POA

Fuente: Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil, ley de transferencia. Recuperado de 18/08/2016

Particularmente los datos significativos para el presente proyecto de titulación no se muestran en los informes de rendición de cuentas que proporciona la AAG Se asume que es un tipo de información interna (confidencial), por lo que limita el análisis de la investigación.

Dado que la información necesaria para la presente investigación no fue de libre acceso, se realizó una visita a la AAG por medio de una entrevista a profundidad semiestructurada. Se identificó que los parámetros de evaluación e indicadores de desempeño que desarrollan se rigen bajo la compañía ACI, que se encarga de la medición de servicios de calidad de aeropuertos (ASQ).

La medición de servicios de calidad de aeropuertos se realiza a través de un programa de evaluación comparativo establecido a nivel mundial que mide la satisfacción de los pasajeros respecto a los servicios que brinda un aeropuerto. Además, está diseñada para que los aeropuertos busquen formas más eficaces, eficientes y rentables para servir a sus pasajeros.

(ACI, s.f). Este servicio proporciona herramientas necesarias para la gestión de búsqueda de información que ayude a comprender los diferentes puntos de vista de los pasajeros. Para ello, ASQ utiliza el método de encuestas, las cuales están diseñadas para que los aeropuertos realicen retroalimentaciones en su desempeño, además de impulsar la toma de decisiones estratégicas y operativas, ayudando a que el operador del aeropuerto comprenda el rendimiento y la evolución de las operaciones en el tiempo, además de permitir una evaluación comparativa frente a otros aeropuertos de similares características. (ACI, s.f)

Se puede determinar respecto a la información que brinda la empresa ACI y el servicio ASQ, el aeropuerto de Guayaquil sí toma en cuenta la satisfacción de los usuarios a pesar que esta información no es pública y limitó nuestro análisis comparativo.

Al realizar una revisión de la página web de la empresa ACI no se pudo obtener los indicadores específicos que utilizan para medir la satisfacción de los usuarios de un aeropuerto, ya que requiere de un pago por el paquete. Pero con la poca información que brinda la página se puede determinar que buscan aumentar la satisfacción de los pasajeros y mejorar el rendimiento. Proporcionan datos únicos que indican:

- ¿Cómo califican los pasajeros los servicios de su aeropuerto?
- ¿Cómo su aeropuerto se compara con otros en todo el mundo por tipo de tráfico, tamaño, regiones, etc.?
- ¿Qué aspectos son de particular importancia para el aeropuerto específico?
- ¿Cómo las percepciones y prioridades de los pasajeros están cambiando con el tiempo?

La encuesta ASQ cubre 34 áreas de servicio clave e incluye ocho categorías principales, tales como el acceso, registro de entrada, seguridad, instalaciones aeroportuarias, proveedores de alimentos y bebidas y más. Todos los aeropuertos utilizan las mismas preguntas de la encuesta, está disponible en 35 idiomas. (ACI, s.f)

Como dato de observación en la página web de la empresa ACI se encuentra disponible una encuesta del año 2015 pero con fin económico, a pesar de que en un segmento de la encuesta solicita información de ciertos indicadores de desempeño como infraestructura, cantidad de operarios por servicio, regulación precio propiedad, etc., aun así, no complementa la información relevante que se necesita para este proyecto de titulación.

### **La metodología de la encuesta ASQ sigue cinco pasos claves:**

1. La encuesta se distribuye en la puerta de embarque por los agentes de campo en el lugar.
2. La encuesta se completa por los pasajeros seleccionados de acuerdo con un plan de muestreo que asegura la precisión estadística.
3. La encuesta finalizada es recogida por los agentes de campo.
4. El aeropuerto devuelve las encuestas completas al equipo de ASQ.
5. Se analizan los resultados y los informes se distribuyen a todos los aeropuertos participantes.

Por lo que tomando los resultados de estas evaluaciones ellos mejoran o corrigen sus servicios. (ACI, s.f)

Como resultado de la participación del programa de evaluación ASQ, el aeropuerto de Guayaquil ha sido reconocido con premios ASQ desde 2007, ya que goza de excelentes niveles de satisfacción del cliente. Además, conforme a los resultados de la encuesta ASQ para el año 2015 se le otorgó el premio de mejor aeropuerto de América Latina y el tercero en la categoría de aeropuertos con 2 a 5 millones de pasajeros al año.

Las entidades que regulan y administran el aeropuerto de Guayaquil consideran que la clave de su éxito continuo ha sido entender que la industria está siempre cambiando y las necesidades de los clientes cambian de año en año, por lo que la mejora de los niveles de servicio del cliente ha sido posiblemente el mayor reto. (ACI, s.f)

En conjunto con la información de la AAG, TAGSA y la empresa ACI, además del siguiente estudio cualitativo y cuantitativo que se desarrolló en todo este proyecto de titulación se puede concluir que el aeropuerto de Guayaquil sí da importancia la opinión de los usuarios, por lo que miden su satisfacción y constantemente estas evaluaciones que vienen realizando desde el año 2007 han hecho que sea galardonado como uno de los mejores aeropuertos en su región y categoría, esto ha sido producto de las grandes mejoras continuas que viene realizando.

## 8. PROPUESTA PARA LA MEJORA EN LA GESTIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA EVALUADA

Al existir ciertas limitaciones respecto a la información que brinda la AAG, se puede decir que la difusión sobre la gestión de la política pública es limitada, ya que no brinda a los usuarios una comunicación clara, concisa y actualizada por medio de su página web o algún otro medio.

También se realiza una pequeña investigación sobre la información y la ley de transparencia brindada por el nuevo Aeropuerto de Quito (Quiport en Tababela) y no se encuentra información respecto al tema, probablemente por ser una nueva terminal aeroportuaria, aun así, sus gestiones y funciones deberían estar ya publicadas a través de algún medio de información o en algún portal web, en donde la ciudadanía pueda divisar las operaciones realizadas hasta la actualidad.

Según el Art. 1 y el Art. 4, de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, dice que el estado garantiza a todas las personas el acceso a la información pública como un derecho.

Por las razones referidas en los artículos anteriormente mencionados, y también debido a que en la actualidad se hace mención a la innovación pública la cual es una co-creación o co-producción por parte del Gobierno y la sociedad para mezclar a las herramientas democráticas junto con la tecnología actual existente (Navarro, 2015), se considera interesante y efectivo que exista una Asociación Nacional Aérea del Ecuador, en donde tanto los usuarios, como los fundadores puedan beneficiarse de manera responsable y eficiente, de información sobre todas las operaciones realizadas actualmente en todos los aeropuertos que existen en el país, y cada uno de ellos cuenten con información respecto a la ley de transparencia y rendición de cuentas para la ciudadanía.

Se adoptaría la implementación de una página web, que este constantemente actualizada con la información de todos los aeropuertos del Ecuador para que el usuario pueda tener una mejor comunicación sobre lo que está pasando en todo el país, y en qué terminal le convendría tomar un vuelo, también información como: vuelos retrasados, clima, golpes de

estado, huelgas de aerolíneas, actos de terrorismo, bombas, etc. De esta manera se generaría satisfacción en los ciudadanos, debido a que tendrían posibilidades de acceso a información sobre el interés deseado.

Para motivar la gestión realizada en el mercado por parte de este programa público, e incrementar el beneficio, el control, la organización, la auditoría, la implementación de propuestas de mejoras en cuanto a la calidad y satisfacción del usuario, se implementa un sistema de gestión en la cual todas las entidades aeroportuarias están conectados entre sí.

Al existir esta asociación sería mucho más fácil para el usuario requerir la información necesitada de cualquier aeropuerto del Ecuador como, por ejemplo: vuelos retrasados, contrataciones públicas y privadas, cambios en las normas y leyes de aviación, información sobre el tráfico aéreo ecuatoriano, contaminación aérea, etc. Y asimismo la comunidad podría presentar reclamos y a su vez emprender iniciativas para mejorar lo que está mal de acuerdo a sus necesidades.

