

## “PLAN ESTRATÉGICO DE PROMOCIÓN PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA AERONÁUTICO EN EL ESTADO TÁCHIRA, VENEZUELA”

Salazar, O<sup>(p)</sup>

Universidad de los Andes

Morris, LI.

Universidad Nacional Experimental del Táchira

### **Abstract:**

This investigation had as object of study the development of the Aeronautical System of the Táchira State with support of the promotion to be located in the most active border of the South American continent, being analyzed through a applied investigation the users of the aerial terminals of the State, to experts of the aeronautical system and taking like reference other airports from international nature. Carried out the analysis of the obtained results, it was come to the identification of the Strategic Plan, projecting and formulating the strategic goals, developing the policies finally to shape the programming of goals and tactics that specify the steps and required actions, the people in charge to fulfill each step, the program to follow, the necessary resources, as well as the mechanisms of feedback that will be used within each action.

For the improvement of the aeronautical activities one considers to create a Department of Trade and Services with specific characteristics of border, the update and design of the page required Web, trípticos, posters and other materials to offer the necessary information to the users of the airports.

Finally, the methods are described to follow for an efficient control of management of the plan, simulating the real profits to share them with the considered ones.

*Keywords: plan, promotion, system, aeronautical, border.*

### **Resumen:**

Esta investigación tuvo como objeto de estudio el desarrollo del Sistema Aeronáutico del Estado Táchira con apoyo de la promoción por estar ubicado en la frontera más activa del continente suramericano, siendo analizado a través de una investigación aplicada a los usuarios de los terminales aéreos del Estado, a expertos del sistema aeronáutico y tomando como referencia otros aeropuertos de índole internacional. Efectuado el análisis de los resultados obtenidos, se procedió a la identificación del Plan Estratégico, proyectando y formulando las metas estratégicas, desarrollando las políticas para finalmente plasmar la programación de metas y tácticas que especifican los pasos y acciones requeridas, las personas encargadas de cumplir cada paso, el programa a seguir, los recursos necesarios, así como los mecanismos de retroalimentación que se emplearán dentro de cada acción.

Para el mejoramiento de las actividades aeroportuarias se plantea crear un Departamento de Mercadeo y Servicios con características específicas de frontera, la actualización y diseño de la página web, trípticos, afiches y demás materiales requeridos para brindar la información necesaria a los usuarios de los aeropuertos.

Finalmente, se describen los métodos a seguir para un eficiente control de gestión del plan, simulando los logros reales para compartirlos con los estimados.

*Palabras clave: plan, promoción, sistema, aeronáutico, frontera.*

## **1. Introducción**

La presente investigación se basa en la necesidad de realizar un plan de promoción enmarcado dentro de los proyectos de cooperación para el desarrollo de la frontera más activa de Latinoamérica, que permita orientar a los usuarios de los Aeropuertos del Estado Táchira (Venezuela), brindándoles un mejor servicio y mayor oportunidad de disfrute de los terminales aéreos durante su viaje, prestando especial atención al aspecto de seguridad y al interés comercial de la frontera colombo-venezolana.

El Instituto Autónomo de Asesoría para el Desarrollo Local del Estado Táchira (I.A.A.D.L.E.T.) es un organismo público dependiente de la Gobernación del Estado Táchira y al cual se ha autorizado la administración de los aeropuertos del Estado a partir de Ley de Descentralización en el año 1.998, cuando deciden desconcentrar el poder de los servicios aeroportuarios para trasladarlo al gobierno estatal y así lograr mayor control y una conducción efectiva. Por el reto planteado, el (I.A.A.D.L.E.T.) crea la División de Aeropuertos y toma la dirección y control de las actividades de las cuales es responsable y que deben ser desarrolladas para el funcionamiento de los aeropuertos, evaluando los servicios prestados a los usuarios. Los Aeropuertos ubicados dentro de los límites del Estado Táchira son cuatro: Aeropuerto Internacional "General Juan Vicente Gómez", Aeropuerto de La Fría, Base Aérea "Mayor Buenaventura Vivas Guerrero" y Aeropuerto Paramillo, los cuales son considerados un recurso muy importante para el estado y la nación, ya que su ubicación en lo que se ha denominado la *Frontera Viva de Latinoamérica*, permite el intercambio comercial entre diversos países, así como el desplazamiento de los usuarios hacia los diferentes destinos.

