

MANUAL DE APOYO PARA PRACTICANTES DE LA AEROLINEA UNITED
AIRLINES INC. EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO

Jennifer Andrea Henao Rodríguez

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad Negocios, Gestión y Sostenibilidad

Escuela de Gestión de Servicios

Tecnología en Gestión de Servicios para Aerolíneas

2019

MANUAL DE APOYO PARA PRACTICANTES DE LA AEROLINEA UNITED
AIRLINES INC. EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO

Presentado por: Jennifer Andrea Henao Rodríguez

Presentado a: 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 | 5 |
| Objetivos | 6 |
| Objetivo general | 6 |
| Objetivos específicos | 6 |
| 1. Identificación de la empresa | 7 |
| 1.1 Nombre de la empresa | 7 |
| 1.2 Descripción de funciones | 7 |
| 1.3 Actividades de la empresa | 7 |
| 2. Problema a resolver | 10 |
| 2.1 Formulación del problema | 10 |
| 2.2 Funciones para el mejoramiento | 11 |
| 3. Metodología. | 12 |
| 3.1 Propuesta de mejoramiento para la empresa | 12 |
| 3.2 Actores involucrados en el proceso de mejora | 13 |
| 4. <i>Informe final.</i> | 15 |
| 4.1 Análisis de la información | 15 |
| 4.2 Resultados | 16 |
| 5. <i>Conclusiones y recomendaciones.</i> | 17 |
| 6. Referencias | 18 |

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Henao, J. (2019). B737-700 en plataforma. [Ilustración]. Fuente propia, tomada en el Aeropuerto Internacional El Dorado..... 8

Tabla de gráficos

Tabla 1 Henao, J. (2019). Diagrama de Gantt para el desarrollo de la propuesta de mejora manual de apoyo para practicantes de la aerolínea United Airlines Inc. en el aeropuerto internacional el dorado [Grafico]. Fuente propia..... 11

Introducción

Las practicas aplicadas son importantes y fundamentales en el desarrollo académico, social y profesional. Así, los estudiantes de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano del programa Tecnología en Gestión de Servicios para Aerolíneas, en desarrollo de su aprendizaje profesional deben realizar una práctica aplicada en el último semestre de estudio. Dichas prácticas brindan al estudiante un desenvolvimiento dentro del ámbito aeronáutico presente en las diferentes aerolíneas ubicadas en el Aeropuerto Internacional El Dorado, de igual forma permitiendo el uso de los diferentes conceptos, procedimientos y aprendizaje previo adquirido en el aula de clase.

En conjunto al desarrollo de las practicas se realiza un proyecto de investigación formativa, el cual por medio de una pregunta problema y un marco teórico permite expresar de una forma clara los diferentes entornos aeronáuticos con los cuales los estudiantes tienen contacto durante 6 meses, mejorando así, el proceso de aprendizaje, la planeación y proyección de mejoras en las funciones que deben ejecutar los estudiantes durante la realización de dichas prácticas.

De esta forma, cada estudiante debe desarrollar un documento académico en el cual presente una propuesta de mejora por medio de un informe plan de mejoramiento o un informe técnico, los cuales deben ser expuestos de una forma audiovisual con el respectivo contenido del documento académico, demostrando así el aprendizaje y la resolución de problemas que cada estudiante ha obtenido gracias a la realización de las practicas aplicadas.

Objetivos

Objetivo general

- Establecer una propuesta de mejora para el aprendizaje de los procedimientos que se deben llevar a cabo durante la realización de las diferentes funciones y los conocimientos que deben tener los practicantes en la aerolínea United Airlines Inc. en el Aeropuerto Internacional El Dorado.

Objetivos específicos

- Recopilar la información de las funciones y los diferentes procedimientos que deben desarrollar los practicantes en la aerolínea United Airlines Inc. en el Aeropuerto Internacional El Dorado.
- Desarrollar una manual de apoyo de una forma ilustrada y escrita, en donde se den a entender los conocimientos y procedimientos que deben saber y desarrollar los practicantes en la aerolínea United Airlines Inc. en el Aeropuerto Internacional El Dorado.

