

OPTIMIZACION DEL SERVICIO DE CAJA MUELLE NACIONAL AVIANCA

GOMEZ CORREA MARIA CONCHITA

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITECNICO GRANCOLOMBIANO

FACULTAD DE NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

ESCUELA DE GESTION DE SERVICIOS

TECNOLOGIA EN GESTION DE SERVICIOS PARA AEROLINEAS

2019

OPTIMIZACION DEL SERVICIO DE CAJA MUELLE NACIONAL AVIANCA

PRESENTADO POR:

GOMEZ CORREA MARIA CONCHITA

PRESENTADO A:

PROFESORA: NANCY PATRICIA CAVIEDES CASTILLO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITECNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD
ESCUELA DE GESTION DE SERVICIOS
TECNOLOGIA EN GESTION DE SERVICIOS PARA AEROLINEAS

2019

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	4
Objetivos.....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos.....	5
I. Identificación de la empresa	6
1. Nombre de la empresa.....	6
2. Descripción de funciones.....	6
3. Actividades de la empresa.....	6
II. Problema a resolver.....	8
1. Formulación del problema.....	8
2. Funciones para el mejoramiento	9
III. Metodología.....	10
1. Propuesta de mejoramiento para la empresa	10
2. Actores involucrados en el proceso de mejora	11
IV. Informe final	13
1. Análisis de la información.....	13
2. Resultados.....	14
V. Conclusiones y recomendaciones	16
VI. Referencias	17

Introducción

Diariamente la aviación impulsa a las aerolíneas a realizar un sin número de pasos para cumplir con su objetivo principal, el transporte de pasajeros; lograr la satisfacción de sus clientes y alcanzar su fidelidad es un factor importante para el crecimiento sostenido de las empresas; una de las oportunidades de generar satisfacción en el cliente está en el tiempo que el pasajero debe disponer para realizar los trámites antes del abordaje, tramites tales como check in, entrega de equipaje de bodega, pagos de equipaje de bodega adicional, sobrepeso de equipaje, animales, adelanto de vuelo, entre otros.

Siendo Avianca la aerolínea con mayor manejo de pasajeros en el Aeropuerto el Dorado debe mantener un margen de tiempos y servicios organizados de manera que el flujo de pasajeros sea constante y eficiente; para esto cuenta con personal capacitado y recursos físicos que permiten reducir al máximo los imprevistos que puedan llegar tanto al pasajero como a la aerolínea.

Sin embargo, pequeñas demoras pueden presentarse y causar sobresaltos en pasajeros, teniendo en cuenta esto, se ha detectado una oportunidad de mejora que puede llegar a reducir el tiempo en trámites para el pasajero y facilitar la labor del personal en tierra encargado de realizar el check in, especialmente en los casos en que el pasajero cancela un servicio especial en efectivo y se debe entregar al mismo cambio de lo que acaba de cancelar.

Objetivos

Objetivo general

- Optimizar el tiempo de atención a pasajeros que realizan pagos en módulos nacionales reduciendo los desplazamientos del personal encargado de atenderlos.

Objetivos específicos

- Identificar la manera más efectiva para localizar a personal encargado de recibir dinero en zona nacional.
- Reducir el tiempo de búsqueda de la persona encargada de caja solventando más rápidamente las filas de pasajeros.

I. Identificación de la empresa

1. Nombre de la empresa

- a) Aerovías del Continente Americano (Avianca)

NIT. 890.100.577-6 Número de telefónico. +57 14 013 434 Dirección Aeropuerto

Internacional el Dorado, Centro administrativo Ac 26 #59-15.

2. Descripción de funciones

- a) **Puntear:** Redireccionar a los pasajeros que están haciendo fila en el momento de acercarse a los módulos.
- b) **Kiosko:** Ayudar a los pasajeros a imprimir etiquetas de maletas y pases de abordar para agilizar el proceso realizado en los módulos.
- c) **Anfitrión:** Recibir a los pasajeros en la entrada de las filas y direccionarlos a las filas que les corresponde según procesos ya realizados anteriormente por los mismos.
- d) **Módulo:** Recibir a pasajeros con destinos nacionales e internacionales, chequearlos, realizar preguntas de seguridad, recibir equipaje de bodega y direccionar a los pasajeros a la sala asignada indicando la hora en que debe estar en el módulo.
- e) **Levantar sellos:** Ir por pasajeros que no han podido abordar el avión en vuelos internacionales y pasar por migración cancelando el sello que anteriormente les han puesto de salida del país.
- f) **Ayudar a abordar:** Ayudar con el proceso de abordaje de pasajeros.

