

Las opiniones y comentarios vertidas en este trabajo de tesis, son de exclusiva responsabilidad de la autora

Janina Romero



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

**FACULTAD DE FILOSOFIA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACION
ESCUELA DE TURISMO**

“MANUAL INFORMATIVO DE BENEFICIOS DE CONTINENTAL AIRLINES DESDE EL ECUADOR”

Trabajo previo a la obtención del título de
licenciada en turismo

Autora: Janina Andrea Romero Osorio

Directora: Lcda. Karina Farfán Pacheco

Cuenca, mayo del 2008

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado para las personas que creen en mí y que me han apoyado en todo momento; han sido el motor y mi fuerza para finalmente lograr esta meta tan importante; para mi adorado esposo Richard, para mi madre, mi padre y mi hermano. Los quiero y esto es para ustedes.

AGRADECIMIENTO

A mi esposo Richard, por darme el apoyo necesario para cumplir con mis propósitos y a no decaer en ningún momento por cualquier situación que se haya presentado en el camino de alcanzar mis metas, esta es una de muchas.

A mis padres y a mi hermano por haberme impulsado y guiado a conseguir que finalmente coseche el fruto de tanto esfuerzo de varios años de estudio. A mi madre un agradecimiento especial por su confianza, apoyo y cariño.

A Continental Airlines, en especial a Lorena Martin y Bettina Carvajal por haberme permitido desarrollar este tema sobre la empresa en la que laboré por siete años a la que quiero y me siento aún en ella.

A Karina Farfán, mi directora de Tesis, por toda la paciencia en guiarme a conseguir que esta tesis haya sido muy bien lograda.

A la Universidad del Azuay por todos los conocimientos impartidos.

.

RESUMEN

La presente tesis denominada “MANUAL INFORMATIVO DE BENEFICIOS CONTINENTAL AIRLINES DESDE EL ECUADOR”, tiene como objetivo principal facilitar a los pasajeros que residen en el Ecuador informarse sobre los beneficios que podrían adquirir al momento que deciden viajar con Continental Airlines, la misma que se encuentra regulada bajo las políticas dictaminadas por la IATA y OACI que son las organizaciones encargadas de regular todo el tráfico aéreo internacional. A pesar de todos los conflictos que Continental tuvo que pasar durante su historia ha sabido mantenerse y ser la mejor aerolínea Estado Unidense y una de las mejores del mundo.

Lcda. Karina Farfan.

Directora de Tesis.

ABSTRACT

The objective of this thesis, named “INFORMATIVE MANUAL OF BENEFITS OF CONTINENTAL AIRLINES FROM ECUADOR” is to facilitate passengers who live in Ecuador information about the benefits that they can get the moment they decide to travel with Continental Airlines. This airline is regulated by the policies given by the IATA and OACI that are the organizations in charge of controlling all international air traffic. In spite of all the conflicts that Continental had to go through along its history, it has been able to continue working and become the best American airlines and one of the best in the world.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice de Contenidos	v
Índice de Gráficos	vi
INTRODUCCION	1

CAPITULO I

1. La IATA (International Air Transport Association o Asociación de Transporte Aéreo Internacional)	1
1.1 Eventos cronológicos referentes a cambios de la IATA	4
1.2 Funciones	6
1.3 Misión del IATA.	7
2. La OACI (Organización de Aviación Civil Internacional)	9
2.1 Objetivos	10
2.2 Funcionamiento	11
2.3 Distribución regional	11

3. Las Aerolíneas.	12
3.1 Clasificación.	12
4. Transporte aéreo	13
4.1 Industria aerocomercial	14
4.2 Características	15
4.3 Negocio de Pasajeros.	15
5. Líneas Aéreas más importantes del mundo	16
6. Líneas Aéreas que operan desde el Ecuador	17

CAPITULO II

1. Continental Airlines, su historia	19
1.1 Reseña Histórica	19
2. Continental Airlines en el Ecuador	30

CAPITULO III

1. MANUAL INFORMATIVO DE BENEFICIOS DE CONTINENTAL AIRLINES DESDE EL ECUADOR.	33
1.1 Introducción	33
2. Beneficios	34
2.1 Línea Gratuita	34
2.2 Frecuencias de vuelos de Continental Airlines desde el Ecuador	34
2.3 Vuelos TransAtlánticos	36

2.4 Vuelos TransPacíficos	37
2.5 Terminal “E” del Aeropuerto Intercontinental George Bush de Houston	39
2.6 Acumulación de millas	46
2.6.1 Ventajas	47
2.6.2 Más beneficios OnePass	47
2.6.3 Ventajas Elite	48
2.7 Pasajeros Frecuentes.	49
2.7.1 Latin Portafolio	49
2.7.2 Beneficios para empresas.	50
2.7.2.1 Ventajas	51
2.7.3 Alinza SkyTeam.	53
2.8 Tarjeta Afinidad	55
2.9 Descuentos Especiales	56
2.10 Beneficios Especiales	57
2.10.1 Boletos Pre-pagados	57
2.10.2 Sillas de Ruedas.	58
2.10.3 Menores no acompañados.	59
2.10.4 Mascotas	60
CLONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
BLIBLIOGRAFÍA	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1 Figura-Emblema IATA	2
Gráfico 1.2 Figura-Emblema OACI Organización de Aviación Civil Internacional	9
Gráfico 3.1 Figura-Aviones de Continental Airlines	34
Gráfico 3.2 Figura-Mapa ilustrativo de vuelos Trans-Atlánticos	36
Gráfico 3.3 Figura-Mapa ilustrativo de vuelos Trans-Pacíficos	38
Gráfico 3.4 Figura-Pasillos de la Terminal “E” del Aeropuerto Intercontinental de Houston	40
Gráfico 3.5 Figura-Área de desplazamiento de pasajeros de la Terminal “E” del Aeropuerto Intercontinental de Houston	41
Gráfico 3.6 Figura-Puerta de Embarque de Continental Airlines de la Terminal “E” del Aeropuerto Intercontinental de Houston	43
Gráfico 3.7 Figura-Vista aérea de la Terminal “E” del Aeropuerto Intercontinental de Houston.	43

Gráfico 3.8 Figura-Entrada Internacional (Migración) del Aeropuerto Intercontinental de Houston.	44
Gráfico 3.9 Figura-Salida de migración del Aeropuerto Intercontinental de Houston.	45
Gráfico 3.10 Figura-Emblema del sistema de acumulación de millas de Continental Airlines.	46
Gráfico 3.11 Figura-Gráfico de adquisición de estatus Elite en Continental Airlines	47
Gráfico 3.12 Figura-Tarjetas por estatus Elite	48
Gráfico 3.13 Figura-Miembros del Skyteam.	53
Gráfico 3.14 Figura-Ilustración de beneficios alrededor del mundo.	54
Gráfico 3.15 Figura-Tarjeta Afinidad de Continental Airlines	55

INTRODUCCIÓN.

El propósito de ésta tesis intitulada “MANUAL INFORMATIVO DE BENEFICIOS DE CONTINENTAL AIRLINES DESDE EL ECUADOR”, es poder brindar una información clara, concreta, resumida y altamente comprensible para el público en general sobre las ventajas que tienen al elegir Continental Airlines.

He visto la necesidad de elaborar este manual ya que es necesario explicar los beneficios que tienen los pasajeros y que solo por falta de información no los obtienen.

La primera parte de este estudio trata sobre la IATA, Internacional Air Transport Association que traducido al español significa Asociación de Transporte Aéreo Internacional, y la OACI, sus siglas en español que significa Organización de Aviación Civil Internacional, las mismas que se encargan de regular bajo sus políticas a todas las aerolíneas del mundo.

La segunda parte trata sobre la historia de Continental Airlines, sus inicios, su desarrollo, la superación de grandes obstáculos para llegar a ser lo que es ahora, una de las aerolíneas más prestigiosas del mundo.

En su parte final se verá todos los beneficios que Continental Airlines brinda a sus clientes para que de esta manera no se pierdan las grandes ventajas que pueden adquirir como premio a su fidelidad.

CAPÍTULO I

1. La IATA (International Air Transport Association o Asociación de Transporte Aéreo Internacional)



Gráfico 1.1 Figura-Emblema IATA

Las líneas aéreas se encuentran reguladas por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional, (en inglés International Air Transport Association o IATA) la misma que fue fundada en La Habana, Cuba, en abril de 1945. Consta de 259 miembros.

La antigua IATA, que fue bautizada como Internacional Air Traffic Association, fue fundada en la Haya. En un principio estuvo restringida a países europeos. En 1945 la antigua IATA dio el relevo a la que hoy en día conocemos. Se modificó el nombre de la IATA cambiando la palabra “tráfico” por “transporte”, es decir, Asociación Internacional de Transporte Aéreo que contaba ya por aquel entonces con 57 miembros de 31 países diferentes, la mayoría europeos y estado unidenses.

La nueva IATA enseguida tuvo que hacer frente a los compromisos internacionales para los que había nacido. Pero ahora contaba con una organización mas consistente, posibilitada por la afiliación de cada vez mas compañías, y con unas infraestructuras cada vez más modernas.

Una de las necesidades que le surgió a las líneas aéreas fue contestar a preguntas tales como, ¿Quién puede volar donde?, y ¿Cuánto cobrar por el servicio? El convenio de Chicago, nacido de la conferencia que lleva el mismo nombre, trató de dar respuesta a las dos preguntas pero lamentablemente sin éxito. No fue hasta 1946, en un tratado firmado por Gran Bretaña y Estados Unidos cuando dichas preguntas fueron resueltas de manera satisfactoria.

Al principio los gobiernos insistían en su derecho de vigilar y controlar los precios cobrados por las líneas aéreas internacionales, pero en la práctica no podía decidir por ellos mismos la política de precios. Fue entonces cuando a la IATA se le dio la autoridad necesaria para dirigir y concertar conferencias que discutieran este asunto y establecimiento de los precios de los viajes y de la proporción con la que los gobiernos obtengan ganancias. El objetivo era claro: “Hacer los precios lo mas asequible para los consumidores”.

El mercado del transporte aéreo ha cambiado mucho durante la historia de la IATA, así como la industria, con lo que la IATA ha tenido que ir adaptándose durante su nacimiento a las nuevas necesidades que emergen. Sin embargo una cosa no ha cambiado: el compromiso de ofrecer servicio y ayuda. La IATA ayuda a las líneas aéreas a lograr estos objetivos, a la vez que se adaptaron a las demandas del siglo XXI. A grandes rasgos, se podría decir que las compañías aéreas han inaugurado un mundo moderno e independiente a lo largo de todo este tiempo desde su formación. IATA trabaja hoy en día para asegurar que la industria más emocionante y puntera saque a la luz su verdadero potencial.

1.1 Eventos cronológicos referentes a cambios de la IATA

En el año de 1919 nace la IATA en la ciudad de la Haya-Holanda.

En el año de 1945 se establece la nueva IATA en la Habana, Cuba, donde se reúnen los gobiernos de Estados Unidos y Reino Unido, se establecen acuerdos concernientes a tarifas, los cuales deben estar sujetos a la aprobación del gobierno. Se acordó que las conferencias de tráfico IATA, serian el foro para negociación y acuerdo de tarifas

“En 1947 las primeras conferencias mundiales de tráfico IATA., fueron llevadas a cabo en Río de Janeiro en Brasil entre los meses de septiembre y octubre”¹.

