

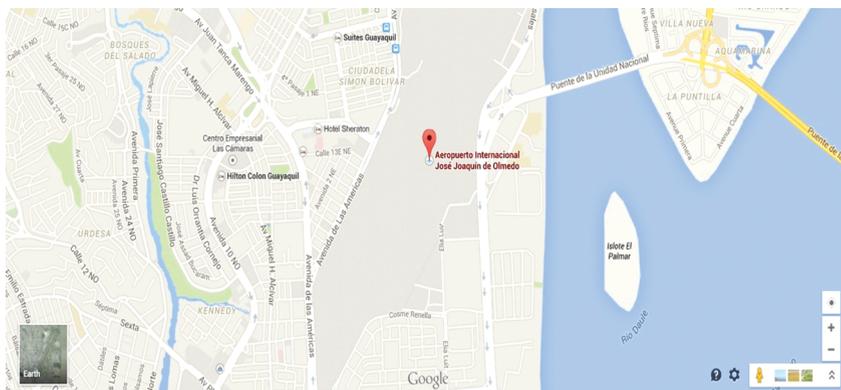
Importancia de crear un segundo muelle para mejorar la recepción de carga aérea en el aeropuerto de Guayaquil

Juan Balás*
jbalas@ups.edu.ec

Introducción

Cumpliendo con el objetivo 10 del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 del territorio ecuatoriano, en la cual establece que se debe diversificar y producir valor agregado en el aparato productivo nacional, este trabajo pretende constituirse en un aporte a la investigación científica como análisis del sector de carga y recepción aérea.

Figura 1
Ubicación del problema



* Universidad Politécnica Salesiana- Administración de Empresas

La transportación aérea es un medio muy rápido y seguro que, por lo general, necesita poco embalaje y capital asociado a la mercancía; a pesar de todo es el medio de transporte más costoso. No obstante puede ser muy rentable para transportar mercancías de poco volumen y mucho valor (Ávila, J., Uyaguari, R., Villanueva, C., 2010). Durante el periodo comercial de fines de diciembre en todo el mundo, normalmente el transporte aéreo tiene mayor demanda, por ende manejan tarifas altas. Incluso funcionarios de las principales aerolíneas manifiestan que el tiempo transforma a los medios aéreos como los más costosos dentro de la transportación internacional.

El flujo aéreo de bienes y servicios en el Ecuador se desarrolla notablemente en Guayaquil y Quito. En el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo (Guayaquil, Ecuador) se presentan quejas por parte de los pasajeros especialmente en los tiempos de espera, ya que hay complicaciones en el paletizado (Baquerizo, M., Guerra, A., 2000).

Figura 2
Pallet



Aunque algunas de las ventajas de la paletización son: uso múltiple, mejor calidad del transporte, agilización del manipuleo, menores tiempo de cargue y desembarque (Gómez, J., Rodríguez, G. (2006), esta situación complica las actividades de logística y los usuarios se muestra inconforme debido a que no se está mejorando el tiempo de entrega de equipajes.

La infraestructura y la industria aeronáutica, conjuntamente con la Dirección Civil de la Fuerza Aérea y principalmente sin dejar a un lado a los Municipios serán los encargados de construir, administrar y mantener aeropuertos (previa autorización del Presidente de la República emitida mediante Decreto Ejecutivo), es decir trabajo en equipo, a fin de que puedan ejercer estas facultades directamente o delegarlas a empresas mixtas o privadas mediante concesión, asociación, capitalización o cualquier otra forma contractual de acuerdo a la Ley (Tutasig, E., 2011). La carga aérea son los productos transportados mediante aviones, pueden ser generales y a granel.

Su modelo operacional en el aeropuerto citado posee cuatro fases (Hidalgo, L., Marcillo, M., 2014):

a) Recepción de la carga

Empieza cuando los camiones llegan a la garita de seguridad, siempre indican datos como: guía aérea y kilos entregados. Cuando ingresa a las bodegas de cargo, también es dirigida por el muelle o rampa móvil; en esta etapa nace el problema del proceso, debido a que únicamente hay un solo muelle, y los usuarios esperan incansablemente ser atendidos fuera de la bodega, no obstante la temperatura es otro enemigo silencioso para la carga dentro del camión, ya que puede perjudicar la misma.