3. Actividades de la empresa

- a) Aerovías del Continente Americano es una Aerolínea dedicada al transporte aéreo de pasajeros que nació en el año 1919 en Antioquia fundada originalmente por Werner Kaemer (Alemania), Stuart Hosie (Alemania), Alberto Tietjen (Alemania), Ernesto Cortissoz (Primer

presidente de la aerolínea Colombiano), Rafael Palacio (Colombiano), Cristóbal Restrepo (Colombiano), Jacobo Correa (Colombiano), Arístides Noguera (Colombiano), Hellmuth Von Krohn (Piloto Alemán); es la segunda aerolínea más antigua de la historia después de KLM. (Avianca, s.f.)

La visión de Avianca es: “Con la mejor gente y tecnología para una experiencia excepcional, seremos la aerolínea latinoamericana preferida en el mundo”

Misión de Avianca “Conectamos al mundo con Latinoamérica, buscando dar siempre más”

Los valores bajo los que trabaja Avianca son; Vivimos la seguridad, servimos con pasión e integridad, somos uno y disfrutamos lo que hacemos, Innovamos con impacto sostenible.

(Avianca, 2018)

Desde su inicio Avianca se ha dedicado a:

- Transporte de pasajeros en rutas nacionales dentro de los territorios de Nicaragua, Ecuador, Costa Rica, Perú y Colombia; de igual manera maneja rutas internacionales hacia el norte, centro y sur América, Europa y el Caribe. Actualmente viaja a más de cien destinos en veintiocho países. A la fecha el transporte de pasajeros aporta más del ochenta por ciento de los ingresos de Avianca.
- Carga y mensajería; Avianca es la aerolínea de carga número uno que opera en el aeropuerto internacional el Dorado de Bogotá y una de las más influyentes en el aeropuerto de Miami, Estados Unidos; en ocasiones la aerolínea realiza operaciones terrestres tercerizadas para aerolíneas. (Avianca holdings S.A., 2019)

II. Problema a resolver

1. Formulación del problema

Recientemente la aviación ha tenido un gran índice de popularidad generando así que el número de viajeros cada día sea mayor, diariamente Avianca transporta una gran cantidad de pasajeros de ciudad en ciudad y de país en país, el número de viajeros ha incrementado y esto trae consigo la exigencia de más personal y mejores maneras de controlar los procesos realizados en tierra por parte de la aerolínea para la efectividad y el éxito en cada una de las tareas de esta.

Existe una gran variedad de viajeros, algunos que realizan todos los pasos necesarios para su vuelo antes de llegar al aeropuerto, otros que no hacen nada antes de llegar al aeropuerto y pasajeros que realizan procedimientos, pero deciden confirmar la información con empleados de la aerolínea en el aeropuerto. Diariamente se presentan muchos casos diferentes y nuevos, viajeros que llevan más equipaje de los que su tiquete les permite, pasajeros con mascotas en bodega o cabina, incluso personas que desean adelantar su vuelo; todos estos casos requieren mayor disposición de tiempo por parte del empleado de módulo; constantemente cuando los pasajeros adquieren alguno de estos servicios y pagan en efectivo los empleados asignados a los módulos deben levantarse de su puesto de trabajo e ir a buscar a la persona asignada a caja por todo el muelle nacional para que esta les de cambio o vueltas que se deben entregar al pasajero, es de resaltar que la persona de caja en muelle nacional no tiene un puesto de trabajo fijo y debe estar pasando por todos los módulos preguntando si se ha realiza algún pago, sin embargo, la zona nacional de Avianca es considerablemente grande lo que genera que los empleados de módulo tengan tiempos muertos mientras buscan a la persona de caja por toda el área, esto en varias ocasiones causa molestia a los pasajeros porque pierden una gran cantidad

de tiempo esperando que la persona que los atiende regrese con su cambio; por esta razón se plantea la pregunta de ¿cómo lograr que el tiempo de chequeo disminuya cuando un pasajero adquiere un servicio adicional para su viaje y de esta manera lograr satisfacer al cliente con tiempos reducidos de interacción?

