

ORGANIZACIÓN DIRECCIONAMIENTO HACIA LOS MÓDULOS LATAM

CORREDOR GUZMÁN GISELLE CAMILA

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

FACULTAD DE NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

ESCUELA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE SERVICIOS PARA AEROLÍNEAS

2019

ORGANIZACIÓN DIRECCIONAMIENTO HACIA LOS MÓDULOS LATAM

PRESENTADO POR:

CORREDOR GUZMÁN GISELLE CAMILA

PRESENTADO A:

CAVIEDES CASTILLO NANCY PATRICIA

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

FACULTAD NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

ESCUELA DE NEGOCIOS

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE SERVICIO PARA AEROLÍNEAS

2019

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVOS	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Generales	6
I IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	6
1.1 Nombre de la empresa	6
1.2 Descripción de Funciones	7
1.3 Actividades de la Empresa.....	7
II PROBLEMA PARA RESOLVER.....	12
2.1 formulación del problema	12
2.2 Funciones para el mejoramiento	13
III METODOLOGÍA.....	14
3.1 Propuesta de mejoramiento para la empresa.....	14
3.2 Actores involucrados en el proceso de mejora	15
IV INFORME FINAL	17
4.1 Análisis de la información	17
4.2 Resultados	18
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20
VI. BIBLIOGRAFÍA	21

Tabla de figuras

1 Fig. Boeing 787-9. Fuente: Latam.com	9
2 Fig. Boeing 787-8. Fuente: Latam.com	10
3 Fig. Boeing 767-300. Fuente: Latam.com	10
4 Fig. Airbus 350. Fuente: Latam.com	10
5 Fig. Airbus 321. Fuente: Latam.com	11
6 Fig. Airbus 320-200. Fuente: Latam.com.....	11
7 Fig. Airbus 319.Fuente: Latam.com	11
8 Fig. Boeing 777. Fuente: Latam.com	12
9 Fig. Diagrama de Gantt, Giselle Corredor.....	14

INTRODUCCIÓN

LATAM actualmente es conocida como una de las aerolíneas más puntuales del mundo. Actualmente la aerolínea se ubica en el puesto 49 de las mejores aerolíneas del mundo y por medio del mérito previamente mencionado y esfuerzos adicionales, la aerolínea dese ingresar al podio de las 3 mejores aerolíneas implementando un sistema que pueda mejorar la perspectiva del pasajero al momento esperar para recibir atención en los módulos.

En el presente trabajo se pretende dar a conocer un nuevo modelo de organización para la atención de pasajeros en los módulos de LATAM, teniendo en cuenta que el modelo que funciona actualmente ha presentado bastantes inconformidades con los pasajeros, respecto al tiempo de espera en fila, entre otros factores. Esto se realiza para brindar una mejor experiencia al pasajero, no solo a la hora de volar, sino también al momento de realizar el check-in.

Este proyecto se dividirá en 3 etapas, las cuales serán; planeación, presentación e implementación estas brindarán a la empresa información con respecto a este cambio que puede beneficiarla por medio de la satisfacción de los pasajeros.

OBJETIVOS

Objetivo General

Implementar un nuevo sistema organización para la atención a pasajeros, por medio de un sistema electrónico de asignación de turnos teniendo en cuenta las necesidades del pasajero.

Objetivos Generales

- Mejorar la satisfacción del pasajero al momento de esperar la atención en los módulos.
- Analizar los datos actuales obtenidos en TEF/ TMA y realizar una estadística de la satisfacción de los pasajeros.

I IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

1.1 Nombre de la empresa

- Aerovías de integración regional SA (LATAM)
- NIT: 890704196-6
- Hangar LATAM puerta 1

➤ TEL: 5113000

1.2 Descripción de Funciones

- **Counter/ Kiosco:** Dentro de este hito se desempeñan diferentes roles tales como
- Ayudar al pasajero con su auto check-in en las maquinas
 - Apoyo en lobby que consiste en direccionar al pasajero en filas teniendo en cuenta su necesidad
 - Direccionamiento, este consiste en encaminar al pasajero al módulo, teniendo en cuenta la cantidad de personas en fila y teniendo en cuenta el TEF/TMA
 - TEF/TMA estos están determinados como tiempo de espera en fila y tiempo medio de atención. Cada 10 minutos se toma una muestra al azar para tener el registro de su tiempo tanto en fila como en modulo
- **Muelles/ Conexiones:** Consiste en prestar asistencia a los pasajeros que vienen llegando para realizar una conexión, brindando la información de la puerta de embarque y en algunos casos, brindando el acompañamiento hasta la puerta de embarque.
- **Equipajes:** Consiste en prestar asistencia en las bandas de equipajes, ofreciendo al pasajero información con respecto a la banda en la cual se ubica su equipaje. En equipaje rezagado la labor del pasante es ubicar el equipaje del pasajero y realizar la respectiva entrega.
- **Embarques:** En este rol se brinda asistencia tanto al pasajero como al agente que está realizando el embarque. El pasante se encarga de organizar las filas y realizar el cambio de las señales éticas.

