

**IMPLEMENTACION FOLLETO DIGITAL PARA AMPLIAR LA INFORMACION
DE TIQUETES Y EQUIPAJES AEROLINEAS ARGENTINAS.**

Karen Yelitza Niño Gómez

INSTITUCION UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

FACULTAD NEGOCIOS, GESTION Y SOSTENIBILIDAD

ESCUELA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

TECNOLOGIA EN GESTIÓN DE SERVICIOS PARA AEROLINEAS

2019

**IMPLEMENTACION FOLLETO DIGITAL PARA AMPLIAR LA INFORMACION
DE TIQUETES Y EQUIPAJES AEROLINEAS ARGENTINAS.**

Presentado por: Karen Yelitza Niño Gómez

Presentado a: Docente: Nancy Patricia Caviedes Castillo

INSTITUCION UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

FACULTAD NEGOCIOS, GESTION Y SOSTENIBILIDAD

ESCUELA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

TECNOLOGIA EN GESTIÓN DE SERVICIOS PARA AEROLINEAS

BOGOTA D.C.

2019

TABLA DE CONTENIDO

Introducción _____ i

Error! Marcador no definido.

Objetivos _____

¡Error! Marcador no definido.

Objetivo

general _____ **¡Error!**

Marcador no definido.

Objetivos

específicos _____ **¡Error!**

Marcador no definido.

1. Identificación de la empresa _____

¡Error! Marcador no definido.

1.1 Nombre de la empresa a la que está

vinculada: _____ **¡Error! Marcador no definido.**

1.2 Descripción de

funciones _____ **¡Error! Marcador no**

definido.

1.3 Actividades de la empresa: _____

¡Error! Marcador no definido.

1.3.2 Misión. _____

¡Error! Marcador no definido.

1.3.3

Visión. _____; **Error!**

Marcador no definido.

1.3.4

Valores. _____; **Error!**

Marcador no definido.

1.3.5 Flota que maneja Aerolíneas Argentinas en

Bogotá _____; **Error! Marcador no definido.**

1.3.6 flota en general

¡Error! Marcador no definido.

1.3.7 la flota disponible a 31 de diciembre de 2018

¡Error! Marcador no definido.

1.3.8 situación comercial y operativa

¡Error! Marcador no definido.

1.3.9 situación financiera del año

¡Error! Marcador no definido.

2. Problema a

resolver _____; **Error! Marcador**

no definido.

2.1 Formulación del

problema _____; **Error! Marcador no**

definido.

2.2 Funciones para el mejoramiento

¡Error! Marcador no definido.

2.3 Diagrama de Gantt

¡Error! Marcador no definido.

3.

Metodología **¡Error!**

Marcador no definido.

3.1 Propuesta de mejoramiento para la empresa

¡Error! Marcador no definido.

3.2 Actores involucrados en el proceso de

mejora **¡Error! Marcador no definido.**

4. Informe final 19

4.1 Análisis de la información 19

4.2 Resultados 19

5. Conclusiones 20

Referencias 21

Introducción

En el Aeropuerto Internacional el Dorado la compañía aérea Aerolíneas Argentinas presta un vuelo diario nocturno donde la operación empieza a las 7 de la noche para el previo check-in de los pasajeros, siempre se busca tener un excelente servicio y nos caracterizamos por tener como prioridad la comodidad y seguridad en el vuelo, por esto el pasajero busca siempre ser recibido de manera confortable, esperando obtener un servicio placentero que esto haga que el cliente cree fidelidad con la aerolínea.

Este plan de investigación tiene como finalidad la implementación de un artículo electrónico, con el fin de facilitar la venta directa de tiquetes especificando las tarifas y equipajes permitidos, es claro como día a día se ve el desconocimiento de los pasajeros acerca de cómo realizar la compra de un tiquete por medio de la página web, es por lo tanto que este trabajo de mejoramiento dará a conocer e implementar de manera electrónica las tarifas actuales con las que la compañía opera.

Finalmente este proyecto pone en práctica los diferentes trabajos de investigación que se han realizado en el transcurso de la carrera universitaria, donde me permite aplicar los conocimientos

adquiridos y dar una propuesta de mejoramiento efectiva, que sea implementada y quede en la aerolínea para que la información sea más rápida y concreta y de esta manera las inquietudes o inconvenientes de los pasajeros sean solucionados en la mayor brevedad posible.

Objetivos

Objetivo general

- Suministrar información de manera innovadora, donde los pasajeros que se acerquen a la oficina de Aerolíneas Argentinas tengan pleno conocimiento del proceso que deben seguir al momento de comprar un ticket o un equipaje adicional.

