

Plan de mejoramiento de la organización en la sala de abordaje del vuelo operado por Lufthansa
en la estación de Bogotá

Nicolás Ariza Rodríguez

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad Negocios, Gestión y Sostenibilidad

Escuela de Gestión de Servicios

Tecnología en gestión de servicios para aerolíneas

2019

Plan de mejoramiento de la organización en la sala de abordaje del vuelo operado por Lufthansa
en la estación de Bogotá

Presentado por:

Nicolás Ariza Rodríguez

Presentado a: Docente:

Nancy Patricia Caviedes Castillo

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad Negocios, Gestión y Sostenibilidad

Escuela de Gestión de Servicios

Tecnología en gestión de servicios para aerolíneas

2019

Tabla de contenido

Introducción.....	4
Objetivos.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos	5
1. Identificación de la empresa.....	6
1.1 Nombre de la empresa	6
1.2 Descripción de funciones.....	6
1.3 Actividades de la empresa.....	6
1.3.1 Aerosan.....	7
1.3.2 Historia.....	7
1.3.3 Misión.....	7
1.3.4 Visión.....	7
1.3.5 Valores.....	8
1.3.6 Servicios que presta Aerosan.....	8
2. Problema a resolver.....	8
2.1 Formulación del problema.....	9
2.2 Funciones para el mejoramiento.....	9
3. Metodología.....	10
3.1 Propuesta de mejoramiento para la empresa.....	10
3.2 Actores involucrados en el proceso de mejora	12
4. Informe final	13
4.1 Análisis de la información.....	13
4.2 Resultados.....	14
5. Conclusiones.....	14
Referencias	15

Introducción

Lufthansa es la única aerolínea en Bogotá que ofrece un servicio de primera clase, ha sido reconocida por su excelente servicio al pasajero, buscando siempre brindar una experiencia única e inigualable con el fin de fidelizar a sus pasajeros para seguir creciendo día a día como la mejor aerolínea europea.

La organización y la logística de las aerolíneas, al tener que manejar una gran cantidad de pasajeros por vuelo, se convierte en uno de los factores más importantes a la hora de dejar una experiencia agradable a los usuarios, por eso, Organizar permanentemente a las personas en la sala de embarque es fundamental ya que es el lugar principal donde llegan todos los pasajeros que van a embarcar el avión.

Durante el desarrollo de este proyecto se buscó la manera de implementar un plan de mejoramiento para el proceso de logística y organización de pasajeros en la sala de embarque del vuelo que maneja Lufthansa en el Aeropuerto Internacional El Dorado y de esta manera identificar cómo puede incrementar el nivel de satisfacción de los pasajeros los cuales son los que han llevado a esta aerolínea, con el pasar de los años, a ser cada vez mejor, ofreciendo día a día un mejor servicio de calidad y eficiencia.

Objetivos

Objetivo General

- Implementar un plan de mejora para la organización de pasajeros en la sala de embarque del vuelo que maneja Lufthansa en el Aeropuerto Internacional El Dorado.

Objetivos Específicos

- Identificar la mejor forma de explicarle a los pasajeros el lugar en el que deben estar a la hora de abordar de acuerdo con sus grupos.
- Reconocer la forma en que la buena logística y organización de la aerolínea genera un impacto positivo en los pasajeros.

1. Identificación de la empresa

1.1 Nombre de la empresa

La empresa en la que estoy vinculado es Aerosan queda ubicada en Ac. 26 #51, Bogotá y su número de contacto es (1) 2941800; presta los servicios de Ground Handling a múltiples aerolíneas dentro de las cuales se encuentra Lufthansa, en donde me encuentro prestando el servicio de Agente de Tráfico.

1.2 Descripción de funciones

- Lobby: Recepción de pasajeros en la entrega para la respectiva clasificación según la cabina de viaje, estatus y verificación de documentos de identificación de viaje.
- Check-in: Asistencia de pasajeros en mostradores de registro, facturación del equipaje y verificación de impuestos.
- Abordaje: Asistencia de pasajeros durante el abordaje del vuelo.
- Libero: Asistencia de pasajeros en salas de embarque, organización de filas, revisión de equipaje de mano, verificación de documentos de viaje por seguridad, indicación de grupo a la hora del abordaje.
- Tránsitos: Asistencia de pasajeros en zona tránsito, ayudar a los pasajeros durante su conexión, asegurarse de que todos los pasajeros conecten.

1.3 Actividades de la empresa

1.3.1 Aerosan.

“Es una empresa de origen chileno que presta servicios aeroportuarios, en Chile, Colombia y Ecuador. Cuenta con casi 40 años de historia, ha llegado a ser un referente en temas de calidad y servicio en los mercados donde opera”. (Aerosan, 2019)

1.3.2 Historia.

Basado en: (Aerosan, 2019)

1980: Las operaciones de rampa son iniciadas por Aerosan en el Aeropuerto de Santiago.

1988: Bodega terminal de importaciones es adjudicada en el Aeropuerto de Santiago.

2000: Bodega terminal de exportaciones es adjudicada en el Aeropuerto de Santiago.