En función de los usuarios, es indispensable establecer las características de los mismos para, a partir de allí, dirigir todos los esfuerzos en satisfacción de sus necesidades. Para el desarrollo de las actividades aeroportuarias es necesario establecer un sistema de promoción que involucre toda una serie de ofertas a implementar dentro de la planificación que surja de las evaluaciones que pauten el basamento del presente estudio. Para tal fin se emplean técnicas como la investigación de mercados, entrevistas y un método comparativo con otras instalaciones nacionales e internacionales y así obtener un enfoque de la situación real de los Aeropuertos en cuestión, con la particularidad que implica la frontera colombo-venezolana en el que coexisten grupos irregulares (Guerrilla y Paramilitares entre otros) y en el que se dan momentos específicos de acciones humanitarias que requieren de éstas instalaciones aeroportuarias.

Luego se plantea una variedad de alternativas que van a la par de un mejoramiento de la imagen corporativa, así como el uso de las técnicas de promoción que engranen las futuras realidades a concertar dentro de las instalaciones aeroportuarias.

## **2. Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un plan estratégico de gestión promocional para el desarrollo del Sistema Aeronáutico en el Estado Táchira que considere los proyectos de cooperación a nivel fronterizo.

### **Objetivos Específicos**

En relación con el Sistema Aeronáutico del Estado Táchira planteado en el presente estudio, se contemplan los siguientes objetivos específicos:

- 🖨 Identificar las necesidades de servicios actuales y potenciales de los usuarios.
- 🖨 Evaluar a través de un análisis estratégico los servicios brindados.
- 🖨 Diseñar objetivos y estrategias de promoción que optimicen el grado de conocimiento y uso de los servicios.
- 🖨 Diseñar un adecuado programa estratégico para definir el desarrollo de las metas, políticas y tácticas.
- 🖨 Establecer los controles para llevar adelante la gestión promocional.

### 3. Caso de Estudio:

Según: (<http://www.revistaleadership.com/articulos/la-frontera-colombo-venezolana/>,2009) el intercambio comercial colombo-venezolano desde el año 2002 al 2007 se cuantifica en:

Comercio binacional: Colombia y Venezuela	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Exportaciones (US\$)	\$1127	\$696	\$1627	\$2098	\$2702	\$5210
Importaciones (US\$)	\$785	\$728	\$1082	\$1219	\$1498	\$1366

Tabla 1. Intercambio Comercial entre Colombia y Venezuela (2002-2007)

Además, según (<http://www.guia.com.ve/noticias/?id=19370>, 2009) por el Estado Táchira transitan unas 60 mil personas al día, cerca de 17 mil vehículos y alrededor de 70% del intercambio total entre ambos países al año; por lo que las organizaciones gubernamentales, juegan un rol imprescindible para el buen funcionamiento del sistema fronterizo.

(Hughes, 1986) afirma: "Las organizaciones que emplean la mercadotecnia no sólo son empresas comerciales, dichas técnicas son utilizadas por los gobiernos, las organizaciones para consecución de fondos, las instituciones de salud, los grupos políticos y organizaciones filantrópicas " (p.3); ya que el marketing impulsa las actividades ejecutadas por dichos organismos.