Para 1948 se establece el primer acuerdo multilateral de Tráfico de pasajeros, adoptado por las conferencias de tráfico en 1947, siendo piedra angular del actual sistema, permitiendo que un pasajero vuele a cualquier lugar en el mundo con un solo boleto, pagando en una sola moneda, pero envolviendo los servicios de cuantas líneas aéreas sean necesarias, dando como consecuencia una rápida expansión mundial.

Los miembros activos de la asociación fueron divididos en dos categorías en el año 1978 como asociación comercial, la cual era obligatoria implicando todas las actividades colectivas las cuales influenciaban directamente en cotización. También la coordinación de tarifas, cubriendo conferencias de tarifas.

¹ Fuentes, www.iata.com, www.wikipedia.com.

Hacia 1996 la reorganización de la coordinación tarifaria, ocurrió como parte de la reorganización de IATA., reduciendo el tiempo en llegar a acuerdos en la misma. Implicó reuniones mas cortas reduciendo el tiempo en finalizar los documentos después de cada reunión y reducir el tiempo de aprobación por parte del gobierno.

En el año de 1999 a pesar de los cambios en el mundo de la aviación y su tecnología, la coordinación tarifaria de IATA., seguía sin cambios relevantes por más de 20 años.

La IATA es el instrumento para la cooperación entre aerolíneas, promoviendo la seguridad, fiabilidad, confianza y economía en el transporte aéreo en beneficio de los consumidores de todo el mundo.

La IATA se perfiló como una asociación de carácter privado, no gubernamental y ha jugado un papel muy importante al ser un mecanismo regulador, principalmente en lo que respecta a los pasajes y las tarifas. Es un importante instrumento de cooperación e integración en el transporte aéreo, buscando una competencia equilibrada entre sus miembros.

“La sede de ésta asociación se encuentra en Montreal, Canadá y es el Derecho Privado de Canadá quién rige su constitución legal”².

La industria de transporte aéreo internacional es ahora más de 100 veces mayor que en 1945. En esa fecha, se movilizaban anualmente en el mundo sólo 9 millones de pasajeros. Hoy, en un año, se mueven 1,800 millones de pasajeros. Pocos sectores

² Fuentes, www.iata.com, www.wikipedia.com.

pueden igualar el dinamismo de ese crecimiento que habría sido mucho menos espectacular sin las normas, prácticas y procedimientos desarrollados por la IATA.

“En la actualidad cuenta con 260 miembros de más de 130 países de todo el mundo, que transportan el 94% del tráfico internacional a nivel mundial”³.

La antigua IATA era capaz de comenzar pequeña y crecer gradualmente. Pero estaba limitada a la dimensión europea hasta 1939, hasta la formación de la nueva IATA, surgida en 1945, inmediatamente tuvo que manejar responsabilidades globales con una organización más sistemática y una mayor infraestructura.

1.2 Funciones de la IATA

- “Promover transporte aéreo seguro, regular y económico para beneficio de las personas de todo el mundo, fomentar comercio aéreo y estudiar los problemas relacionados a lo antes mencionado.
- Proveer colaboración entre las empresas de transporte directa o indirectamente relacionadas con los servicios de transporte aéreo.
- Cooperar con la Organización de Aviación Civil y otras organizaciones internacionales”⁴.

³ Fuentes, www.iata.com, www.wikipedia.com.

⁴ Fuentes, www.iata.com, www.wikipedia.com.

1.3 Misión de la IATA.

➔ Representar

IATA representa 260 aerolíneas que se traducen en 94% de los horarios internacionales de tráfico aéreo.

➔ Liderar

La IATA busca ayudar a las líneas aéreas simplificando los procesos e incrementando la conveniencia de los pasajeros mientras reduce costos y aumenta la eficiencia.

➔ Servir

IATA asegura a las personas el movimiento alrededor del globo con su red de aerolíneas, además provee soporte profesional esencial y una gama de productos y servicios expertos, como publicaciones, entrenamiento y consultas.

La IATA ofrece beneficios a todas las partes involucradas en el comercio aéreo.

1) Para los consumidores: Simplifica los procesos de viaje y transporte, mientras mantiene los costos bajos.

2) IATA permite que las aerolíneas operen de manera segura, eficiente y económica, bajo reglas definidas.

3) IATA sirve de intermediario entre el pasajero, los agentes de cargo y las aerolíneas.

4) Una amplia red de industrias suplidoras y proveedores de servicios ven en IATA un proveedor sólido en una variedad de soluciones industriales.

5) Para los gobiernos, IATA busca asegurar que ellos puedan estar bien informados de las complejidades de la industria de la aviación.

2. La OACI (Organización de Aviación Civil Internacional)



Gráfico 1.2 Figura-Emblema de la OACI

La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI o ICAO, correspondiente a International Civil Aviation Organization en sus siglas en inglés) es una agencia de la Organización de las Naciones Unidas creada en 1944 por la Convención de Chicago para estudiar los problemas de la aviación civil internacional y promover los reglamentos y normas únicos en la aeronáutica mundial. La dirige un consejo permanente con sede en Montreal (Canadá).

El convenio que previo el establecimiento de una organización de aviación civil internacional fue elaborado por la conferencia de Aviación Civil Internacional celebrada en Chicago del 1 de noviembre al 7 de diciembre de 1944, entrando en vigor el 4 de abril de 1947. Una Organización Provisional de Aviación Civil Internacional estuvo funcionando desde el 6 de junio de 1945 hasta que se estableció oficialmente la OACI.

2.1 Objetivos de la OACI

Los fines y objetivos de la organización son los siguientes: desarrollar los principios y la técnica de la aviación aérea internacional y fomentar la formulación de planes y el desarrollo del transporte aéreo internacional. Para lograr tales fines persigue fomentar el progreso de la aviación civil internacional, fomentar el diseño y el manejo de aeronaves para fines pacíficos, estimular el desarrollo de rutas aéreas, aeropuertos y satisfacer las necesidades de los pueblos del mundo en lo relativo a transportes aéreos seguros, regulares, eficientes y económicos.

La organización ha sido fundamental en la mejora de los servicios meteorológicos, del control aéreo, de las comunicaciones aire-tierra, de las operaciones de búsqueda y rescate, y en la implantación de otras medidas en pro de la seguridad de los vuelos internacionales. También ha contribuido mucho a la simplificación de los procedimientos de aduanas e inmigración y de las normativas de salud pública relacionadas con los vuelos internacionales. La lucha contra los secuestros y otros atentados terroristas, así como los efectos del ruido provocado por los aviones en el medio ambiente son asuntos de especial interés para la OACI.

2.2 Funcionamiento de la OACI

“El órgano supremo de OACI es la Asamblea, y el ejecutivo el Consejo; ambos tienen su sede permanente en Montreal (Canadá). En la Asamblea están representados todos”⁵

“los Estados contratantes de la OACI. En sus reuniones se examina la labor realizada por la Organización en las esferas técnica, jurídica, económica y de asistencia técnica, y se fijan las directrices de los trabajos futuros de los demás órganos de la OACI. El Consejo lo integran algunos estados contratantes elegidos por la Asamblea. Es el órgano ejecutivo de la Organización”⁶.

2.3 Distribución regional

La función principal de las diferentes Oficinas Regionales de la OACI es la de redactar y mantener los Planes Regionales de Navegación Aérea actualizados.

Organización y localización de las diferentes sedes:

- África Occidental (Dakar)
- África - Océano Índico (Nairobi)
- Europa (París)
- Oriente Medio (El Cairo)
- América del Norte y Caribe (México)

⁵ Fuentes, www.oaci.com, www.wikipedia.com.

⁶ Fuentes, www.oaci.com, www.wikipedia.com.

- América del Sur (Lima)
- Oriente y Oceanía (Bangkok)

3. Las Aerolíneas.

“Líneas aéreas, o aerolíneas, son aquellas organizaciones que se dedican al transporte de pasajeros o carga, y, en algunos casos, animales, por avión”⁷.

El mundo de las líneas aéreas es complejo. Existen compañías que se dedican a transportar pasajeros y carga de forma regular, mientras que también hay otras empresas que transportan a sus clientes o grupos de clientes de la forma puntual acordada entre ellos. Estas últimas compañías son llamadas charter.

3.1 Clasificación.

En general, las aerolíneas se pueden clasificar en diferentes tipos según el tamaño de la red de rutas que operan y sus frecuencias:

- Aerolíneas regionales: Operan aviones de capacidad media y baja, en rutas cortas o con baja demanda. Generalmente sólo realizan vuelos domésticos y rara vez internacionales. La mayor parte de las aerolíneas de bajo costo se incluyen en este grupo.

⁷ Fuente, www.wordreference.com

- Aerolíneas de red: Operan una flota amplia con muchos tipos de aviones de muy diversos tamaños, desde pequeños aviones regionales hasta jumbos para vuelos trans-continenciales. Se caracterizan por tener una red que combina vuelos de larga distancia con vuelos de media y corta distancia, según el modelo de centros de distribución. La mayor parte de las aerolíneas de bandera y tradicionales se incluyen en este tipo.
- Aerolíneas de Gran Escala: son aerolíneas que se dedican principalmente a realizar vuelos de larga duración o gran densidad entre los principales aeropuertos internacionales del mundo. Sus flotas se caracterizan por poseer aeronaves de gran capacidad.

Es importante mencionar que en muchas ocasiones es difícil clasificar a muchas aerolíneas en un grupo concreto, ya que según su evolución podrían pertenecer a varios. Muchas aerolíneas de gran escala o de red franquician su marca a aerolíneas regionales para que cubran su red de vuelos domésticos, especialmente con aviones de menos de 100 plazas de capacidad.

4. Transporte aéreo

Se considera transporte aéreo a toda actividad cuyo fin sea el traslado de pasajeros o carga, mediante una aeronave, de un lugar a otro. En esta categoría se cuentan el avión, helicópteros y globos aerostáticos.

El transporte aéreo es la modalidad más regulada en el globo terrestre, a raíz de la II Guerra Mundial, la mayoría de los países del mundo suscribieron el Convenio de Chicago en 1944 en donde se pusieron las bases de las regulaciones del transporte

aéreo. El transporte aéreo es el más seguro de todos los tipos de transporte. Los adelantos de la navegación aérea, de las telecomunicaciones y de las facilidades electrónicas han permitido que la aviación haya progresado maravillosamente.

El primer vuelo de un avión se hizo en 1904 por los hermanos Wright y cien años más tarde, el hombre puede salir al espacio exterior y visitar otros planetas con naves no tripuladas.

Al desarrollarse en el medio aéreo goza de la ventaja de la continuidad de este que se extiende sobre tierra y mar, pero se ve limitado por la necesidad de contar con costosas infraestructuras y el mayor coste económico que otros transportes.

Dentro del transporte aéreo el más desarrollado está relacionado al transporte aéreo en avión por su rapidez, seguridad y eficiencia.

El transporte aéreo puede tener fines civiles o militares. Dentro del ámbito civil, se ha desarrollado un modelo de negocios basado en líneas aéreas que prestan el servicio de transporte, de pasajeros o carga, con objetivos comerciales y que, comúnmente, se menciona como la industria aérea, o más específicamente, la industria aerocomercial.

4.1 Industria aerocomercial

La industria aerocomercial, o negocio aeronáutico, está formada por todas aquellas actividades vinculadas al transporte aéreo civil que incluyen a:

- Operadores o aerolíneas,
- Agencias de viajes

- Aeropuertos
- Infraestructura,
- Constructores de aeronaves

Otras industrias relacionadas son la industria del petróleo, de los seguros, del turismo y de la seguridad.

4.2 Características

Tiene altos costos fijos y una demanda muy variable, sensible a los ciclos de la economía y a factores externos.