2011: Aerosan adquiere el 50% de transaéreo al ingresar a Colombia.

2012: La escuela de capacitación es fundada en Colombia.

2013: Aerosan Adquiere el 80% de Aronem al ingresar a Ecuador.

2017: Transaéreo con mas de 50 años de experiencia es comprado en su totalidad por Aerosan.

2018: La terminal de importaciones en Chile es renovada.

2019: Escuela de capacitación en Colombia es certificada por la IATA.

2019: Se consolida la empresa regional como Aerosangroup.

1.3.3 Misión.

“Aerosan tiene como propósito ser una empresa enfocada en crecer de manera sustentable, que busca permanentemente resolver las necesidades de los clientes como si fueran nuestros, gracias a un equipo humano altamente preparado y con una alta conciencia en salud y seguridad de sus trabajadores”. (Aerosan, 2019)

1.3.4 Visión.

“Ser un operador aeroportuario regional líder en los servicios que prestamos”. (Aerosan, 2019)

1.3.5 Valores.

“Respeto, Transparencia, Compromiso, Confiabilidad”. (Aerosan, 2019)

1.3.6 Servicios que presta Aerosan.

Basado en: (Aerosan, 2019)

- Carga: Carga de exportación, importación, manejo de documentos y manifiestos.
- Rampa: Equipo de servicio en tierra, asistencia operacional para la tripulación.
- Almacenamiento aduanero: Depósito aduanero autorizado en la terminal de carga.
- Soluciones Tecnológicas: Cuentan con un centro de importaciones de última tecnología.
- Pasajeros: Servicio en mostrador, aceptación y manipulación de equipajes, asistencia especial.
- Vuelos chárter: Asistencia completa de vuelos chárter transportando pasajeros VIP, carga general y de proyectos.
- Centro de instrucción IATA: Academia de formación certificada IATA para cursos especializados en aviación.

2. Problema a resolver

2.1 Formulación del problema

Lufthansa de la mano de Aerosan, en el Aeropuerto Internacional El Dorado, operan un solo vuelo al día, esta ruta es BOG-FRA (Bogotá-Frankfurt), desde siempre se ha buscado la optimización del tiempo para poder preparar el avión lo más pronto posible para el despegue. Una vez el pasajero se encuentra en la sala de abordaje, para optimizar el tiempo, se busca ingresar en orden al avión para que no se colapse y no se demore el cierre de puertas.

Con la ayuda de anuncios y personal de Lufthansa realizando barridos por la sala, se le indica a cada uno de los pasajeros el grupo y el lugar por donde debe realizar el embarque. Sin embargo, muchas veces al ser de otra nacionalidad, o simplemente por el afán de querer abordar, no siguen las indicaciones e ingresan cuando ven que ya se empezó el abordaje. Esto causa demoras en la fila de ingreso, desorden en la sala de abordaje y molestias en los pasajeros. Por consiguiente, se generó la siguiente interrogante:

¿De qué manera se debe transmitir e informar el mensaje a los pasajeros para poder agilizar el abordaje y mantener la sala de abordaje ordenada de principio a fin?

2.2 Funciones para el mejoramiento

Tabla 1 Diagrama de Gantt Fuente: Elaboración propia

Actividad	Aug/19	Sep/19	Oct/19	Nov/19	Dec/19	Ene/20	Feb/20
Identificación de procesos							
Identificación problema							
Identificación de mejora							
Propuesta de mejora							
Planteamiento de mejora							
Presentación de mejora a supervisores							
Presentación de mejora a jefes							
Implementación de mejora en el proceso							
Identificación de cambio del proceso con la mejora implementada							

3. Metodología

3.1 Propuesta de mejoramiento para la empresa

La organización de las personas en una sala de abordaje puede ser un poco compleja por la cantidad de personas que se tienen que manejar, sin embargo con los elementos correctos se puede llevar a cabo sin mucho problema, se propone implementar en la sala de embarque letreros donde se vea de manera gráfica el número del grupo, de esta manera se tendrá una zona específica para cada grupo, así mismo se propone implementar anuncios con las indicaciones de los grupos para que los pasajeros tengan una información general y que desde un principio se pueda mantener organizada la sala.

El avión que opera este vuelo es un A340-600, cuenta con una capacidad de 281 pasajeros, los grupos son:

- Los HON Circle Members y pasajeros de First Class, cuentan con un abordaje prioritario, son las primeras personas en ingresar al avión.
- El grupo Preabordaje son las siguientes personas en abordar, en este grupo van, personas en sillas de ruedas, mujeres con niños en brazos o menores de 5 años y personas de la tercera edad.
- Personas viajando en la cabina de Business Class, son grupo número 1.
- Personas viajando en la cabina de Premium Economy, son grupo número 2.
- Personas viajando en Economy en las sillas 50-58, son grupo número 3.
- Personas viajando en Economy en las sillas 40-49, son grupo número 4.
- Personas viajando en Economy en las sillas 30-39, son grupo número 5.