El sistema de Aeropuertos a considerar para la realización del presente proyecto se fundamenta en los principales actores que interactúan diariamente en las actividades que se ejecutan como resultado de las operaciones aeronáuticas en los diversos terminales aéreos. Este sistema está representado en el siguiente gráfico:



Figura 1. Actividades Aeronáuticas

Los usuarios de los aeropuertos del Estado conforman la base fundamental del sistema de Aeropuertos, consiguiendo que no existen estudios previos donde se identifiquen las características de los mismos, su grado de satisfacción y necesidades respecto a los servicios prestados actualmente, sus expectativas en referencia al desarrollo de nuevos servicios; para de ésta forma lograr la autogestión de los terminales aéreos de la región mediante la generación de recursos propios.

El órgano rector del Estado en materia de Aviación Civil es el Ministerio de Infraestructura (MINFRA), y a tales efectos le corresponde:

- ♦ Establecer las políticas y lineamientos generales que han de aplicarse en el sector aeronáutico. La construcción de aeródromos públicos, sin perjuicio de los convenios que en materia de construcción pueda establecer con las Gobernaciones de Estado, a los efectos de la participación de éstas en el desarrollo del sector. La conservación y mantenimiento de las pistas, calles de rodajes y demás lugares destinados al estacionamiento de aeronaves, de los aeródromos públicos de uso público.<sup>1</sup>

El Instituto Nacional de Aviación Civil (I.N.A.C.) es un instituto autónomo adscrito al Ministerio de Infraestructura, con autonomía técnica, financiera, organizativa y administrativa, que tiene entre otras competencias:

- ♦ Velar por el cumplimiento de los Tratados Internacionales suscritos y ratificados por Venezuela en materia aeronáutica. Regular, supervisar, controlar, fiscalizar y sancionar todas las actividades aeronáuticas civiles, incluidas las que realiza el estado. Dictar normas de seguridad y colaborar en la investigación de los accidentes e incidentes aeronáuticos. Ofrecer adecuada y oportuna protección a los usuarios y operadores, cuando ello sea necesario.

La acción del Instituto Autónomo de Asesoría para el Desarrollo Local del Estado Táchira (I.A.A.D.L.E.T.) se orienta a mejorar la gestión de las organizaciones públicas y de la sociedad civil, para dar respuestas oportunas a problemas relevantes, estudios e información que sustenten los procesos locales de toma de decisiones, asistencia técnica y capacitación para su fortalecimiento institucional y apoyo en la formulación de programas y proyectos que propician el bienestar social, con el propósito de promover el desarrollo del estado.

Mediante los Convenios de Transferencia Administrativa de los Aeropuertos de La Fría e Internacional "General Juan Vicente Gómez" de San Antonio del Táchira, firmados el 29 de Diciembre de 1997, fueron transferidos administrativamente al Gobierno Regional a través del Instituto Autónomo de Asesoría para el Desarrollo Local del Estado Táchira, División de Aeropuertos, quien se encarga conjuntamente con el Ministerio de Infraestructura de la operatividad de los mencionados aeropuertos. Además, se logró la descentralización del Aeropuerto de Paramillo y la Base Aérea "Mayor Buenaventura Vivas Guerrero" en Santo Domingo. Luego de concretados los Convenios de Transferencia, al Estado Táchira le fueron transferidos administrativamente cuatro Aeropuertos en total.

Según Gaceta Oficial del Estado Táchira, de fecha 17 de Diciembre de 1993, con número extraordinario 236, en su artículo 2º, establece:

El Instituto Autónomo de Asesoría para el Desarrollo Local del Estado Táchira, es un ente descentralizado de carácter técnico, con personalidad jurídica y patrimonio propio, adscrito al poder Ejecutivo del Estado, que

---

<sup>(1)</sup> Extracción del Decreto con Fuerza de la Ley de Aviación Civil. (Gaceta Oficial N° 37.293) de Fecha 28 de Septiembre de 2.001

tiene por objeto la promoción y apoyo del desarrollo local del Estado Táchira, en el marco de la colaboración de las ramas del poder público en la realización de los fines del Estado. (p.1)

Desde su creación dicho Instituto ha cumplido un rol de organismo técnico asesor de las diferentes ramas de los poderes públicos parroquial, municipal y estatal. Por su experiencia técnica el Instituto Autónomo de Asesoría para el Desarrollo Local del Estado Táchira es considerado un centro de referencia Estatal, Nacional y un espacio para el intercambio y la participación de los diferentes sectores sociales.