Figura 3
Paletizaje



b) Inspección de la carga

El siguiente procedimiento es la inspección en la máquina de rayos x, con el propósito de encontrar carga inadecuada o peligrosa. El agente de bodega emite el certificado de depósito una vez ya contada y pesada la carga para empezar la inspección de la Interpol.

c) Paletizaje de la carga

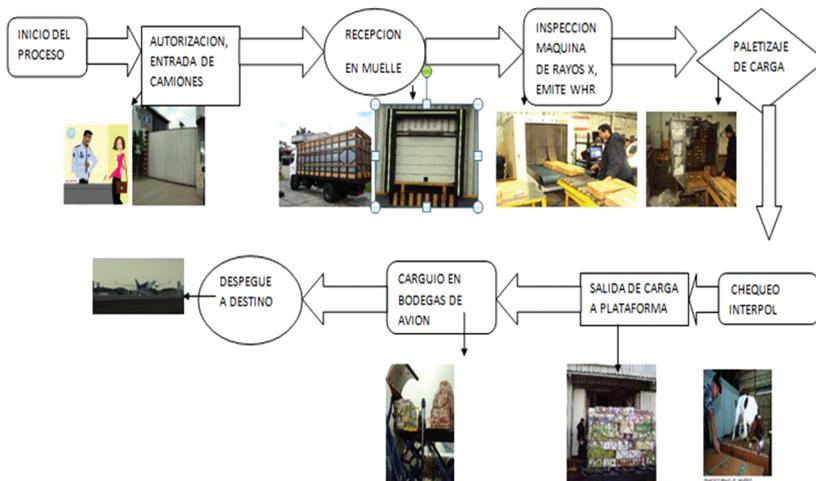
Para transportar la carga en los aviones respectivos se usa pallets o contenedores cerrados, los mismos que cuidan el equipaje de movimientos bruscos de tierra y vuelo. Después de ser paletizada la carga es llevada a las bodegas y si es perecible se lleva al cooler, mientras llega el momento de ser cargada al avión (Hidalgo, L., Marcillo, M., 2014).

d) Acarreo de la carga

Cuando todos los elementos han pasado los filtros anteriores, la carga es dirigida al avión.

Para la operación de descarga, la línea aérea debe previa a la llegada del medio de transporte, haber transmitido el manifiesto de carga con el listado de las mercancías con destino final Ecuador. Al llegar el medio de transporte, la aerolínea constatará físicamente con el manifiesto, las unidades para descargar las mercancías. Las aerolíneas subcontratan a un operador para realizar esta operación. Realizada la descarga en la plataforma, proceden a trasladarla a la zona de distribución en caso de existir; donde pasarán por los controles concurrentes correspondientes, se pesarán las mercancías y se distribuirá a cada depósito según se indique en la documentación para luego transmitir la información en el sistema aduanero (Moncayo, M., 2014).

Figura 4
Modelo de carga aérea



Fuente: Mejoramiento de Procesos de Recepción de Carga Aérea en la Empresa LAN Mediante la Creación de un Segundo Muelle en el Aeropuerto de Guayaquil (2014)

A continuación se enuncian los requisitos para la construcción del segundo muelle en el Aeropuerto de Guayaquil.

- Permiso de la concesionaria Terminal Aeroportuaria de Guayaquil S.A.
- Tasa por servicios técnicos y administrativos.
- Copia de cédula y certificado de votación del propietario de las instalaciones a remodelar en la zona de carga.
- Fecha de inicio y finalización de la obra.
- Permiso de funcionamiento del cuerpo de bomberos.
- Permisos de circulación de las personas que trabajarán en la obra (Hidalgo, L. y Marcillo, M., 2014).

