



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE COMERCIO INTERNACIONAL

INCIDENCIA DE LA GERENCIA DE OPERACIONES EN LA  
SOBREVENTA DE BOLETOS DE LA AEROLÍNEA LAN PARA EVITAR  
PÉRDIDAS ECONÓMICAS.

ROJAS CHAVEZ ROBIN WILLIAMS  
INGENIERO EN COMERCIO INTERNACIONAL

MACHALA  
2020



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE COMERCIO INTERNACIONAL

INCIDENCIA DE LA GERENCIA DE OPERACIONES EN LA  
SOBREVENTA DE BOLETOS DE LA AEROLÍNEA LAN PARA  
EVITAR PÉRDIDAS ECONÓMICAS.

ROJAS CHAVEZ ROBIN WILLIAMS  
INGENIERO EN COMERCIO INTERNACIONAL

MACHALA  
2020



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE COMERCIO INTERNACIONAL

EXAMEN COMPLEXIVO

INCIDENCIA DE LA GERENCIA DE OPERACIONES EN LA SOBREVENTA DE  
BOLETOS DE LA AEROLÍNEA LAN PARA EVITAR PÉRDIDAS ECONÓMICAS.

ROJAS CHAVEZ ROBIN WILLIAMS  
INGENIERO EN COMERCIO INTERNACIONAL

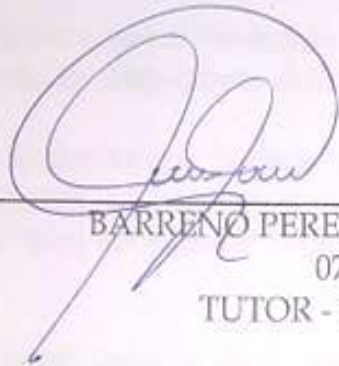
BARRENO PEREIRA DANY HUMBERTO

MACHALA, 26 DE FEBRERO DE 2020

MACHALA  
26 de febrero de 2020

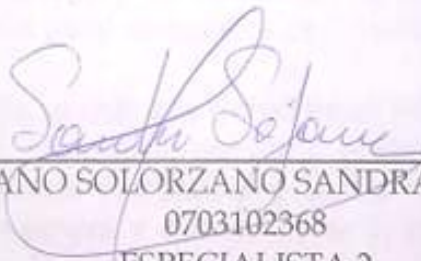
**Nota de aceptación:**

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Incidencia de la gerencia de operaciones en la sobreventa de boletos de la aerolínea LAN para evitar pérdidas económicas., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



---

BARRENO PEREIRA DANY HUMBERTO  
0703863092  
TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

SOLORZANO SOLORZANO SANDRA SAYONARA  
0703102368  
ESPECIALISTA 2



---

ESPINOSA GALARZA MIGUEL ORLANDO  
0703473900  
ESPECIALISTA 3

# Incidencia de la gerencia de operaciones en la sobreventa de boletos de la aerolínea LAN para evitar pérdidas económicas.

*por* Robin Rojas

---

**Fecha de entrega:** 10-feb-2020 11:35p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1255265289

**Nombre del archivo:** oletos\_de\_la\_aerol\_nea\_LAN\_para\_evitar\_p\_rdidias\_econ\_micas..txt (12.35K)

**Total de palabras:** 1984

**Total de caracteres:** 10304

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, ROJAS CHAVEZ ROBIN WILLIAMS, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado Incidencia de la gerencia de operaciones en la sobreventa de boletos de la aerolínea LAN para evitar pérdidas económicas, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 26 de febrero de 2020



ROJAS CHAVEZ ROBIN WILLIAMS  
0705940666

## **RESUMEN.**

Las aerolíneas son parte fundamental de la globalización y de la economía mundial, ya que han facilitado el crecimiento del turismo, de la inversión y del comercio exterior, el objetivo de esta investigación parte de identificar la cantidad de boletos que la aerolínea LAN debe sobrevender, mediante un análisis de orden gerencial para conocer las operaciones a realizar con el fin de que al momento del despegue todos los asientos de avión vayan ocupados evitando pérdidas para la empresa, es necesario estudiar la planificación estratégica, la logística y la gerencia para brindar un mejor servicio. Los materiales que se utilizaron para recolectar datos fueron fuentes primarias y secundarias de información. Los métodos utilizados para estudiar las definiciones y resolver el reactivo práctico fueron métodos teóricos, análisis síntesis, las cuales ayudaron a establecer conceptos y resolver el problema delimitado en este reactivo práctico. Así mismo se determinó la importancia que tiene el sobrevender los boletos de avión para las compañías aéreas ya que de esta manera reducen el riesgo de pérdidas económicas millonarias.