En términos de (Kotler y Armstrong, 2008) se afirma:

El punto de partida para el diseño del sistema es el estudio de lo que desean los consumidores y de lo que ofrecen los competidores. Los primeros piden varias cosas a sus proveedores: entregas puntuales, inventarios lo bastante amplios, la capacidad de satisfacer las necesidades de emergencia, un manejo cuidadoso de la mercancía, un buen servicio después de la venta, y la voluntad de tomar a devolución o canje los artículos defectuosos. (p.376)

Esto se traduce en la realización a tiempo de los servicios, disponibilidad de recurso humano, excelente atención así como solvencia en los imprevistos, lo que contribuye a un incremento en la calidad de vida.

Según (Romero, 1992): "El propósito de una campaña de imagen es lograr que la gente en los diferentes segmentos, conozca qué hace la compañía y en qué consisten sus productos o servicios" (p.24).

Ante la imperiosa necesidad de los organismos públicos de mantenerse vigentes, en vista de la escasez de recursos económicos, se hace imprescindible conocer a quién servir, cómo servir y cuáles son las necesidades reales de las personas e instituciones a quienes el Instituto Autónomo de Asesoría para el Desarrollo Local del Estado Táchira, específicamente la División de Aeropuertos atiende, lo cual permite estudiar sus necesidades y cómo posicionar los servicios el instituto, como lo afirma Romero.

Este estudio pretende resolver las siguientes incógnitas: ¿Quiénes o cuáles son los usuarios del servicio brindado por los aeropuertos del Estado Táchira?, ¿Cuáles son sus necesidades más sentidas en torno a dichos servicios?, ¿Están los usuarios satisfechos con el servicio brindado actualmente?, ¿Cómo integrar los servicios de los mencionados aeropuertos a fin de coadyuvar a su autogestión y autofinanciamiento? ¿A qué objetivos debería responder la gestión de los servicios de los aeropuertos y cuáles son las estrategias de promoción más adecuadas para que los usuarios aprovechen dichos servicios? ¿Cómo orientar a la gerencia de los aeropuertos y a su personal operativo a fin de optimizar la gestión de los servicios, proyectos e inversiones aeronáuticas fronterizas?

Como lo afirma (Romero, 1992): "La comunicación institucional es utilizada en mayor proporción por las compañías que deben manejar problemas sociales o ambientales" (p.32). Esto permite determinar cómo los usuarios perciben los servicios prestados y en qué proporción serían mejorables los servicios actuales para incrementar el nivel de vida de la comunidad. Así mismo, la retroalimentación proporciona una visión amplia del nivel de aceptación de las actividades realizadas por la Institución.

Según (Hughes, 1986): "Organizaciones grandes o pequeñas, con o sin ánimo de lucro en todos los campos de la industria, se ven tambalear o amenazadas por las oportunidades o peligros que surgen de cambios en las variables sociales, culturales, geográficas y demográficas" (p.100). Por tanto, es inminente la necesidad de examinar la opinión de los usuarios de los Aeropuertos del Estado Táchira, de forma tal de realizar los correctivos

necesarios para proyectar una imagen cónsona con la actividad de servicio público que cumplen los Aeropuertos.

Uno de los impactos de la investigación se centra en la oportunidad de nuevos aportes al conocimiento Regional en la disciplina de Mercadeo, específicamente la Promoción de los Servicios Aeroportuarios. Asimismo, el sistema aeroportuario obtendrá beneficios al implantar los resultados del presente estudio.