Figura 5
Muelle



Fuente: Mejoramiento de Procesos de Recepción de Carga Aérea en la Empresa LAN Mediante la Creación de un Segundo Muelle en el Aeropuerto de Guayaquil (2014)

Por lo mencionado se ve la necesidad que para solucionar este inconveniente es indispensable la creación de un segundo muelle de carga aérea en el Aeropuerto Internacional de Guayaquil. La cultura organizacional si bien es cierto debería ser conocida por todos sus miembros, siendo una responsabilidad compartida por los propios líderes de la institu-

ción para generar el clima organizacional y las condiciones apropiadas que favorezcan el desarrollo de hábitos y actitudes conforme a la identidad corporativa.

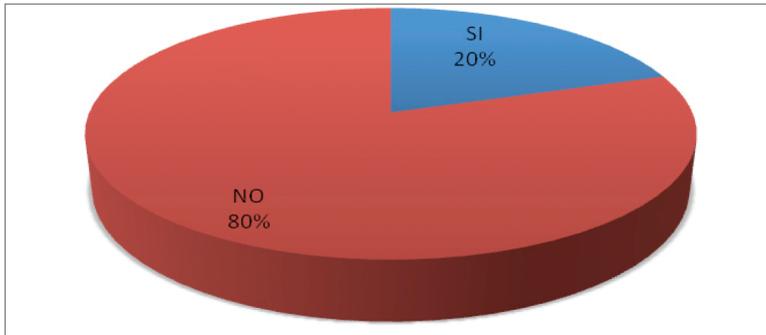
Metodología

Como soporte para constatar esta problemática se realizaron dos encuestas recopilando datos primarios a partir de la observación de personas, acciones y situaciones pertinentes (Gómez, A., Samaniego, C., 2001). Cada encuesta fue diseñada con diez preguntas, una de ellas dirigida a los clientes de LAN Ecuador, y la otra al staff de bodega, los resultados de las encuestas se tabularon en Excel para ser clasificados y analizados. También se desarrollaron entrevistas a dos funcionarios importantes de la compañía citada, conformada de doce preguntas. Se puede observar que los diferentes usuarios comparten la opinión que con la implementación de un nuevo muelle se mejorará el servicio de despacho aéreo y por consiguiente se contribuirá a captar más clientes y establecer nuevos paradigmas en los procesos operativos de carga aérea. La investigación descriptiva, explicativa y de campo será el tipo de metodología más idóneo para poder llevar a cabo el estudio a realizar. La finalidad de este estudio es obtener con rapidez ideas y conocimientos en una situación, proporcionando así una comprensión del problema que enfrenta el investigador y a su vez lo ayuda para que se familiarice con dicha situación (Carabajo, N., Espinoza, N., 2007).

Resultados

Un dato importante fue conocer el grado de satisfacción con el servicio actual para procesar la carga y el 80% de los clientes encuestados no se sienten conformes, el 20% opinaron que sí lo están.

Gráfico No. 1
Servicio actual para procesar carga

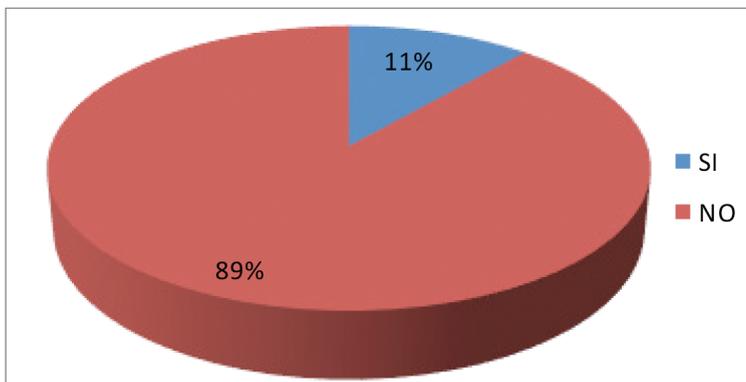


Fuente: Hidalgo, L. y Marcillo, M. (2014)

Las empresas hoy en día, deben estudiar a sus clientes con la finalidad de satisfacer sus necesidades y exceder sus expectativas, considerando que la tendencia ya no es generar ventas sino clientes.

