

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE TOCUMEN ENFOCADO AL TRASLADO TERRESTRE DESDE Y HACIA EL AEROPUERTO

EVALUATION OF TOURISTS'S SATISFACTION AT THE TOCUMEN INTERNATIONAL AIRPORT FOCUSED ON GROUND TRANSPORTATION TO AND FROM THE AIRPORT

Autores

Guillermo Labiosa y Betzaida Avendaño

Área

Licenciatura en Ingeniería Industrial
Facultad de Ingeniería Industrial
Universidad Tecnológica de Panamá

RESUMEN

El Aeropuerto Internacional de Tocumen, es la mayor puerta de ingreso de los visitantes que llegan a Panamá por turismo. Por lo tanto, el período de estancia en el aeropuerto es un período crítico que forma parte de la experiencia de viaje del pasajero. El principal objetivo del estudio es evaluar la satisfacción de los turistas, usuarios del Aeropuerto Internacional de Tocumen enfocado al traslado terrestre desde y hacia el aeropuerto; con el propósito de encontrar las brechas en la calidad de servicio y analizarlas para así mejorar la experiencia del turista. La metodología empleada está basada en la recopilación de información, elaboración de encuestas empleando escalas Likert, entrevistas de forma directa con los turistas que hayan utilizado o que utilizarán los servicios de transporte para su traslado hacia y desde el aeropuerto, análisis de los datos obtenidos y propuestas de mejoras. En la actualidad, no existe un estudio de la valoración de la eficiencia, seguridad, precio, entre otros aspectos importantes de los servicios de transporte que pueden ser utilizados por los turistas para trasladarse desde y hacia el Aeropuerto Internacional de Tocumen. El turismo es la actividad económica de mayor relevancia y potencial crecimiento en Panamá. Esto genera un crecimiento en la actividad de traslado de turistas; así como un desafío en la experiencia y satisfacción en la calidad de servicio de traslado. Un equilibrio entre precio, seguridad, disponibilidad y atención podría incrementar enormemente la

ABSTRACT

Tocumen International Airport is the largest gateway for visitors to Panama for tourism. Therefore, the period of stay at the airport is a critical period which is part of the passenger travel experience. The main objective of the study is to evaluate the satisfaction of who arrive as tourists to Tocumen International Airport focusing on ground transportation to and from the airport; in order to find the gaps in service quality and to analyze it to improve the tourist experience. The methodology is based on gathering information, making surveys using Likert scales, interviews directly with tourists who have used or use transportation services for transportation to and from the airport, analysis of data and suggestions for improvements. Currently, there is no study evaluating the efficiency, safety, price, among other important things of transportation services that can be used by tourists to travel to and from Tocumen International Airport. Tourism is the most important economic activity and growth potential in Panama. This generates an increase in the activity of transfer of tourists; as well as a challenge in the experience and satisfaction in the quality of service available. A balance between price, security, availability and attention could greatly increase the perception in the quality of these available services with the help of airport authorities in order to standardize operational arrangements to integrate and maximize the satisfaction of tourists. The results were announced that the shuttle service to and from the

Labiosa (et al): Evaluación de la satisfacción de los turistas del Aeropuerto Internacional de Tocumen enfocado al traslado terrestre desde y hacia el aeropuerto.

percepción en la calidad de estos servicios con la ayuda de autoridades aeroportuarias con el fin de estandarizar gestiones operativas que permitan integrar y maximizar la satisfacción de los turistas. Los resultados dieron a conocer que los servicios de traslados desde y hacia el Aeropuerto Internacional de Tocumen en referencia a cada una de las variables estudiadas poseen una mayor tendencia a un buen servicio, sin embargo hay alrededor de un 20% a 24% con tendencias a un mal servicio que necesitan ser mejoras.

PALABRAS CLAVES

Aeropuerto, nivel de satisfacción, turista, servicio, traslado terrestre.

International Airport of Tocumen in reference to each of the variables studied have a greater tendency to good service, but there are about 20 % to 24 % with trends to poor service that need improvement.

KEY WORDS

Airport, level satisfaction, tourist, service, ground transportation.

1. Introducción

El Aeropuerto Internacional de Tocumen se encuentra localizado a 24 kilómetros de la ciudad de Panamá, en la provincia de Panamá. La privilegiada posición geográfica de Panamá, como punto de encuentro entre las dos Américas y el mundo entero lo ha mantenido siempre como figura clave en el transporte aéreo, enfocándose en su experiencia y seguridad.

Esta terminal aérea es la más importante no solamente de Panamá, también lo es en Centroamérica por número de destinos y tráfico movilizad.

Esto hace que se convierta en un puerto indiscutible para ingreso y salida de turistas, visitantes del país y del mundo. Opera vuelos desde y hacia más de 70 ciudades de América y Europa, cubriendo gran parte de Latinoamérica.

