



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA,
TURISMO Y GASTRONOMÍA**

Carrera de Administración en Turismo

**OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL PROCESO
DE *CHECK-IN* EN LOS MOSTRADORES DE
AVIANCA DENTRO DEL AEROPUERTO
INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ, LIMA-PERÚ**

Monografía para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración en Turismo

MARÍA PÍA MORENO VÁSQUEZ

Asesor:
Carolina Seijas Noriega

Lima – Perú

2011

ÍNDICE

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1.- Justificación	1
CAPÍTULO II: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	5
2.1.- Análisis de la situación actual de la empresa	7
2.2.- Presentación del área funcional	9
2.3.- Distribución de las posiciones y funciones en cada mostrador para los auxiliares de <i>check-in</i> .	17
3.- CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO	24
3.1.- Conceptos de proceso	24
3.2.- Concepto de calidad en los procesos	26
3.3.- Concepto de no calidad en los procesos	27
3.4.- Concepto de <i>check-in</i> de pasajeros	28
3.5.- Actores que forman parte del proceso de <i>check-in</i> en Avianca dentro de LAP	31
3.6.- Sistemas utilizados para el <i>check-in</i> de pasajeros en Avianca dentro de LAP	36
4.- CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	38
4.1.- Antecedentes de la problemática	38
4.2.- Objetivos de investigación	39
4.3.- Diseño y herramientas de investigación	41
4.4.- Diseño metodológico de investigación	46

4.5.- Aplicación Metodológica	47
5.- CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS	57
5.1.- Análisis de las entrevistas a expertos	55
5.2.- Análisis de la observación del <i>check-in</i> de pasajeros en los mostradores de Avianca dentro de LAP	64
5.3.- Análisis de los puntos críticos	81
6.- CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
Conclusiones	
6.1.- Metodología empleada	88
6.2.- Actividades y herramientas	89
6.3.- Conclusión del análisis	90
Recomendaciones	
6.4.- Medición de tiempos	91
6.5.- Información manejada	93
6.6.- Reorganización de los mostradores	94
6.7.- Cambio en el sistema de <i>check-in</i> en los mostradores de Avianca dentro de LAP	95

ÍNDICE DE GRÁFICOS, FIGURAS Y TABLAS

Gráficos

Gráfico 1: Ciclo de Servicio Avianca	10
Gráfico 2: Proceso de registro de pasajeros Avianca*	14
Gráfico 3: Duración de los <i>Briefings</i>	64
Gráfico 4: Información del vuelo	66
Gráfico 5: Observación de la posición de Anfitrión	68
Gráfico 6: Observación al Auxiliar de Seguridad	71
Gráfico 7: Observación al mostrador de Clase Ejecutiva	72
Gráfico 8: Observación al mostrador de Atención Especial	76
Gráfico 9: Observación al mostrador de Clase económica	78

Figuras

Figura 1: Diagrama de flujo de la Distribución de colaboradores en cada mostrador	18
Figura 2: Diagrama de flujo del proceso de <i>check-in</i> de pasajeros	30
Figura 3: Diagrama de flujo de los Actores que forman parte del proceso de <i>check-in</i> de pasajeros en Avianca dentro de LAP	35

Tablas

Tabla 1: Cronograma de la observación	56
Tabla 2: Ponderación de los puntos críticos	59
Tabla 3: Comparación de puntos críticos	82

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1.- Justificación

La motivación del presente trabajo de investigación, se basa en la relevancia que tiene el proceso de *check-in* de pasajeros en las líneas aéreas, el cual debe ser soportado por un proceso eficiente para brindar a cada pasajero un servicio de calidad.

El proceso de *check-in* de pasajeros es un paso obligatorio, sencillo y rápido, incorporado por las líneas aéreas y realizado necesariamente antes del abordaje del vuelo, ya que es el momento en el que se identifican a los pasajeros que abordarán la respectiva aeronave, verificando previamente la documentación de acuerdo al destino final del viaje.

Debido a la naturalidad y rapidez con la que se debe realizar este proceso, se ignora su importancia e implicancia para las posteriores actividades aeroportuarias, las cuales pueden encontrarse gravemente afectadas al no tener un eficiente *check-in*.

El presente trabajo de investigación se enmarca dentro de la actual problemática observada en el proceso de *check-in* en los mostradores de Avianca dentro del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Lima-Perú; (el cual a lo largo del trabajo será mencionado como LAP) ya que presenta constantes retrasos comprometiendo a las posteriores operaciones.