Cabe resaltar que las relaciones Binacionales se vinculan con la realización de ésta investigación, puesto que el Aeropuerto Internacional "Camilo Daza" (ubicado en el Departamento Norte de Santander, Colombia) tiene gran influencia con la aeronavegabilidad venezolana, puesto que es un apoyo para las maniobras de los aviones que surcan nuestro espacio aéreo.

Existen Aeropuertos a nivel Nacional e Internacional a través de los cuales se puede analizar y comparar la situación actual de los Aeropuertos de la Región, sus servicios, atención al visitante, comodidad de las instalaciones, situación geográfica estratégica, así como otras ventajas que puedan presentarse respecto a los servicios aeroportuarios. Por ello se realizó una investigación para mediante el Benchmarking establecer comparaciones con los líderes en esas actividades, aunque las condiciones específicas de la frontera obligará al análisis situacional del proyecto al utilizar dos fuentes adicionales de información: entrevistas y cuestionario.

#### **4. Resultados y propuestas:**

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron diferentes instrumentos: una entrevista aplicada de forma directa en principio a personas responsables inmediatos del sistema Aeronáutico como la Ingeniero Astrid Zambrano, Presidenta del I.A.A.D.L.E.T.; el Ingeniero Raúl Ramírez, Jefe de División de Aeropuertos, la Arquitecto Jasmín Osorio, Jefe de la División de Servicios Públicos del I.A.A.D.L.E.T. con quienes se trató lo concerniente a la política gubernamental, Reglamentación Aeronáutica, condiciones de los Aeropuertos, medios de comunicación con que cuentan los aeropuertos, la demanda, los precios, las estrategias y planes de promoción y publicidad, así como la política fronteriza.

Del mismo modo, tuvo lugar la entrevista con la Ingeniero Marle Díaz, Gerente de Mercadeo de BANFOANDES, por su relación con el mercadeo de servicios, con quien se trataron los puntos relacionados con las estrategias y planes de promoción y publicidad, los medios de comunicación, las oportunidades y amenazas. También tuvo lugar la conversación con la Licenciada Karina Gutiérrez, Gerente de Tráfico de EMAZA TOURS, con quien se llevaron los temas respecto a política fronteriza, condiciones de los aeropuertos, transporte, precio y amenazas.

Adicionalmente se aplicó una encuesta dirigida a los usuarios de los aeropuertos para realizar su identificación y el diagnóstico del servicio prestado.

Los principales resultados y propuestas obtenidos de los instrumentos utilizados, se presentan en la siguiente tabla:

Punto Tratado	Resumen
Demanda	La demanda mensual promedio fue de 18.831 usuarios el primer semestre del año 2007. Se observa una disminución de la demanda para el año 2007 respecto al año 2005 (según el promedio mensual de tráfico de pasajeros) de 41,10%
Medio de Comunicación	Cuentan con teléfono, y en algunos casos fax, pero carecen de correo electrónico, una página WEB u otros medios con tecnología actual. Por lo que el sistema aeronáutico del Estado debe ubicarse a la vanguardia