## **PALABRAS CLAVE.**

Aerolíneas, Comercio Internacional, Globalización, logística, gerencia, Planificación estratégica

## **ABSTRACT.**

Airlines are a fundamental part of globalization and the world economy, since they have facilitated the growth of tourism, investment and foreign trade, the objective of this research is to identify the amount of tickets that the LAN airline must sell, Through a management order analysis to know the operations to be carried out so that at the time of takeoff all the airplane seats are occupied avoiding losses for the company, it is necessary to study the strategic planning, logistics and management to provide a better service. The materials that were used to collect data were primary and secondary sources of information. The methods used to study the definitions and solve the practical reagent were theoretical methods, synthesis analysis, which helped establish concepts and solve the problem defined in this practical reagent. Likewise,

the importance of selling airline tickets to airlines was determined, since in this way they reduce the risk of millionaire economic losses.

**KEYWORDS:**

Airlines, International Trade, Globalization, logistics, management, Strategic planning



## **1. INTRODUCCIÓN.**

Las aerolíneas son parte fundamental de la globalización y de la economía mundial, ya que han facilitado el crecimiento del turismo, de la inversión y del comercio internacional, estas también agilitan el transporte tanto de personas como de mercancías, permitiendo de esta manera una rápida conexión entre continentes y países.

El transporte aéreo representa una de las economías más importantes ya que es considerada la mejor opción para mover mercancías valiosas de una forma eficiente, rápida y segura.

Según Gil (2016) el grado de satisfacción que tienen las empresas en cuanto a la seguridad de movilización de la carga por medio del transporte aéreo es de un 58.62%, sin embargo debido a los altos costos tan solo el 29.27% decide enviar sus mercancías por este medio; con ello se puede describir los costos que infieren en este tipo de servicios y las ventajas que pueden repercutir en cuanto al desarrollo logístico y de transporte que las empresas deben afrontar.

Canseco, Zúñiga y Blanco (2015) señalan que con el fin de disminuir los gastos de envío las empresas optan por elegir aerolíneas de bajo costo, de esta manera los pasajeros prefieren omitir servicios del avión tales como alimentación y confort con el fin de disminuir el precio del vuelo para obtener una tarifa más accesible.

Aunque el transporte aéreo es considerado muy importante en el ámbito económico mundial, esta actividad también genera pérdidas debido a los asientos que no llegan a utilizarse, ya que al ser una actividad de prestación de servicios global producen pérdidas más considerables en relación con de producción.

Para evitar este tipo de problemas y disminuir las pérdidas que genera el enviar un avión con asientos desocupados, las aerolíneas optan por sobrevender los boletos de avión, esto como medida de seguridad para que los vuelos vayan completos y no existan asientos vacíos, ya que un porcentaje estimado del 5% de pasajeros no llegan a ocupar sus lugares ocasionando pérdidas millonarias alrededor del mundo.

El sobrevender los boletos del avión es la opción más factible para las aerolíneas, ya que de esta manera se aseguran de que el vuelo vaya completo, de no existir esta opción las aerolíneas perderían dinero diariamente, este método no representa problema alguno ya que la probabilidad de que todos los pasajeros tomen el vuelo es de aproximadamente el 1.1%.

En el Ecuador la aerolínea LAN es una empresa que brinda servicio de transportes aéreos, las cuales se dividen en viajes de larga distancia, regionales y domésticos, esta se encuentra funcionando en el Ecuador desde el año 2009.

La incidencia de la gerencia de operaciones en la toma de decisiones de la aerolínea LAN es un tema de suma importancia ya que nos permitirá conocer las carencias que posea la empresa, nos ayudará a comprender las operaciones, estimar el desempeño, y establecer el rol estratégico, con ello el enfoque investigativo parte de facilitar la toma de decisiones de orden gerencial al momento de solucionar problemas.

El objetivo investigativo parte de identificar la cantidad de boletos que la aerolínea LAN debe sobrevender, mediante un análisis de orden gerencial para conocer las operaciones a realizar con el fin de que al momento del despegue todos los asientos de avión vayan ocupados evitando pérdidas para la empresa.

El presente caso de estudio partió de un orden metodológico, que dio la pauta para su desarrollo, se realizó una revisión descriptiva analítica, utilizando métodos teóricos tales como el análisis síntesis sobre la gerencia de operaciones, para asumir conceptos, definiciones del mismo y resolver el caso práctico.

## **2. DESARROLLO.**

### **2.1 REACTIVO PRÁCTICO.**

La próxima semana. LAN tiene un vuelo de Guayaquil a Quito que está reservado a toda su capacidad.