Esto quiere decir que, si se desea conocer cómo está funcionando actualmente el tráfico aéreo, tráfico operativo, y si hay algún problema aeroportuario, esta entidad va a tratar solucionar por medio del control y auditoría los problemas dados. De esta manera los aeropuertos que realizan su función y pueden controlar cualquier tipo de contingencia de manera eficiente, puedan transmitir el tipo de medición de control de calidad que utilizan, para que otros aeropuertos del país puedan mejorar su gestión y poner en práctica las medidas tomadas.

Además de que los ciudadanos pueden manifestar su insatisfacción, por medio de iniciativas, quejas y recomendaciones, organizarse en redes, compartir sus inquietudes, crear grupos de co-innovación y co-creación, de servicios y decisiones públicas, así como la co-producción de valores públicos, para llegar a ser los protagonistas y encargarse de regular a todos los puertos aéreos del país para que estos a su vez publiquen constantemente las rendiciones de cuentas pertinentes a la ciudadanía. De esta manera la gestión se tornaría más efectiva ya que solo se pide información a una sola asociación, y sería de gran utilidad para tomar casos de investigaciones o para implementación de mejoras futuras.

Además de aplicar medidas de acciones de planes de contingencia mucho más eficientes, efectivos y con excelentes estándares de calidad, tratar de encontrar y rescatar rutas en momentos de emergencia, para que el impacto de una mala toma de decisiones, no genere consecuencias y afecte a los usuarios de manera directa.

Hay situaciones en que el aeropuerto de Quito en Tababela (Quiport) cierra sus instalaciones por mal clima, u otro inconveniente, esto genera molestias no solamente en los usuarios de este aeropuerto, sino también genera que otras bases aeroportuarias colapsen en salas de embarque, salas de espera y salidas, como por ejemplo el aeropuerto de Guayaquil José Joaquín de Olmedo que algunas veces ha tenido que recibir gran cantidades de pasajeros debido a que el aeropuerto Quiport no tiene operaciones abiertas.

Para especificar un poco más el tema se expone un ejemplo: En un vuelo nacional de GYE-UIO, se da la situación que el aeropuerto Quiport en Tababela, no puede realizar sus operaciones de manera normal un día, y este vuelo no puede salir de Guayaquil, se podría enviar el vuelo al aeropuerto de la Latacunga, entonces el aeropuerto de Latacunga tendría un plan de contingencia para enviar a las personas en bus a Quito, que es la misma distancia que existe de Tababela a Quito. Puede darse otro caso en el cual, el aeropuerto de Guayaquil está colapsando entonces se puede activar un plan contingencia y enviar el avión hacia el aeropuerto de Manta hasta que se pueda solucionar el error.

Entonces se genera un sistema que esté basado en una propuesta por parte de la Asociación o de la entidad. Las diferentes autoridades aeroportuarias del país deberían integrarse, para que esta unión no solamente se enfoque en la prosperidad y beneficio de los socios sino también para acceder a capacitaciones y asesorías con el fin de brindar una mejor calidad y satisfacción a los usuarios.

Si las diferentes autoridades aeroportuarias desean ingresar a estos beneficios, esto dependerá de cada aeropuerto. La asociación entraría como agente en un mercado de competencia perfecta, producto homologado, esto quiere decir que todos los oferentes del servicio aeroportuario, deberían trabajar en conjunto para que no genere daño al mercado, por ejemplo: si el aeropuerto en Tababela dice que no quiere ser participe, pero los demás

aeropuertos del país sí están interesados en pertenecer a una asociación, el aeropuerto Quiport en Tababela no tendrá otra opción que ser partícipe.

Esta es una propuesta asociativa entre operadores públicos y privados, para que ellos mismos sean los que se regulen y busquen beneficios. Por otro lado, también sean reglamentados e impartan todo tipo de información, de esta manera el usuario se beneficiaría en gran manera, no solamente por la información brindada sino también por las acciones tomadas en conjunto.

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 9.1 Conclusiones

A lo largo de la presente investigación logro demostrarse que respecto a las políticas públicas no se encuentra información, textos, informes, acerca de la participación ciudadana incluso de cómo se siente la ciudadanía respecto a los servicios que el estado le brinda.

De las políticas públicas nacen acciones con objetivos de interés gubernativo. En la ejecución de agenda se debería considerar la opinión y participación del usuario, para que estos se encuentren satisfechos al hacer uso de los diferentes bienes y servicios ofrecidos por parte de la administración correspondiente, si los ciudadanos no se sienten satisfechos con las actividades que el estado gestiona a través de proyectos en un Gobierno dado, estos pueden manifestar su descontento por medio de la participación ciudadana, para generar soluciones.

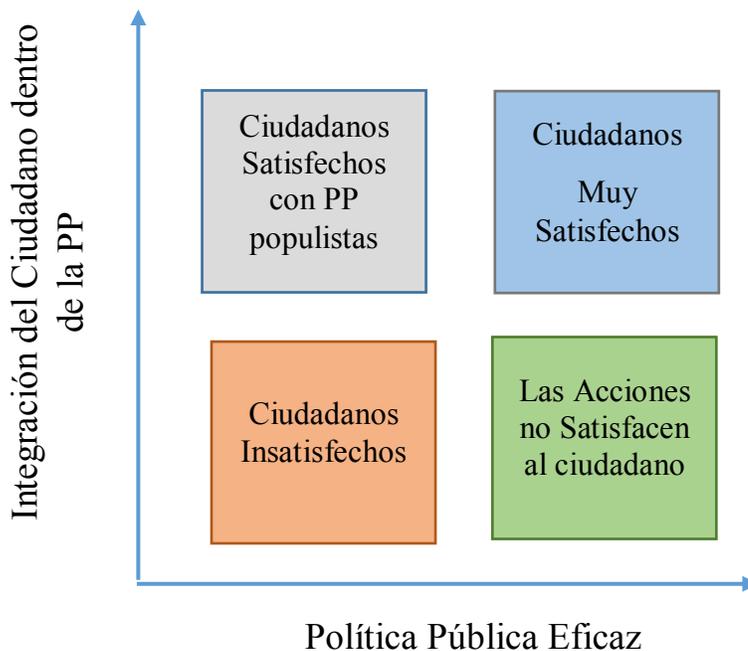


Figura 21 Integración del ciudadano dentro de la política publica

Fuente: Elaborado por los autores de este proyecto de investigación

Visto de esta manera, se podría tocar el tema de la innovación pública, la cual es mejorar la eficiencia y calidad de los procesos, de la dinámica organizacional y de los flujos de la información en la comunicación de las organizaciones públicas, así como la provisión de los servicios públicos con el objetivo de lograr valor público expresado en la satisfacción de los ciudadanos en el consumo de esto (Navarro Mariñez Freddy, 2015).

En la ilustración se observa que, al existir una limitada integración de los ciudadanos en la creación de políticas públicas eficaces para un bien o servicio, ocurre un impacto negativo que es el de usuarios insatisfechos. Asimismo, puede haber una fructuosa implementación de políticas públicas, pero tal vez estas no estén direccionadas eficazmente al no integrar al usuario de manera adecuada y participativa.

Sin embargo, cuando hay una adecuada integración del ciudadano y la política pública tiene un alto grado de eficacia, lo planeado coincide con lo esperado, y es ahí cuando se da lo que es, una alta satisfacción por parte de los ciudadanos.

En alguno de los casos, puede existir una elevada integración del ciudadano, pero la política pública eficiente no es alcanzada de manera acertada, esto se puede dar, porque solamente abarca a algunos nichos en la sociedad, como lo son las políticas populistas, que podrían ser un programa que la gente desea y es atractivo, como por ejemplo la baja de impuestos, pero a largo plazo no son rentables y eficaces para el gobierno, porque no existe un factor técnico que lo sustente y podría darse casos de despilfarro de dinero al momento de implementarlo.