Otra pregunta clave fue saber si los usuarios están de acuerdo con el tiempo en que reciben su carga y el 89% manifestó que el tiempo no es el más adecuado y el 11% piensa lo contrario.

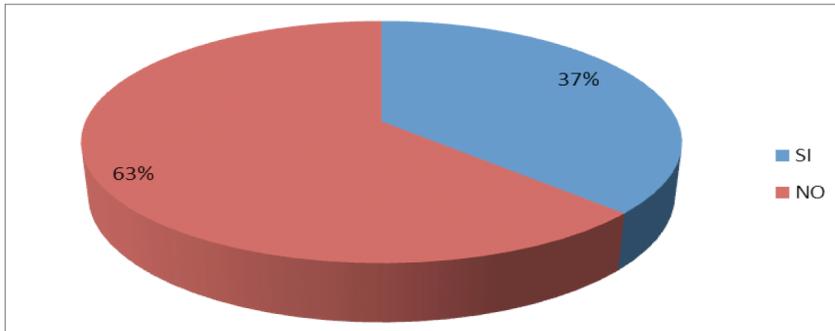
Gráfico No. 2
Tiempo de recepción de carga



Fuente: Hidalgo, L. y Marcillo, M. (2014)

El 63% de los entrevistados manifiestan que no están conformes con el tiempo de llegada de sus ítems y el 37% está conforme con el tiempo actual.

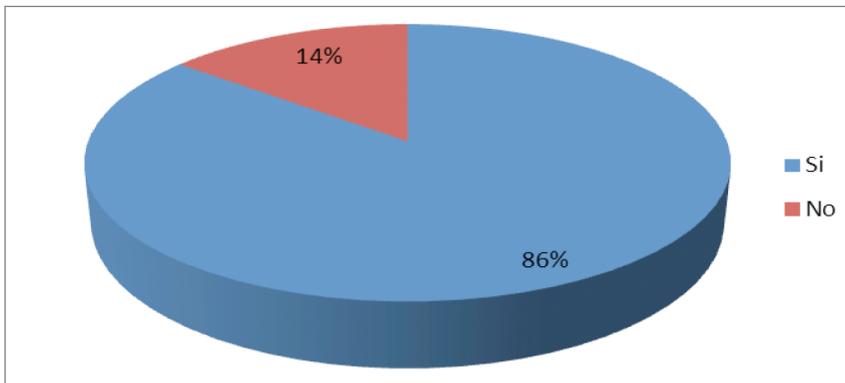
Gráfico No.3
Tiempo de demora de la carga



Fuente: Hidalgo L. y Marcillo M. (2014)

El 86% considera de gran importancia la creación de una propuesta que disminuya el tiempo y garantice la calidad para procesar sus mercancías, y el 14% no lo considera necesario.

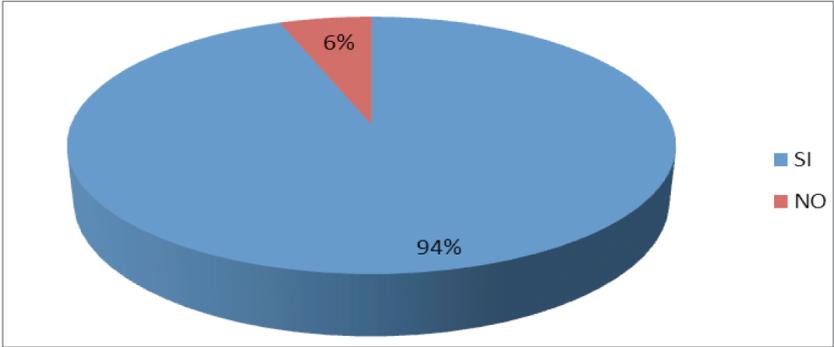
Gráfico No. 4
Creación de una propuesta



Fuente: Hidalgo L. y Marcillo M. (2014)

Un 94% de encuestados corrobora que con la creación de un nuevo muelle para realizar la recepción de carga aérea se mejorará el proceso actual.

