

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**  
**Faculta del Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y**  
**Recursos Naturales**



**Caso de Estudio**

**“MEJORAS EN PROCESO DE CONCILIACIÓN DE EQUIPAJES  
EN AEROLÍNEA INTERNACIONAL, QUE OPERA EN EL  
AEROPUERTO JOSÉ JOAQUÍN DE OLMEDO DE LA CIUDAD DE  
GUAYAQUIL”**

**EXAMEN COMPLEXIVO**  
**Fase Oral**

**Previa la obtención del Título de:**  
**LICENCIADA EN TURISMO**

**Presentado por:**  
**JESSICA ELIZABETH LOOR PÉREZ**

**Guayaquil – Ecuador**  
**2015**

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por cada una de las tantas bendiciones en mi vida y por su infinita misericordia para conmigo.

A mí amado Oscar, por su amor, paciencia y apoyo incondicional cada día.

A mis queridos padres por haberme inculcado los valores necesarios para hacer las cosas correctamente y alentarme a culminar esta etapa en mi vida.

A mis hermanas Mari y Ani, por enseñarme que todo se puede si se quiere. Por celebrar conmigo cada triunfo y por compartir cada pena.

A mis amigas Mónica y Flor por su amistad, paciencia y ayuda para recorrer este camino juntas, porque sin ustedes esto no se hubiera hecho realidad.

A mis amigos y funcionarios que de una u otra manera han colaborado en la culminación de esta meta.

Jessica Elizabeth Loor Péré

## DEDICATORIA

*A mis hijas adoradas Elizabeth y Emily, por ser quienes me enseñan que la vida se la hace día a día y que hay que disfrutar hasta el más mínimo instante.*

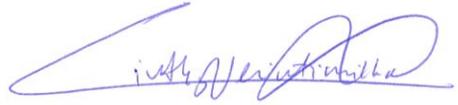
*Jessica Elizabeth Loor Pérez*

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



---

Msc. Julio Gavilanes Valle



---

MBA. Cinthy Veintimilla M.

# DECLARACIÓN EXPRESA

AGRADECIMIENTOS

DEDICATORIA

TRIBUNAL DE JES

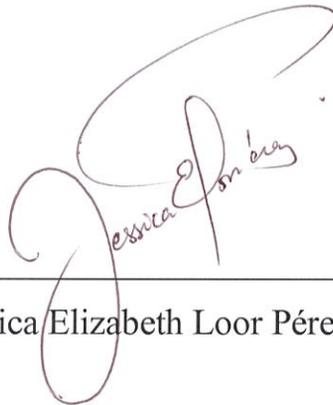
DECLARACIÓN

RESUMEN

ABSTRACT

“La responsabilidad del contenido de este Trabajo de Titulación, corresponde exclusivamente al autor, y al patrimonio intelectual de la misma Escuela Superior Politécnica Del Litoral”

(Reglamento de Graduación de la ESPOL)

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Jessica Elizabeth Loor Pérez", is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Jessica Elizabeth Loor Pérez

# ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO.....	I
DEDICATORIA.....	II
TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	III
DECLARACIÓN EXPRESA.....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VI
1. Introducción.....	
2. Proyecto de Mejora Continua.....	
3. Mejoras en Proceso de Conciliación de Equipajes.....	
4. Conclusiones.....	
5. Recomendaciones.....	

# Mejoras en proceso de conciliación de equipajes en aerolínea internacional, que opera en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo de la ciudad de Guayaquil

Jessica Elizabeth Loor Pérez

Facultad de ingeniería marítima y ciencias biológicas, oceánicas y recursos naturales  
Licenciatura en Turismo

Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)

Campus Gustavo Galindo, Km 30.5 vía Perimetral

Apartado 09-01-5863. Guayaquil-Ecuador

## Resumen

Toda empresa de servicios busca la satisfacción de sus clientes, lo cual la posicionará en el mercado, la hará ser preferida entre la competencia y así le proveerá un crecimiento sostenido.