Además existen ciudadanos que están acostumbrados a recibir un servicio limitado por parte del programa, un claro ejemplo de esto, son los ciudadanos que reciben el bono solidario, ya que no se considera beneficioso para las arcas del estado empezar a repartir dinero sin una planificación que tal vez tenga principio, pero no seguimiento o fin, lamentablemente ya están mal acostumbrados a recibir lo que el estado a través de un programa público les puede dar y conformarse con eso, y el programa obviamente no puede ser cerrado o absuelto fácilmente.

Aunque se considera que las políticas públicas deberían ser planteadas para la gestión de un servicio en particular, se debe reflexionar sobre los propósitos que estas desean lograr y verificar si realmente satisfacen las necesidades de las personas.

El presente proyecto de titulación tuvo como objetivo analizar la metodología de autoevaluación de desempeño del aeropuerto internacional José Joaquín de Olmedo de Guayaquil bajo parámetros de satisfacción del usuario. Esto quiere decir que se realizó un estudio significativo al aeropuerto de Guayaquil con la finalidad de conocer si ellos implementan indicadores de desempeño específicamente de satisfacción de los usuarios.

Para demostrar esto, primero se decidió identificar los elementos que contiene la metodología de autoevaluación desarrollada por el aeropuerto internacional José Joaquín de Olmedo, para lo cual se realizó una investigación para obtener información cualitativa la misma que fue obtenida por medio de una entrevista a profundidad a dos entidades del aeropuerto de Guayaquil, con la finalidad de identificar los diferentes indicadores de gestión que el aeropuerto utiliza para su autoevaluación orientados en la satisfacción del usuario.

Por medio de la observación se pudo concluir que el aeropuerto de Guayaquil si da uso a metodologías de autoevaluación para medir la satisfacción de sus usuarios. Estas metodologías de autoevaluación o lineamientos no las elaboran ellos mismos. La AAG utiliza servicios de una empresa privada, ACI los cuales tienen un programa de medición de satisfacción ASQ donde cada uno de estos indicadores de gestión se califican a través de encuestas a los aeropuertos del mundo para así no solamente medir la satisfacción de los usuarios sino también realizar un benchmarking entre los aeropuertos y así realizar mejoras continuas para de esta manera ser premiado y formarse como uno de los mejores aeropuertos.

Ante este escenario, se concluye que el aeropuerto de Guayaquil si posee una metodología de autoevaluación además de que si existen componentes de satisfacción del usuario para determinar fortalezas, oportunidades, debilidades del modelo., pero la información de los indicadores de gestión que utilizan no es de información pública, lo que limito la realización de un análisis más específico y más integro sobre estos indicadores respecto a las opiniones de los usuarios del aeropuerto de Guayaquil.

Para realizar un análisis comparativo, se tuvo que realizar una investigación de fuente primaria para así determinar si dentro del aeropuerto existen elementos que satisfacen al usuario por lo que se procedió a realizar una encuesta donde se pudiera recopilar las percepciones de los usuarios respecto a este servicio que se les brinda. Por lo tanto, se pudo

determinar con un 71% de los encuestados y con un nivel de significancia del 5% que existe evidencia suficiente para afirmar que se considera la opinión de los usuarios, por lo que si se encuentran satisfechos en relación a los servicios que brinda el aeropuerto de Guayaquil.

Con respecto a las políticas públicas, referente a la rendición de cuentas este segmento del presente proyecto de titulación se mantuvo limitado, ya que a lo largo de toda la investigación se pudo constatar que en la actualidad se hace un esfuerzo notorio por cumplir con la ley y hacer pública la información de las actividades, planificaciones, operaciones, indicadores, etc., realizadas anualmente. Por lo que en esta investigación se sigue quedando espacios en blanco, se considera que la información que provee la página web de la AAG y TAGSA, no muestra información relevante para esta investigación. Además de no constar con información actualizada por lo que, el hecho de no presentar indicadores de gestión que midan específicamente cada una de las actividades que se realiza en el aeropuerto hace que se piense que no realizan mediciones de satisfacción, lo que gracias a los resultados de este proyecto se pudo negar con claridad.

Posterior a la rendición de cuentas, respecto a la relación entre la participación ciudadana las políticas públicas y la satisfacción de los usuarios. Existe una relación relevante entre los términos mencionados ya que en su mayoría la idea central es el ciudadano o sobre los consumidores, los usuarios, clientes, etc. Dado que el ciudadano es el actor principal en este caso de estudio es importante que dentro de las políticas públicas se asocie aún más este término, por lo que ninguna fuente investigativa muestra información sobre la participación de la ciudadanía en las decisiones y trabajos del estado, esto es material limitante ya que no podemos citar un proceso del cual podría darse la iniciativa para este caso.

Finalmente se propuso un plan de mejora ya que al existir ciertas limitaciones respecto a la información que brinda la AAG, ya que no brinda información clara, concisa y actualizada en su página web o en otro medio. Por lo que se adoptaría la implementación de una página web, que este constantemente actualizada con la información de todos los aeropuertos del Ecuador para que el usuario pueda tener una mejor comunicación sobre lo que está pasando en el resto del país como: vuelos retrasados, clima, golpes de estado, huelgas de aerolíneas, actos

de terrorismo, etc. De esta manera se generaría satisfacción en los ciudadanos, debido a que tendrían posibilidades de acceso y fructuosa información sobre el interés deseado.

Para motivar la gestión realizada en el mercado por parte de este programa público, e incrementar el beneficio, el control, la organización, la auditoría, la implementación de propuestas de mejoras en cuanto a la calidad y satisfacción del usuario, se implementa un sistema de gestión en la cual todas las entidades aeroportuarias están conectados entre sí.

Al existir esta asociación sería mucho más fácil para el usuario requerir la información necesitada de cualquier aeropuerto del Ecuador, y asimismo la comunidad podría presentar reclamos y a su vez emprender iniciativas para mejorar lo que está mal de acuerdo a sus necesidades.

Esto quiere decir que, si se desea conocer cómo está funcionando actualmente el tráfico aéreo, tráfico operativo, y si hay algún problema aeroportuario, esta entidad va a tratar solucionar por medio del control y auditoría los problemas dados. De esta manera los aeropuertos que realizan su función y pueden controlar cualquier tipo de contingencia de manera eficiente, puedan transmitir el tipo de medición de control de calidad que utilizan, para que otros aeropuertos del país puedan mejorar su gestión y poner en práctica las medidas tomadas.

De esta manera la gestión se tornaría más efectiva ya que solo se pide información a una sola asociación, y sería de gran utilidad para tomar casos de investigaciones o para implementación de mejoras futuras.

## 9.2 Recomendaciones

A partir del análisis de los resultados encontrados sobre los indicadores evaluados, se puede decir que las entidades encargadas del aeropuerto realizan sus funciones de manera correcta. Pero al profundizar el análisis sobre los servicios que no tienen relación directa con la entidad que controla y regula el sistema aeroportuario, se encontró algunos niveles elevados en los cuales los usuarios califican no solamente bueno sino también regular, por esta razón se sugiere a las autoridades pertinentes y a la concesionaria, las siguientes recomendaciones

primordiales destacando siempre a la satisfacción dentro de la gestión y operación, en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo:

1.- Adoptar una metodología eficaz y efectiva al momento de realizar contrataciones con servicios externos que no dependen directamente al bien o servicio.

2.- Establecer un plan de acción enfocado a la calidad y satisfacción del usuario, especialmente para los servicios que no dependen o no se relacionan de manera directa con la gestión que cumple la Terminal, esto quiere decir que TAGSA a través de sus contratos con agentes externos como lo son: bares, restaurantes cafeterías, etc. Tomen medidas para establecer parámetros de satisfacción al cliente y calidad, en la cual estos sean cumplidos a través de códigos y normas, con el objetivo de satisfacer las necesidades del usuario de la manera correcta.

