

# AeroGal

AEROLINEAS GALAPAGOS

## Mercado

Un servicio personalizado al cliente y tarifas justas son los aspectos que han aportado para el crecimiento vertiginoso de Aerogal en los últimos 5 años. Estos aspectos la han convertido actualmente en la única aerolínea de bandera ecuatoriana que vuela al exterior en forma regular y que cubre 5 rutas domésticas. Al iniciar sus operaciones en el 2002, la empresa embarcaba 700 pasajeros al mes; hoy traslada a más de 90.000 mensuales.

Aerogal es una empresa comprometida con la conservación del ecosistema de las Islas Encantadas y el fomento al turismo sustentable en el país. Uno de los mayores logros en este sentido es haber editado y puesto a disposición de ecuatorianos y extranjeros el libro *Galápagos*, una muestra impresionante de la flora y fauna que vive en la reserva marina del Archipiélago. Todo lo recopilado por este concepto se entrega a la Fundación World Wildlife Foundation (WWF), que ejecuta planes de conservación de

reos de pasajeros y de carga entre el continente y Galápagos. Empezó con 2 aviones Dornier DO-28-D2, y realizó vuelos hacia el Oriente ecuatoriano para satisfacer las demandas de las compañías petroleras y de construcción de carreteras en esa región.

Entre 1993 y 1995, adquirió 3 aviones Fairchild f-27 para cubrir las rutas Quito, Cuenca, Lago Agrio y Coca. En septiembre de 2002, llegó el primer Boeing 727-200 Advance, con capacidad para 149 pasajeros, para cubrir la ruta



Aerogal cuenta con una flota de 9 Boeing 737-200 y un 727-200 que traslada a ecuatorianos y turistas entre Quito, Cuenca, Guayaquil, Manta y Galápagos. Hace un año, decidió salir al exterior a competir en las rutas hacia Bogotá y Medellín (Colombia). En este lapso, el crecimiento de la aerolínea ha sido de más del 25% del mercado en esas rutas.

Para Aerogal, otro eje igual de importante que el servicio al cliente es el recurso humano que labora en la empresa y que está comprometido con los principios de ética, trabajo en equipo, solidaridad y servicio al cliente.

## Logros

Para Aerogal, los reconocimientos más importantes son la confianza y lealtad de sus clientes, pues es justamente ello lo que le ha permitido crecer paulatinamente. Estos dos aspectos están soportados en el trabajo de calidad que a diario realizan más de 600 personas y que han hecho que Aerogal sea actualmente la única aerolínea ecuatoriana que cuenta con la Certificación ISO 9000:2001 en todos los procesos de la empresa.

la biodiversidad marina y con quien hoy se tiene un fondo que apoya a la conservación de la flora y la fauna de las islas.

Este año, la Asociación Internacional de Tour Operadores de Galápagos (IGTOA) entregó a Aerogal el premio Sustentable Travel Award por su permanente trabajo para incentivar el turismo sustentable de las Islas Encantadas. La aerolínea además recibió la Medalla al Mérito Turístico de parte de la Alcaldía de Santa Cruz en reconocimiento a su permanente apoyo.

La revista *Vistazo* reconoció por dos años consecutivos la labor empresarial realizada por Aerogal, lo que le permitió una expansión exitosa, alcanzando más del 200% de crecimiento a año seguido.

Así mismo, la revista *AirLiners*, en su edición de junio, y luego de escoger entre cientos de aerolíneas de varios países, dedicó la portada y un especial de 4 páginas a la gestión y modelo de negocios que aplica Aerogal.

## Historia

La compañía inició operaciones el 15 de agosto de 1986 con servicio de transporte aé-

re Quito-Guayaquil. Un año después, se incorporó el primer Boeing 737-200.

A fines de 2003, Aerogal recibió la concesión para volar a Baltra y se convirtió en la primera aerolínea privada en operar en esta ruta con 5 vuelos semanales. En junio del 2004, se incorporó el segundo Boeing 737-200 y, un mes después, el tercero para la ruta Quito-Cuenca.

Entre 2005 y enero de 2006 se incorporaron dos Boeing 737-200 más. En mayo de 2006, el Consejo de Aviación Civil otorgó a Aerogal la concesión para la operación de vuelos internacionales y, tras esta operación, la aerolínea incorporó 3 aeronaves más.

El 24 de julio de 2006, Aerogal inició la operación internacional con vuelos regulares hacía el aeropuerto El Dorado en Bogotá. Pocos días más tarde, el 3 de agosto, empezaron los vuelos hacia Medellín.

Actualmente, Aerogal cuenta con 13 vuelos diarios Quito-Guayaquil y 1 vuelo diario Quito-Baltra; además, 5 vuelos semanales a San Cristóbal, 2 vuelos diarios Quito-Manta, 2 vuelos diarios Guayaquil-Cuenca y 3 vuelos diarios entre Quito y Cuenca. A nivel internacional, 2

vuelos diarios entre Quito-Bogotá y 2 vuelos semanales entre Quito y Medellín.

Actualmente, Aerogal es la empresa líder del mercado de la aviación comercial ecuatoriana en número de aeronaves, asientos ofrecidos, servicio y número pasajeros embarcados en las principales rutas del Ecuador.