En el caso de las Aerolíneas son muchos los factores que se deben tomar en cuenta para brindar un servicio de calidad en base a prácticas consistentes, que generen un valor real a cada uno de los clientes externos en cada uno de los vuelos. Un foco crítico es el transporte de los equipajes del viajero, ya que el hecho de confiarle a la empresa sus pertenencias y al llegar a su destino descubrir que por diversos motivos, éste no ha llegado con él, puede provocar desde un fuerte reclamo hasta una demanda legal; y por consiguiente el deterioro de la relación con el cliente.

Es por esto que la Aerolínea en cuestión, la cual tiene como foco fundamental mejorar constantemente la experiencia del cliente en todas las etapas del viaje, buscando siempre diferenciarse en términos de servicio, ha realizado mejoras en su proceso de conciliación de equipajes, logrando así acrecentar la confianza y buena percepción de sus clientes hacia dicha empresa.

**Palabras Claves:** *Satisfacción, servicio de calidad, equipaje, conciliación, percepción.*

## Abstract

All service company looks for the satisfaction of its customers, which will position it in the market, it will make it be preferred from the competition and so will provide sustained growth.

In the case of airlines there are many factors to be taken into account to provide a quality service based on consistent practices, which generate real value to each of the clients in each of the flights. A critical focus is transportation of the baggage of travelers, since the fact of trusted in the company their belongings and arriving at their destination to discover that for various reasons, it has not come with them; It may result in a strong claim to a lawsuit and therefore the deterioration of the relationship with the client.

It is for this reason that the airline in question, which has as a fundamental focus to constantly improve the customer experience in all stages of the trip, always looks for differentiate themselves in terms of service, has made improvements in their process of reconciliation of baggage, and thus increase the confidence and good perception of its customers to the company.

**Key words:** *Satisfaction, quality service, baggage, reconciliation, perception.*

## 1. Introducción

Para la industria aérea, la mala administración de los procesos en el manejo de equipajes, es un inconveniente que siempre ha existido. Éste es un rubro que le ha significado un alto porcentaje de pérdida de dinero.

Según la consultora tecnológica mundial SITA, en su informe de mayo 2015, el índice de equipajes mal gestionados (dañados, entregados con retraso o perdidos) aumentó en 2014 a 7,3 maletas por cada 1.000 pasajeros, debido a la presión ejercida en los sistemas del crecimiento del tráfico aéreo mundial hasta llegar a los 3.300 millones de pasajeros, y un nivel de ocupación de un 79,7%.

Del total de equipaje mal gestionado el año pasado, el 80% corresponde al entregado con retraso. El 49% (11,81 millones de maletas) de este equipaje entregado con retraso se debió a las incidencias generadas en el proceso de transferencia entre vuelos de conexión. No obstante, la mayoría de las piezas fue entregada a su propietario entre las 24 y 48 horas siguientes.

El CEO de SITA, Francesco Violante, ha destacado que esta mejora en el manejo de equipaje es consecuencia, en gran parte, de la fuerte inversión en tecnología e innovación en la automatización de procesos y sistemas de equipaje. Advierte de que, sin embargo, el aumento del número de pasajeros continuará ejerciendo presión sobre la infraestructura y los procesos de equipaje, por lo que “la industria no puede permitirse el lujo de caer en la complacencia”. (Ramón, 2015)

En el caso de la Aerolínea a mencionar en el presente estudio, al igual que las demás compañías aéreas presentaba inconvenientes con la manipulación del equipaje, lo cual

provocaba muchos reclamos de sus clientes en la estación Guayaquil.

El objetivo del presente estudio es mostrar cómo por medio planes de acción interno la empresa logró fortalecer el servicio entregado a sus clientes y por ende mejorar la percepción que tenían de ella.