3.- Debido a que los usuarios no solamente son ecuatorianos, se debería implementar medidas de estándares internacionales, en los cuales se capacite a todas las personas que trabajan dentro del aeropuerto, independientemente si los servicios que están brindando tienen relación directa con TAGSA o no, con esto se busca la integración operaria y además todos cumplirían con un solo estándar y régimen.

4.- Asimismo se debería proponer la implementación de más cajeros automáticos y cajas de cambio de moneda, en donde los usuarios puedan cambiar sus billetes considerados como “grandes” refiriéndose a billetes 50 USD o más, para puedan disfrutar de la compra de objetos, tanto dentro como fuera del aeropuerto sin ningún inconveniente, debido a que en varios lugares del aeropuerto y el Ecuador no aceptan billetes de un valor mayor a 20 USD y eso es algo realmente molesto y desagradable para las personas tanto nacionales como extranjeras que desean adquirir algo.

5.- Pedir evaluaciones periódicas a las cajas de cambio, bancos y cajeros automáticos que se encuentran en el aeropuerto, para identificar falencias dentro del departamento y estas puedan ser corregidas de manera rápida, sobre todo cuando se habla del circulante y cambio de moneda.

6.- Además para un futuro trabajo investigativo se propone que, debido a la escasa e incomprensible información respecto a la ley de transparencia por parte de la AAG, se incentive la participación de la ciudadanía en el aeropuerto, al hacer uso de la tecnología existente en la actualidad, para que se cree una aplicación móvil para la AAG o TAGSA. De esta manera los usuarios pueden estar siempre conectados y al día con los sucesos dados dentro del aeropuerto, igualmente puedan conocer qué tipo de contrataciones realizan y qué tipo de servicios ofrecen como, por ejemplo, los servicios aeronáuticos, servicios aeroportuarios, gestión ambiental y comunicados en general. También por medio de la app móvil se emitirá información sobre vuelos, cambios de personal, daños debido a terremotos, suspensión de aerolíneas, información de vuelos y obviamente un espacio abierto para dejar comentarios, reclamos, sugerencias y descubrir cómo califican constantemente los usuarios al aeropuerto José Joaquín de Olmedo.

## 10. REFERENCIAS

- ACI (s.f). *Airports council international*. Recuperado de <http://www.aci.aero/Airport-Service-Quality/ASQ-Home>
- Agencia Estatal de Evaluación de las políticas y la calidad de los servicios (AEVAL). (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos*. Recuperado de [http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia\\_evaluacion\\_calidad.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf)
- Aguilar, C. y Lima, M. (2009, septiembre). ¿Qué son y para qué sirven las Políticas Públicas? Contribuciones a las Ciencias Sociales. Recuperado de [www.eumed.net/rev/cccss/05/aalf.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/05/aalf.htm)
- Apaza, C. (2011). *Estudio comparativo sobre procesos de reforma de estructuras públicas en países seleccionados*. República del Paraguay. Organización de los Estados Americanos. Recuperado de <http://www.oas.org/es/sap/docs/dgpe/estudiocomparativo2011.pdf>
- Asamblea Nacional (2008). Constitución de la República del Ecuador. Recuperado de: [http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Asamblea Nacional. (2016). *Ley orgánica de servicio público*. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LOSEP.pdf>
- Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil (AAG). (2000). *Autoridad Aeroportuaria*. Recuperado de <http://www.aag.org.ec/quienes-somos/>
- Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil (AAG). (2015). *Inicio*. Recuperado de <http://www.aag.org.ec/>
- Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil (AAG). (2016). *Mejor Aeropuerto de Latinoamérica y el Caribe 2015*. Recuperado de <http://www.aag.org.ec/news-posts/mejor-aeropuerto-de-latinoamerica-y-el-caribe-2015/>
- Britto, F., Pereira, M., y Baruj, G. (2014). *Evaluación de Programas Públicos: Principales Metodologías y Experiencias de Evaluación de Programas de Apoyo a la Cti en*

- América Latina*. Buenos Aires, Argentina. Centro Interdisciplinario de Estudios en Ciencias, Tecnología e Innovación. Recuperado de [http://www.mincyt.gob.ar/\\_post/descargar.php?idAdjuntoArchivo=36015](http://www.mincyt.gob.ar/_post/descargar.php?idAdjuntoArchivo=36015)
- Bunge, M. (1972). *La ciencia. Su método y su filosofía*. Chile: Universidad de Chile. Recuperado de [http://users.dcc.uchile.cl/~cguierr/cursos/INV/bunge\\_ciencia.pdf](http://users.dcc.uchile.cl/~cguierr/cursos/INV/bunge_ciencia.pdf)
- Burns, A. y Bush, R. (2014). *Marketing Research* (pp.250). USA. International edition.
- Canto, M. (2006), *La evaluación de políticas y programas públicos. El caso de los programas de desarrollo social en México*. México: M. A. Porrúa. Recuperado de <http://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/07/Mini-curso-nacional-2.pdf>
- Comité de ayuda al desarrollo (CAD). (2002). *Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados* [versión electrónica]. Paris, Francia.: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) Sitio web: <http://www.oecd.org/development/peer-reviews/2754804.pdf>
- El Telégrafo. (16 de Marzo de 2014). “330.000 personas ingresaron en 2014 por vía aérea”. *El Telégrafo*. Recuperado de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/guayaquil/10/el-54-de-turistas-en-guayaquil-son-extranjeros>
- Gadea, A. (2000). *Gestión de la calidad en servicios públicos: La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. Barcelona, España. Universidad de Cantabria. Recuperado de <https://web.unican.es/unidades/seccion-gerencia/Documents/.../AlbertGadea.doc>
- García, R. y García, M. (2010). *Gestión para resultados en el desarrollo en América Latina y el Caribe: avances y desafíos*. Washington DC: Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/435/Gesti%C3%B3n%20para%20resultados%202-26-13%20screen.pdf?sequence=1>
- García, R. y García, M. (2011). *Gestión para resultados en el desarrollo en gobiernos subnacionales*. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de

[https://indesvirtual.iadb.org/file.php/349/modulos/Modulo\\_1\\_-\\_Gestion\\_para\\_resultados\\_en\\_el\\_ambito\\_publico.pdf](https://indesvirtual.iadb.org/file.php/349/modulos/Modulo_1_-_Gestion_para_resultados_en_el_ambito_publico.pdf)

Gobierno Nacional De La República Del Ecuador. (2012). *Modelo de reestructuración de gestión pública institucional*. Recuperado de [http://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/06/Modelo\\_R.pdf](http://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/06/Modelo_R.pdf)

Ibarra, A. (2009). *Introducción a las Finanzas Públicas*. (pp.17-19). Cartagena de Indias Colombia: Fundación Universitaria Tecnológico De Comfenalco. Recuperado de <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/uploads/archivos/libro/Introduccion%20a%20las%20finanzas%20publicas-resi.pdf>

J. Paul Peter y Olson, J. (2006). *Comportamiento del consumidor y estrategia de marketing*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/172871122/Comportamiento-Del-Consumidor-y-Estrategia-Peter-7th>

Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública (2014). Ley 24 Registro Oficial Suplemento 337 de 18-may.-2004. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>

Ley de Modernización del Estado (LME N°50, 2014). *Ley de Modernización del Estado*. Recuperado de: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/LEY-DE-MODERNIZACION-DEL-ESTADO.pdf>

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (LOCGE N°73, 2015). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. Recuperado de: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/LEYORGACGEyREFORMAS2009.pdf>

Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2015). *Ley Orgánica del Servicio Público*. Recuperado de: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LOSEP.pdf>

Cano, L. (2008). *La participación ciudadana en las políticas públicas de lucha contra la corrupción: respondiendo a la lógica de gobernanza*. Estudios Políticos, 33, Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquia, 147-177