Es un mercado muy competitivo, lo que incentiva guerras de precios y competencias por itinerarios, haciendo quebrar a quienes no tienen una estrategia de negocio inteligente basada en la flexibilidad y la eficiencia.

De hecho, la industria ha acumulado millonarias pérdidas en los últimos años producto de la competencia, pero también de los recientes atentados terroristas (9/11) y el alza en el valor del petróleo.

Depende de una exigente logística y servicio, por lo que el soporte en la tecnología es clave para brindar servicio al cliente y eficiencia interna.

4.3 Negocio de Pasajeros.

Existen dos clases de negocios, orientados a conocer a sus pasajeros, definiendo sus gustos y prioridades para así brindar un servicio de calidad en los destinos que ofrece.

- Negocio Doméstico, vuelos dentro del país donde opera la aerolínea
- Negocio Internacional, en el cual se distinguen tres tipos de clientes:
Sudamericano (aquellos que buscan mejor itinerario y frecuencias),
Internacional (valoran un itinerario en particular y les gusta el servicio), y
Turismo/Étnico (pasajeros que buscan ventajas en precios ya sea para viajar de vacaciones o por otros motivos).

5. Líneas Aéreas más importantes del mundo

Dentro del Ranking mundial de las mejores aerolíneas del mundo en una encuesta elaborada por Skytrax las 15 mejores Líneas Aéreas del mundo tomando en cuenta, puntualidad, tarifas, comodidad en sus aviones y servicio son:

1. Singapore Airlines.
2. Thai Airways
3. Cathay Pacific
4. Qatar Airways
5. Qantas
6. Malaysian Airlines
7. KLM
8. Air New Zealand
9. Lufthansa
10. China Airlines

11. Air France
12. Emirates
13. Continental Airlines
14. British Airways
15. Swiss Air

Para poder entender claramente de la importancia de esta designación se debe saber que **Skytrax** es una auditoría creada en el Reino Unido dedicada al análisis y comparación en materia de calidad de las diferentes aerolíneas y aeropuertos de todo el mundo.

“Su campo de análisis abarca más de 550 aeropuertos y más de 525 compañías aéreas alrededor del mundo y engloba aspectos tan diversos como el servicio dado por cada compañía, la labor de su personal, el servicio de catering a bordo, la comodidad de las salas de espera, o la eficiencia en el embarque, entre muchas otras variables”⁸. Estos resultados son dados a conocer exclusivamente a través de su portal de internet, que además de una clasificación de las mejores compañías (clasificadas con un sistema de estrellas), cuenta con un foro donde consultar más de 240.000 opiniones de otros viajeros. Gozan de un especial prestigio los premios anuales que escogen a la mejor aerolínea del mundo y al mejor aeropuerto.

⁸ Fuentes, www.wikipedia.com, www.skytrax.com

6. Líneas Aéreas que operan desde el Ecuador

Gracias a información actualizada que brinda la Dirección de Aviación Civil, las Líneas Aéreas que operan desde el Ecuador son las siguientes:

- Air Comet
- Air Europa
- American Airlines
- Avianca
- Continental Airlines
- Copa
- Delta Airlines
- Iberia
- KLM
- Laca
- Lan Airlines
- Lan Perú
- SAM
- Santa Barbara
- TACA

CAPITULO II

1. Continental Airlines, su historia.

“Su historia se inicia en el año de 1934 cuando Varney Speed Lines se lanzó a los cielos con un Lockheed Vega de un solo motor, cuatro empleados y una sola ruta que iba desde El Paso, Texas, hasta Pueblo, Colorado”⁹.

1.1 Reseña Histórica

A continuación una breve reseña histórica del avance de Continental Airlines.

Continental Airlines fue fundada hace más de 70 años por Walter T. Varney y su socio Louis Mueller como Varney Speed Lines. El 15 de Julio de 1934 Continental realizó su primer vuelo de 530 millas de recorrido, desde Pueblo, Colorado hasta el Paso, Texas con paradas en Las Vegas, Santa Fe y Albuquerque, Nuevo México. El mismo año, Varney cedió el control total y absoluto a Mueller.

⁹ Fuentes, www.continental.com/history, Continental Airlines, New Hire Manual, Houston, 2007.

En el año de 1937 Mueller vendió el 40 por ciento de la nueva compañía a Robert F. Six, quien estuvo a cargo de ella por más de 40 años. Six cambió el nombre de la compañía a Continental Airlines el año siguiente.

En año de 1963 se desató la Guerra de Vietnam, Continental transportó tropas estadounidenses a Oriente.

El 26 de junio de 1970 Continental rompió esquemas volando su primera aeronave de fuselaje ancho, un Boeing 747.

La liberalización de la industria de la navegación aérea en 1978 dio comienzo a más de una década de turbulencia para Continental. Tal fue la caída que sufrió que la aerolínea se fusionó con Texas International, dirigida por Frank Lorenzo (aunque conservó el nombre Continental), y se abocó a ofrecer servicios a tres continentes (América del Norte y del Sur, Asia y Australia) con una flota de 112 aeronaves. El 23 de septiembre Continental presentó una demanda para reorganizarse bajo el Capítulo 11 del Federal Bankruptcy Code (Código de Bancarrota Federal). La reconstrucción de la compañía comenzó inmediatamente y, a finales de 1984, Continental registró ganancias de \$50 millones, hasta que en el año de 1986 Continental salió del Capítulo 11. Afortunadamente su crecimiento fue notable y el 1° de febrero de 1987 Continental sorprendió a más de uno al convertirse en la tercera aerolínea más grande de los Estados Unidos luego de haber pasado momentos muy difíciles durante su

tiempo de reseción. Durante el verano de 1990 para dar comienzo a una desvinculación completa de Continental, Frank Lorenzo vendió la mayoría de sus inversiones directas e indirectas en la aerolínea.

En el año de 1987 se pensó en crear algún programa que creara fidelidad en los pasajeros y de esta manera conservar a estas personas y empresas como clientes fijos, hasta que en junio del mismo año se creó el programa de viajero frecuente OnePass.

Continental quería presentarse como una aerolínea nueva, innovadora con miras al futuro y empezaron presentando su nueva identidad azul y gris el 12 de febrero de 1991. Dos años mas tarde para seguir dando ese mismo aire cuando presentaron su nueva imagen Continental realizó un pedido de 92 aviones Boeing nuevos, incluidos aviones 737, 757, 767 y 777.

En marzo de 1995 Continental poseía a nivel nacional el desempeño a horario número uno entre las diez aerolíneas más grandes de los Estados Unidos por primera vez desde que el Departamento de Transporte comenzó a elaborar su informe al consumidor en septiembre de 1987. En abril, Continental volvió a ganar como campeón a horario.

Su crecida iba en ascenso total, en 1995 alcanzó su máximo apogeo, y el 18 de julio

de 1995 Continental anunció la ganancia trimestral más importante en su historia. A finales del mismo año presentó la ganancia anual más importante en sus 61 años de \$224 millones. Además, para el cuarto trimestre de 1995, la aerolínea era la número 1 en desempeño a horario, en manejo de equipaje y la segunda en recibir menos quejas.

Cosechando reconocimientos luego de sus ascenso notable en 1995 y 1996, para enero de 1997 fue nombrada *Air Transport World Airlines of the Year* (Aerolínea Mundial de Transporte Aéreo del año) del año 1996. Luego de saborear el éxito en años anteriores, a Continental no le fue suficiente ya que en enero de 1998 anunció su ganancia anual récord de \$640 millones en 1997. Además que ese mismo mes comunicó públicamente un plan para formar una alianza global estratégica con Northwest Airlines.

El 21 de enero de 1999 Continental informó su 15mo trimestre rentable consecutivo y finalizó el año de maravillas. La compañía anunció una ganancia bruta anual récord en toda su historia en el año 1998 de \$770 millones, sin incluir los cargos de la flota anunciados anteriormente. Éste fue el cuarto año consecutivo de ganancias brutas récord en Continental. La compañía anunció sus ingresos brutos del cuarto trimestre de 1998 de \$66 millones.

Continental Airlines y Northwest Airlines iniciaron la red de boletos electrónicos de interlínea más grande del mundo el 11 de octubre del 2000.

La aerolínea continuaba agregando triunfos a su interminable lista, fruto de un gran esfuerzo ya que ganó el 6 de febrero del 2001 más premios que las demás aerolíneas en la edición 2001 de los premios "Aerolínea del año" de la OAG. Continental recibió los premios principales en cinco categorías: mejor clase Ejecutiva y Business en distancias cortas, mejor clase Ejecutiva y Business en distancias largas, mejor aerolínea transatlántica, mejor aerolínea con sede en Norteamérica y mejor programa de viajero frecuente. Veinte días más tarde apareció por cuarto año consecutivo en la lista "Las 100 corporaciones que ofrecen más oportunidades a los latinos", publicada por la revista *HISPANIC* en la edición de enero y febrero de 2001.

Gordon Bethune, presidente del consejo administrativo y director ejecutivo de Continental, fue nombrado, por tercer año consecutivo, uno de los 50 mejores directores ejecutivos de los Estados Unidos por la revista *Worth*. El 23 de abril del 2001.

El 15 de mayo del 2001 Larry Kellner fue nombrado presidente de la compañía por el consejo administrativo. Kellner, ex vicepresidente ejecutivo y director de finanzas de Continental, también fue elegido como integrante del consejo administrativo durante la reunión anual de accionistas.

Continental inició mejoras al entretenimiento en los vuelos el 1 de agosto del 2001

con la adición de nuevos auriculares disponibles para compra; programación de video; y el canal TNT Originals en aeronaves DC-10, 757, 767 y 777.

Todo estaba demasiado perfecto, las ventas subían, Continental obtenía más premios que ninguna otra aerolínea de bandera estado unidense hasta que el 11 de septiembre del 2001 ataques terroristas en Nueva York, Washington, D.C., y Pennsylvania conmocionaron a los Estados Unidos y el mundo. El gobierno de los Estados Unidos ordenó que todas las aeronaves permanecieran en tierra y que todos los vuelos internacionales entrantes fueran desviados. Continental trabajó arduamente para hacer arreglos especiales para los pasajeros afectados por los acontecimientos del día, mantenerlos informados con las noticias de vuelos, ofrecerles reembolsos por cambios de vuelo, y más. Lanzó una agresiva campaña de comunicación de empleados para actualizarlos a medida que surgían noticias. El 12 de septiembre aunque Continental cumplió con todos los nuevos procedimientos de seguridad de la Administración Federal de Aviación, el gobierno no permitió que ninguna aerolínea estadounidense operara vuelos.

Los clientes programados para viajar entre el 11 y el 13 de septiembre pudieron reembolsar o cambiar sus boletos sin cargo. Los empleados se presentaron a trabajar en la forma programada, listos para volar en cuanto el gobierno abriera el espacio aéreo. El 13 de septiembre Continental operó un número limitado de vuelos, pero no pudo obtener la autorización gubernamental para volar a varios destinos

estadounidenses. Los vuelos internacionales, muchos de ellos desviados a Canadá más de 60 horas antes, no pudieron ingresar en los Estados Unidos hasta obtener la autorización del gobierno estadounidense. En vista del incremento en las medidas de seguridad, se recomendó a los clientes que se registraran en el aeropuerto al menos dos horas antes de la salida. Se prohibió el registro en la plataforma de llegada y se exigió a los pasajeros un pase de abordar válido para pasar los puntos de control de seguridad. El 15 de septiembre Continental fue la primera aerolínea en anunciar que reduciría su itinerario de vuelos a largo plazo en cerca de 20%, y que estaría obligada a dar permiso de ausencia a aproximadamente 12 000 empleados. Casi todas las otras aerolíneas hicieron recortes similares en los días siguientes. Lamentablemente Continental anunció 10 ciudades a las que ya no daría servicio desde sus centros de operaciones, debido a las reducciones forzadas en su capacidad como resultado de los acontecimientos del 11 de septiembre. Los cambios entraron en vigor entre el 17 de septiembre y el 1º de octubre. Para el 20 de septiembre al igual que muchas otras aerolíneas estadounidenses, Continental comenzó su doloroso proceso de permisos de ausencia para empleados, que incluyó el cierre del centro de reservaciones en Denver y la sede de auxiliares de vuelo en Los Ángeles.