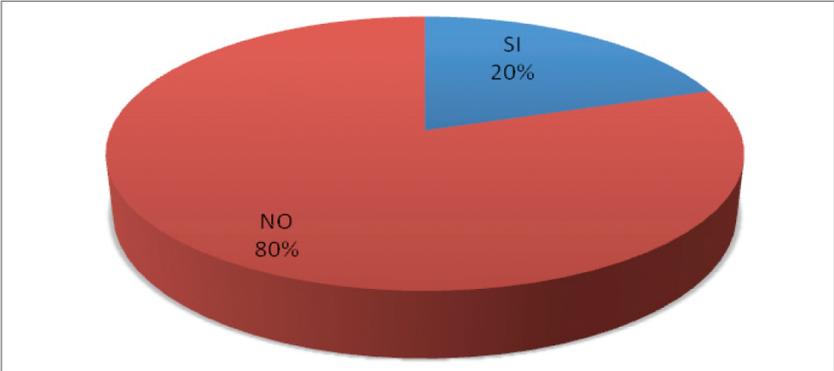
Gráfico No. 5
Implementación de un muelle



Fuente: Hidalgo L. y Marcillo M. (2014)

El 80% del personal clave encuestado considera que es inadecuado el tiempo de espera de los clientes, ya que ocasiona inconformidad, mientras que un 20% se muestra conforme.

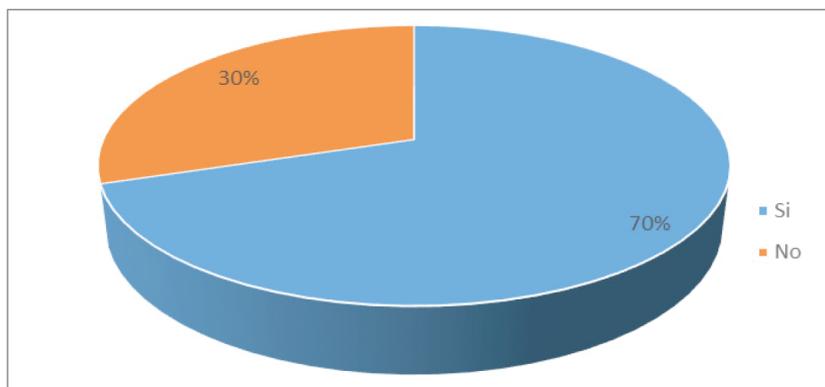
Gráfico No. 6
Servicio actual para procesar Carga



Fuente: Hidalgo, L. y Marcillo, M. (2014)

El 70% del personal clave entrevistado considera que están inconformes con el proceso de recepción de carga aérea.

Gráfico No. 7
Inconformidad del proceso



Fuente: Hidalgo, L. y Marcillo, M. (2014)

Discusión

La industria aeronáutica se enfrenta a la presión del mercado competitivo, ¿será necesario que las aerolíneas estén en constante análisis de su situación, para responder a la alta demanda del servicio de exportaciones de carga aérea?

Una alternativa de solución a esta problemática será el aprovechar ferias internacionales de exportadores de carga, revisar la legislación actual para eliminar las barreras de entrada para importar muelles de carga, sin embargo, detener la operación actual para mejorar el único muelle existente en la ciudad de Guayaquil, no es idóneo, trayendo como resultado la disminución de ventas y pérdidas para el sector de la industria de aerolíneas.

¿Cuál es la intención de contribuir al mejoramiento de procesos en la recepción, paletizaje y envío de carga aérea?

La intención está en desaparecer el prototipo de inercia que existe en la actualidad ya que con un cambio en el tipo de procesos se ofrecerá un mejor servicio y manteniendo las tarifas actuales se podrá llegar a un aumento de clientes ya que se superará sus expectativas, de esta manera se aumentará la plaza de trabajos puesto que seremos un nuevo aporte para la comunidad.

Cabe indicar que el mejoramiento de los procesos se logrará debido a la innovación, el uso de nueva tecnología y maquinaria lo que permitirá a las empresas aeronáuticas tener mayor participación y adquirir una ventaja competitiva ante su competencia.