	respecto al manejo de la información, más aún bajo la circunstancia de frontera.
Precio	Los precios de los artículos ofrecidos en las tiendas no tienen control respecto al PVP. El precio de los boletos aéreos fluctúa constantemente. Es importante realizar una evaluación para definir el control de los precios de los productos que se expenden dentro del aeropuerto, para que el margen de ganancia sea razonable.
Planes de promoción y publicidad	En el aeropuerto de San Antonio se desarrolló un plan de publicidad, ejecutado por donación de la Lotería del Táchira para principios del año 2006. Se analiza la posibilidad de Fomentar un plan de Promoción para el Sistema Aeronáutico del Estado que permita la generación de recursos propios para la organización y es necesaria la creación de un Departamento de Mercadeo que permita controlar lo relacionado con la imagen de las instituciones aeroportuarias, de manera de resolver las necesidades de promoción y autogestión existentes.
Oportunidades	Políticas Fronterizas. Los usuarios provenientes de la República de Colombia pueden realizar sus traslados vía aérea bajo los acuerdos binacionales.
Amenazas	Estabilidad política y la presencia de grupos irregulares, además de la recesión económica actual.
Transporte	En el caso de los Aeropuertos de San Antonio y Paramillo, por ubicarse en centros poblados, son de fácil acceso; mientras que los Aeropuertos de Santo Domingo y La Fría presentan inconvenientes para el traslado de los usuarios por no contar con transporte público directo. Es importante Implementar transportes urbanos de traslado para los pasajeros de los aeropuertos.
Reglamentación Aeronáutica	No señala obstáculos referentes a la implantación de un plan promocional en los aeropuertos. Existen acuerdos de cooperación binacional.
Política Gubernamental	En cuanto a los recursos económicos para los proyectos en los aeropuertos, tienen prioridad a nivel nacional en vista de las necesidades que presentan a todo nivel. Esta afirmación representa una oportunidad para la asignación de los recursos necesarios para implementar los proyectos.
Política Fronteriza	Actualmente no existe regulación alguna que impida el desarrollo de un plan de promoción de los Aeropuertos Tachirenses que incluya ambos países. Sin embargo, por ser frontera, pueden surgir eventualidades durante su implementación.
Seguridad	El control para el acceso de las instalaciones y de los establecimientos comerciales es un factor primordial para la tranquilidad de los pasajeros y sus acompañantes. La necesidad de información y señalización a nivel logístico militar también representa parte de las mejoras, ya que implican más precisión para la toma de decisiones de los usuarios dentro del terminal aéreo y sus adyacencias.
Satisfacción de los Usuarios	El grado de satisfacción de los usuarios respecto a las condiciones de los Aeropuertos del Estado Táchira se encuentra concentrado entre regular, malo o deficiente en 61,3%. Entre lo que considera como debilidades está la falta de mantenimiento (21,26%), falta de vías rápidas custodiadas (19,65%), falta de información al público (15,14%) y la falta de instalaciones binacionales (13,53%).
Condiciones de	Respecto a las condiciones de los servicios el 48,2% opina que la

los servicios	señalización está en condiciones de regular a deficiente, mientras la misma proporción (48,2%) considera que el servicio de información tiene condiciones de regular a deficientes.
Información	Entre las propuestas que deberían implementarse para el mejoramiento integral de los servicios en los Aeropuertos Tachirenses según los encuestados son con 32% la producción de folletos y guías de información de las instalaciones del aeropuerto y de planes de contingencia, con 26,4% establecer servicios integrados de comunicación.
Condiciones de los Aeropuertos	Al concentrarse la llegada de varios vuelos simultáneamente, la infraestructura de los terminales es insuficiente.

TABLA 2: Resumen de los principales resultados y propuestas.

## 5. Conclusiones

El perfil del usuario de los Aeropuertos del Estado Táchira queda definido, según los resultados de la encuesta, de la siguiente forma:

Son todas aquellas personas independientemente del sexo, de estado civil casado o soltero, cuya edad comprende entre 30 y 50 años, con nivel de estudios universitario y ocupación profesional del sector privado, con ingreso mensual familiar promedio mayor a Bs. 4.000 y que frecuenta los aeropuertos del Estado. Además la razón de viaje está determinada por trabajo o vacaciones, siendo el principal origen/destino Caracas (Aeropuerto de Maiquetía); permanece en el terminal aéreo entre cero y tres horas, con un promedio de gastos durante su estadía menor a Bs. 400, siendo acompañada por su familia o pareja la mayoría de las veces.