- Malhotra, Naresh K. (2004). *Investigación de Mercados Un enfoque Aplicado*. Mexico: Prentice Hall, Inc.
- Ministerio de Obras Públicas (MOP). (2012). *Plan Estratégico MOP*. Recuperado de [http://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/2012\\_Planificacion\\_Plan\\_Estrategico.pdf](http://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/2012_Planificacion_Plan_Estrategico.pdf)
- Ministerio de Obras Públicas de Chile (MOPCL). (2010). *Satisfacción y Calidad de Servicio Percibida en Aeropuertos Concesionados*. Recuperado de <http://www.mop.cl/Prensa/Documents/Presentacion-aeropuerto.pdf>
- Ministerio de Política Territorial y Administración Pública (MPTAP). (2010). *Fundamentos de Evaluación de Políticas Públicas*. Madrid, España: Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas públicas y la Calidad de los Servicios recuperado de [http://www.aeval.es/comun/pdf/evaluaciones/Fundamentos\\_de\\_evaluacion.pdf](http://www.aeval.es/comun/pdf/evaluaciones/Fundamentos_de_evaluacion.pdf)
- Ministerio de Finanzas del Ecuador (MFE). (2012). *Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas*. Recuperado de: [http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO\\_PLANIFICACION\\_FINAZAS.pdf](http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_PLANIFICACION_FINAZAS.pdf)
- Navarro Mariñez Freddy (2015). *Innovación Pública para que funcionarios públicos y ciudadanos actúen con saberes cívicos*. Editorial Fontamara, Impreso y hecho en México.
- Norma de Implementación y Operación de Gobiernos por Resultado (GPR Acuerdo Ministerial 1002, 2011). *Norma de Implementación y Operación de Gobiernos por Resultado*. Recuperado de: <http://blogs.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2013/02/Norma-GPR2.pdf>
- Norma técnica de reestructuración de gestión pública institucional. (2016). Recuperado de <http://blog-canillita.com/wp-content/uploads/2016/06/Norma-t%C3%A9cnica-de-reestructuraci%C3%B3n-de-gesti%C3%B3n-p%C3%BAblica-institucional.pdf>
- Ortegón, E. (2008). *Guía sobre diseño y gestión de la política pública*. Bogotá, Colombia. Organización del convenio Andrés Bello, Colciencias, Instituto de Estudios

- Latinoamericanos. Recuperado de [http://ielat.com/inicio/repositorio/guia\\_gestion\\_politicas\\_publicas\\_ortegon.pdf](http://ielat.com/inicio/repositorio/guia_gestion_politicas_publicas_ortegon.pdf)
- Rincón, I. (2011, Agosto). *Investigación científica e investigación tecnológica como componentes para la innovación: consideraciones técnicas y metodológicas*. Contribuciones a las ciencias sociales. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/ibrs.html>
- Rodríguez, J. (2012). *Gobierno por resultados: importancia en el desarrollo institucional*. Quito, Ecuador.: Escuela Politécnica del Ejército (ESPE). Recuperado de <http://urci.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/09/CONFERENCIA-GPR.pdf>
- Ruesta, M. (2003). ¿Qué tiene de específico la metodología de evaluación? En R. Martínez (Ed.), *La evaluación de la acción y de las políticas Públicas* (pp. 13-25). Madrid, España: Díaz de santos recuperado de [http://campus.unir.net/cursos/lecciones/ARCHIVOS\\_COMUNES/versiones\\_para\\_imprimir/mis\\_eps/lectura\\_obligatoria\\_t6.pdf](http://campus.unir.net/cursos/lecciones/ARCHIVOS_COMUNES/versiones_para_imprimir/mis_eps/lectura_obligatoria_t6.pdf)
- Ruiz, D., y Cadéas C. (s.f). *¿Qué es una política pública?* Universidad Latina de América-Revista Jurídica. Recuperado de [http://www.unla.mx/iusunla18/reflexion/QUE%20ES%20UNA%20POLITICA%20PUBLICA%20web.htm#\\_edn1](http://www.unla.mx/iusunla18/reflexion/QUE%20ES%20UNA%20POLITICA%20PUBLICA%20web.htm#_edn1)
- Samuelson, P. (1954): “The Pure Theory of Public Expenditure”. *Review of Economic and Statistics*, N° 36 (Hacienda Pública Española).
- Sangster, N. (2005). *Informe que el Gerente General Presenta a la Asamblea, a los miembros del Directorio y al consejo directivo, sobre las actividades de la autoridad aeroportuaria de Guayaquil correspondientes al periodo del año 2004*. Recuperado de <http://aeropuerto.edhisson.com/wp-content/uploads/2015/05/Informe-Rendicion-de-Cuentas-2004.pdf>
- Sangster, N. (2007). *Informe que el Gerente General Presenta a la Asamblea, a los miembros del Directorio y al consejo directivo, sobre las actividades de la autoridad aeroportuaria de Guayaquil correspondientes al periodo del año 2006*. Recuperado de

<http://aeropuerto.edhisson.com/wp-content/uploads/2015/05/Informe-Rendicion-de-Cuentas-2006.pdf>

Secretaria Nacional de la Administración Pública (SNAP). (2011). *Gobierno por Resultados*. Quito, Ecuador.: e-Strategia Consulting Group, S.A. Recuperado de <http://administracionpublicapv3.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/10/GPR-Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica.pdf>

Secretario Nacional De La Administración Pública. (2013). *Norma de implementación y operación de gobiernos por resultados*. Recuperado de <http://blogs.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2013/02/Norma-GPR2.pdf>

Solomon, M. (2008). *Comportamiento del consumidor*. Recuperado de <http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100504/2016-1/comportamiento-del-consumidor-7edi-solomon.pdf>

Stake, R. (1995). *The Art of Case Study Research*. Illinois at Urbana-Champaign, USA: SAGE Publications.

Tamayo, M. (1997), “El análisis de las políticas públicas”. En R. Bañon y E. Castillo (Ed.), *La nueva administración pública* (pp. 281-312). Madrid, España: Alianza recuperado de <http://www.iapqroo.org.mx/website/biblioteca/LA%20NUEVA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf>.

Terminal Aeroportuaria de Guayaquil (TAGSA). (2002). *Bases de licitación*. Recuperado de <http://www.tagsa.aero/licitacion.html>

Terminal Aeroportuaria de Guayaquil (TAGSA). (2004). *Concesión*. Recuperado de <http://www.tagsa.aero/concesion.html>

Terminal Aeroportuaria de Guayaquil (TAGSA). (2016). *Servicios*. Recuperado de <http://www.tagsa.aero/servicios.html>

Vicepresidencia de la República del Ecuador (VPR). (2014). *Rendición de Cuentas*. Recuperado de <http://www.vicepresidencia.gob.ec/rendicion-de-cuentas/>

Weyrauch, V (2012). Guía N°4: *Definiendo cómo medir los resultados de corto, mediano y largo plazo. En ¿Cómo monitorear y evaluar la incidencia en políticas públicas?* Buenos Aires: CIPPEC. Recuperado de: [http://r4d.dfid.gov.uk/pdf/outputs/GDNet/guia04\\_cippec\\_me.pdf](http://r4d.dfid.gov.uk/pdf/outputs/GDNet/guia04_cippec_me.pdf)

Yin, R.K. (1994). *Case Study research. Design and methods*. Thousand Oaks, California.

## 11. ANEXOS

### Cuestionario

**Escuela Superior Politécnica del Litoral**  
**Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**  
**Encuesta-Proyecto**

Buenos/as Días/tardes, nuestros nombres son \_\_\_\_\_ somos estudiantes universitarios de la Escuela Superior Politécnica del Litoral y pedimos cordialmente su colaboración para llenar la siguiente encuesta, que tiene como objetivo obtener datos, que nos contribuirán para la investigación de nuestro proyecto integrador el mismo que tiene como fin determinar si dentro de los elementos que contiene la metodología de autoevaluación del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo existen parámetros que consideren la satisfacción del usuario. Es considerable que sepa que la presente encuesta se realiza de manera anónima.