Objetivos específicos

- Dar a conocer por medio de este folleto digital las inquietudes que se pueden presentar a la hora de comprar un ticket.
- Cumplir con las necesidades de los pasajeros generando una satisfacción completa con el servicio prestado brindando una información clara y precisa.

1. Identificación de la empresa

1.1 Nombre de la empresa a la que está vinculado

Aerolíneas argentinas

Nit: 860.020.174-9

Dirección: Aeropuerto el Dorado piso 3 / Teléfono: 7447250

1.2 Descripción de funciones

Funciones como pasante:

- Realizar cotizaciones de vuelos: atención directa a pasajeros, indicado tarifas actuales y valores a la fecha.
- Venta directa tiquetes aéreos: Recibir por medio de consignación o datafono los valores de las tarifas ofrecidas.
- Cambio de fecha de tiquetes

- Brindar información vía telefónica y presencial del estado del vuelo.
- Radicación de documentos: facturas, cartas y entrega de documentos en Opain.

1.3 Actividades de la empresa

1.3.1 Reseña Histórica. Teniendo en cuenta la información de la página de web de Aerolíneas Argentinas (Aerolíneas Argentinas, 2019) se dio inicio a la historia de la aerolínea.

Aerolíneas argentinas fue fundada el 7 de diciembre de 1950 debido a una unificación de “Alfa, Zonda, Fama y Aeroposta” hoy llamada “Aerolíneas argentinas”, es una compañía aérea que ofrece servicios de transporte comercial a pasajeros, correo y carga, en el año 1965 aerolíneas argentinas adquiere 4 aviones Boeing 707 con el fin de tener un mayor alcance en sus vuelos de extenso recorrido, en el año 1969 a mediados de la década de los 70 el primer Boeing 737 inicio su operación, “conocido universalmente como “Jumbo”. Realizo su primer vuelo transpolar, (pasa por un polo terrestre o sus proximidades), el 7 de junio 1980 saliendo de Buenos Aires, escala en Rio, paso por el polo sur y llegó a Auckland, Nueva Zelanda.

Aerolíneas argentinas fue privatizada en 1990, en este mismo año “Austral líneas aérea” se une a esta aerolínea, el 24 de diciembre de 2008 el estado nacional retomo el control de la aerolínea.

Aerolíneas argentinas Vuela a 60 destinos, 35 nacionales y 20 internacionales entre ellos se encuentra Colombia el primer vuelo fue el 1 Agosto de 1974, Aerolíneas argentinas llego oficialmente a Colombia en 1978 con el equipo Boeing 727-200, esta aliada con Skyteam a partir del 2012, cuenta con un programa de viajero frecuente llamado Aerolíneas plus, le otorga beneficios a los pasajeros de Upgrade entre otros, en la actualidad Aerolíneas argentinas cuenta con una flota , Embraer190, Boeing 737-800 y Boeing 737-MAX8, Airbus 330-200 y 340-300, tiene un vuelo diario de BOG - BUE a las 22:40 - 07:10am y de BUE - BOG 16:45 – 21.30 Su director ejecutivo es Luis Maldivo.

(Aerolíneas Argentinas, 2019)

1.3.2 Misión

“Contribuir a la conectividad de los argentinos en el país y con el mundo, ofreciendo un servicio de calidad, seguro y confiable”.

“Liderar el crecimiento del mercado aerocomercial argentino mediante la consolidación de una red federal y una gestión íntegra, transparente, eficiente y económicamente sustentable.”

(Aerolíneas Argentinas, 2019)

1.3.3 Visión

“Ser la empresa elegida como la mejor opción para volar y trabajar, que lidere el desarrollo federal del mercado aerocomercial argentino con una gestión altamente profesional orientada a maximizar la contribución de valor para la empresa y la sociedad”.

(Aerolíneas Argentinas, 2019)

1.3.4 Valores corporativos

- Seguridad: la seguridad siempre será lo primero.
- Asumir responsabilidad por los resultados: comprometidos con los resultados.
- Atención al cliente y su satisfacción: es prioridad el cliente y su agrado por volar con nosotros.
- Integridad y transparencia: ejercer con claridad altos modelos de integridad y legalidad.
- Eficiencia y sustentabilidad: ejecutar de manera eficiente, esperando conseguir y conservar la sustentabilidad económica del grupo aerolíneas.

(Aerolíneas Argentinas, 2019)

1.3.5 Flota que maneja Aerolíneas Argentinas en Bogotá





Cuenta con un avión para la ruta Bog – Bue / Bue – Bog.