A raíz de los atentados del 11 de septiembre el panorama no solo para Continental sino para todas las aerolíneas de bandera estado unidense se tornaron turbias y de no muchas esperanzas. Sin embargo siempre trató de surgir en medio de tanto desequilibrio aeronáutico que se vivió durante todo el resto del año y los años subsiguientes.

El 2 de enero del 2002 Continental establece un récord del más alto volumen de clientes registrados a través de sus centros de servicio electrónico. Aproximadamente 650 000 clientes estadounidenses eligieron los boletos electrónicos en lugar de los emitidos por los medios tradicionales. No todo eran buenas noticias ya que el 14 días más tarde Continental anunció pérdidas para el cuarto trimestre y en el año. A pesar de las dificultades continuó buscando alternativas de mejoras en servicio por lo que el 17 de enero se unió a Amtrak para ofrecer el primer código compartido de avión y ferrocarril en los Estados Unidos. Hasta que finalmente algo alentador ocurrió el 22 de ese mismo año ya que por cuarto año consecutivo, Continental fue nombrada una de las "100 mejores compañías para trabajar" por la revista *FORTUNE*, en un estudio realizado en asociación con el Great Place to Work Institute de San Francisco. Continental obtuvo la posición 55 y fue la única aerolínea de pasajeros en la lista.

El 3 de junio del 2003 Continental inauguró la primera fase de su Terminal E con 23 salas en el Aeropuerto Intercontinental George Bush de Houston, Texas. La Terminal en el futuro manejará todos los vuelos internacionales de Continental que lleguen y salgan de Houston.

Continental anunció el 12 de noviembre del 2003 que las ventas a través de continental.com superaron los 1000 millones de dólares hasta la fecha en 2003, un incremento del 80% respecto del mismo período en 2002.

Las cosas iban mejorando y el 13 de noviembre del 2003 la aerolínea anunció haber recibido el mayor puntaje total de todas las aerolíneas en la encuesta anual de aerolíneas 2003 de la revista Business Travel News. La aerolínea obtuvo las marcas más altas en cinco de las diez categorías: servicios y comodidades, servicios especiales VIP, calidad de la comunicación de la aerolínea, valor de las visitas de sus gerentes de ventas, y delegación de poder de los representantes de ventas de Continental.

”Continental inauguró el 6 de enero del 2004 la primera fase de su nueva "Terminal E", con 23 salas y 600.000 pies cuadrados de superficie, en su centro de operaciones más grande y transitado, el Aeropuerto Intercontinental George Bush de Houston.”¹⁰

El 16 de enero del 2004 Continental anunció que Gordon Bethune, presidente del consejo administrativo y director ejecutivo, optó por jubilarse a partir del 31 de diciembre de 2004, y que sus cargos serían ocupados por Larry Kellner, presidente y director operativo.

Seguían los reconocimientos, el 28 de abril del 2004 Continental fue clasificada en la posición número uno en la categoría de mejor aerolínea de Norteamérica, y en la posición número dos en la categoría de mejor aerolínea transatlántica en la encuesta "Aerolínea del año 2004”.

¹⁰ Fuentes, www.continental.com/history, Continental Airlines, New Hire Manual, Houston, 2007.

El 15 de septiembre del 2004 Continental se unió a SkyTeam, la alianza de aerolíneas de más rápido crecimiento en el mundo, que agrupa a nueve aerolíneas internacionales y ofrece 14 320 salidas diarias a más de 650 destinos.

Continental ganó tres de los principales premios "Aerolínea del año 2005" de la OAG, entre ellos el de "Aerolínea del año". Continental Airlines fue nombrada "Aerolínea del año" y "Mejor aerolínea con sede en Norteamérica", en ambos casos por segundo año consecutivo. También fue premiada por tener la "Mejor clase Ejecutiva o Business" por tercer año consecutivo el 20 de mayo del 2005. Los mismos galardones fueron recibidos el 2 de octubre del siguiente año.

El 14 de febrero del 2007 Continental distribuyó 111 millones de dólares en participación de ganancias a sus empleados, la mayor distribución de participación en las ganancias a empleados en la historia de la compañía.

La última actualización destaca que el 11 de marzo del 2008 por quinto año consecutivo, Continental Airlines fue nombrada como la mejor Aerolínea de la revista FORTUNE que anualmente reconoce los méritos adquiridos en la industria de la aviación en la lista de Las Compañías más admiradas del mundo.

Hoy en día, Continental es una de las aerolíneas internacionales líderes en el mundo. Junto con Continental Express y Continental Connection, diariamente ofrece más de 3.100 salidas en América, Europa y Asia, atiende 150 destinos dentro de los Estados Unidos y 136 internacionales, cabe mencionar que cubre destinos más que ninguna otra aerolínea en el mundo. Además llega a 400 destinos más a través de acuerdos con las aerolíneas que integran la alianza SkyTeam

Continental Airlines fue calificada como la aerolínea más admirada en los Estados Unidos en la lista 2007 que publica la revista Fortune sobre las Empresas Más Admiradas de los Estados Unidos. La lista y los artículos correspondientes aparecen en el número del 19 de marzo de Fortune, y también en www.fortune.com.

Continental ocupa el primer puesto en siete de las ocho categorías evaluadas para determinar cuáles son las líneas aéreas más admiradas. Estas categorías son: calidad de sus productos y servicios, administración de personal, calidad del equipo directivo, valor como inversión de largo plazo, innovación, responsabilidad social y aprovechamiento de los activos de la empresa.

Continental también aparece como la décima empresa más admirada en cuanto a la calidad de sus productos y servicios en una lista en la que destacan empresas como FEDEC, Walt Disney, Apple, Whole Foods y United Parcel Service.

2. Continental Airlines en el Ecuador.

“Continental Airlines es una aerolínea Estado Unidense que inició sus operaciones en el Ecuador en 1991 desde Guayaquil a Houston con escala en Panamá, además que es muy importante mencionar que este fue el primer destino que Continental voló en América del Sur. A partir del 2 de junio de 1992 comenzó a volar desde Quito hacia Houston”¹¹.

Cuando fui contratada por Continental Airlines en Enero del 2001, la compañía se encontraba en uno de los mayores apogeos de su historia, venía de años atrás contando con ganancias extraordinarias. Al ser una aerolínea estado unidense contaba con todos los beneficios que cualquier empleado podía contar. Sus ventas iban cada vez más en aumento. Alrededor de abril de ese mismo año, Continental empezó a operar en un avión Boeing 757-200 de alta tecnología hasta Quito con vuelos diarios desde Newark, además que también contaba con vuelos diarios desde ese mismo lugar hasta Guayaquil, las frecuencias a Houston, eran diarias desde Guayaquil y Quito; Continental saboreaba en cada vuelo el triunfo, ya que cada avión estaba más lleno que otro, plazas completamente llenas, no se podían abastecer ante tanta demanda.

Un fatídico ataque terrorista del 11 de septiembre en los Estados Unidos trajo consigo muchas pérdidas, no solo para Continental, sino para todas las aerolíneas en especial

¹¹ Fuentes, www.continental.com/history, Continental Airlines, New Hire Manual, Houston, 2007.

las de bandera estado unidense, ya que sus centros de operaciones justamente se centraban

en dicho país y el gobierno ordenó la suspensión de las frecuencias de vuelos por seguridad, bastó con un par de días de cierre en todos los aeropuertos de Estados Unidos para que dé catastróficos resultados.

Continental Airlines fue una de las primeras aerolíneas en informar recortes de personal, fueron despedidos doce mil empleados alrededor del mundo solo en Continental, incluyendo Ecuador. Aquí hubo un recorte de aproximadamente 60 empleados inmediato a los ataques, incluyendo al gerente general Guillermo Londoño, excelente colaborador de la empresa. Para suplantar su posición la compañía decidió designar un gerente zonal, quien conduciría el manejo de la empresa de tres países donde Continental opera.

Lamentablemente dichos recortes de personal no pararon ahí ya que estos se siguieron dando durante los siguientes años. Aproximadamente 10 meses después de los atentados del 11 de septiembre, se cerró en Quito el centro de reservaciones de Continental, despidiendo a casi 10 empleados más. Era una tarea muy dolorosa para la compañía pero el recorte de presupuesto debía hacerse para que Continental se levantara de esta caída tan fuerte que tuvo en el 2001.

Muy a pesar de Continental, tuvieron que además de reducir personal, reducir frecuencias, a Ecuador le tocó el turno.

Primero se tuvo la buena noticia que Continental operaría en vuelo directo sin escala desde Guayaquil hacia Newark, y se suspenderían la frecuencia desde Quito hacia Newark con parada en Bogotá, se seguiría manteniendo el vuelo directo desde Quito a Houston pero se suspenderían los vuelos diarios desde Guayaquil hasta dicha ciudad y solo lo operara 2 veces a la semana. Hasta que finalmente hubo otro cambio en el año 2007, Continental dejaría de operar en vuelos directos hacia Newark, pero afortunadamente este vez no sería por recortar gastos, al contrario, es por dar un mejor servicio al cliente ya que se construyó una nueva Terminal en Houston que está latinizado, es decir, Continental se encargó que todo lo que exista en esta Terminal sea en inglés y español, brindando facilidad a sus clientes de habla hispana.

Debo decir que a pesar de los obstáculos que Continental encontró en el camino no se ha dado por vencida, ha seguido adelante tratando de ser mejor cada día. Me siento muy orgullosa al haber pertenecido a este selecto grupo de empleados ya que Continental no solo se preocupó en darme el mejor entrenamiento y preparación para un excelente servicio a los clientes, sino que en ella crecí como persona y además me dio ejemplo de lucha y resurgimiento.

Hoy en día para Continental hay muy alentadores horizontes de crecimiento y estoy segura que lo lograrán, porque si ellos me dieron ejemplo de lucha pues seguramente alcanzarán sus objetivos.

CAPITULO III

1. MANUAL INFORMATIVO DE BENEFICIOS DE CONTINENTAL AIRLINES DESDE EL ECUADOR.

1.1 INTRODUCCION

Continental Airlines es una aerolínea que busca expandirse cada vez más hacia más destinos con el fin de brindar un mejor servicio a todos sus usuarios para ello ha realizado un arduo trabajo con un gran grupo de personas capacitadas estudiando infinidad de opciones para conseguir los mejores beneficios para sus clientes ya que están concientes que una aerolínea vive de sus pasajeros.

Por quinto año consecutivo, Continental Airlines fue nombrada como la mejor Aerolínea de la revista FORTUNE que anualmente reconoce los méritos adquiridos en la industria de la aviación en la lista de Las Compañías más admiradas del mundo.

Es gracias a sus pasajeros que han alcanzado tanto éxito y es por ellos mismos por quienes se esfuerzan cada vez en ser mejores, es por esto que quieren dar a conocer a través de este manual los beneficios que tienen para brindarles y seguir premiando su fidelidad.