2. Funciones para el mejoramiento

Para lograr implementar este proyecto se ha creado cronograma donde se especifica paso a paso lo que se ha hecho y se hará para alcanzar el objetivo de este proyecto; desde el inicio del proceso, la identificación del problema y las acciones que se tomarán para lograr una mejora contundente que ayude al manejo de pasajeros en tiempos reducidos, pero con total eficiencia y eficacia.

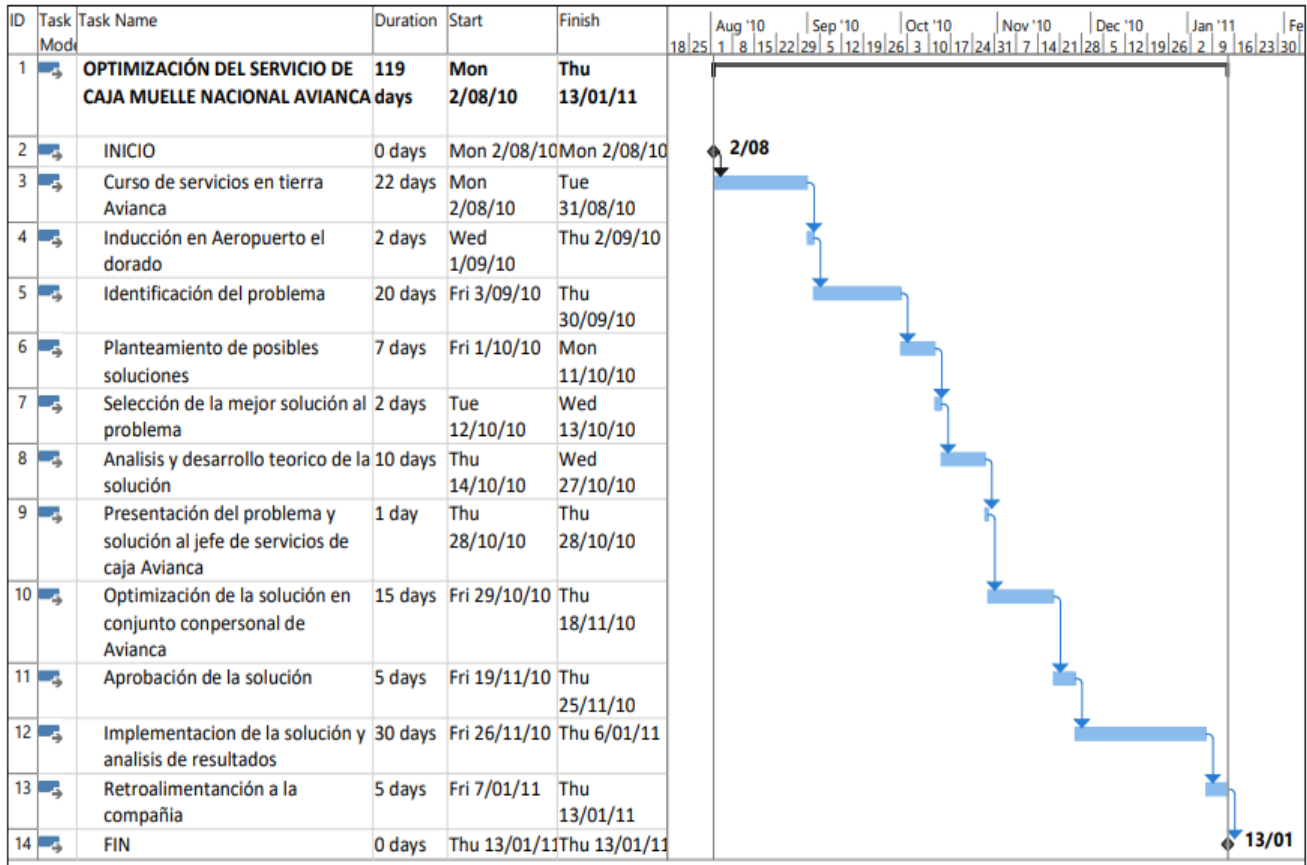


Ilustración 1 Diagrama de Gantt, Elaboración propia.