## Producto

Aerogal es una empresa de aviación enfocada en ofrecer servicios que se adapten a las necesidades de sus usuarios y en satisfacer las demandas que día a día exige el mercado aeronáutico. Ser recibido con una sonrisa de bienvenida al subir al avión, ser atendido con especial cortesía durante el vuelo, recibir una atención de primera clase en todo el avión y llegar al destino con total seguridad es parte de la filosofía de trabajo diario de la aerolínea.

Los beneficios palpables para los viajeros son Aeromillas, venta electrónica por la web, chequeras corporativas y las tarjetas VIP y Black Premium. Cada uno de estos productos

manente de sus ejecutivos, utilizan de mejor manera los recursos humanos y técnicos, lo que apoya a sus presupuestos.

Tarjeta VIP: Los portadores de esta tarjeta pueden acceder a salas VIP, presentarse 30 minutos antes del vuelo, disponer de asientos en las primeras filas, tener prioridad al abordar, entre otros.

## Desarrollos recientes

El proyecto más coyuntural de Aerogal es llegar como aerolínea de bandera ecuatoriana a los Estados Unidos. La aerolínea tiene previsto volar desde Quito y Guayaquil a Miami y Nueva York hacia fines del presente año. También espera operar en la ruta Guayaquil-Lima en el mismo periodo. Para cumplir con estos objetivos, la aerolínea incorporará equipos de mayor alcance y espera contar, hasta fin de año, con la certificación IOSA, que es un Programa de Auditoría de Seguridad Operacional de la IATA.

Dentro de los planes de conservación de la flora y fauna de las Islas Galápagos, Aerogal se

## Promoción

Una de las innovaciones utilizadas por Aerogal para promocionar su marca ha sido establecer alianzas estratégicas con diversas empresas que permitan mostrarse en conjunto. De ahí que, en los últimos meses, ha firmado convenios con empresas de café, cacao y hotelería. Uno de los ejemplos más interesantes que permitió mostrar uno de los valores del país fue la alianza con Anecacao, mediante la cual todos los turistas que viajaron a Galápagos degustaron del chocolate más fino producido en Ecuador.

Otra promoción que ha tenido una gran acogida entre los pasajeros es La Silla Ganadora. A través de ella, cada semana 2 pasajeros tienen la opción de ganarse pasajes a Isla Margarita y Punta Cana. La atención especial al cliente también se enmarca dentro de los festejos de fechas especiales. Por ejemplo, cuando se viaja por Aerogal en fechas como Navidad o Año Nuevo, todos los pasajeros reciben una copa de champán y fresas.

fue creado para adaptarse a las necesidades de los diferentes usuarios.

Aeromillas es un programa de fidelización para ganar millas y canjearlas por boletos a los diferentes destinos de Aerogal. Es un programa gratuito y la acumulación de millas se da por la compra de pasajes y por consumos en diferentes establecimientos donde Aerogal mantiene una alianza estratégica.

Venta electrónica por la web: A través del sistema GDS, las agencias de viajes del mundo pueden acceder en tiempo real a la reserva de los pasajes en los diferentes vuelos que la compañía ofrece. Aerogal fue la primera empresa ecuatoriana de aviación en contar con este servicio electrónico en tiempo real.

Chequera corporativa: Es un beneficio para las empresas, puesto que, por el traslado per-

convirtió en la primera aerolínea ecuatoriana en implementar un sistema de desinsectación en los vuelos que van hacia Galápagos. Este procedimiento se realiza con productos avalados por la OMS y busca evitar que insectos del continente lleguen a las islas y causen daños a las especies protegidas. Este importante paso de Aerogal ha servido para que el resto de la industria de transporte aéreo también acoga esta iniciativa.

Para cerrar el círculo de servicios turísticos en Ecuador, Aerogal, junto a socios estratégicos, abrió el Hotel LeParc en Quito. Se trata de un hotel *boutique* que ofrece un servicio personalizado y un ambiente confortable en sus 30 habitaciones de lujo, así como el servicio de Spa L'Occitane y su restaurante de comida peruana fusión.

## Valores de marca

Aerogal es una empresa comprometida con el Ecuador y su turismo. Nuestros valores se enmarcan en ofrecer eficiencia, seguridad, puntualidad y servicio de calidad apoyándonos en tecnología, capacitación y ética de nuestro personal. Eso nos permite mantener un desarrollo continuo de los procesos y cumplir con los estándares y regulaciones de la aviación comercial.

## Cosas que usted no sabía sobre Aerogal

- Aerogal inició sus vuelos con menos de 10 pasajeros por viaje, pero siempre tuvo la visión de ser grande y buscar la excelencia. Luego de 5 años, esos pasajeros continuaban volando con nosotros y ahora son ellos quienes recuerdan esos momentos y se sienten cómplices del crecimiento de Aerogal.
- «Vuela inteligentemente» es una frase que nació con Aerogal y que identificó al hombre de negocios con una nueva forma de volar a un precio justo y, por ende, de hacer el mejor negocio.

V U E L A I N T E L I G E N T E M E N T E