Figura 1.boeing737-200 (Taringa, 2019)

Este avión tiene una capacidad de 117 sillas en clase económica y 8 sillas en Club Economy (ejecutiva), el equipo no cuenta con entretenimiento a bordo y las sillas no son reclinables sin embargo tiene una amplia variedad de comidas y servicios adicionales que permiten tener una gran satisfacción en el vuelo.

1.3.6 Flota en general

NOMBRE	IMAGEN	SILLAS	CANTIDAD
EMBRAER 190		8 CE / 88 ECO	26
BOEING 737-700 / BOEING 737- 800		8 CE / 120 ECO -- 8 CE/ 162 ECO	8/31 MODELO 700 Y 800
BOEING 737 MAX 8		8 CE / 162 ECO	5
AIRBUS 340-300		3 CC / 263 ECO	2
AIRBUS		24 CC	10

330-200		/ 248 ECO	
---------	--	--------------	--

Tabla: elaboración propia (Aerolíneas Argentinas, 2019)

1.3.7 la flota disponible a 31 de diciembre de 2018

Descripción	Leasing/Propio	Flota disponible
Fuselaje angosto		
Boeing 737-700	Propiedad Aerolíneas	2
Boeing 737 MAX 8	Leasing financiero	2
Boeing 737-700	Leasing operativo	6
Boeing 737-800	Leasing operativo	31
Boeing 737 MAX 8	Leasing operativo	3
Fuselaje ancho		
Airbus 330-200	Leasing financiero	4
Airbus 330-200	Leasing operativo	6
Airbus 340-300	Leasing operativo	2
Totales		56

Figura 2. Flota disponible a 31 de diciembre 2018: (Aerolíneas, 2018)

1.3.8 situación comercial y operativa

Valores	Zona	2018	2017	variación
AKOS (mill.)	Total	25.372	25.349	0,09%
	Cabotaje	10.007	9.580	4,46%
	Internacional	15.318	15.689	-2,36%
	Contratos y No Comercial	47	80	-41,25%
PKTS Remunerados (mill.)	Total	19.393	20.390	-4,89%
	Cabotaje	7.607	7.480	1,70%
	Internacional	11.755	12.864	-8,62%
	Contratos y No Comercial	31	46	-32,61%
Factor Ocupación Rem. %	Total	76,44%	80,44%	-4,00
	Cabotaje	76,02%	78,08%	-2,06
	Internacional	76,74%	81,99%	-5,25
	Contratos y No Comercial	-	-	-
Pasajeros Totales Tramo	Total	9.463.858	9.345.701	1,26%
	Cabotaje	6.470.016	6.249.074	3,54%
	Internacional	2.979.285	3.075.804	-3,14%
	Contratos y No Comercial	14.557	20.823	-30,09%

Figura 3. Situación comercial y operativa (Aerolíneas argentinas , 2019)

AKOS: asientos ofrecidos multiplicados por los kilómetros de cada tramo. Conocido como “oferta”.

PKTS: pasajeros transportados por los kilómetros de cada tramo.

(Aerolíneas Argentinas, 2018)

1.3.9 situación financiera del año 2018

Valores expresados en pesos	Actual	Anterior
Ingresos por servicios prestados	54.456.499.764	54.847.965.682
Costo de los servicios prestados	(52.692.108.636)	(43.905.863.650)
Ganancia bruta	1.764.391.128	10.942.102.032
Gastos de comercialización y de administración	(14.896.362.234)	(13.208.980.216)
Resultados financieros y por tenencia	3.285.857.210	(1.030.697.814)
Otros	(4.022.355.252)	(2.109.725.107)
Pérdida neta antes de impuestos	(13.868.469.148)	(5.407.301.105)
Impuesto a las ganancias	(829.650.935)	409.234.936
Pérdida neta del ejercicio	(14.698.120.083)	(4.998.066.169)

Figura 4. Situación financiera del año 2018 (Aerolíneas Argentinas, 2019)

2. problema a resolver

2.1 formulación del problema

En Aerolíneas argentinas la mayoría de las personas que llegan al Aeropuerto Internacional El Dorado, no tiene claro el proceso de compra de un tiquete aéreo, tampoco la tarifa permitida y peso correspondiente, es por esto que con esta implementación se quiere dar a conocer de manera ágil y rápida información acerca de las tarifas correspondientes a la aerolínea ya que dependiendo de la tarifa que seleccionen el equipaje cumple unas características específicas.