Gracias por su tiempo y cortesía.

#### 1.- Indique el lugar de su procedencia:

Guayaquil

Resto del país

Turista Extranjero, Indique País \_\_\_\_\_

#### 2.- Género

Masculino

Femenino

#### 3.- Indique su edad según los siguientes rangos

De 18 a 25 años

De 36 a 50 años

De 26 a 35 años

Mayor a 50 años

#### 4.- Marque con una "X", el motivo por el que viaja

Negocios	
Turismo	
Visitas a familiares	
Académico (Estudio, conferencias, etc.)	
Visita medica	

#### 5.- Marque con una "X", la frecuencia en que utiliza Ud. el aeropuerto José Joaquín del Olmedo

1 a 3 veces al año	
4 a 6 veces al año	

7 o más veces al año	
----------------------	--

### **Servicios relacionados directamente al viaje**

Marque con una “X”

<b>Aspectos</b>	SI	NO
<b><u>Área de Check-in y Embarque</u></b>		
¿Considera Ud., que en el área de control migratorio y escáner se debería dar prioridad a los pasajeros con destinos intercontinentales que van retrasados para que de ésta manera se evite la pérdida del vuelo?		
¿Considera Ud., que en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo se deberían abrir o tener más máquinas detectoras de metales y escáner al momento de controlar los objetos de los pasajeros, para de esta manera evitar el atoramiento y el estrés de los mismos?		
<b><u>Información y Diseño</u></b>		
¿Considera Ud., que la información brindada en las diferentes pantallas electrónicas del José Joaquín Olmedo satisface sus necesidades?		
¿De acuerdo a su criterio, es el modelo, diseño y arquitectura del aeropuerto José Joaquín de Olmedo accesible para Ud. (Gates y salas de embarque)?		

Marque solamente una vez con una “X”, considerando 1 como Muy malo y 5 Muy bueno. Respecto a los siguientes aspectos.

<b>Aspectos</b>	1	2	3	4	5
<b><u>Atención al cliente</u></b>					
¿Cómo califica Ud., A la información brindada en el área de atención de información en el mesón general al momento de solicitar información o presentar alguna queja?					
<b><u>Área de Check-in y Embarque</u></b>					
¿Cómo califica Ud., el servicio brindado en cuanto a dispositivos disponibles para la solicitud de la tarjeta de embarque, existen suficientes maquinas?					
¿Cómo califica Ud., Esperar para pasar por el detector de metales y escáner al momento de controlar sus pertenencias y objetos?					
<b><u>Limpieza</u></b>					
¿Cómo califica Ud., a la calidad de limpieza y equipo en los baños?					
¿Cómo califica Ud., a la calidad de limpieza general del aeropuerto?					
<b><u>Información y Diseño</u></b>					
¿Cómo califica Ud., La información brindada por medio de las diferentes pantallas electrónicas?					
¿Cómo califica Ud., al entretenimiento brindado por medio de las diferentes pantallas electrónicas?					
¿Cómo califica Ud., a la infraestructura creada y diseñada en el aeropuerto?					
<b><u>Disponibilidad de Estacionamiento</u></b>					

¿Cómo califica Ud., al espacio destinado a estacionamiento dentro del aeropuerto?				
¿Cómo califica Ud., el pago por el tiempo en el estacionamiento del José Joaquín Olmedo es el adecuado?				
<b><u>Señalización</u></b> ¿Cómo califica Ud., la Señalización de orientación peatonal en el aeropuerto José Joaquín Olmedo?				
¿Cómo califica Ud., a las señales de seguridad brindadas para evitar accidentes personales dentro del aeropuerto?				
<b><u>Confort</u></b> ¿Cómo califica Ud., A las sillas del Hall de espera en el ÁREA EXTERNA (sala de espera general) del aeropuerto José Joaquín Olmedo?				
¿Cómo califica Ud., A las sillas del Hall de espera en el ÁREA INTERNA (sala de embarque) del aeropuerto José Joaquín Olmedo?				
¿Cómo califica Ud., A los equipos de transporte de equipaje brindados en el aeropuerto?				
<b><u>Seguridad y ambiente</u></b> ¿Cómo califica Ud., A los servicios de guardianía y seguridad que ofrece el aeropuerto José Joaquín de Olmedo?				
¿Cómo califica Ud., Al sistema de climatización brindada por el aeropuerto José Joaquín de Olmedo?				

### **Servicios complementarios al viaje**

<b>Aspectos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b><u>Diversidad en duty free y tiendas</u></b> ¿Considera Ud., Que la diversidad existente en las tiendas de recuerdos y demás situadas dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo satisface sus necesidades?		
¿Considera Ud., Que el precio ofrecido en las tiendas situadas en del aeropuerto José Joaquín de Olmedo es el adecuado?		
<b><u>Servicios de Wi-lan y tecnología check-in</u></b> ¿Es el servicio ofrecido en el área de check-in rápido y eficiente?		
<b><u>Gastronomía</u></b> ¿Considera Ud., Que existen suficientes restaurantes y cafeterías dentro del José Joaquín Olmedo?		
<b><u>Entidades Financieras y de cambio</u></b> ¿Considera Ud., Que debería haber más cajeros automáticos y bancos en el aeropuerto José Joaquín Olmedo?		
<b><u>Acciones orientadas a Salud y Emergencia</u></b> ¿Considera Ud., Que dentro de las instalaciones del aeropuerto José Joaquín de Olmedo debería existir más variedad en cuanto a farmacias?		
<b><u>Transporte y Movilización (Conexión con el casco antiguo y turístico de la</u></b>		

<b><u>ciudad)</u></b>		
¿Considera Ud., que los medios de transporte que utiliza el aeropuerto para llegar a su lugar de destino son los adecuados? (TAXI Y BUSES)		
¿Considera Ud., Que las tarifas que cobran los taxis para llegar a su lugar de destino son razonables?		
¿Es importante para Ud., Que el aeropuerto José Joaquín de Olmedo esté cercano al centro y a otros lugares importantes de la ciudad?		
¿Se siente Ud., Satisfecho en cuanto a la ubicación actual del aeropuerto con relación a la cercanía de los lugares turísticos de la ciudad es importante?		
<b><u>Instalaciones en el área Pública y Hospedaje</u></b>		
¿Considera Ud., Que dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo debería existir áreas adecuadas en respecto al descanso y entretenimiento para los usuarios que viajan en tránsito y tienen que esperar largas horas dentro del mismo?		
¿Considera Ud., Que las facilidades presentadas en cuanto a hospedaje cerca del aeropuerto de Guayaquil José Joaquín de Olmedo son buenas?		

**Marque solamente una vez con una “X”, considerando 1 como Muy malo y 5 Muy bueno. Respecto a los siguientes aspectos.**

<b>Aspectos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b><u>Diversidad en duty free y tiendas</u></b>					
¿Cómo califica Ud., A las tiendas que existen en del área de espera (Salida-General) dentro del aeropuerto José Joaquín de Olmedo?					
¿Cómo califica Ud., A las tiendas Duty-free que existen dentro del área de espera interna (Embarque) en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo?					
<b><u>Servicios de Wi-lan y tecnología check-in</u></b>					
¿Cómo califica Ud., el tiempo de espera en el área del Check-in (Ticket de embarque)?					
¿Cómo califica Ud. el servicio de wifi/internet brindado dentro de las instalaciones del aeropuerto José Joaquín Olmedo?					
<b><u>Gastronomía</u></b>					
¿Cómo califica Ud., A los restaurantes y cafeterías dentro del aeropuerto José Joaquín Olmedo?					
<b><u>Entidades Financieras y de cambio</u></b>					
¿Cómo califica Ud., A los cajeros automáticos y Bancos dentro del aeropuerto José Joaquín Olmedo?					
¿Cómo califica Ud., que las cajas de cambio de moneda existentes en el aeropuerto José Joaquín Olmedo satisfacen sus necesidades?					
<b><u>Acciones orientadas a Salud y Emergencia</u></b>					
¿Cómo califica Ud., A la farmacia brindada por el aeropuerto José Joaquín de Olmedo?					
¿Cómo califica Ud., Al servicio de salvamento ofrecido en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo? por ejemplo: extintores, cuarteles de bomberos, policías, áreas de emergencias, ambulancias, entre otros.					