La línea aérea sabe, por experiencia, que un promedio de 25 clientes (con una desviación estándar de 15) cancela su reservación o no se presentan al vuelo, la ganancia por un boleto es de 125 dólares, si el vuelo está sobrevendido, la línea aérea tiene la política de subir al cliente en el siguiente vuelo disponible y darle a esa persona un boleto de viaje redondo gratis para un vuelo futuro. El costo promedio de este viaje redondo es de 250 dólares. Súper LAN considera que el costo de viajar en avión de Guayaquil a Quito es un costo irre recuperable.

### **2.2 PROBLEMA DELIMITADO.**

El presente caso de orden académico se enfoca en describir ¿Cuántos asientos debe sobrevender LAN? Con la finalidad de que el avión esté a su máxima capacidad para que de esta manera no exista pérdidas económicas debido a lugares desocupados.

### **2.3 OBJETIVO GENERAL.**

El objetivo investigativo parte de identificar la cantidad de boletos que la aerolínea LAN debe sobrevender, mediante un análisis de orden gerencial para conocer las operaciones a realizar con el fin de que al momento del despegue todos los asientos de avión vayan ocupados evitando pérdidas para la empresa.

## **2.4 MARCO TEÓRICO.**

### **2.4.1 COMERCIO EXTERIOR.**

Luna (2016) Establece que el comercio exterior es el negocio que involucra el movimiento de dinero entre personas, empresas y el Estado, es la forma de traspasar las fronteras nacionales para lograr ampliar los negocios y expandirse internacionalmente.

La manera adecuada para impulsar el comercio exterior es promover el mercado interno, conocer la oferta de la producción local y atraer inversión extranjera para fortalecer la economía del país (Baena, 2017).

Unos de los beneficios del comercio exterior es ampliar el mercado para la exportación de los productos nacionales, generar mayor ingreso al país y contribuir con el desarrollo nacional al general empleo, maximizando los ingresos (Chosgo, 2016).

### **2.4.2 LOGÍSTICA.**

La logística es la actividad que realiza la empresa para llevar el producto final al consumidor desde su lugar de fabricación o producción. Según Hurtado, Robles, Preciado y Bañuelos (2018) La logística se considera como el enlace entre el mercado y la producción, ya que este proceso permite a las empresas conocer cómo colocar sus productos en el mercado apropiado, en el momento preciso y bajo las condiciones adecuadas.

Pinheiro de Lima, Breval, Rodríguez y Follmann (2017) Señalan que la logística es un factor muy importante ya que de este depende que nuestras mercancías lleguen a su lugar de destino, es importante destacar que la logística debe ser comprendida como el medio para la adquisición, la producción y la operación de todo el proceso hasta su respectiva entrega.

### **2.4.3 GERENCIA.**

La gerencia se refieren a una o a un grupo de personas con gran preparación y habilidades de liderazgo, las cuales tienen como función dirigir y administrar la empresa, también es la encargada de la toma de decisiones, de aprobar y ejecutar los planes y las capacitaciones del personal.

Según Díaz (2016) Otra de las funciones de la gerencia es la revisión y aprobación de los trámites que se llevan a cabo y es la responsable de que la empresa se encuentre en un correcto desempeño, el gerente debe ser capaz de coordinar y organizar planes para que la empresa pueda cumplir con los objetivos que se haya planteado

En la actualidad la gerencia está identificada en la administración empresarial y es la responsables de administrar, planear decidir y organizar, tomando decisiones que lleven a los mejores resultados. (Palmet, 2016).

### **2.4.4 GERENCIA DE OPERACIONES.**

La gerencia de operaciones o de producción es la encargada de administrar los recursos directos que son utilizados para la elaboración de un bien o un servicio, el gerente de operaciones es el responsable del incremento de la productividad y de crear ventajas que lleven a incrementar la demanda del producto con el fin de que las ganancias aumenten.

Según Atencio (2015) la gerencia de operaciones actual presenta grandes retos para operar de manera responsable los recursos ya que están rodeados de cambios constantes en el entorno debido a que cada día los consumidores poseen nuevos gusto o preferencias.

La gerencia de operaciones también nos ayuda a determinar el diseño de un producto, a estudiar los gustos y preferencias de los clientes para elaborar nuevas mercancías los cuales cumplan sus expectativas y satisfagan sus necesidades, la gerencia de operaciones crea nuevo conocimiento con el fin de recaudar las ideas

necesarias para la creación de nuevos diseños de un producto propuesto (Schwabe, Fuentes, & Briede, 2016)

#### **2.4.5 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.**

La planificación estratégica se basa en la perspectiva de la complejidad, considerando el pensamiento como una la planeación estratégica es fundamental para la toma de decisiones. (Abildgaard, 2018)

Las empresas aéreas dependen de que la planificación sea exitosa ya que permite que la compañía tenga los vuelos deseados a las horas deseadas en los destinos convenidos, todo esto para aprovechar al máximo las capacidades de los aviones y utilizar las rutas más cortas para la satisfacción del cliente.