2 BENEFICIOS

2.1 Línea Gratuita

Para Continental Airlines es un placer poderle simplificar su trabajo para lo cual ha creado para todo el Ecuador su línea gratuita con atención las 24 horas del día los 360 días del año.

No importa en que época del año se encuentre, si necesita saber sobre tarifas, descuentos, itinerarios de vuelos, promociones y variedad de beneficios que Continental tiene para usted lo puede hacer a cualquier hora del día con tan solo llamar al: 1800 222 333

2.2 Frecuencias de vuelos de Continental Airlines desde el Ecuador



Gráfico 3.1 Figura-Aviones de Continental Airlines

Continental Airlines brinda a sus pasajeros que viajen desde el Ecuador la opción de escoger entre vuelos que salgan ya sea desde Quito o Guayaquil hacia la ciudad de Houston; además ofrece las mejores conexiones dentro de los Estados Unidos y resto del mundo.

Las frecuencia y horarios son los siguientes:

VUELO	DESDE	HACIA	SALIDA
654	Quito	Houston	06H40
653	Houston	Quito	17H00
818	Guayaquil	Houston	01H20
810	Houston	Guayaquil	18H00

Es muy importante mencionar que dichos vuelos son diarios y sin escalas, además que ofrece la ventaja a los pasajeros de habla hispana el arribo al aeropuerto Intercontinental George Bush de Houston, en donde sus agentes de migración, empleados de Continental y todo el personal que labora en la Terminal E hablan español. Cabe destacar que la señalización de toda la Terminal está en los dos idiomas.

Así que no se preocupe por cualquier situación que se le presente y piense que el idioma es un problema siempre estará un agente bilingüe para ayudarlo, lo único que tiene que hacer usted es ¡HABLAR ESPAÑOL!

2.3 Vuelos TransAtlánticos

Si su destino final es en Europa, pues Continental Airlines le ofrece la mejor alternativa en conexiones en vuelos TransAtlánticos. Llegamos a un número importante de países dentro de Europa los cuales les daremos a conocer a continuación:

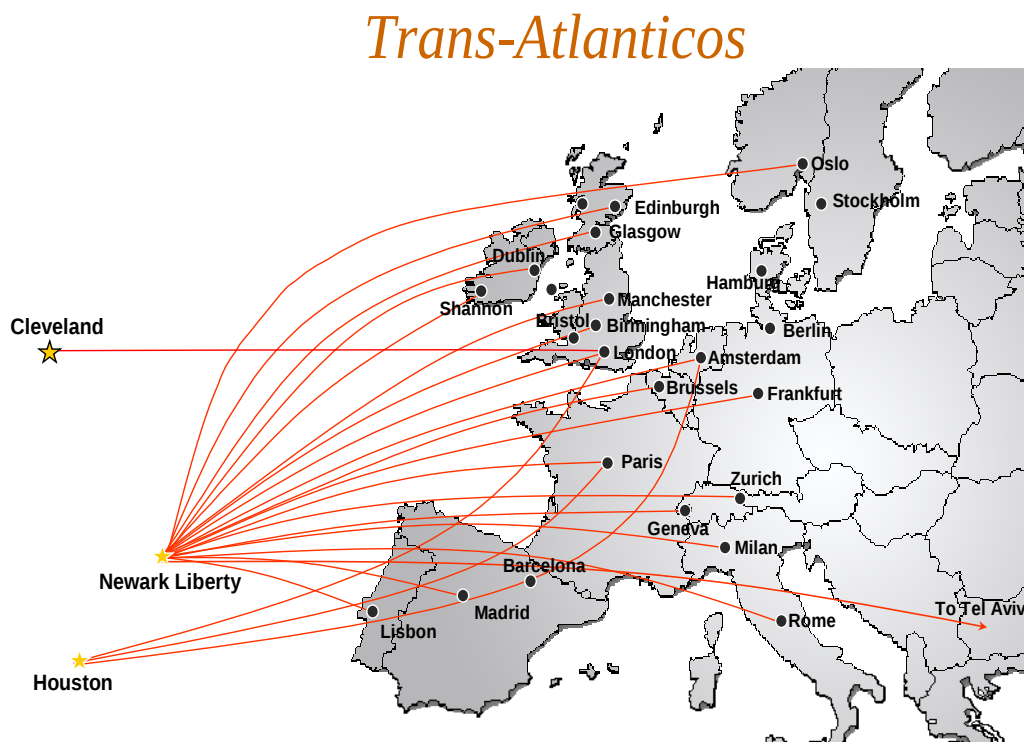


Gráfico 3.1 Figura-Mapa ilustrativo de vuelos Trans-Atlánticos

→ Oslo

→ Glasgow

→ Estocolmo

→ Edimburgo

→ Dublín	→ Frankfurt
→ Shannon	→ París
→ Manchester	→ Zúrich
→ Birmingham	→ Ginebra
→ Londres	→ Milán
→ Hamburgo	→ Roma
→ Berlín	→ Barcelona
→ Amsterdam	→ Madrid
→ Bruselas	→ Lisboa
→	→ Tel Aviv

Para mayor información sobre frecuencia de vuelos TransAtlánticos e itinerarios puede llamar a la línea gratuita 1800 222333.

NOTA: El mapa indica los vuelos que Continental Airlines opera.

2.4 Vuelos TransPacíficos

Si ha planeado su viaje ya sea por negocios o placer a la legendaria China, o que tal al moderno Japón o porque mejor no Hawai!!!!.

Continental le ofrece la mejor opción en vuelos TransPacíficos a los siguientes destinos:

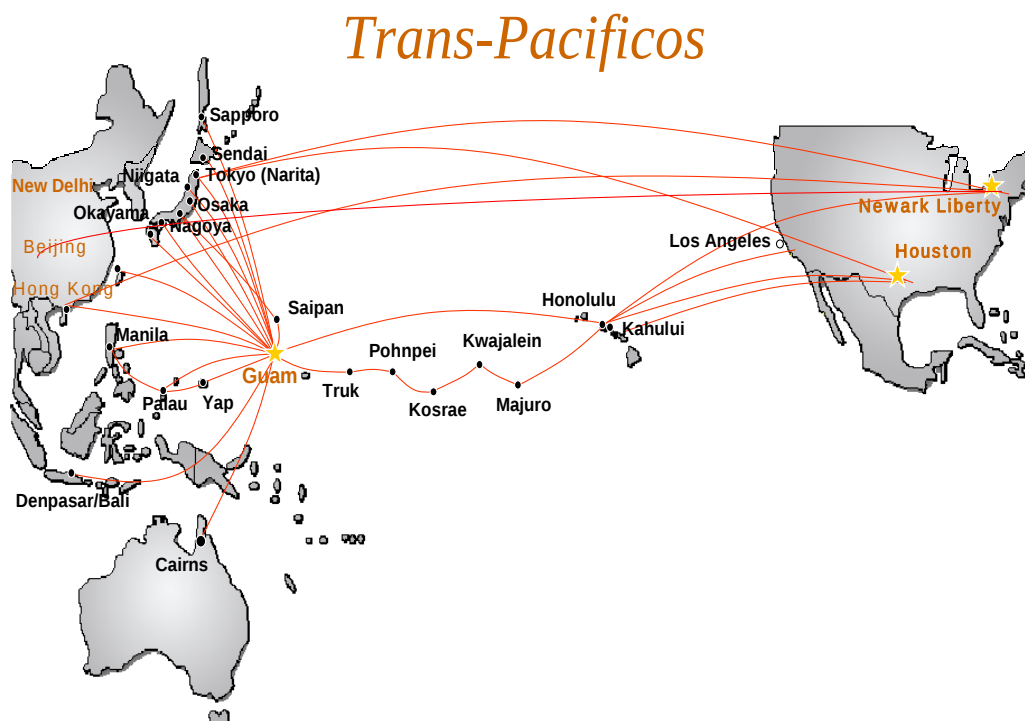


Gráfico 3.3 Figura-Mapa ilustrativo de vuelos Trans-Pacíficos

- | | |
|-----------------|---------------|
| → Pekín-Beijing | → Nueva Delhi |
| → Hong Kong | → Honolulu |
| → Narita | → Kahului |

Importante

Si sus vuelos son a Hong Kong, Narita o Pekín y su vuelo desde Ecuador no conecta,
Continental le tiene una gran noticia

Continental Airlines cubre una noche de alojamiento ya sea en Houston o Newark.

Si desea tener mayor información sobre este gran beneficio puede contactar con cualquier agente de Continental Airlines en sus oficinas de venta de tickets o con su agente de viajes preferido.

Para mayor información sobre frecuencia de vuelos TransPacíficos e itinerarios puede llamar a la línea gratuita 1800 222333.

NOTA: El mapa indica los vuelos que Continental Airlines opera y ciertos destinos del SkyTeam.

2.5 Terminal “E” del Aeropuerto Intercontinental George Bush de Houston

“Continental Airlines, inauguró el 6 de enero del 2004 su nueva Terminal E de 23 salas en el Aeropuerto Intercontinental George Bush de Houston, el mayor centro de conexiones que opera la aerolínea.”¹²

¹² Fuente, www.continental.com.



Gráfico 3.4 Figura-Pasillos de la Terminal “E” del Aeropuerto Intercontinental de Houston

“El nuevo edificio de 55,700 m² le ofrece a los pasajeros mayor comodidad y facilidad de desplazamiento en un diseño moderno, y al mismo tiempo le permitirá a Continental contar con una plataforma para expandir su servicio internacional.”¹³

¹³ Fuente, www.continental.com.



Gráfico 3.5 Figura-Área de desplazamiento de pasajeros de la Terminal “E” .

Continental adoptó elementos de diseño arquitectónico de la reciente y exitosa ampliación de su terminal en el aeropuerto internacional Liberty de Newark, con lo cual se logra una experiencia más consistente para aquellos pasajeros que viajan con frecuencia por Continental.

El centro del edificio alberga el salón Presidents Club más grande del mundo. Cuenta con tres niveles y una superficie de 2,320 m², y brinda una espectacular panorámica de las operaciones del aeropuerto gracias a sus ventanales de piso a techo, 60 cubículos

privados para negocios y duchas disponibles para los pasajeros de BusinessFirst procedentes del extranjero. Continental encomendó a Westfield Concession Management la supervisión de los restaurantes y tiendas en la Terminal E. La elección se basó en los excelentes resultados que ha logrado Westfield en la Terminal C del aeropuerto Liberty de Newark, que le hicieron ganar el reconocimiento del Airport Council International al "Mejor Programa de Tiendas/Establecimientos Especializados.

A la Terminal E se puede acceder desde el estacionamiento anexo a la cara este de la Terminal C, y también está conectada al Pabellón Sur de la Terminal C. Los pasajeros que viajen desde la ciudad de Houston encontrarán 2,500 nuevos cajones de estacionamiento en el estacionamiento principal de la terminal.

Continental dispone de 100 salas en el aeropuerto para dar cabida al crecimiento futuro; en la actualidad esta aerolínea cuenta con más de 665 salidas diarias a más de 157 destinos desde este aeropuerto, siendo 51 a América Latina. Las operaciones de Continental en Houston hacen de este aeropuerto el cuarto mayor centro de conexiones en Estados Unidos, con base en el número de pasajeros que abordan ahí cada año, y este se ha convertido en un punto clave de conexiones para desplazarse hacia Europa, América Latina y el Pacífico.