III. Metodología

1. Propuesta de mejoramiento para la empresa

Para el desarrollo de este proyecto se ha formulado una solución que ayude con la agilización de los procesos en los módulos de atención al cliente, la propuesta se basa en implementar puntos específicos de caja en cada zona del aérea nacional

- Clase ejecutiva y socios LifeMiles
- Entrega de equipaje con etiqueta impresa en kiosko
- Entrega de equipaje

para que de esta manera las personas que se encuentran realizando el proceso de check in a pasajeros y hayan recibido un pago por cualquier servicio que el pasajero solicite tenga conocimiento certero de donde se encuentra la persona de la caja y dirigirse de manera rápida y segura a un punto específico con esta implementación se optimizaría el tiempo y agilizaría el proceso de devolución de dinero a los pasajeros, reducirían los tiempos muertos de los trabajadores evitando traslados innecesarios buscando donde está la persona de caja, de esta manera también se evitan ratos desagradables de espera a los pasajeros; todo esto sin cambiar completamente los procedimientos que hacen parte de la aerolínea, esta propuesta no implica gastos adicionales y la persona encargada de caja sería una sola por cada turno ayudando a reducir la probabilidad de errores humanos y cambiando la percepción de desorganización que actualmente tienen los pasajeros frente a la aerolínea.

2. Actores involucrados en el proceso de mejora

- **Practicantes:** Estudiantes de diferentes escuelas encargados de apoyar la operación realizada en el aeropuerto por parte de la aerolínea brindando información contundente y certera a los viajeros.
- **Persona asignada a caja:** Diariamente la persona asignada a caja varia, sin embargo, su rol principal es recibir el dinero que los pasajeros pagan para llevar el control y las cuantas, el dinero que se va recaudando cada día es entregado por el personal de módulo a la persona de caja, estos están encargados de entregar cambio de ser necesario y al finalizar su turno se acercan a la caja principal donde entregan cuentas.
- **Persona asignada en módulo:** Personal cambiante de manera permanente y en ocasiones cada hora, encargados de recibir los pagos realizados por los clientes y entregarlo a la persona asignada en la caja con un recibo y el dinero o baucher respectivo, deben ir a buscar a la persona encargada de caja a el lugar asignado para la misma de manera rápida para en caso de tener que entregar cambio a los pasajeros eficientemente.
- **Supervisores:** Personas encargadas de manejar el personal que se encuentra en el aeropuerto, asignando funciones y puntos de trabajo, coordinan las asignaciones de cada uno de trabajadores.
- **Encargado pasantes Avianca:** Persona encargada de supervisar a los pasantes de Avianca, quien brinda inducciones y hace los horarios de pasantes, encargado de manejar cualquier proceso de permisos e incapacidades. Primer filtro para aprobar proyecto, persona que redirige hacia los encargados de cada tema de proyecto.

- **Encargado caja:** coordinador principal de caja del aeropuerto el Dorado en Avianca es la persona que puede aprobar y poner en práctica. Puede aportar ideas y llegar a realizar algún cambio para el desarrollo de las actividades de caja que se manejan actualmente.

IV. Informe final

1. Análisis de la información

Para iniciar la práctica se desarrollo un curso de 22 días en los que se reforzaron temas vistos anteriormente en la carrera universitaria pero enfocados en la metodología de trabajo de Avianca, adicionalmente se desarrollaron temas específicos de la aerolínea como lo son el manejo de emergencias, tabla RL sobre equipajes y como manejarlos, mercancías peligrosas, preguntas TSA realizadas a pasajeros viajando hacia los Estados Unidos, entre otros.

Una vez iniciado el desarrollo de las funciones en el aeropuerto, se abren espacios de aprendizaje de las distintas áreas manejadas por los trabajadores de tierra de Avianca; los pasantes son distribuidos por prácticamente todas las áreas, en cada área se pueden identificar diferentes problemas, sin embargo, en el módulo se encuentra una gran oportunidad de mejora para que los pasajeros que adquieren servicios adicionales para su viaje los paguen de una manera más rápida y sin perder tiempo esperando su cambio, que es el manejo de caja en el muelle nacional; que genera tiempos muertos de los trabajadores, espera e indisposición de los pasajeros por el lento proceso para realizar su pago.