La planificación se debe realizar a partir de los recursos, e ingresos actuales que posee la compañía, los aviones son el recurso más importantes para las aerolíneas, de ello parte el desarrollo operacional y correcta prestación de los servicios los mismos que están clasificados por flotas estas varían de acuerdo a las características de las aeronaves, dado que es el recurso más importante de la empresa la planificación debe iniciar por las flotas, vuelos y las rutas deseadas la cual a su vez originan una red logística.

#### **2.5 METODOLOGÍA.**

Para dar solución al problema se utilizaron métodos teóricos, análisis síntesis y métodos estadísticos los cuales fueron aplicados para la recopilación de información, el estudio y la asimilación de la misma, también ayudaron a identificar la solución del problema, analizar el resultado de la investigación y conocer un aproximado de cuántos boletos deben sobrevender con el fin de obtener ganancias.

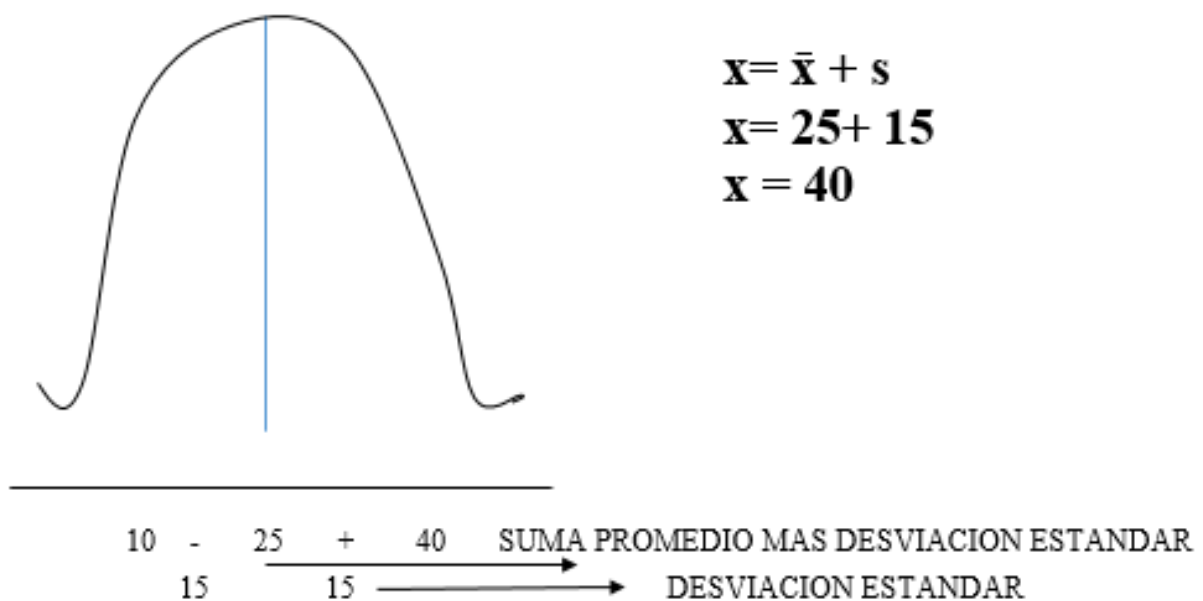
## 2. 6 SOLUCIÓN DEL CASO.

Para dar solución a la pregunta formulada, es importante mencionar la necesidad que poseen las aerolíneas de sobrevender los boletos ya que de esta manera disminuyen los riesgos económicos a las que se enfrentan.

### Datos

Promedio: 25 ( $\bar{X}$ )

Desviación estándar: 15 (S)



### 2.6.1 Procedimiento:

1. Se identificó el tipo de ejercicio a resolver (dispersión de la distribución a través de la media)
2. Se determinaron los datos (cantidad de boletos a sobrevender  $X$ , promedio  $\bar{X}$  y desviación estándar  $S$ ).
3. Se implementa la fórmula  $x = \bar{X} + S$
4. Se reemplaza los datos siendo  $x = 25 + 15$
5. Se realiza la sumatoria  $x = 40$ .
6. Dando como resultado que La cantidad de boletos a sobrevender es de 40.