¿Cómo califica Ud., Al servicio ofrecido por el aeropuerto para personas discapacitadas?					
<b><u>Transporte y Movilización (Conexión con el casco antiguo y turístico de la ciudad)</u></b>					
¿Cómo califica Ud., a las conexiones de transporte público con las cuales tiene relación el aeropuerto José Joaquín Olmedo?					
<b><u>Instalaciones en el área Pública y Hospedaje</u></b>					
¿Cómo califica Ud., a las instalaciones y los servicios ofrecidos en el aeropuerto de Guayaquil José Joaquín de Olmedo?					

## **Entrevista TAGSA**

**Primero permítanos felicitarlos por la gestión realizada, sabemos que el Aeropuerto de Guayaquil viene recibiendo estos premios, reconocimientos internacionales, de forma continua, desde el año 2007, es reconocido internacionalmente como el mejor de Latinoamérica y el Caribe en su categoría de 2 a 5 millones de pasajeros, recibiendo el primer puesto como mejor aeropuerto de la región.**

**1.- En base a la gran cantidad de elementos que estas entidades internacionales han destacado en ustedes, nos llama la atención de conocer como es la parte de autogestión de parte de TAGSA, entonces nos podría indicar si a principio del año o en algún momento del año ustedes se plantean que es lo que desean lograr al siguiente año, o si ustedes lanzan un plan estratégico a un periodo de 4 o 5 años de que es lo que ustedes quieren lograr como aeropuerto.**

**Sr. Miguel Ortega:** “El aeropuerto está concesionado a través del municipio de Guayaquil, nosotros somos una empresa TAGSA, algunos servicios están concesionados, por ejemplo el parqueo, la seguridad es parte de TAGSA, respondiendo un poco tu pregunta, la gerencia general siempre tiene medidas estratégicas, ya no a nivel de inversiones de infraestructura como le llaman ellos, porque tenemos previsto en unos 8 años cambiarnos a un nuevo aeropuerto por eso no se hace mucha inversión o mucho gasto, porque este aeropuerto en unos 8 años tendríamos que entregarlo al municipio de Guayaquil, entonces no invertimos en cuestiones de infraestructura pero si tratamos de cuidar todo lo que ya tenemos ahora, de darle un buen mantenimiento, estar un poco más inmersos en lo que son las nuevas tecnologías en las que se usa en este aeropuerto y se prevé llevarlas al nuevo aeropuerto.

Año a año medimos lo que hemos fallado al año anterior, por ejemplo, si en cuestiones de servicio o la atención de los pasajeros en el área de migración, en el mismo año hacemos las correcciones y al siguiente año encontramos siempre la manera de mejorar.

Uno de los éxitos que hemos tenido, es a través de la ACI (Airports Council International) que es un organismo internacional que es el que nos hace encuestas constantemente, nos dice en donde fallamos pese a ganar premios y reconocimientos nos dice en estos puntos estas un poco bajo, si es importante aclarar que los puntos en los que normalmente estamos bajos, son entes

que no dependen de nosotros, por ejemplo: Aduana, migración, antinarcóticos, son entes de del estado que interactúan con nosotros, por ejemplo organismos como el SICGAL (Sistema de Inspección y Cuarentena Galápagos), son los vuelos a Galápagos cuando tú tienes que hacerte una revisión y unos y pagos adicionales, son organismos externos a nosotros pero tenemos que manejanos en la gerencia con un plato así servir para todos, a todos tenemos que darles un buen servicio pero son entes que nosotros dependemos de ellos para tener éxito en la gestión”

**2.- Para lograr esas metas como institución, como administradores de aeropuerto, ¿Tienen Ustedes algún tipo de modelo de indicadores para medir su autogestión internamente?**

**Sr. Miguel Ortega:** “Si, tenemos indicadores de desempeño como toda empresa constituida tiene que tener indicadores de desempeño, pero nos medimos mucho por normas internacionales. Hay lo que es la IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) que es un organismo de control de servicio al pasajero, ellos siempre nos dan maneras de medir nuestro desempeño, o sea por cada mil pasajeros si tenemos un reclamo por escrito es bastante tolerable, entonces esa es una manera de medir nuestro desempeño cuando ya se incrementan los reclamos por cada rango de pasajero o por cada compañía o por cada aerolínea, ahí si ya tenemos un indicador para poder hacer alguna gestión de corrección, los indicadores de desempeño normalmente lo manejan la parte comercial, yo soy Jefe de Operaciones normalmente me bajan esa información y yo trato de hacer las correcciones, pero tengo esos datos los del 2015 manejamos algunos datos de cómo mejorar nuestra gestión, pero no los tengo aquí a la mano, pero si tenemos parámetros donde medimos eso de ahí”

**3.- ¿En la página web de la AAG en el plan de transferencias hay una parte donde señala la rendición de cuentas, nosotros hemos buscado información del año 2014 que es el último año donde hay información, entonces se encontró actividades realizadas en cuanto al POA (Plan Operativo Anual), son básicamente éstos los indicadores que Uds. Manejan?**

**Sr. Miguel Ortega:** “La autoridad aeroportuaria es un ente que nos controla a nosotros tanto como la DAC (Dirección de Aviación Civil), somos los que movemos al aeropuerto pero

siempre encima de nosotros tenemos a la autoridad y a la DAC, la AAG es la más exigente en cuestiones de medir estos indicadores de gestión, por lo que ellos son el enlace con la ACI y todos estos organismos que vienen a medirnos a controlar que tal está el aeropuerto, la percepción de un usuario es muy importante pero la percepción de un organismo que sabe controlar, sabe medir un buen servicio es mucho mejor sobre todo si te lo documenta si hacen encuestas al usuario nacional, al internacional, al que viene solo a visitar a la abuelita, entonces ellos miden ese tipo de servicio.”

**4.- Consideran Uds. que como administradores del aeropuerto, los usuarios que utilizan el bien como medio de entrada y salida (ya sea para entrar y visitar la ciudad de Guayaquil o en caso de escala) se encuentran satisfechos con todos los servicios que brinda el aeropuerto. (Si o no)**

**Sr. Miguel Ortega:** “No, es un poco difícil hay un alto nivel de satisfacción sí, pero también tenemos indicadores de parte de estos organismos que nos ayudan a medir esto de aquí, sí puede haber molestias por asuntos de taxis, por ejemplo facilidades de tener variedad de comida en los “halles”, aparte del pollo, de la hamburguesa, de la comida rápida no hay una variedad mayor, aparte del sándwich, de ese tipo de incomodidades o las molestias son las que te estoy hablando, pero a nivel global como aeropuerto no, son empresas de servicios, taxis, empresas de comida, que nosotros damos ese servicio pero por asunto de aeropuerto, confort, iluminación, señalética, temperatura, de aseo en los baños, por ahí no va, no hay molestias o por lo menos eso dicen las encuestas”

**5.- En la realización de nuevas obras o nuevas construcciones e implementación de normas de calidad, ¿se toma en cuenta la participación ciudadana? ¿De qué manera?**

**Sr. Miguel Ortega:** “Ese tema no lo sé, pero yo me atrevería a decir de que todo lo que tiene que ser a nivel legal o de la sociedad TAGSA está metido, tal vez esto de consultar a la ciudadanía para hacer una estructura tal vez para eso no, no lo sé, pero si está a nivel legal, si es un requerimiento municipal, si es una ordenanza municipal, se lo hace, eso estoy segurísimo, no fallamos en ninguna de las ordenanzas municipales, ahora si tú me dices como lo hicieron, no lo sé pero estoy seguro.”