Las tarifas actuales son:

- Tarifa BASE: tiene permitido, una maleta de mano de 10kg y un bolso personal que no pese más de 3kg
- Tarifa PLUS: tiene permitido, 1 maleta de mano de 10kg, 1 maleta de bodega de 20kg y un bolso personal que no pese más de 3kg.
- Tarifa FLEX: 1 maleta de mano de 10kg, 2 maletas de bodega de 20kg y un bolso personal de 3kg.

La importancia de la implementación de este dispositivo electrónico es hacer que los clientes sigan fidelizados con la empresa y se sientan a gusto con la información indicada en la oficina, ya que es indispensable que el pasajero emprenda su vuelo desde la compra feliz y sin inconformidades.

Actualmente la página de aerolíneas Argentinas no cuenta con la información actualizada en relación peso y volumen de equipaje esto genera que los pasajeros lleguen desinformados, debido a esto se presentan inconformidades a la hora de iniciar el trayecto. ¿Cómo informar a los pasajeros oportunamente las tarifas actuales de equipaje peso y volumen?

2.2 funciones para el mejoramiento

Actividades propuestas mejora	inicio	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Inicio practicas empresariales	27/06/2019							
Propuesta de mejora	29/07/2019							
Muestra de propuesta a jefe comercial	30/08/2019							
Desarrollo propuesta de mejora	01/09/2019							
Estudio mejora en el entorno	01/10/2019							
Poner a prueba la propuesta	01/10/2019							
Entrega de propuesta	01/10/2019							
Resultado final	01/11/2019							
Finalizacion de practicas	27/12/2019							

(Diagrama de Gantt, elaborado de Excel)

3. Metodología

3.1 Propuesta de mejoramiento para la empresa

Según los hallazgos es evidente que los pasajeros al momento de realizar la compra de un ticket no tienen el conocimiento previo de cómo se realiza o en qué tarifa están realizando la compra es por esto que como propuesta de mejoramiento se da a conocer la implementación de un dispositivo electrónico que permita la explicación o definición de cada uno de los términos manejados en Aerolíneas Argentinas es decir tarifas específicas, equipaje permitido y su respectivo horario de vuelo.

Esta propuesta se sugirió debido a que los pasajeros en su mayoría adulto mayor se acercan a la oficina sin información clara de tarifas y equipaje permitido, puesto que indican que en la página la información no es clara adicional el sistema de compra es complicado.

Se brindó una opción adicional en dado caso no sea aceptado la implementación de este dispositivo electrónico por temas financieros, la cual consiste en informar a los pasajeros por medio del televisor que se encuentra en la sala de espera con diapositivas de dicha información de interés es decir: tarifas, peso y volumen de equipaje es muy importante la implementación de esta información ya que es indispensable para el buen manejo de los pasajeros adicional que tenga la información a la mano.

3.2 actores involucrados en el proceso de mejora

- Pasante
- Director comercial
- Director de oficina comercial

El actor principal es el práctico ya que se encarga de analizar e identificar el problema para poder brindar una solución o alternativa de mejora que se ajuste a la situación que se

presente en la compañía según lo evidenciado en el transcurso de la práctica, es por esto que se plantea una idea de manera electrónica que permita tener una información amplia a la mano.

Primero se da a conocer el proyecto a la supervisora comercial Nubia González es la persona encargada de realizar visitas a agencias y la persona que da a conocer las tarifas que se manejan actualmente adicional es quien verifica e inspecciona de manera constante la evolución y posible implementación de dicho proyecto.

Pasa a Edwin Ariza Director de Oficina comercial, es la persona encargada de dar aprobaciones financieras, ya que debe ser escalado al área administrativa es quien da la aprobación de la parte financiera para la implementación de este dispositivo electrónico ya que necesita una aprobación por parte del comité de contabilidad y gerencia comercial una vez se tenga la aprobación financiera se debe transferir a Andres Lievano Director comercial, es la persona encargada de dar la aprobación para la implementación de este proyecto, una vez de la aprobación, Debe pasar por todos los filtros de seguridad de la compañía, cuando sea aceptado por todos los filtros de seguridad, se pone en conocimiento de todos los funcionarios de la compañía para poner en marcha esta información de manera electronica.

4. Informe final

4.1 Análisis de la información

La institución universitaria politécnico Grancolombiano ofrece la oportunidad a los estudiantes del programa de tecnología en gestión de servicios para aerolíneas, la posibilidad de realizar las practicas con una amplia variedad de compañías aéreas como lo es Aerolíneas

Argentinas S.A, en esta compañía tuve la oportunidad de realizar mis prácticas en el área comercial, esta área se encarga de hacer cotizaciones en tiquetes, radicación de documentos y atención principal al pasajero, a nivel personal este proceso es muy enriquecedor ya que permite que a nivel profesional día a día se tiene más conocimientos en este ambiente aéreo que permite la implementación a cualquiera área de trabajo.