¿Será factible que se implemente un nuevo muelle para mejorar el servicio de carga aérea? Antes de responder a la interrogante planteada debemos recordar que actualmente el proceso de carga se lo realiza en un único muelle, lo cual debe abastecer toda la carga aérea de la ciudad de Guayaquil por lo que esta labor se ha convertido en un monopolio lo que da como consecuencia la insatisfacción por parte de los clientes y demora en la entrega de los equipajes.

La implementación de un nuevo muelle será factible ya que con esto se alcanzará ventaja competitiva resaltando la excelencia en calidad del servicio aérea con atención rápida y eficaz lo que conllevará al incremento de sus utilidades, mejora de su imagen y satisfacción y lealtad por parte de los clientes.

Conclusiones

El proceso de carga presenta dificultades, las mismas que producen un sin número de problemas tanto para las aerolíneas como las empresas de logística, quienes deben esperar mucho tiempo para cumplir con el objetivo de enviar sus bultos y equipajes. Este problema se presenta en la actualidad, debido a que se cuenta solamente con una rampa móvil.

Para ofrecer un servicio aéreo de calidad, se deberá mejorar el factor tiempo puesto que los clientes que utilizan este servicio es porque ellos quieren suprimir las horas de entrega de la mercadería o de su equipaje por lo que se sugiere mejorar el proceso de recepción de carga y así poder reducir o evitar reclamos por parte de los clientes.

La implementación de un nuevo muelle mejorará la automatización del proceso actual, dando como resultado lo siguiente:

- Optimización de tiempo del proceso de carga
- Eliminación de problemas e insatisfacciones actuales
- Mejor posición competitiva
- Satisfacción de los clientes al brindar un servicio de calidad

La ejecución de esta idea es una opción que beneficiará a muchos sectores nacionales e internacionales, contribuyendo al desarrollo social y comercial del país.

Referencias bibliográficas

- Ávila, J., Uyaguari, R., Villanueva, C. (2010). *Proyecto de inversión de una empresa consolidadora de carga en la ciudad de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador*. Disponible en http://www.cib.espol.edu.ec/Digipath/D_Tesis_PDF/D-43310.pdf
- Baquerizo, M., Guerra, A. (2000). *Marketing portuario y su aplicación al caso del puerto de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador*. Disponible en <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/3581/1/6108.pdf>
- Carabajo, N., Espinoza, N. (2007). *Análisis del Servicio en los centros comerciales de la zona urbana de Cuenca*. Cuenca-Ecuador. Disponible en <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4.027>
- Flores, P. (2012). *Cambio Actitudinal en la atención al cliente Caso: IECE*. Quito. Disponible en <http://hdl.handle.net/10644/3303>
- Gómez, A., Samaniego, C. (2001). *La importancia de la utilización del Store Audit como técnica de investigación para realizar un merchandising más exitoso*. Guayaquil. Disponible en <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/507>
- Gómez, J., Rodríguez, G. (2006). *Diagnóstico y análisis de la situación logística de transporte aéreo de carga, de acuerdo a las mejores prácticas logísticas del instituto colombiano de codificación y automatización comercial IAC, tomando como base los aeropuertos El Dorado y Alfonso Bonilla Aragón. Chía-Cundimarca*. Disponible en <http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/5048/1/130050.pdf>

- Hidalgo, L., Marcillo, M. (2014). *Mejoramiento de procesos de recepción de carga aérea en la empresa LAN mediante la creación de un segundo muelle en el aeropuerto de Guayaquil*. Guayaquil-Ecuador.
- Moncayo, M. (2014). *Estrategias implementadas por el servicio nacional de Aduanas del Ecuador para la disminución de tiempos en el proceso de nacionalización de mercancías bajo el régimen aduanero de importación a consumo*. Guayaquil - Ecuador. Disponible en <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/1912/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-18.pdf>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir. Política 10.1*. Quito-Ecuador. Disponible en <http://www.buenvivir.gob.ec/>.
- Tutasig, E. (2011). *El derecho aeronáutico y político en el Ecuador*. Latacunga-Ecuador. Disponible en <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/885/1/T-UTC-0635.pdf>.