Se analizará las dos fases y los resultados del Plan de mejora:

- ✓ Identificación y Diagnóstico
- ✓ Plan de Acción

La investigación está basada en los manuales de procedimientos de la empresa y al ser referida su nombre se mantendrá de forma anónima por razones de ética profesional.

## 2. Proyecto de Mejora Continua

### 2.1 Identificación

Para situarse en la meta propuesta (Ser una de las diez mejores del mundo), en el año 2013 esta empresa inició un trabajo de identificación de temas, impactos e iniciativas corporativas, con la intención de construir una estrategia de sostenibilidad integrada para la compañía. Por esto, en mayo del mismo año lanza su campaña “**Nuevo modelo de Calidad**”. Los departamentos de la aerolínea, que lideraron esta tarea fueron la Gerencia de Experiencia en Viaje, la Gerencia de Marketing, la Gerencia de Aeropuerto y la Gerencia de Seguridad Operacional; apoyándose en el departamento de Aeropuerto.

Ésta tuvo como objetivo el identificar de manera personalizada las diferentes necesidades que sus clientes presentaban, dicha información se logró recopilar a través de encuestas realizadas a los clientes y utilizando como canal de obtención de información a todo el personal que tuviese contacto con el pasajero. Además se

permitió a los colaboradores de todas las áreas participar en la creación e implementación de los planes de acción que se aplicarían para beneficio de los clientes, asegurándose de esta forma que los procedimientos se cumplieran de manera eficaz.

La estrategia que la empresa decidió desarrollar fue situar la satisfacción del cliente sobre todo, hacer que su experiencia de viaje sea realmente satisfactoria desde el momento en que decide adquirir su boleto hasta el momento en que llegando a su destino siente la tranquilidad de tener su equipaje en sus manos y sentirse consentido con un servicio de post-venta de calidad.

## 2.2. Diagnóstico

Dicha campaña, reveló que una de las mayores insatisfacciones que el cliente presentaba era que al arribar a su destino luego de un largo viaje ya sea para vacacionar, llegar a su hogar o por negocios tenía inconvenientes con su equipaje, ya que a pesar de las compensaciones que la empresa podía ofrecerle la sensación que el pasajero percibía en esos momentos era de enfado y desconfianza.

Apoyándose en el análisis de los resultados conseguidos, la empresa decide buscar la causa raíz de los inconvenientes del cliente respecto a equipajes no embarcados, sobrevolados o enviados a destinos errados. Siendo así como encuentra un punto de mejora en la correcta conciliación de maletas.

## 3. Mejoras en Proceso de Conciliación de Equipajes

El proceso de conciliación de equipaje encierra todos los procedimientos desde que el equipaje es aceptado por el explotador en el counter hasta que es entregado en la banda de equipajes del destino de llegada.

### 3.1 Proceso en el Counter

La mejora se dio desde el instante de recepción de equipajes. Las taquillas se incrementaron en número para distinguir mejor el tipo de maleta, por ejemplo las taquillas priority, volunteer y stand by.



<http://www.suitesguayaquil.com/aeropuerto-guayaquil.html>

### 3.2 Proceso en Bagroom

Se mejoró el proceso de registro de equipajes por embarcar, llevando un procedimiento más organizado que separara desde el principio el equipaje prioridad, equipaje en conexión o transferencia, económico y si hubiera equipaje stand by.



<https://www.flickr.com/photos/ministeriointeriorecuador/16695782495/>

### 3.3 Proceso en Plataforma

La información de los contenedores debe ser exacta, brindando así la facilidad para cumplir con los estándares de tiempo para búsqueda de equipaje que no viaja o solicitado por inspección de UCA (Unidad Canina de Antinarcóticos).



<http://www.cargax.com/contenedores-aereos/>

### 3.4 Proceso de Información Correcta en Estiba

Toda información referente al equipaje debe ser ingresado al sistema. Pudiendo obtener así en cada estación, la lista efectiva de las maletas que viajaron con cada número de taquilla correspondiente.