Las personas encuestadas corresponden a usuarios de los Aeropuertos del Estado Táchira, básicamente de San Antonio y Santo Domingo que son los que realizan operaciones comerciales en el Estado, considerando tanto las personas que embarcan como las que desembarcan porque son a los que se brinda servicio directo dentro de los terminales aéreos.

En general, se determinó que las condiciones de los aeropuertos del Estado Táchira tienen su mayor consideración entre regulares y deficientes, siendo las debilidades más recurrentes la falta de mantenimiento, falta de vías rápidas custodiadas, falta de información y de instalaciones binacionales.

Las estrategias a desarrollar son desarrollo de servicios, penetración en el mercado y diversificación concéntrica, dentro de ellas:

- Mejorar los servicios actuales, asociando mayor control a los mismos.
- Establecer mayores esfuerzos de promoción, integrando el uso de tecnología, para buscar mayor participación en el mercado.
- Proyectar el conocimiento de las actividades aeroportuarias del Estado, motivando el incremento de la demanda.

Las propuestas de la Investigación están dirigidas a la creación de dos Departamentos: uno de Seguridad Ciudadana y otro de Mercadeo y Servicios, que se encarguen de todo lo relacionado con la promoción, los concesionarios, los servicios y la comunicación institucional de los aeropuertos (señalización, material informativo, Web, entre otros). A su vez, está encargado de la realización de foros, visitas guiadas a estudiantes, y eventos que promocionen los aeropuertos en concordancia con las líneas aéreas.

## Referencias:

### Libros:

- ACERENZA, Miguel Ángel. *Promoción Turística*. Editorial TRILLAS, sexta edición, México, 1991.
- ADAM, Everett E. Jr. Y Ebert, Ronald J. *Administración de la Producción y Operaciones*. Prentice - Hall Hispanoamericana S.A., México, cuarta edición ,1991.
- CHASE, JACOBS y AQUILANO. *Administración de la Producción y las Operaciones*. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A, México, décima edición, 2004.
- BALESTRINI, Miriam. *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. BL Consultores Asociados, segunda edición, Caracas, 1998.
- DAVID, Fred. *La Gerencia Estratégica*. Editorial Fonde Legis, Colombia, 1988.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A, cuarta edición, México, 2006.
- HUGHES, G. David. *Mercadotecnia. Planeación Estratégica*. Addison - Wesley Iberoamericana, S.A., Wilmington, Delaware, E.U.A, 1986.
- JANY CASTRO, José Nicolás. *Investigación Integral de Mercados*. MacGraw-Hill Interamericana Editores S.A., tercera edición, Bogotá, Colombia, 2005.
- KOTLER, Philip y Armstrong, Gary. *Fundamentos de Mercadotecnia*. Prentice - Hall Hispanoamericana S.A., octava edición, México, 2008.
- KOTLER, Philip; Bowen, John y Makens, James. *Mercadotecnia para Hotelería y Turismo*. Prentice - Hall Hispanoamericana S.A., tercera edición, México, 2003.
- MÜNCH, Lourdes y Angeles, Ernesto. *Métodos y Técnicas de Investigación*. Editorial Trillas, segunda edición, México, 1995.
- PARDINAS, Felipe. *Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. Siglo XXI Editores, México, 1971.
- POPE, Jeffrey. *Investigación de Mercados*. Grupo Editorial Norma, Colombia, 1981.
- QUIGLEV, Joseph V. *Visión: ¿Cómo la Desarrollan los Líderes, la Comparten y la Sustentan?*. MacGraw-Hill Interamericana Editores S.A., México, 1998.
- ROMERO BUJ, Sebastián. *Imagen y Posicionamiento. 5 Claves de la Publicidad Efectiva*. Ediciones Grijalbo, Colombia, 1992.
- SÁEZ ACOSTA, Tomas. *Aeropuerto de La Fría - Plan Maestro*. 2001.
- SANTOS PEÑAS, Julián; MUÑOZ ALAMILLOS, Ángel; JUEZ MARTEL, Pedro y GUZMAN JUSTICIA, Luis. *Diseño y Tratamiento Estadístico de Encuestas para Estudios de Mercado*. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S.A. 2.000
- STONER, James A.F. y Wankel, Charles. *Administración*. Prentice - Hall Hispanoamericana S.A., sexta edición, México, 1996.
- VASSOS, Tom. *Estrategias de Mercadotecnia en Internet*. Prentice - Hall Hispanoamericana S.A., México, 1996.