1.3 Actividades de la Empresa

➤ **Reseña Histórica**

LAN (Línea Aérea Nacional) se crea en el año de 1929 por Arturo Benítez, del año 1946 al año 1958 se inaugura la operación internacional con destino a Buenos Aires, Lima y Miami. En el año de 1976 El coronel Rolim Amaro crea TAM (Transportes Aéreos Meridionais). En 1970 LAN inicia su operación a Europa y posteriormente en 1976 con TAM se inicia la operación en Sao Paulo. De 1985 LAN se convierte en una sociedad anónima. Entre 1986 y 1989 LAN realiza la compra de la línea aérea brasileña VOTEC e inicia su proceso de privatización. De 1990 a 1994 se realiza el cambio de nombre de VOTEC a TAM, TAM crea el primer programa de fidelización de viajeros en Brasil y se culmina por completo el proceso de privatización de LAN. Posteriormente en los años 1996 a 1998 TAM realiza la compra de la línea aérea paraguaya LAPSA (Líneas Aéreas Paraguayas) , de esta compra se inician los vuelos de Sao Paulo a Asunción, de igual manera se agrega a la flota el primer A330 que realizara vuelos de Sao Paulo a Miami (LATAM, 2019).

En el año de 1999 LAN inicia a expandirse iniciando operaciones con base en Perú. Por otro lado en el año de 1999 se realiza alianza de código compartido con Air France permitiendo así llegar a Paris. Posteriormente a esto entre los años 2000 a 2002 se genera el vínculo entre LAN y One World, se crea alianza con Qantas, Lufthansa e Iberia. Continuando con el proceso expansivo de LAN vemos que entre los años 2003 y 2007 LAN se inicia operación con base en Ecuador y Argentina, se crea una nueva imagen corporativa, Se inauguran nuevas rutas de vuelo con destino a Santiago de Chile, Nueva York, Londres, Frankfurt, Zurich, Madrid y Ginebra, dentro de vuelos internacionales se implementan las clases Premium Business y se agrega el modelo de negocio Low Cost (LATAM, 2019).

Entre los años 2008 y 2018 LAN inicia operaciones de carga en Colombia y posteriormente compran la línea aérea AIRES, TAM ingresa a Star Alliance, por otro lado LAN y TAM firman los acuerdos y crean LATAM group, finalmente se continua con el proceso de expansión y se crea una ruta de Sao Paulo a Tel Aviv (LATAM, 2019).

➤ **Visión**

“Ser una de las 10 mejores líneas aéreas”(LATAM, 2019).

➤ **Misión**

“Transportamos sueños entregando lo mejor de nosotros para lograr la preferencia de los clientes y comunidades, construyendo una empresa sustentable donde nos encante trabajar” (LATAM, 2019).

➤ **Flota Aérea**

Boeing 787-9 (1 Fig.).

Capacidad	313 pasajeros
Longitud	63,00 mts
Envergadura	60,00 mts
Peso máx de despegue	251,360 kg
Salidas de emergencia	8
Servicios sanitarios	8

(LATAM, 2019)



1 Fig. Boeing 787-9. Fuente: Latam.com

Boeing 787-8 (2 Fig.).

Capacidad	247 pasajeros
Longitud	56,72 mts
Envergadura	60,13 mts
Peso máx de despegue	227,930 kg
Salidas de emergencia	8
Servicios sanitarios	6

(LATAM, 2019)

2 Fig. Boeing 787-8. Fuente: Latam.com

Boeing 767-300 (3 Fig.).

Capacidad	221-238 pasajeros
Longitud	54,2 mts
Envergadura	47,6 mts
Peso máx de despegue	184,611 kg
Salidas de emergencia	8
Servicios sanitarios	7

(LATAM, 2019)



3 Fig. Boeing 767-300. Fuente: Latam.com

Airbus 350 (4 Fig.).