Actualmente los aeropuertos no son considerados únicamente un lugar técnicamente apto para el aterrizaje y despegue de aeronaves; y esto se debe a que se ha convertido en una mini ciudad, en la cual se realizan diversas actividades comerciales, industriales y de servicio, actividades logísticas vinculadas al transporte aéreo o al traslado desde y hacia el aeropuerto, tratamiento de mercancías, parques tecnológicos, hoteles, entre otras.

Un aeropuerto genera una amplia gama de actividad económica, y toda esta actividad adicional le resulta de gran utilidad a la hora de financiarse. Una de los condicionantes importantes a la hora de situar un aeropuerto es que esté bien comunicado y que sea de fácil acceso.

El aeropuerto debe brindar productos y servicios que cumplan con los estándares de calidad estipulados, estar en un proceso de mejoras continuas que ayuden a lograr la satisfacción de sus clientes.

En la actualidad, lograr la plena “satisfacción del cliente” es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la “mente” de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» se ha convertido en los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc) de las empresas exitosas.

La presente investigación se ha propuesto evaluar la satisfacción de los viajeros del Aeropuerto Internacional de Tocumen enfocándose en el traslado desde y hacia el aeropuerto en relación con las variables de disponibilidad, precio, seguridad y atención brindada.

Para el desarrollo del estudio se implementarán los siguientes métodos: científico, sintético, analítico, inductivo, deductivo y finalmente el método descriptivo, los cuales fueron la guía para construir las partes del problema y permitieron estudiar los hechos y fenómenos particulares que se suscitan en la terminal aérea y de esta forma poder enunciar las posibles soluciones. Complementario a esto se utilizaron las técnicas de: observación directa, entrevista y encuestas con escala Likert a los viajeros de la terminal aérea.

Brindar servicios de calidad y personalizados nos permite que cada día nos preocupamos en crecer, servir y generar desarrollo, dándole gran importancia a la satisfacción de los usuarios y sin duda lograr una satisfacción personal. (Jaramillo Rodríguez, 2001).

Es preciso mencionar que este estudio no pretende ser un indicador único e irrefutable, sino más bien se fundamenta principalmente en proporcionar una guía clara y concisa para el Aeropuerto Internacional de Tocumen, debido al gran interés que representa para nuestro país. Los resultados de este estudio revelaron que el servicio brindado por el Aeropuerto Internacional de Tocumen poseen en su mayoría una tendencia de un buen servicio; pero aún cuenta con un porcentaje de 20% a 24% de mal servicio que necesita ser mejorado.

* Corresponding author:

betzaida.avendaño@utp.ac.pa

2. Metodología

La metodología utilizada está basada en la realización de encuestas de manera directa a los turistas que hayan utilizado alguno de los servicios de traslado disponibles desde y hacia el Aeropuerto Internacional de Tocumen, fue realizada a una muestra aleatoria de 200 turistas. Para conocer más sobre el nivel de satisfacción de los turistas en cuanto a la calidad de los servicios de traslado, se utilizó la escala Likert (1-5) para evaluar cuatro variables primordiales como lo son: disponibilidad, precio, seguridad y atención brindada por estos servicios. También se realizaron preguntas como el origen de procedencia de los turistas y el tipo de traslado utilizado, el cual se categorizó en tres opciones: taxi, bus turístico y mini bus.

De igual manera para el análisis de los datos obtenidos de la encuesta realizada a los turistas se utilizó la prueba de hipótesis de t de Student empleada cuando se desconoce la varianza poblacional.

3. Resultados

3.1 Análisis infográfico

Como se muestra en la Figura 1, el 23 % de los encuestados opinó que la disponibilidad de los traslados es muy buena, un 35% que es buena, un 17% como regular, en un 17.5% opinó que es mala y un 7.5% como muy mala.

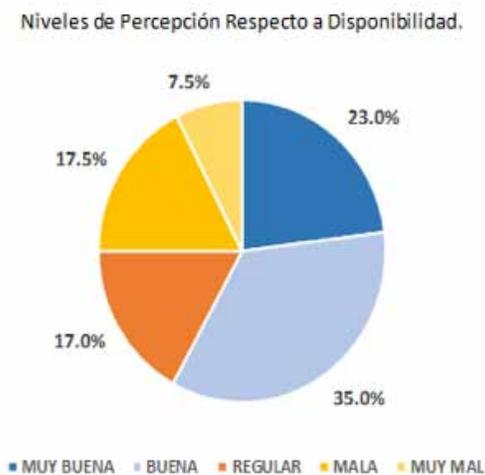


Figura 1. Gráfico de la disponibilidad del servicio de traslado brindado por el Aeropuerto Internacional de Tocumen en porcentajes.