### 3.5 Desembarque de equipajes en arribos internacionales.

Cada estación posee diferentes sistemas de bandas porta equipajes, pero lo que debe mantenerse es el correcto proceso de desembarque al respetar prioridades de clases de equipajes.

## 4. Conclusiones:

Al ser el turismo una industria que va en aumento, la búsqueda de mejora continua en una empresa es la constante que hará que aquella pueda brindarse a sus clientes con una reputación sólida y confiable.

El servicio al cliente es el motor de estas empresas, es por esto que las prácticas consistentes que generen un valor real para el cliente son indispensables, ya que es uno de los instrumentos principales para lograr mantener la aceptación de un servicio turístico brindado por una empresa sobre la competencia.

En el presente caso, se logró mitigar el inconveniente de equipajes quedados en la estación por mala práctica de procedimientos. Esto gracias al alineamiento que poseen los directivos de la empresa con la búsqueda de mejora constante y la empatía que tiene la empresa con cada una de las áreas operativas.

## 6. Recomendaciones:

- ✓ Crear planes de acciones en base a los errores que pudieran presentarse.
- ✓ Realizar evaluaciones constantes al personal del área para monitorear su alineamiento con el propósito de la empresa.
- ✓ Realizar retroalimentación continua sobre procedimientos en áreas claves.
- ✓ Verificar que el servicio propuesto por la empresa sea realmente brindado por el colaborador.

## Bibliografía

RAMÓN VILARASAU DIANA. (2015). La industria aérea reporta un aumento de MALETAS PERDIDAS. De hosteltur Sitio web: [http://static.hosteltur.com/web/uploads/2015/05/La\\_industria\\_ayrea\\_reporta\\_un\\_aumento\\_de\\_maletas\\_perdidas.pdf](http://static.hosteltur.com/web/uploads/2015/05/La_industria_ayrea_reporta_un_aumento_de_maletas_perdidas.pdf). Accedido el 17-06-2015

RAMÓN VILARASAU DIANA. (2014). En Europa se pierden más maletas que en cualquier otra región del mundo. De hosteltur Sitio web: [http://www.hosteltur.com/153460\\_europa-se-pierden-maletas-cualquier-otra-region-mundo.html](http://www.hosteltur.com/153460_europa-se-pierden-maletas-cualquier-otra-region-mundo.html). Accedido el 17-06-2015

DELPINO RICARDO J. (2015). Industria aérea reduce en un 61,3% el mal manejo de equipajes: un fuerte descenso a medida que más pasajeros viajan en avión. De EN VIVO DESDE SCL Sitio web: <http://www.desdescl.com/2015/04/industria-aerea-reduce-en-un-613-el-mal.html>. Accedido el 26-06-2015

EUROPA PRESS | Madrid. (2011). El número de maletas perdidas en aeropuertos aumentó un 4,4%. De EL MUNDO Sitio web: <http://www.elmundo.es/elmundo/2011/03/30/economia/1301492829.html>. Accedido el 26-06-2015

CAZES CARO. (2013). Ranking de aerolíneas que peor atienden reclamos. De NOMADISTAS Sitio web: <http://nomadistas.com/2013/11/19/aerolineas-que-peor-atienden-reclamos>. Accedido el 29-06-2015

RODRÍGUEZ MARÍA VICTORIA. (2009). Maletas perdidas, demoradas o desaparecidas. De Diariodelviajero Sitio web: <http://www.diariodelviajero.com/consejos/maletas-perdidas-demoradas-o-desaparecidas>. Accedido el 29-06-2015

COYTHEONE. (2007). Luggage is rubbish on American Airlines 2. 01-07-2015, de Gente y blogs Sitio web: [https://www.youtube.com/watch?feature=player\\_embedded&v=BVctnn5KNYA](https://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=BVctnn5KNYA). Accedido el 29-06-2015