Capacidad	339 pasajeros
Longitud	65,23 mts
Envergadura	64,75 mts
Peso máx de despegue	268,9 kg
Salidas de emergencia	8
Servicios sanitarios	8

(LATAM, 2019)



4 Fig. Airbus 350. Fuente: Latam.com

Airbus 321 (5 Fig.).

Capacidad	220 pasajeros
Longitud	44,51 mts
Envergadura	35,8 mts
Peso máx de despegue	89,000 kg
Salidas de emergencia	8
Servicios sanitarios	3

(LATAM, 2019)



5 Fig. Airbus 321. Fuente: Latam.com

Airbus 320-200 (6 Fig.).

Capacidad	168-174 pasajeros
Longitud	44,51 mts
Envergadura	34,10 mts
Peso máx de despegue	77,000 kg
Salidas de emergencia	8
Servicios sanitarios	3

(LATAM, 2019)



6 Fig. Airbus 320-200. Fuente: Latam.com

Airbus 319 (7 Fig.).

Capacidad	144 pasajeros
Longitud	33,84 mts
Envergadura	34,10 mts
Peso máx de despegue	70,000 kg
Salidas de emergencia	6
Servicios sanitarios	3

(LATAM, 2019)



7 Fig. Airbus 319. Fuente: Latam.com

Boeing 777 (8 Fig.).

Capacidad	379 pasajeros
Longitud	73,08 mts
Envergadura	64,80 mts
Peso máx de despegue	346,544 kg
Salidas de emergencia	10
Servicios sanitarios	10

(LATAM, 2019)



8 Fig. Boeing 777. Fuente: Latam.com

II PROBLEMA PARA RESOLVER

2.1 formulación del problema

Actualmente LATAM es una aerolínea que ha tomado mucha fuerza en el mercado aéreo, esto implicando que cada día más y más pasajeros adquieran los servicios de esta aerolínea. Generando así un alto flujo de pasajeros que posteriormente produce congestión en las filas y molestia de parte de los pasajeros por los largos tiempos de espera. En determinados momentos los tiempos de espera pueden ser más largos dependiendo la fila en la cual se ubique al pasajero, ya que se manejan 4 filas, fila para miembros de LATAM Pass o de la alianza One World, fila preferencia, fila para servicios adicionales, fila bag drop express y finalmente la fila para las tarjetas de turismo. Adicionalmente a las diferentes filas establecidas, se realiza llamado a filtros, los cuales son pasajeros de los vuelos próximos a cerrar su check-in. Realizar este tipo de filtros genera una molestia e insatisfacción aún mayor con los pasajeros

Por tal motivo es prudente generar un cambio con respecto al sistema actual de direccionamiento y atención al pasajero con el fin de mejorar la satisfacción del cliente al momento de realizar cualquier proceso relacionado con LATAM en counter. Teniendo en cuenta este inconveniente queremos llegar saber ¿Cómo podemos modificar el sistema de direccionamiento al pasajero dentro de las filas en los módulos de LATAM?

2.2 Funciones para el mejoramiento

ACTIVIDADES	SEP	OCT	NOV	DEC	JAN	FEB	MAR
Inicio de la pasantía	■						
Identificación oportunidad de mejora		■					
Primera entrega proyecto (Oportunidad de mejora, presentación de la problemática)			■				
Segunda Entrega Proyecto (Elaboración propuesta de mejoramiento)				■			
Entrega Final (entrega final del documento)					■		
Sustentación del proyecto (Video)						■	
Finalización de la practica							■

9 Fig. Diagrama de Gantt, Giselle Corredor

III METODOLOGÍA

3.1 Propuesta de mejoramiento para la empresa

En base al problema que se ha presentado con el sistema actual de organización en las filas cuando los pasajeros se dirigen al módulo. Se desea implementar un sistema más eficiente, este consistirá en una máquina que realice la asignación de turno dependiendo la necesidad del pasajero.

Esta máquina será controlada por uno de los lobby o de los pasantes. La interfaz de la maquina tendrá 5 preguntas que ayudaran con la asignación del turno correspondiente la primera pregunta será con respecto a si es:

- Cancelación del vuelo
- PERCONEX (perdida de conexión)
- Vuelo retrasado
- Vuelo regular

La siguiente pregunta será para identificar si es un vuelo doméstico o un vuelo internacional.