Idea propuesta de mejoramiento graficada:



Ilustración 1 Sala de abordaje, propuesta de mejora Fuente: Elaboración propia

3.2 Actores involucrados en el proceso de mejora

- Practicante: Persona encargada de identificar la oportunidad de mejora dentro de la empresa y proponer el cambio para mejorar el proceso.
- Salas: Personas encargadas de realizar los anuncios, manejar el vuelo, entregar cortesías, entregar pases de abordar de pasajeros que quedaron en standby, manejar proceso de abordaje, colocar y cambiar estados del vuelo en las pantallas.
- Líberos: personas encargadas de realizar los barridos en la sala verificando pases de abordar con pasaporte, mantener la sala ordenada e indicar el lugar de abordar dependiendo del grupo.
- Abordadores: personas encargadas de ayudar a los líberos y cuando se inicia el abordaje, recibir el pase de abordar y escanear el código para abordar a la persona
- Supervisor On Duty (SOD): Supervisor encargado del vuelo, verifica que todos estén cumpliendo su labor, ayudar a las salas a tomar decisiones, es el puente de comunicación

con la persona que está en rampa manejando la carga y la persona que está en la puerta del avión verificando el abordaje.

- Turn Around Coordinator (TAC): Persona en rampa encargada de realizar la carga del avión, cargar maletas y en caso de que algún pasajero no viaja, bajar la maleta del vuelo.
- Puerta: Persona encargada de estar en la puerta del abordaje para darle información al purser sobre la cantidad de pasajeros al cierre, verificar que todos aborden y buscar en el avión en caso de que se requiera verificar que un pasajero no esté abordado.

4. Informe final

4.1 Análisis de la información

El orden es un factor fundamental que genera un impacto positivo en los clientes de cualquier compañía; Lufthansa, siempre se ha caracterizado por buscar la satisfacción en todos sus clientes. Para poder implementar este plan de mejora en la estación de Lufthansa en Bogotá, se ha observado detalladamente y durante toda la práctica, cada proceso que se maneja con los pasajeros, desde la apertura del check-in hasta el cierre del abordaje.

Durante este análisis se encontró que el desarrollo con los pasajeros es fácil de manejar ya que en la mayor parte del tiempo no se encuentran todos reunidos, sólo sucede al momento de abordar; debido a esto, se identificó una oportunidad de mejora en la sala de abordaje, lugar donde todos los pasajeros que van a tomar el vuelo están juntos, esto con el fin de ayudar a la estación a optimizar el tiempo que toma el abordaje y, así, agilizar el cierre de puertas del avión.

4.2 Resultados

Este plan de mejora se logró llevar a cabo con la implementación de nuevos anuncios, en los cuales se indican el lugar y el grupo de abordaje para cada pasajero, de igual manera, se establecieron letreros donde se muestra de manera gráfica el número del grupo, para que los pasajeros permanezcan ordenados y sepan el lugar exacto donde ubicarse.

La propuesta fue planteada al jefe inmediato y supervisores encargados, ya que son el canal de comunicación directo con Lufthansa y, de esta forma, poner en funcionamiento el plan dentro de la operación diaria.

5. Conclusiones

Gracias a la implementación de letreros y anuncios que ayudan a informar de manera mas clara el lugar donde los pasajeros se pueden ubicar, se logro mantener el orden en la sala de abordaje y

así mismo se optimizo el tiempo durante el abordaje, Se analizo que el orden es importante ya que con esto se pudo lograr que los pasajeros durante la espera estuvieran mejor informados y así mismo esto ayudo a aumentar el nivel de satisfacción en los pasajeros.

- La implementación de los anuncios y letreros que indican de una manera más clara los grupos de abordaje, logró mantener la sala de abordaje más organizada de principio a fin.
- La organización correcta de los grupos que se dio gracias a los anuncios y letreros, optimizo y redujo el tiempo que tomaba el abordaje.
- Los pasajeros manifestaron su satisfacción al reconocer e identificar de forma más clara y organizada, el lugar en el cual debían esperar para abordar.

Referencias

(s.f.).

Aerosan. (2019). *MISIÓN, VISIÓN Y VALORES*. Obtenido de La empresa:
<https://www.aerosan.com/quienes-somos/mision-vision-y-valores/>

Aerosan. (2019). *MISIÓN, VISIÓN Y VALORES*. Obtenido de Nuestra Misión:
<https://www.aerosan.com/quienes-somos/mision-vision-y-valores/>

Aerosan. (2019). *MISIÓN, VISIÓN Y VALORES*. Obtenido de NUESTRA VISIÓN:
<https://www.aerosan.com/quienes-somos/mision-vision-y-valores/>

Aerosan. (2019). *MISIÓN, VISIÓN Y VALORES*. Obtenido de NUESTROS VALORES:
<https://www.aerosan.com/quienes-somos/mision-vision-y-valores/>

Aerosan. (2019). *NUESTRA HISTORIA*. Obtenido de Historia: <https://www.aerosan.com/quienes-somos/nuestra-historia/>

Aerosan. (2019). *NUESTROS SERVICIOS*. Obtenido de NUESTROS SERVICIOS: <https://www.aerosan.com/>