Aplicando este tipo de ejercicios las empresas aéreas determinan el tipo la cantidad de boletos que necesita sobrevender con el fin de evitar un vuelo con asientos disponibles al momento del despegue.

### **2.6.2 ¿Cuántos asientos deben sobrevender LAN?**

Para evitar las pérdidas económicas la aerolínea LAN toma como opción sobrevender los boletos ya que de esta manera evitará que el vuelo salga con asientos desocupados para esto las empresas realizan cálculos estadísticos los cuales permiten determinar un número aproximado de pasajeros que cancelan su vuelo con un margen de error mínimo.

Tomando en cuenta los datos establecidos en este reactivo práctico realizamos una sumatoria entre promedio de 25 y desviación estándar de 15 de esta manera podemos llegar al resultado que la aerolínea LAN en su vuelo de Guayaquil a Quito necesita sobrevender un total de 40 asientos, ya que de esta forma se evitará enviar un vuelo vacío, disminuyendo las pérdidas económicas por asientos desocupados.



## **CONCLUSIONES.**

La gerencias de operaciones es importante para las empresas ya que es la que regula los recurso de las mismas para la elaboración de productos y servicios, además también ayuda en la toma de decisiones para la creacion o modificacion de nuevas mercancías.

En este estudio se identificó que la aerolínea LAN en su vuelo de Guayaquil a Quito debe sobrevender una cantidad de 40 asientos para que de esta manera no sufra pérdidas por las cancelaciones que puedan realizar los pasajeros, es importante recalcar que este tipo de estudios nos ayuda a prever las posibles pérdidas que pueden generarse por las cancelaciones de los boletos, y a encontrar una solución que nos permita contrarrestar este problema.

Los asientos vacíos en las aerolíneas generan millones de dólares en pérdidas al nivel mundial por ello es importante realizar este tipo de estudios que permitan minimizar ese margen, evitando así que las empresas aéreas sufran bajas económicas, la mejor solución para evitar este problema es la sobreventa de boletos ya que evitan que los vuelos vayan desocupados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abildgaard, E. (2018). PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA FUNDAMENTOS Y HERRAMIENTAS DE ACTUACIÓN. *CUADERNO URBANO*, 25(25), 1-5.  
Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3692/369259081009/369259081009.pdf>
- Baena, R. J. (2017). LA POLÍTICA DE COMERCIO EXTERIOR Y LAS EXPORTACIONES COLOMBIANAS. *Revista de Economía Institucional*, 21(41), 51-70. Obtenido de  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rei/v21n41/0124-5996-rei-21-41-51.pdf>
- Canseco González, A. D., Zúñiga Alcaraz, C., & Blanco Martínez, L. (2015). Análisis estratégico sobre el desarrollo de las. *Nova Scientia*, 7 (3)(15), 343-363.  
Obtenido de  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v7n15/2007-0705-ns-7-15-00343.pdf>
- Chosgo, T. A. (2016). EL COMERCION INTERNACIONAL Y LOS PAISES DESARROLLADOS. *Ventana Científica*, 7(11), 44-49. Obtenido de  
[http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/rvc/v7n11/v7n11\\_a07.pdf](http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/rvc/v7n11/v7n11_a07.pdf)
- Díaz Cardozo, G. (2016). El Gerente Coaching en la Gerencia. *Revista Scientific*, 1(2), 110-130. Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5636/563660227008/563660227008.pdf>
- Gil Gaytán, O. L. (2016). La logística: clave para la competitividad global de las pequeñas y medianas empresas. *Paakat*(11), 1-22. Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/pdf/4990/499054323004.pdf>

Hurtado Bringas, B. A., Robles Parra, J. M., Preciado Rodríguez, J. M., & Bañuelos Flores, N. (2018). Logística de transporte y desarrollo local en organizaciones exportadoras de uva de mesa sonoreense. *Estudios sociales (Hermosillo, Son.)*, 28(51), 00. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/417/41755135013/41755135013.pdf>

Luna Alvarez, W. (2016). EL INGENIERO EN COMERCIO EXTERIOR: AUDIENCIAS Y COMPROMISOS DE FORMACIÓN FRENTE AL CAMBIO DE LA MATRIZ PRODUCTIVA EN ECUADOR. *UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD*, 8(1), 75-80. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n1/rus11116.pdf>

Palmet, J. M. (2016). Gerencia del cuidado-gerencia del servicio. *Salud Uninorte*, 32(2), 346-349. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/817/81748361015.pdf>

Pinheiro de Lima, O., Breval Santiago, S., Rodríguez Taboada, C., & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare*, 25(2), 264-276. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-02-00264.pdf>