Gráfico 3.6 Figura-Puerta de Embarque de Continental Airlines de la Terminal “E” del Aeropuerto Intercontinental de Houston

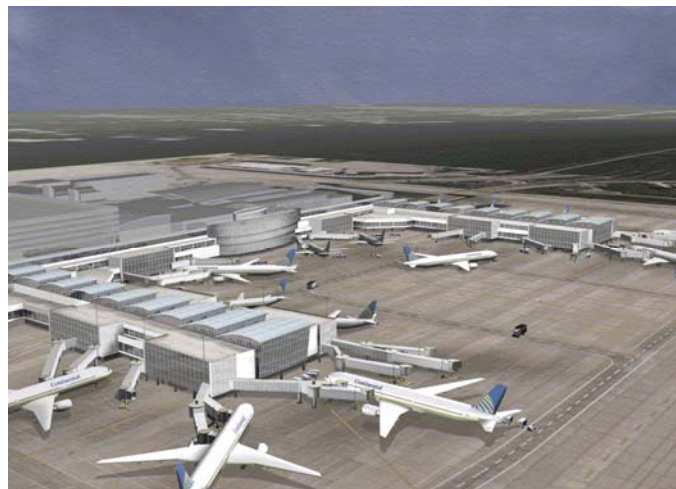


Gráfico 3.7 Figura-Vista aérea de la Terminal “E” del Aeropuerto Intercontinental de Houston.

La ciudad de Houston construyó un nuevo edificio adjunto para inspección federal (migración y aduanas), cuya inauguración fue a principios del año 2005 lo que permite a Continental manejar todas sus llegadas internacionales en la Terminal E de manera ágil y eficaz.



Gráfico 3.8 Figura-Entrada Internacional (Migración) del Aeropuerto Intercontinental de Houston.



Gráfico 3.9 Figura-Salida de migración del Aeropuerto Intercontinental de Houston.

Se ha tenido en cuenta el gran flujo de pasajeros de habla hispana y es ya común ver dentro de la nueva Terminal señalización en inglés y español, además que todo su personal habla los dos idiomas incluyendo agentes de migración y aduanas.

La construcción de la Terminal E se da luego de la terminación, en el año 2001, de un tercer pabellón en la Terminal C de Continental en el aeropuerto Internacional Liberty de Newark, y la conclusión, en 1999, del Pabellón D en el aeropuerto internacional Hopkins de Cleveland. En total, Continental ha invertido más de mil millones de dólares en el mejoramiento de sus terminales en sus tres centros de conexiones en los Estados Unidos.

2.6 Acumulación de millas

Continental Airlines creó en el año de 1987 su programa de acumulación de millas OnePass con el fin no solo de crear fidelidad en sus pasajeros si no también la oportunidad de acumular valiosas millas por cada viaje que realice con Continental Airlines y no solo con ellos sino también con los miembros de la alianza SkyTeam.

El único requisito que usted necesita para pertenecer a OnePass es muy fácil, solo debe tener planificado su viaje con Continental Airlines y LISTO.

Bienvenido al fabuloso mundo de acumulación de millas.



Gráfico 3.10 Figura-Emblema del sistema de acumulación de millas de Continental Airlines.

2.6.1 Ventajas

Si usted acumuló el total de millas requeridas como por ejemplo a Estados Unidos (35.000) pues puede canjear por un pasaje aéreo GRATIS.

2.6.2 Más beneficios OnePass

Además si es pasajero frecuente le ofrecen otra novedad, la oportunidad de pertenecer a su selecto grupo de pasajeros Elite, ¿Cómo lograrlo?, es muy fácil:

Millas o Segmentos Pagados/Volados Requeridos de Ene-Dic		
STATUS	MILLAS ELITE	SEGMENTOS
PLATINUM	75,000 millas	90
GOLD	50,000 millas	60
SILVER	25,000 millas	30

Gráfico 3.11 Figura-Gráfico de adquisición de estatus Elite en Continental Airlines”

2.6.3 Ventajas Elite

Las ventajas de miembros Elite son fabulosas ya que pueden recibir hasta un 125% de bonificación en millas sobre sus viajes, además que podría beneficiarse de ascensos de clase gratis a clase ejecutiva. Además tiene la opción de llevar hasta 2 maletas de 70 libras cada maleta.



Gráfico 3.12 Figura-Tarjetas por estatus Elite

Importante

Continental Airlines además de ofrecerle todas estas grandes ventajas al ser miembro de su sistema de acumulación de millas OnePass todavía tiene algo más.

Sus millas nunca expiran.

2.7 Pasajeros Frecuentes.

2.7.1 Latin Portafolio

Otra de las ventajas a la que usted puede acceder al pertenecer a este sistema de acumulación de millas es al Latin Portafolio.

¿Qué es el Latin Portafolio?

El Latin Portafolio es un sistema de cupones que usted adquiere para gozar de más beneficios.

Continental Airlines pone a disposición de sus clientes dos tipos de Latin Portafolio:

EXECUTIVE COLLECTION

VENTAJAS

- Bonificación de 7.500 millas
- Certificados de ascensos de clase
(sujeto a disponibilidad)
todo
- Pases a Presidents Club (sala VIP)
- Certificado de viaje para acompañante
- Certificado de descuentos para viajes
- Ascensos de clase y descuentos
en Hoteles y Rentadoras de autos.

PREMIUM COLLECTION

VENTAJAS

Estatus Silver Elite más
beneficio de Executive
Collection

Puede adquirir su Executive Collection por tan solo USD99,00 más impuestos, y su Premium Collection por USD199,00 más impuestos.

Es muy importante tener en cuenta que el Latin Portafolio solo se lo puede adquirir en cualquier oficina de tickets de Continental Airlines o también puede preguntar a su agente de viajes preferido.

Usted puede obtener su cuenta OnePass tan solo contactando con alguno de los agentes de Continental Airlines en oficina de venta de tickets o llamando a su línea gratuita 1800-222333.

2.7.2 Beneficios para empresas.

Continental Airlines también ha creado un plan muy especial para empresas, ya sea grande o pequeña.

¿Desea saber de que se trata?

Existen dos tipos de planes:

Upfront: Recomendado para grandes empresas

Reward One: Recomendado para empresas pequeñas

2.7.2.1 Ventajas

UPFRONT

El cliente o empresa recibe un porcentaje de descuento, en el momento de la emisión del boleto. El porcentaje de descuento varía de acuerdo a la ruta y al valor de la tarifa.

Detalles importantes:

- ➔ Programa exclusivo de Continental Airlines
- ➔ Ofrece de un 2% a un 10% de descuento.
- ➔ Se requiere una inversión mínima anual de USD15,000.00.
- ➔ El descuento será aplicado en las siguientes rutas.

Ciudad de Origen:

Guayaquil/Quito

Ciudades de Destino:

Continental System-Wide*(excepto PTY)

Houston

- ➔ Los boletos deberán ser emitidos en Ecuador por las agencias autorizadas únicamente.
- ➔ El descuento será aplicado solamente en tarifas de punto a punto tomando siempre en consideración las ciudades de origen y destino aprobadas.

REWARDONE

El cliente o empresa acumula puntos por los viajes realizados por sus empleados inscritos.

Detalles importantes:

- ➔ Para empresas de 5 a 100 empleados. Con pequeña o mediana inversión en viajes.
- ➔ La empresa gana puntos por los viajes de sus empleados en Continental Airlines o Continental Express.
- ➔ Gana 1 punto por cada USD1,000.00 en viajes desde/hacia Houston, Cleveland o Newark en clase “V” o superior.
- ➔ Gana 2 puntos por cada USD1,000.00 en viajes desde/hacia el resto de rutas en clase “V” o superior.
- ➔ Los puntos pueden canjearse por:
 - ➔ Membresía Anual a la Sala Presidents Club
 - ➔ Estatus OnePass Silver Elite
 - ➔ Ascensos de Clase Sujetos a Espacio a Clase Business o Business First
 - ➔ Boletos gratis alrededor del mundo.
- ➔ Los valores y rutas de los viajes de los empleados de la empresa serán rastreados a través de su número de cuenta de Viajero Frecuente “OnePass”.
(Previa lista dada por la empresa).

2.7.3 Alinza SkyTeam.

El 15 de septiembre del 2004 Continental se unió a SkyTeam, la alianza de aerolíneas de más rápido crecimiento en el mundo, que agrupa a once aerolíneas internacionales y ofrece 14 320 salidas diarias a más de 660 destinos.



Gráfico 3.13 Figura-Miembros del Skyteam.

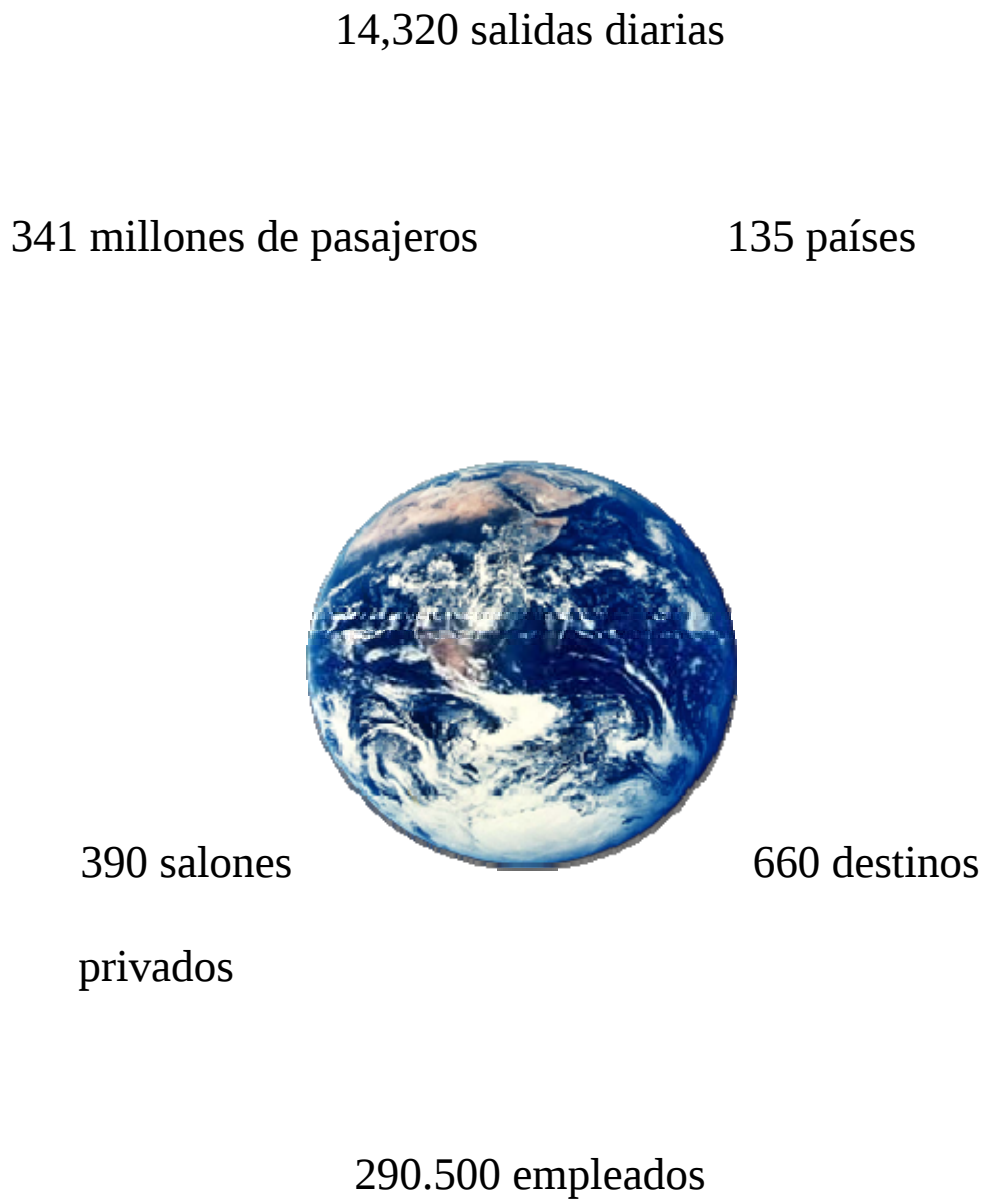


Gráfico 3.14 Figura-Ilustración de beneficios alrededor del mundo.