Como metodología para plantear posibles soluciones al problema se realiza un intercambio de ideas con trabajadores de mayor experiencia en el cargo y algunos supervisores del área, adicionalmente se analiza la misma situación en el área Internacional evidenciando que el manejo de caja se lleva de forma diferente generando un mejor control de pasajeros y menor tiempo de espera en las filas. Con base en lo anterior se realizó el desarrollo teórico para solucionar el problema contemplando diferentes escenarios que se pueden dar en el día a día del aeropuerto, esto con el fin de garantizar que la solución cubra los casos que se presentan con mayor frecuencia.

Como paso a seguir se plantea la solución a la persona encargada de caja en Avianca en el Aeropuerto el Dorado con el fin de optimizar la solución, basado en su experiencia y conocimiento de la compañía, adicionalmente para lograr plantear en conjunto la mejor manera de dar solución a este problema y buscar la aprobación del proyecto.

Una vez el proyecto esté en marcha se debe establecer un plan de seguimiento y control con el fin de establecer que la solución al problema esta dando los resultados que se esperaban.

2. Resultados

Con la implementación de este proyecto se espera conseguir resultados a corto, mediano y largo plazo; el primer impacto que se espera lograr establecido a corto plazo es la descongestión de las filas en los módulos nacionales de Avianca en el Aeropuerto el Dorado de Bogotá, adicionalmente se reducirían los traslados del personal facilitando su trabajo y disminuyendo los tiempos muertos en las filas; a mediano plazo gracias a la reducción de los traslados de los trabajadores se reducirá el stress laboral, lo que generará mayor disposición de los mismos para atender de la mejor forma a los clientes permitiendo que la experiencia de check-in en Avianca sea más agradable y marque la diferencia frente a otras aerolíneas.

Con la sumatoria de todos estos cambios y la descongestión de las filas se espera generar un impacto positivo en los pasajeros al reducir los tiempos de tramites antes de abordar sus vuelos, lo que a largo plazo se verá reflejado en la fidelidad de los clientes hacía la aerolínea incrementando los ingresos de la compañía y mejorando aún más la imagen de esta.

Finalmente, los resultados obtenidos a nivel personal luego de todo el proceso de practica ha sido el conocimiento de todos los factores que rodean esta carrera, el manejo de pasajeros, los pasos, documentos y normas que se deben seguir para un buen manejo de cualquier puesto en una

compañía, adicionalmente, se conoce el medio laboral, los ambientes y las mejores maneras de interacción correcta con cada compañero y jefe a cargo.

V. Conclusiones y recomendaciones

- El desarrollo del proyecto enseña a los estudiantes que hoy en día pertenecer a una compañía no solo implica cumplir con las labores asignadas sino además conlleva hacer parte de la identificación de oportunidades de mejora en los procesos y el desarrollo de soluciones; lo que genera trabajadores proactivos con mayor ventaja en el ámbito laboral y procesos de mejora continua para las compañías.
- Los resultados académicos que se logran con las prácticas y especialmente con el desarrollo del proyecto generan ventaja gracias a la experiencia adquirida con el desarrollo de las actividades diarias de tierra y la responsabilidad que esto implica, ya que ser practicante no exime de las responsabilidades de ser un representante de la compañía frente a los pasajeros y otros involucrados en los procesos de tierra del aeropuerto como lo es el personal de migración, seguridad, DIAN, OPAIN, entre otros.
- Las prácticas universitarias en esta carrera son completamente importantes ya que son una oportunidad para el estudiante de vivir el día a día de su carrera, con esto ellos podrán determinar si el enfoque en tierra y todo lo que este trae consigo es lo que desean ejercer en un futuro o si por el contrario deben realizar algún otro tipo de estudio para poder llegar a desarrollarse como auxiliar de vuelo o piloto.

VI. Referencias

- Avianca. (2018). *¿Quienes somos?* Obtenido de <https://www.avianca.com/co/es/sobre-nosotros/quienes-somos/>
- Avianca. (s.f.). *Avianca*. Obtenido de <https://cbdgrupos.wixsite.com/avianca/fundadores>
- Avianca holdings S.A. (2019). *Avianca Holdings*. Obtenido de <http://aviancaholdings.com/spanish/acerca-de-avianca-holdings-sa/default.aspx>
- Avianca S.A. (2019). *Sobre Nosotros*. Obtenido de <https://www.avianca.com/co/es/sobre-nosotros/>