La siguiente pregunta será para seleccionar la hora del vuelo. Esta pregunta determinara parte de la agilización del proceso, ya que si el sistema identifica que es un vuelo próximo por cerrar el check-in el sistema asignara un turno especial que hará que el pasajero sea direccionado al módulo rápidamente.

Finalmente estará la pregunta con respecto al estado del pasajero, si es una persona de la tercera edad, una mujer embarazada, si el pasajero tiene alguna condición especial, si maneja. Alguna categoría con LATAM y finalmente si el pasajero va acompañado por un niño menor de 5 años.

La pregunta final es con respecto al tipo de servicio que el pasajero solicitara, ya sea entrega de equipaje express que sería el equipaje que viene con etiquetas de los kioskos o servicios adicionales como reimpresión del pase de abordar, check in completo, adelantar o postergar el vuelo, entre otros servicios.

Adicionalmente el turno contendrá información con respecto al tiempo estimado de atención, haciendo así que el pasajero pueda esperar cómodamente mientras realiza alguna actividad externa al check-in .

3.2 Actores involucrados en el proceso de mejora

➤ **Pasante:** En el proceso de pasantía el pasante se encarga de identificar el problema u oportunidad de mejora, posteriormente el pasante se encarga de generar un plan de mejoramiento que posteriormente presentara al supervisor y al jefe de aeropuerto.

- **Agente de recursos humanos:** El agente de recursos humanos es el primer filtro con respecto al proyecto, el realizara la revisión y realizara las anotaciones correspondientes para posteriormente presentar el proyecto con el supervisor.

- **Supervisor:** Se presentará el proyecto como segundo filtro al supervisor quien se encargará de realizar las verificaciones correspondientes, correcciones y verificará la viabilidad del proyecto.

- **Jefe de aeropuerto:** El jefe de aeropuerto será el último filtro quien finalmente nos indicara si se implementara el proyecto como plan de mejoramiento para la empresa e informará una fecha de inicio del plan piloto.

- **Lobby/pasante:** Una vez se inicie el plan piloto se capacitarán a lobby y pasantes para hacer uso del nuevo sistema de asignación de turnos.

IV INFORME FINAL

4.1 Análisis de la información

Inicié las pasantías en el mes de septiembre como se refleja en el diagrama de Gantt, durante este primer mes fui ubicada en el counter con el objetivo de aprender y desempeñar los diferentes roles que se manejan en esta área. Gracias a este tiempo en el counter tuve la oportunidad de poder desempeñar el rol TEF/TMA y de igual manera tener un acercamiento con los pasajeros.

Durante el mes de octubre y noviembre presencié los procesos y de esta manera el mes de octubre surge la identificación de la propuesta de mejora con respecto a el tiempo de espera en filas que invierten los pasajeros al momento de ser direccionados a los módulos. Se identificó en el momento que el sistema que se maneja actualmente es poco efectivo y brinda insatisfacción al pasajero. Esta información se logra obtener por medio del TEF/TMA.

Posteriormente en el mes noviembre y diciembre se realizan las entregas con respecto al proyecto. A este momento se han identificado más factores que afectan el desarrollo y la continuidad normal de las filas, como fallas que presentan los kioscos o que en algunas ocasiones se bloquean las sillas y los pasajeros no pueden chequearse en máquinas.

En el mes de enero, febrero, marzo se implementa pruebas de un nuevo sistema de Self Bag Drop, con el objetivo de agilizar el proceso del pasajeros al realizar la entrega del

equipaje, optimizando así el tiempo de espera en fila y de cierta manera la reducción en costos ya que 3 de estas máquinas de self bag drop pueden ser operadas por un solo agente y 3 pasantes

4.2 Resultados

LATAM Airlines con el afán de reducir el tiempo de espera en fila de los pasajeros implementara un sistema de Self Bag Drop (SBD). El cual consiste en que el pasajero realizara solo el proceso de envío de su equipaje. El self bag drop inicia cuando el pasante 1 chequea al pasajero en máquinas de auto check-in y verifica que la cantidad de piezas que lleva el pasajero correspondan con la cantidad de piezas que incluye la franquicia de equipaje el pasante 1 da el visto bueno y agrega un “BDG” al pase de abordar del pasajero, acto seguido el pasajero es enviado a paso numero 2 donde el lobby 1 verificara si tiene el “BDG” y lo direcciona a la respectiva fila. Ya en fila lobby 2 estará esperando al pasajero para revisar la documentación y direccionar al pasajero a la respectiva máquina de self bag drop, finalmente en la máquina de self bag drop estará el pasante 2 quien se encargara de escanear el pase de abordar, el código de barras de la tirilla y ayudará al pasajero a acomodar el equipaje en banda y el equipaje será enviado de manera automática. Para poder hacer uso de este sistema los pasajeros deben cumplir con las siguientes características