**6.- ¿Presentan Uds. algún tipo de informe a la AAG cuál es el papel de la AAG??**

**Sr. Miguel Ortega:** “El papel de la AAG es la parte del municipio que confió en nosotros y nos dio la concesión en teoría alguien muy cercano a ellos para que vean que se están haciendo todo lo que dice el contrato, si el contrato que se firmó hace 12 años atrás decía que teníamos que dar las facilidades en arribo internacional en tener suficientes coches, aires acondicionados, entonces la AAG es la que supervisa que eso se cumpla, al fin no solamente la parte operativa esa es mi área sino también la parte financiera, al final del año todos los ingresos que tenga TAGSA el 51% es para el municipio y el 49% para los accionistas, las personas que han arriesgado en poner su capital en el aeropuerto, entonces si esa es la función de la AAG nos regulan constantemente yo hablo con mi par es el Sr. Marral interactuamos todos los días lo mismo el arquitecto paredes”

**7.- Nosotros realizamos este proyecto porque decidimos plantear una idea de encontrar una relación entre las actividades gubernamentales, como se miden o autoevalúan y como los usuarios consideran también estos bienes y servicios, si hay una relación. Es por eso que estamos haciendo dos tipos de mediciones, la de satisfacción y la de evaluación. En éste caso escogimos el aeropuerto de Guayaquil por lo que investigamos si la autogestión que se hace internamente es recibida de manera positiva por parte de los ciudadanos**

**Sr. Miguel Ortega:** “Si, yo creo que todavía hay una cierta satisfacción de parte de los ciudadanos en decir que este aeropuerto es nuestro, de que este es un aeropuerto que muy aparte de los temas políticos que se puedan manosear y todo eso, nos sentimos bastante orgullosos de estar a la altura y de dar una satisfacción a todas las personas que hacen uso del aeropuerto. En el aeropuerto no tenemos competencia porque solo hay un aeropuerto a nivel local, pero tratamos de ser los mejores a nivel regional. En el aeropuerto la gente transita muy poco tiempo, no está más de una hora o dos horas máximo entonces no tenemos mucha oportunidad para que conozcan más de nuestro trabajo un pasajero que sale estas dos horas antes del vuelo hace todo su recorrido, viene con sus cinco familiares a despedirlo gozan un poco del aeropuerto y se retiran, pero lo poco que ven les agrada o por lo menos se sienten complacidos”.

“La nueva tendencia es que un aeropuerto sea tipo mall, esperemos que el nuevo aeropuerto cumpla esas necesidades”.

## **Entrevista AAG**

El Aeropuerto de Guayaquil, José Joaquín de Olmedo, ha sido galardonado varias veces por entidades internacionales, en reconocimiento a su calidad.

**1.- Ustedes como ente regulador deben estar midiendo la gestión y la calidad del ente concesionario, TAGSA. Ustedes bajo ese parámetro tomando en este caso al aeropuerto de Guayaquil como un bien público que esta concesionado ¿Qué metodología de evaluación ustedes le emplean a TAGSA para saber si en realidad están cumpliendo con el contrato de concesión?**

**Arq. Roberto Paredes:** “Nuestra función es supervisar y fiscalizar de acuerdo al contrato de concesión específicamente, dentro del contrato concesión uno de los artículos dice que nosotros debemos controlar a TAGSA por lo que a través de encuestas evaluamos la percepción de los usuarios, es una forma de saber cómo están funcionando las cosas, como se está desarrollando TAGSA y es un recurso bastante eficiente ya que contamos con poco personal, lo que realizar una encuesta facilita nuestro trabajo.”

“Para nosotros es muy importante como se siente el pasajero, tanto las personas que llegan a la ciudad como los que salen.”

**2.- Bien dentro de esas evaluaciones usted nos puede indicar cuales son elementos que ustedes consideran para evaluar a TAGSA**

**Arq. Roberto Paredes:** “A nivel mundial hay una empresa que se llama Airports Council International (ACI) es una empresa que maneja alrededor de 480 aeropuertos y decidimos inscribirnos, participar con ellos, para así ellos brindarnos herramientas para conocer qué es lo que está pasando en el aeropuerto, ellos realizan un benchmarking, una comparación entre todos los aeropuertos para un día típico realizar levantamientos de campo, ellos nos envían los formularios en donde constan 36 preguntas de las cuales se dividen en subgrupos de diferentes elementos, como: área de mantenimiento, la ambientación, el aire acondicionado, la limpieza, los baños, la señalización, la atención en migración, la atención en la aduana, etc., estas evaluaciones las realizamos 3 días al mes por trimestre.

Hace 3 años atrás realizando las evaluaciones nos dimos cuenta que las personas no estaban conformes con la comida, la presentación de los locales., por lo que TAGSA invirtió alrededor de tres millones de dólares y remodelaron todos los patios de comida.

Aparte de las encuestas ACI que realizamos justamente en esas partes que estamos fallando realizamos encuestas paralelas para así ampliar aún más el estudio de las cosas que están fallando, encuestas dedicadas a satisfacción de calidad.

Tomamos bastante en cuenta la opinión del usuario que mejor manera de saber si nuestros servicios se están dando de manera eficiente, y por medio de estas encuestas, un medio de control podemos darnos cuenta de lo que sucede.”

**3. ¿En dónde logran encontrar los ciudadanos, el acceso a toda la información de manera periódica y permanente, con respecto a la gestión pública y rendición de cuentas proporcionadas por el Aeropuerto?**

**Arq. Roberto Paredes:** “Nosotros somos un ente público, y tranquilamente puedes encontrar toda la información en la página web de la autoridad aeroportuaria en la parte de ley de transparencia en mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, **(Hemos percibido que solo existen datos hasta el 2014, es el último informe)** bueno realmente esa no es mi función, tenemos algunos departamentos pero con muy poco personal somos en total alrededor de veinte personas y cada uno forma parte de un departamento por lo cual cada uno realiza su función específica, en mi caso soy el controlador tierra del aeropuerto.

Pero puedo decir que cuando se realiza una rendición pública se realiza una reunión con la prensa, todos los medios y se expone en una hora todo lo que hacemos durante todo el año.”

**4. Usted considera que la AAG realiza una evaluación final esta interviene desde el principio de la concesión hasta el final de la concesión para saber si realmente TAGSA ha cumplido con cada uno de los puntos establecidos del contrato de concesión o ver en qué nivel lo cumplen**

**Arq. Roberto Paredes:** “De hecho lo hacemos todos los años, mensualmente, nos reunimos y exponemos los puntos que no estamos de acuerdo más o menos como un control mensual cada quien lleva sus informes y realmente no tenemos muchas quejas con el funcionamiento de

TGASA, consideramos que es una excelente concesionaria, y el contrato lo cumple a rajatabla sin necesidad de estar atrás de ellos.

Todas las actividades que se deben realizar en el contrato de concesión están propuestas cronológicamente para su elaboración, y podemos destacar que el año pasado se inauguró una nueva ala de ampliación de embarque nacional esto por contrato de concesión se debía realizar en el año 2017, pero desafortunadamente se inauguró el aeropuerto de Quito lo que en algunas ocasiones por mal tiempo los vuelos se retrasaban o se cerraban lo que perjudicaba las actividades de nuestro aeropuerto por lo que empezó a colapsar los embarque en el área nacional, por esto pedimos a TAGSA que adelante el trabajo para que aumente la sala de embarque nacional, dado este gran avance abastece completamente.”