El 17% de los encuestados consideró que el precio establecido por los traslados es muy bueno, un 33% como bueno, un 30% que es regular, un 11.5% como malo y un 8.5% como muy malo; como se puede observar en la Figura 2.



Figura 2. Gráfico de precios de los servicios brindados por el Aeropuerto Internacional de Tocumen en porcentajes.

Con los datos obtenidos en la Figura 3 el 17.5% de los encuestados opinó que la seguridad al momento de utilizar los traslados es muy buena, un 36.5% como buena, un 26% como regular, un 13% que es mala y un 7% como muy mala.



Figura 3. Gráfico de Seguridad del servicio de traslado brindado por el Aeropuerto Internacional de Tocumen en porcentajes.

De acuerdo a la figura 4 el 18% de los encuestados consideró que la atención brindada en los traslados es muy buena, un 33.5% que es buena, un 27% que es regular, un 13.5% como mala y un 8% como muy mala.



Figura 4. Gráfico de atención del servicio de traslado brindado por el Aeropuerto Internacional de Tocumen en porcentajes.

3.2 Hipótesis planteadas

Se planteó la siguiente hipótesis: La satisfacción del turista en términos de disponibilidad, precio, seguridad y atención brindada por el Aeropuerto Internacional de Tocumen presenta altos niveles; es decir mayores que 3, utilizando un intervalo de confianza de 95 %.

Se cuenta con una población normal e infinita de la cual se desconoce la varianza poblacional, para llevar a cabo el estudio de la percepción de los turistas en referencia al servicio de traslado desde y hacia el Aeropuerto Internacional de Tocumen.

La prueba de hipótesis se realizó sobre la media de la muestra para cada variable bajo estudio, Se busca conocer si el estándar de la percepción de la población tiene una media igual a 3, que nos indicaría que el servicio brindado es regular y necesita implementación de mejoras con urgencia; o si es mayor a 3, lo cual significaría que hay tendencias a un buen servicio en referencia a las cuatro variables estudiadas. Para esto, se formuló la siguiente prueba:

$$H_0: \mu = 3$$

$$H_1: \mu > 3$$

Donde el criterio de rechazo es:

$$H_0: \mu=3 \text{ es rechazada cuando } T_0 > t_{0.05, 199}$$

3.3 Ecuaciones

Para esta prueba de Hipótesis se emplean las siguientes ecuaciones:

$$t_0 = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{S}{\sqrt{n}}} \quad (1) \quad v = n - 1 \quad (2)$$

Como podemos ver en la tabla 1 la hipótesis nula es rechazada, lo que origina la validez de la hipótesis alternativa, donde $\mu > 3$ indicando que la percepción de los turistas en referencia a los servicios de traslado terrestre desde y hacia el Aeropuerto Internacional de Tocumen es mayor que 3, en la escala Likert este número es utilizado para indicar un servicio regular.

Tabla 1. Resultados de la Prueba de Hipótesis t de Student

Variable	Media muestral	Resultados	Conclusiones
Disponibilidad	3.49	5.6256 > 1.645	Se rechaza Ho
Seguridad	3.45	5.6174 > 1.645	
Atención	3.40	4.8565 > 1.645	
Precios	3.39	4.6204 > 1.645	

La Figura 5 muestra distintos porcentajes basado en la región de origen de los turistas, cabe destacar que hubo mayor ingreso de turistas de origen latinoamericano.



Figura 5. Origen de los encuestados.

En la actualidad el Aeropuerto Internacional de Tocumen brinda un servicio aceptable entre rangos mayores a regular con tendencias a un buen servicio. Catalogado como bueno en la mayoría de los casos, pero aun así existe un porcentaje oscilante entre los 20 a 24% donde el servicio es deficiente y debe ser mejorado.

El traslado más utilizado por los turistas con un porcentaje de 47% son los taxis, por lo cual debe centrarse más atención en esta opción de traslado aplicando controles de calidad con mayor regularidad.

Se debe incorporar que las personas que brindan este servicio tengan mejor manejo del idioma inglés, sean más cordiales; ya que estos aspectos fueron los que más recalcaron los turistas en la encuesta implementada.

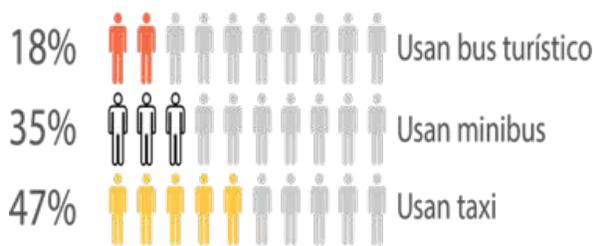


Figura 6. Tipos de traslado utilizado.