- Estar chequeados
- Tener pase de abordar
- No tener el VIDI en el pase de abordar (si el pasajero tiene el vidi en el equipaje significa que no tiene incluido equipaje por bodega dentro de la franquicia adquirida)

- Haber pesado la maleta y que esta no sobrepase los 23 KG
- Que la cantidad de piezas de equipaje que lleva el pasajero correspondan con la franquicia adquirida
- Que no sean pasajeros con destinos internacionales (ya que a estos pasajeros se les debe realizar la verificación de impuestos)
- Que tengan la tirilla del equipaje.

Esta implementación de las máquinas de self bag drop optimizara los tiempos de espera en fila ya que el proceso de envío del equipaje tomaría de 30 a 40 segundos.

Adicionalmente a esto se generaría una reducción de personal ya que 3 de estas máquinas solo se necesitaría 1 agente para revisar la documentación, dejando así más agentes disponibles para ubicar en diferentes áreas y que de esta manera se movilicen las filas de manera más eficiente

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la información que se recepción durante el periodo de práctica podemos concluir que:

- Se evidencia que en la aerolínea se deben optimizar ciertos procesos a la hora de brindar atención al pasajero desde el hecho de que los pasajeros permanecen largos periodos en fila es por motivo de que algunos agentes no tienen claros ciertos procesos y deben dirigirse a un supervisor para conseguir una respuesta con respecto a la situación que se presente.
- La eficiencia con respecto al movimiento de filas para la atención del pasajero depende exclusivamente de la habilidad del agente de counter, al agregar las máquinas de self bag drop se disminuye la carga para algunos agentes haciendo así que se puedan reducir los tiempos de espera de los pasajeros en fila

Finalmente, y gracias al proyecto realizado durante el ciclo de prácticas se concluye que parte de los objetivos se cumplieron ya que la satisfacción del pasajero mejoro con la implementación del SBD porque ahora el proceso de entrega de equipaje es más rápido. No obstante, se mostraron resultados diferentes a los esperados en un inicio con respecto a la propuesta de mejoramiento

VI. BIBLIOGRAFÍA

LATAM. (2019). *Airbus 319*. Recuperado el 31 de 10 de 2019, de LATAM:

https://www.latam.com/es_co/conocenos/nuestra-flota/

LATAM. (2019). *Airbus 320-200*. Recuperado el 31 de 10 de 2019, de LATAM:

https://www.latam.com/es_co/conocenos/nuestra-flota/

LATAM. (2019). *Airbus 321*. Recuperado el 31 de 10 de 2019, de LATAM:

https://www.latam.com/es_co/conocenos/nuestra-flota/

LATAM. (2019). *Airbus 350*. Recuperado el 31 de 10 de 2019, de LATAM.

LATAM. (2019). *Boeing 767-300*. Recuperado el 31 de 10 de 2019, de LATAM:

[latam.com/es_co/conocenos/nuestra-flota/](https://www.latam.com/es_co/conocenos/nuestra-flota/)

LATAM. (2019). *Boeing 777*. Recuperado el 31 de 10 de 2019, de LATAM:

https://www.latam.com/es_co/conocenos/nuestra-flota/

LATAM. (2019). *Boeing 787-8*. Recuperado el 31 de 10 de 2019, de LATAM:

[latam.com/es_co/conocenos/nuestra-flota/](https://www.latam.com/es_co/conocenos/nuestra-flota/)

LATAM. (2019). *Boeing 787-9*. Recuperado el 31 de 10 de 2019, de LATAM:

https://www.latam.com/es_co/conocenos/nuestra-flota/

LATAM. (2019). *Historia de la Compañía*. Recuperado el 31 de 10 de 2019, de LATAM:

<http://www.latamairlinesgroup.net/es/company-history>

LATAM. (2019). *MISIÓN DE LA COMPAÑÍA*. Recuperado el 31 de 10 de 2019, de

LATAM: https://www.latam.com/es_co/conocenos/nuestra-flota/

LATAM. (2019). *VISIÓN DE LA COMPAÑÍA*. Recuperado el 31 de 10 de 2019, de LATAM:

https://www.lan.com/sitio_personas/minisitios/trabajar_en_lantam/chile/vision_mision.html