Si usted realiza viajes con cualquiera de estas aerolíneas también acumula millas en su cuenta OnePass, solo tiene que solicitar el ingreso de su número de cuenta en su

reserva e inmediatamente acumula, o si quiere canjear sus millas por boletos premio, pues lo puede hacer también.

2.8 Tarjeta Afinidad

Además de dar millas a sus pasajeros por vuelos que realicen, también da millas por consumos.

Continental Airlines en el año 2007 llegó a un acuerdo con PacifiCard para otorgar a sus clientes la opción de adquirir la tarjeta de crédito PacifiCard OnePass, la misma que es muy ventajosa ya que al momento de hacer sus consumos gana millas.



Gráfico 3.15 Figura-Tarjeta Afinidad de Continental Airlines

Para poder adquirir este beneficio puede ponerse en contacto con cualquier agente de Continental Airlines en oficina de venta de tickets o cualquier representante de PacifiCard.

2.9 Descuentos Especiales

Continental le ofrece grandes ventajas en descuentos especiales los mismo que se dividen de la siguiente manera:

- **Estudiantes:** Los estudiantes reciben un descuento del 25% en sus pasajes a Estados Unidos, Canadá, México, Europa, Tel Aviv y Asia.

Condiciones: El pasajero debe presentar visa de estudiante o matrícula de la entidad donde estudiará. No hay máximo de edad. Paradas no permitidas

- **Discapacitados:** Reciben un descuento del 50% en sus pasajes a Estados Unidos, Canadá, México, Europa, Tel Aviv y Asia.

Condiciones: Presentar certificado emitido por la CONADIS.. Paradas solo si la tarifa permite.

- **Menores de 25 años:** Reciben un descuento del 25% en sus pasajes a Europa, Tel Aviv y Asia.

Condiciones: Tienen que ser mayores de 12 años y menores de 25 años. No importa nacionalidad. Parada solo si la tarifa permite.

- **Tercera Edad:** Reciben descuento del 50% en sus pasajes a Estados Unidos, Canadá, México, Europa, Tel Aviv y Asia.

Condiciones: Ecuatorianos mayores de 65 años o residentes en Ecuador con documento legal.

Importante: Tener en cuenta que dichos descuentos solo serán aplicadas en tarifas publicadas mas no en tarifas promocionales. Las tarifas están sujetas a cambio sin previo aviso. Continental garantiza sus tarifas hasta por 24 horas.

2.10 Beneficios Especiales

2.10.1 Boletos Pre-pagados

Continental Airlines ofrece a sus clientes la ventaja de poder Pre-pagar sus boletos.

¿Cómo hacerlo?

Es muy fácil. Tan solo tiene que acercarse a cualquier oficina de venta de tickets de Continental Airlines o a su agente de viajes y comprar el boleto.

¿Cómo funciona?

Los boletos Pre-pagados o boleto situado tienen la ventaja de que este puede ser comprado en cualquier parte del mundo y salir desde cualquier punto; por ejemplo un pasaje puede ser comprado en los Estados Unidos por cualquier persona y ser entregado en Ecuador a la persona que realizará el viaje.

¿Qué necesita?

La persona que compra el boleto tan solo necesita el nombre completo y número de identificación de quien realizara el viaje.

Para tener en cuenta:

- ➔ Una vez situado un boleto no se pueden solicitar cambios de nombre ni se lo puede anular.
- ➔ Se podría solicitar reembolso (si aplicara)
- ➔ Cualquier cambio de ruta o fecha se lo deberá realizar una vez emitido el boleto y está sujeto a penalidad o a revisión tarifaria (si aplicara).
- ➔ El valor de servicio de boleto situado es de USD40,00 más impuestos.

2.10.2 Sillas de Ruedas.

Continental Airlines no solo se preocupa en brindar un buen servicio a sus pasajeros regulares sino también a pasajeros que tengan necesidades como discapacitados y tercera edad con su servicio especial de sillas de ruedas.

El beneficio al recibir este servicio es muy importante tanto para la persona que hará uso del mismo como para sus familiares ya que en todo momento tendrán la confianza y tranquilidad que serán atendidos.

El beneficio consiste en:

- ➔ Silla de ruedas en el Aeropuerto
- ➔ Sillas de ruedas a bordo del avión.
- ➔ Manejo de sillas de ruedas del pasajero.
- ➔ Si el pasajero tuviera un vuelo de conexión el personal de la aerolínea se encarga de llevarlo a su siguiente puerta de embarque.

2.10.3 Menores no acompañados.

Si un niño desea viajar solo puede hacerlo, pero es muy importante tener en cuenta las siguientes condiciones:

- ➔ Para vuelos directos debe tener un mínimo de 5 años
- ➔ Para vuelos con conexiones debe tener un mínimo de 7 años.

Para aceptar un menor no acompañado Continental Airlines Aeropuerto requiere la siguiente información:

- ➔ Nombre de la persona que lleva al menor al aeropuerto.
- ➔ La dirección y número de teléfono de esta persona
- ➔ Nombre de la persona que recibirá al menor.
- ➔ La dirección y número de teléfono de casa y oficina de esta persona.

Cuando el menor llega a su destino se solicitará a la persona que lo recibe su identificación para asegurar que es la persona indicada.

Así que si desea mandar a su hijo de vacaciones donde algún familiar Continental Airlines le ofrece la manera más fácil, cómoda y segura para su tranquilidad.

2.10.4 Mascotas

Además también ofrecemos un servicio especial de mascotas.

¿De qué se trata?

Está permitido que viajen cachorros pequeños en cabina previa reservación y cargo respectivo. Si desea mandar mascotas grandes debería consultar con el departamento de carga.

La reservación la puede hacer en cualquier oficina de venta de tickets o a su línea gratuita 1800-222333.

2.10.5 Comidas Especiales.

Que hermoso es viajar, pero sobre todo cuando hacemos nuestro pedido de comida a bordo.

¿Qué tipo de comidas Continental ofrece a sus pasajeros?

- ➔ Vegetariana Estricta
- ➔ Vegetariana Ovo Láctea

- ➔ Baja en grasas
- ➔ Baja en calorías
- ➔ Baja en glucosa
- ➔ No lactosa
- ➔ Baja en sodio
- ➔ Kosher
- ➔ Mariscos
- ➔ Plato de fruta
- ➔ Vegetariana Asiática
- ➔ Hindú
- ➔ Comida para niño
- ➔ Comida para bebé.

No se puede esperar algo mejor, Continental Airlines piensa hasta en el más mínimo detalle para que disfrute en totalidad de su vuelo.

Para poder hacer su solicitud de comidas especiales puede contactarse con cualquier agente de oficinas de ventas de tickets de Continental Airlines o llamando a su línea gratuita 1800-222333.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Durante el desarrollo de esta tesis se pudo ver la gran labor que cumple tanto la IATA como la OACI, las grandes responsabilidades que estas tienen al manejar toda la aviación internacional, pero que gracias a su gran trabajo la satisfacción no solo es de las aerolíneas si no de la población mundial ya que gracias a ellos podemos contar con lo que hoy en día es el transporte más rápido y seguro del mundo.

Continental Airlines, a pesar de haber tenido momentos muy duros que afrontar durante toda su historia ha sabido sobrellevar las situaciones de manera inteligente y no decayó, siempre luchó por sus objetivos hasta llegar a ser lo que es hoy en día, una de las aerolíneas más importantes del mundo.

Sin duda es importante tener muy en cuenta las necesidades de las personas para poderlas atender. En este caso para la elaboración del Manual de Beneficios se vió la necesidad de información ya que en muchos casos las personas pierden sus beneficios al no tener conocimiento de los mismos.

Además hace falta mencionar que lamentablemente no todas las aerolíneas cuentan con algún tipo de folletos informativos o manuales en donde indiquen los beneficios para clientes para lo que es necesario recomendar que busquen algún tipo de medio ya que de esta manera no solo crearán fidelidad en sus pasajeros sino la satisfacción de cumplir con sus obligaciones y además obtener los frutos que este pequeño detalle traerá consigo.

BIBLIOGRAFÍA

La siguiente es la referencia básica para obtener información para el desarrollo de ésta tesis.

- Vallejo, Raúl. *Manual de Escritura Académica*. Quito. Biblioteca general de Cultura, 2006.
- Castell, Roberto *et al.* *Diccionario Enciclopédico Hachette Castell*. Madrid. Ediciones Castell. 2004.
- Continental Airlines. *Mundo Continental*. Houston. Continental Airlines. 2007.
- Continental Airlines. *New Hire Training (Entrenamiento exclusivo para empleados de Continental Airlines)*. Houston. Continental Airlines. 2007.
- Daholá, Jorge. *Elementos Turísticos. Economía, comunicación, alimentos, bebidas, líneas aéreas, hotelería*. Quito. Edición Trillar. 2003.
- L. Foster, Dennis. *Introducción a los viajes y al turismo*. México. Ediciones Grijalbo. 2003.
- L. Foster, Dennis. *Ventas y Mercadotecnia para el profesional de Turismo*. México. Ediciones Grijalbo. 2003.
- One Pass. www.continental.com. Acceso Agosto de 1991.
- Latin America benefits, Ecuador. www.continentalairlines.com. Acceso Abril del 2008.
- Skyteam. www.continentalairlines.com. Acceso Marzo del 2008.
- IATA. www.wikipedia.org.es . Acceso Marzo del 2008.

- La industria aerocomercial. www.wikipedia.org.es. Acceso Abril del 2008.
- Transporte aéreo. www.wikipedia.org.es. Acceso Abril del 2008.

DISEÑO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DE LICENCIATURA EN TURISMO

TITULO DE TESIS

“Manual informativo de beneficios de Continental Airlines desde el Ecuador”.

1. INTRODUCCION.

Continental Airlines es una aerolínea Estado Unidense que inició sus operaciones hacia el Ecuador en 1991 desde Guayaquil a Houston con escala en Panamá, además que es muy importante mencionar que este fue el primer destino que Continental voló en América del Sur. A partir del 2 de junio de 1992 comenzó a volar desde Quito hacia Houston.

Es una aerolínea que busca expandirse cada vez más hacia más destinos con el fin de brindar un mejor servicio a todos sus usuarios para ello ha realizado un arduo trabajo con un gran grupo de personas capacitadas estudiando infinidad de opciones para conseguir los mejores beneficios para sus clientes ya que están concientes que una aerolínea vive de sus pasajeros.

Es principalmente por esta razón que he visto importante dar a conocer mediante un **“MANUAL INFORMATIVO DE BENEFICIOS DE CONTINENTAL AIRLINES DESDE EL EUCADOR”**, todas las ventajas que reciben las personas al momento no solo de organizar sus viajes con Continental Airlines y miembros del Skyteam, sino también cuando realizan compras, y también antes, durante y después de su vuelo.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Lo que se pretende es facilitar a los pasajeros que residen en el Ecuador informarse sobre los beneficios que podrían adquirir al momento que deciden viajar con Continental Airlines.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Lograr que todas las personas que viajan desde el Ecuador tengan un mayor conocimiento de las ventajas de viajar por Continental Airlines.
- Involucrar a las agencias de viajes para que brinden mayor información de los beneficios al cliente.
- Elaborar un manual claro y concreto para facilitar una mayor comprensión de dichos beneficios.
- Satisfacer las necesidades de los usuarios.