4. Conclusiones

La economía de Panamá es una de las más estables de América. Entre las principales actividades se encuentran los servicios financieros, turísticos y logísticos, los cuales representan el 75% del PIB.

La entrada de turistas a nuestro país contribuye en millones de dólares a nuestra economía, generando un crecimiento en la actividad de traslado de turistas. Un aspecto importante en las empresas que se dedican al servicio es que el mismo sea de calidad y constante, cuando hay defectos en los servicios brindado la satisfacción del cliente baja, y a nadie le agrada pagar por un servicio que no haya llenado sus expectativas o haya sido deficiente.

Nuestro grupo ha llegado a la conclusión que se necesita poseer un método y un medio que permita evaluar de forma eficiente y eficaz la satisfacción del cliente; para poder detectar

las fallas del servicio ofrecido, brindando la oportunidad a la empresa para proponer e implementar mejoras y así potenciar la satisfacción de los turistas.

Los servicios de traslado brindados por el Aeropuerto Internacional de Tocumen poseen una tendencia a un buen servicio lo que nos confirma que supera la media de 3; el cual es el número utilizado como un indicador de servicio regular.

Sin embargo no es excelente, hay que implementar una gestión de calidad total que se enfoque en el concepto de mejoras continuas; debido a que existe un porcentaje que oscila entre los 20% a 24% de servicios no satisfactorios que necesita ser corregido.

Un aspecto importante a resaltar son los comentarios de los turistas referentes al servicio de atención que se les brinda. Comentan que el trato es un poco frío y no cuenta con el nivel de cordialidad que llene totalmente sus expectativas; entran en un rango de bueno o regular; nos dicen que no es malo; sin embargo no excelente y puede mejorar en gran medida. Además, se observó falta de organización en el lugar donde los minibuses esperan a los pasajeros.

Como recomendación para futuras investigaciones creemos que la creación de una aplicación que le permita al usuario no solamente saber las tarifas, rutas de traslado, horarios disponibles, sino también la opción de evaluar el servicio brindado, dicha evaluación podrá servir como sistema de las diferentes empresas dedicadas a este servicio conocer de primera mano la experiencia de sus clientes y también como referencia para nuevos clientes.

Otra opción sería el estudio para la crear una aplicación para viajeros que contenga información de las empresas dedicadas al traslado desde y hacia al aeropuerto, así como una lista detallada de hoteles, hostales y pensiones que brinden además de hospedaje el servicio de traslado. La aplicación podrá ser utilizada desde cualquier PC, *laptop* o celular.

Labiosa (et al): Evaluación de la satisfacción de los turistas del Aeropuerto Internacional de Tocumen enfocado al traslado terrestre desde y hacia el aeropuerto.

La aplicación le permitirá al usuario saber las tarifas, rutas de los servicio de traslado brindado por las diversas compañía, le permitirá contactarse con las misma y realizar su reserva. El usuario tendrá la opción de evaluar el servicio que le brindo la compañía, dicha evaluación podrá ser usado por otro usuario de la aplicación como referencia de la calidad del servicio brindado.

En caso que el usuario haya seleccionado un hospedaje que le brinde el servicio de traslado, la aplicación le brindara las diferentes tarifas, disponibilidad de habitaciones y ubicación del hospedaje, actividades recreativas que se ofrecen.

REFERENCIAS

- [1] Aeropuerto Internacional de Tocumen. (2015). Obtenido de <http://www.tocumenpanama.aero/index.php?cccpage=historia> Mayank Suhririd, Kiran B Ladhane, Mahendra Singh, Vishwas A Sawant, "Lateral Load Capacity of Rock Sock-eted Piers Using Finite Difference Approach", Scientific & Aca Figura 3. Gráfico de Precios en porcentajes.
- [2] Gil, M. B. (s.f.). Universidad Politécnica de Valencia. Obtenido de Tema 2. Conceptos de Aeropuerto: <http://ingenieriaaeroportuaria.blogs.upv.es/2013/02/08/tema-2-concepto-de-aeropuerto/>
- [3] Jaramillo Rodríguez, C. (2001). El Proceso de la Investigación en el Desarrollo del Módulo. Departamento de Publicaciones de la Facultad de Ciencias Administrativas. Loja- Ecuador: J. Padhye, V. Firoiu, D. Towsley, "A stochastic model of TCP Reno congestion avoidance and control", Univ. of Massachusetts, Tech. Rep. 99-02, 1999.
- [4] Isabel Antón Sarmiento, C. M. (Junio de 2010). Estudio de Calidad de Servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativa y Percepción del Pasajero. Obtenido de Pontifica Universidad Católica del Perú: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4562>
- [5] Ronaldo E. Walpole, R. H. (2012). Probabilidad y Estadísticas para Ingeniería y Ciencias. Ciudad de Mexico: 9 edición Pearson.