### Enciclopedias y Diccionarios:

- El Pequeño Larousse. Colombia, Larousse S.A., tercera edición, 1998.

### **Fuentes de Tipo Legal:**

Constitución del Estado Táchira.(1993). Gaceta Oficial del Estado Táchira, 188 (Extraordinario), Enero 19, 1993.

Convenio de Transferencia Administrativa del Aeropuerto Internacional "San Antonio del Táchira" del Estado Táchira. (1997). Diciembre 29, 1997.

Convenio de Transferencia Administrativa del Aeropuerto "La Fría" del Estado Táchira.(1997). Diciembre 29, 1997.

Ley de Aviación Civil.(2001). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, Número 37.293, Septiembre 28, 2001.

Ley que crea el Instituto Autónomo de Asesoría para el Desarrollo Local del Estado Táchira. (1993). Gaceta Oficial del Estado Táchira, 236 (Extraordinario), Diciembre 17, 1970.

Ley orgánica de descentralización, delimitación y transferencia de competencias del poder público. (1989). Gaceta Oficial de la República de Venezuela, 4.153 (Extraordinario), Diciembre 28, 1989.

Reglamento interno para la administración de personal en el instituto autónomo municipal de ayuda técnica. (1992). Septiembre 07, 1992.

### **Internet:**

<http://www.revistaleadership.com/articulos/la-frontera-colombo-venezolana/>

<http://www.guia.com.ve/noticias/?id=19370>

<http://www.aena.es/ae/bcn/homepage.htm>

<http://www.aeropuerto-maiquetia.com.ve/>

<http://www.aerotorcuato.com.ar/>

[http://members.tripod.com/apto\\_torreon/](http://members.tripod.com/apto_torreon/)

<http://www.estadovargas.com/IIAIM.html>

<http://www.londres-lhr.com>

<http://www.dallas-aeropuerto-dfw.com/>

<http://www.la-isla.com/airport/espanol/>

<http://www.chicago-aeropuerto-ord.com/>

<http://www.acsa.com.co/>

<http://www.aeropuerto-burdeos.com/>

<http://www.atlanta-aeropuerto-atl.com/>

<http://www.nuevayork-laguardia-lga.com/>

<http://www.san-francisco-aeropuerto-sfo.com/>

<http://www.los-angeles-aeropuerto-lax.com/>

<http://www.barcelona-airport.com/>

<http://www.tachira.gov.ve/entes/iaadlet/proyectos.htm>

<http://www.tachira.gov.ve/entes/iaadlet/actividades.htm>

<http://www.tachira.gov.ve/direcciones/hacienda/...>

<http://www.monografías.com.benchmarking>

**Correspondencia** (Para más información contacte con):

- Olga Jasmin Salazar Herrera, Universidad de los Andes, Núcleo Pedro Rincón Gutiérrez, Departamento de Ciencias Administrativas y Contables. Av. ULA s/n, 5001, San Cristóbal, Venezuela. Teléfono: +0058 04143769309. e-mail: [ojsherrera@gmail.com](mailto:ojsherrera@gmail.com)
- Lloyd Herbert Morris Molina, Universidad Nacional Experimental del Táchira. Departamento de Ingeniería Industrial. Av. Paramillo s/n, 5001, San Cristóbal, Venezuela. Teléfono: +0058 04166750446 Fax: +0058 02763565830. e-mail: [lloydharris@cantv.net](mailto:lloydharris@cantv.net)