

# TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	8
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
2.1	Propuesta de valor y antecedentes del problema.....	9
2.2	Métricas .....	11
2.2.1	Percepción .....	11
2.2.2	TEF .....	13
III.	OBJETIVOS.....	15
3.1	Objetivo General.....	15
3.2	Objetivos Específicos .....	15
IV.	ALCANCES .....	15
V.	MARCO TEÓRICO .....	16
5.1	Rediseño de procesos .....	16
5.2	Lean .....	17
5.2.1	Sistema operativo .....	17
5.2.2	Gestión del desempeño.....	18
5.2.3	Mentalidades y comportamientos.....	19
5.2.4	Organización y habilidades .....	19
5.3	Teoría de colas.....	20
VI.	METODOLOGÍA.....	23
6.1	Descripción general del servicio .....	23
6.2	Evaluación del problema .....	23
6.3	Propuestas de mejora .....	24
VII.	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO .....	25
7.1	Proceso de Chek In.....	25
7.2	Atención en Counters .....	29
7.3	Manejo de equipaje.....	34

7.3.1	Proceso del equipaje .....	34
7.3.2	Restricciones al equipaje en vuelos domésticos .....	35
7.3.3	Etiqueta de equipaje.....	36
VIII. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA .....		37
8.1	Caracterización del sistema de espera .....	37
8.2	Pronóstico de crecimiento .....	45
8.3	Consecuencias de no realizar cambios en Bag Drop .....	45
8.3.1	Impacto en TEF .....	45
8.3.2	Costos .....	46
IX. PROPUESTAS DE MEJORA.....		48
9.1	Agente móvil en corral Bag Drop.....	48
9.1.1	Antecedentes.....	48
9.1.2	Propuesta .....	48
9.1.3	Resultados esperados.....	51
9.1.4	Costos .....	52
9.2	Creación Counter Express .....	53
9.2.1	Antecedentes.....	53
9.2.2	Propuesta .....	55
9.2.3	Resultados esperados.....	64
9.2.4	Costos .....	68
9.3	Comparación de alternativas .....	71
9.3.1	Comparación cualitativa.....	71
9.3.2	Comparación cuantitativa.....	72
9.3.3	Criterio de selección .....	73
X. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.....		75
10.1	Desarrollo .....	76
10.2	Implementación .....	77
10.3	Sensibilización del pasajero .....	77
XI. BIBLIOGRAFÍA .....		79
XII. ANEXOS.....		81