En el transcurso de las practicas diariamente pude determinar el inconveniente que se venía presentando con los pasajeros como lo era el equipaje, ya que muchos de ellos no conocen según la tarifa que comprenden que tienen permitido transportar, es por esto que se dio inicio a la elaboración de esta propuesta con el fin que todo lo que diariamente se viera en la oficina se lograra solucionar.

La propuesta finalmente fue recibida por parte de los pasajeros y funcionarios de manera oportuna y con la mayor satisfacción ya que los viajeros reciben la información de manera clara y rápida esto genera que el cliente se fidelice con la compañía por la buena atención y quiera seguir volando con nosotros.

4.2 Resultados

Los resultados obtenidos para Aerolíneas Argentinas S.A en cuanto a la planeación de la propuesta de mejora establecida son demasiado positivos debido a que los pasajeros pueden hacer uso de la plataforma de una manera más breve y rápida, adicional pueden acercarse a la oficina donde encontraran estas diapositivas electrónicas que les permita conocer de manera

rápida las tarifas más ampliamente, esto fue un gran impacto para el pasajero debido que se le informa y se le da a conocer ciertos aspectos al momento de sus nuevos viajes para que este más confiado e informado.

5. Conclusiones

- Como conclusión en esta propuesta de mejora para Aerolíneas Argentinas S.A, se puede dar a conocer que el proyecto tiene como finalidad una amplia información de manera detallada y detenida que permita el aprendizaje y conocimiento de la información de manera ágil y segura.

- Actualmente y para las compañías aéreas en especial para Aerolíneas Argentinas busca como prioridad y finalidad que el pasajero siempre este satisfecho a la hora de iniciar el vuelo y se sienta a gusto con la compañía, es por esto que todo inicia desde el momento que se le brinda una información clara al pasajero para que se vaya siempre satisfecho
- Se logró cumplir con el objetivo planteado desde el inicio como pasante ya que diariamente se brindó una información clara y detenida de todas las tarifas, equipajes y horarios establecidos por la aerolínea a cada uno de los pasajeros que se acercaban o se comunicaban diariamente para aclarar información de su tiquete, esto enriquece de manera persona ya que no solo se brinda un buen proyecto a la compañía si no también se aprende a nivel laboral.

6. Recomendaciones

- Como recomendación final para Aerolíneas Argentinas S.A en cuanto a propuesta de mejora puedo determinar que con esta implementación se ha visto el conocimiento amplio de los pasajeros de toda la información acerca de compra de tiquetes y esto

facilita que no solo se genere la compra en la oficina sino también por medio de portal web.

Bibliografía

Aerolineas. (2018). Obtenido de <https://www.aerolineas.com.ar/OfficeFile/E-commerce/EECC2018AR.pdf>

Aerolineas argentinas . (2019). Obtenido de <https://www.aerolineas.com.ar/OfficeFile/E-commerce/EECC2018AR.pdf>

Aerolineas Argentinas. (2018). Obtenido de Aerolineas Argentinas:
<https://www.aerolineas.com.ar/OfficeFile/E-commerce/EECC2018AR.pdf>

Aerolineas Argentinas. (06 de sep de 2019). Obtenido de Aerolineas Argentinas:
<https://www.aerolineas.com.ar/es-ar/laempresa/mision>

Aerolineas Argentinas. (2019). Obtenido de Historia: https://www.aerolineas.com.ar/es-ar/landingsespeciales/landings/584_historia

Aerolineas Argentinas. (30 de agosto de 2019). Obtenido de Aerolineas Argentinas:
https://www.aerolineas.com.ar/es-ar/landingsespeciales/landings/584_historia

Aerolineas Argentinas. (2019). Obtenido de Aerolineas Argentinas :
<https://www.aerolineas.com.ar/es-ar/laempresa/laflota>

Aerolineas Argentinas. (2019). Obtenido de Nuestra mision: <https://www.aerolineas.com.ar/es-ar/laempresa/mision>

Aerolineas Argentinas. (Nov de 2019). Obtenido de Aerolineas Argentinas:
https://www.aerolineas.com.ar/es-ar/landingsespeciales/landings/584_historia

Aerolineas Argentinas. (2019). Obtenido de <https://www.aerolineas.com.ar/OfficeFile/E-commerce/EECC2018AR.pdf>

taringa. (2019). Obtenido de recuperado de

https://www.taringa.net/+apuntes_y_monografias/boeing-737-200-en-aerolineas-argentinas_12owoq