3. MARCO TEÓRICO.

Como un concepto general se puede decir que un MANUAL es un libro o un folleto en el que se compendia lo más sustancial de una materia, es decir una breve y sumaria exposición escrita de lo más importante de un tema específico.

Existe una gran variedad de manuales, en este caso nos referiremos a un manual turístico el mismo que detalla todos sus servicios como por ejemplo alimentos y bebidas, hotelería, guianza ya sea urbana o rural, economía turística, etc, pero en este caso específico nos centraremos exclusivamente con lo que tiene que ver aviación ya que esto nos ayudará a tener una idea mas clara de la generalidad en cuanto a aerolíneas se refiere.

Actualmente dentro de un mundo globalizado, podemos contar con gran cantidad de aerolíneas que brindan servicios a prácticamente todas partes del mundo. Cada línea aérea tiene sus propias políticas, servicios, frecuencias, etc. haciendo de esta manera a cada una de ellas única.

Las líneas aéreas se encuentran reguladas por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional, (en inglés International Air Transport Association o IATA) la misma que fue fundada en La Habana, Cuba, en abril de 1945. Es el instrumento para la cooperación entre aerolíneas, promoviendo la seguridad, fiabilidad, confianza y economía en el transporte aéreo en beneficio de los consumidores de todo el mundo.

La industria de transporte aéreo internacional es ahora más de 100 veces mayor que en 1945. En esa fecha, se movilizaban anualmente en el mundo sólo 9 millones de pasajeros. Hoy, en un año, se mueven 1,800 millones de pasajeros. Pocos sectores pueden igualar el dinamismo de ese crecimiento que habría sido mucho menos espectacular sin las normas, prácticas y procedimientos desarrollados por la IATA. En la actualidad cuenta con 260 miembros de más de 130 países de todo el mundo, que transportan el 94% del tráfico internacional a nivel mundial.

Se considera transporte aéreo a toda actividad cuyo fin sea el traslado de pasajeros o carga, mediante una aeronave, de un lugar a otro.

La industria aeronáutica tiene altos costos fijos y una demanda muy variable, sensible a los ciclos de la economía y a factores externos.

Es un mercado muy competitivo, lo que incentiva guerras de precios y competencias por itinerarios, haciendo quebrar a quienes no tienen una estrategia de negocio inteligente basada en la flexibilidad y la eficiencia.

De hecho, la industria ha acumulado millonarias pérdidas en los últimos años producto de la competencia, pero también de los atentados terroristas (9/11) y el alza en el valor del petróleo, por lo que las aerolíneas se han visto en la obligación de buscar estrategias para captar la mayor cantidad posible de personas para el uso de sus servicios y retención de clientes.

En cuanto a aerolíneas Norte Americanas que operan en el Ecuador contamos con tres que son Continental Airlines, American Airlines y Delta y que afortunadamente de la primera conoceremos los beneficios que brinda al público en general al momento de usar sus servicios.

Continental Airlines es una aerolínea Estado Unidense que inició sus operaciones hacia el Ecuador en 1991 desde Guayaquil a Houston con escala en Panamá, además que es muy importante mencionar que este fue el primer destino que Continental voló en América del Sur. A partir del 2 de junio de 1992 comenzó a volar desde Quito hacia Houston.

En cuanto a beneficios podría decir que Continental Airlines ofrece su sistema de acumulación de millas One Pass el mismo que se lo adquiere sin ningún valor, el único requisito para adquirirlo es tener su viaje con dicha aerolínea. Se irá adquiriendo un status de acuerdo a la frecuencia de viajes que tenga, los cuales son Silver, Gold y Platinum, pudiendo adquirir grandes ventajas al pertenecer a este selecto grupo. Para llegar a estos niveles se requiere de segmentos y millas voladas, dichas millas tienen una valoración especial. Una vez que adquiere una cantidad de millas específicas puede acceder automáticamente a viajes gratis con el pago únicamente de impuestos. La línea aérea ha hecho posible simplificar la adquisición de dichos boletos premio que se lo puede conseguir con una simple llamada telefónica, sin necesidad de pasar por un fastidioso trámite o conseguir autorizaciones.

No solo estos beneficios obtiene al momento de viajar por Continental Airlines sino que también al momento de pertenecer al sistema de acumulación de millas se puede adquirir un Latin Portafolio o Portafolio de viaje, el cual es un sistema de cupones, cada cupón tiene un beneficio como por ejemplo ascensos de clase, descuentos en boletos aéreos, acompañantes, reasorts, rentadoras de autos, entradas gratis a las salas V.I.P de Continental Airlines y mucho mas.

Continental Airlines tiene el orgullo de pertenecer a la alianza más grande en el mundo de aerolíneas llamada Skyteam, lo cual permite brindar un mejor servicio hacia más destinos y además con la ventaja de acumular millas en su misma cuenta de One Pass.

Esta aerolínea ha querido seguir premiando a sus clientes no solo con beneficios, si los podemos llamar internos, ya que además ha firmado un convenio con Pacificard para dar millas por consumos.

Y todavía podría seguir hablando de más beneficios como por ejemplo de descuentos para estudiantes, menores de 25 años y personas de la tercera edad a todas partes donde Continental Airlines opera.

Además ofrece descuentos especiales en hoteles en Ecuador y Estados Unidos.

Cuenta también con un sistema de pre-chequeo, es decir adquirir su pase de abordar con anterioridad para facilidad de los clientes.

Para las personas que tengan empresas y viajen frecuentemente, se ha creado dos sistemas importantes de beneficios denominados Upfront y Reward One, obteniendo de esta manera grandes ventajas ya sea el negocio grande o pequeño.

Dentro de sus beneficios cuenta también con servicio de sillas de ruedas, servicio especial para menores no acompañados, mascotas, además que también facilita la compra de boletos aéreos para que sean entregados en cualquier parte del mundo. También cuenta con su línea gratuita con atención las 24 horas del día los 365 días del año sin excepción. Además que ahora ya no es difícil solicitar un menú especial en sus viajes ya que también cuenta con el servicio de comidas especiales.

Toda aerolínea tiene el gran concepto de que si existen es gracias a las personas que adquieren sus servicios, y para haber logrado todo lo antes expuesto Continental Airlines ha hecho un estudio arduo conjuntamente con un selecto grupo de personas capacitadas para poder lograr de esta manera, brindar los mejores beneficios al público en general para que cada día sean más personas que prefieran volar con ellos.

4. CAPITULO I

Introducción

Aviación

Líneas Aéreas mas importantes en el mundo

Líneas Aéreas que operan desde el Ecuador.

5. CAPITULO II

Continental Airlines

5.1.1 Continental Airlines en el Ecuador.

6. CAPITULO III

Manual Informativo de beneficios de Continental Airlines desde el Ecuador.

6.1.1 Beneficios

6.1.2 Frecuencia de Continental Airlines desde el Ecuador.

6.1.3 Vuelos Trans-Atlánticos

6.1.4 Vuelos Trans-Pacíficos

6.1.5 Conexiones

6.1.6 Terminal “E” del Aeropuerto Intercontinental de Houston.

6.1.7 Acumulación de millas

6.1.8 Pasajeros frecuentes

6.1.9 Premios.

6.1.10 Afiliación tarjeta Afinidad.

6.1.11 Descuentos Especiales

6.1.11.1 Condiciones

6.1.12 Beneficios Especiales

6.1.12.1 Sillas de ruedas

6.1.12.2 Menores no acompañados

6.1.12.3 Mascotas

6.1.12.4 Boletos Pre-Pagados

6.1.12.5 Comidas especiales

6.1.12.6 Línea Gratuita.

7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8 BIBLIOGRAFÍA.

9 METODOLOGÍA.

La investigación propuesta es de Metodología Deductiva. Se utilizarán herramientas básicas para dicha investigación basándose principalmente en:

- Entrevistas al personal del departamento de Ventas de Continental Airlines quienes son los más idóneos en dar a conocer información de primer orden en cuanto a beneficios se refiere por parte de la aerolínea para de esta manera brindar garantía en la información que se dará a conocer en el manual.
- Encuestas al público en general para confirmar el hecho de que es necesario contar con un manual práctico que brinde información de las grandes ventajas que brinda Continental Airlines a las personas que optan por adquirir sus servicios.
- Es importante también la investigación bibliográfica relacionada con el tema turístico y de aviación.

10 ANALISIS PREVIO DE LA SITUACIÓN A INVESTIGARSE.

10.1 FORTALEZAS

- Comodidad en obtener información clara y concreta
- Al alcance del público en general
- Atención a todos los segmentos de mercado

- Garantía en información de beneficios que se dará a conocer dentro del manual.

10.2 OPORTUNIDADES

- Dar a conocer el verdadero beneficio al momento de viajar con Continental Airlines
- Facilidad para los pasajeros al momento de obtener beneficios
- Los beneficios se otorgará a absolutamente todas las personas que cumplan con las condiciones requeridas.
- Las condiciones para obtener beneficios son muy sencillas
- Brinda la facilidad de organizar viajes.

10.3 DEBILIDADES

- Falta de canales de distribución
- Inconstancia en la actualización de datos
- Falta de conocimiento por parte de agentes de viajes

10.4 AMENAZAS

- Mejor oferta por parte de la competencia.
- No tener un conocimiento claro

- No dar la información correcta a pasajero

11 BIBLIOGRAFÍA

La siguiente es la referencia básica para obtener información para el desarrollo de ésta tesis.

- Vallejo, Raúl. *Manual de Escritura Académica*. Quito. Biblioteca general de Cultura, 2006.
- Castell, Roberto *et al.* *Diccionario Enciclopédico Hachette Castell*. Madrid. Ediciones Castell. 2004.
- Continental Airlines. *Mundo Continental*. Houston. Continental Airlines. 2007.
- Continental Airlines. *New Hire Training (Entrenamiento exclusivo para empleados de Continental Airlines)*. Houston. Continental Airlines. 2007.
- Daholá, Jorge. *Elementos Turísticos. Economía, comunicación, alimentos, bebidas, líneas aéreas, hotelería*. Quito. Edición Trillar. 2003.
- L. Foster, Dennis. *Introducción a los viajes y al turismo*. México. Ediciones Grijalbo. 2003.
- L. Foster, Dennis. *Ventas y Mercadotecnia para el profesional de Turismo*. México. Ediciones Grijalbo. 2003.
- One Pass. www.continental.com. Acceso Agosto de 1991.
- Latin America benefits, Ecuador. www.continentalairlines.com. Acceso Agosto de 1991.

- Skyteam. www.continentalairlines.com. Acceso Junio del 2004.
- IATA. www.wikipedia.org.es . Acceso Mayo del 2006
- La industria aerocomercial. www.wikipedia.org.es. Acceso Mayo del 2006
- Transporte aéreo. www.wikipedia.org.es. Acceso Mayo del 2006.

12. PRESUPUESTO

En relación a la investigación en cuanto a costos para la realización de la tesis propuesta los gastos se detallan a continuación:

PRESUPUESTO	
Hojas para encuestas	USD 2.00
Edición de fotografías ilustrativas	USD 20.00
Diseño gráfico	USD 90.00
Impresión de Tesis	USD 50.00
Empastar Tesis	USD 50.00
Edición de Manual Informativo	USD 250.00
Gastos de transportación	USD 30.00
Imprevistos	USD 30.00
TOTAL	USD 542.00