1. Identificación de la empresa

1.1 Nombre de la empresa:

United Airlines Inc. - Nit 900496730

Dirección en Bogotá: Carrera 7 # 71-52. Torre B. Oficina 1101 - Teléfono: 3765270

1.2 Descripción de funciones:

- Atención en lobby, lo cual implica el recibimiento de los pasajeros y la entrega de etiquetas para las maletas de los pasajeros.
- Aduanas, en esta sección se realizan los reclamos de pasajeros a quienes no les llegan las maletas en el mismo vuelo y además se brinda servicio general al pasajero con respecto al equipaje.
- Muelle internacional, en este espacio se realizan transferencias de equipaje para enviar las maletas de pasajeros que se encuentran en lugares a los cuales la aerolínea United Airlines Inc. no llega desde Bogotá.

Además de esto se realizan funciones generales de servicio a pasajeros tales como levantamiento de sellos a pasajeros que no pueden viajar, acompañamiento de menores sin acompañante, entre otros.

1.3 Actividades de la empresa

United Airlines Inc. conocida por su fusión en 2010 con la aerolínea Continental Airlines, es una aerolínea estadounidense la cual a partir de su primer vuelo hecho el 6 de abril de 1926 a estado posicionada como una de las mejores aerolíneas del mundo, ocupando el puesto 68 en el año 2019 según Skytrax la organización de calificación del transporte aéreo internacional (SKYTRAX, 2019). Actualmente, esta aerolínea pertenece a la alianza Star Alliance,

permitiéndole a sus pasajeros viajar en conexión a más lugares del mundo, además, United Airlines Inc. tiene 6 hubs en Norteamérica, los cuales son: Chicago, Los Ángeles, Denver, Newark, Washington D.C, San Francisco y Houston, siendo este último su hub principal.

Por consiguiente, United Airlines Inc. tiene más de 250 destinos nacionales e internacionales, uno de ellos es Bogotá D.C – Colombia, destino al cual llegan vuelos desde el Aeropuerto Internacional Libertad de Newark en New York y desde el Aeropuerto Internacional George Bush en Houston, en efecto la sede de United Airlines Inc. en Colombia que se encuentra en la capital Bogotá D.C en el Aeropuerto Internacional El Dorado comenzó operaciones en el país como Continental Airlines el 16 de diciembre de 1993, llevando así más de 20 años de operación en Colombia; ahora a diario son operados 3 vuelos diarios: 2 vuelos a Houston y un vuelo a Newark, utilizando aeronaves tales como B737-800, B757-200 ambos con una capacidad total de pasajeros de 166 y el B737-700 con una capacidad total de pasajeros de 126.



Ilustración 1 Henao, J. (2019). B737-700 en plataforma. [Ilustración]. Fuente propia, tomada en el Aeropuerto Internacional El Dorado

En la actualidad, United Airlines Inc. tiene una iniciativa de diversidad e inclusión, la cual influye en su misión y su visión institucional, la misión de United Airlines Inc. es “crear un

ambiente laboral inclusivo, caracterizado por la dignidad y el respeto, que le brinde a cada empleado la posibilidad de ofrecer un mejor servicio al mercado global y contribuir a nuestro éxito” (Muñoz, 2017), como anteriormente ya fue mencionado, la visión de esta aerolínea también se ve influenciada por la iniciativa de diversidad e inclusión: “Buscamos ser reconocidos como una aerolínea donde los líderes acepten la diversidad y la inclusión como una ventaja comercial; los empleado se sienten altamente valorados, están activamente comprometidos y son tratados con dignidad y respeto; los pasajeros valoran nuestro enfoque incluyente para brindar un servicio orientado al cliente” (Muñoz, 2017)

United Airlines Inc. con sede en Colombia tiene un reducido equipo de trabajo, el cual día a día operan los vuelos anteriormente mencionados; dicho personal se compone de: un gerente general siendo actualmente Marcela Garavito, un supervisor, lead agents más de 12 customer service agents y los practicantes que también son muy importantes para el desarrollo de la operación, los cuales tienen como función: la atención en lobby, equipaje en aduanas y muelle internacional, levantamiento de sellos, el acompañamiento a menores sin acompañante, funciones generales de servicio a pasajeros y de área administrativa, transferencias de equipaje, recibo de vuelo, entre otros.

2. Problema a resolver

2.1 Formulación del problema

En la aerolínea United Airlines Inc., a diario se manejan distintos procedimientos para la efectiva realización de la operación de los diferentes vuelos que se tienen, por lo tanto, para desarrollar dicha operación se necesita de un efectivo personal, el cual incluye a los practicantes de diversas instituciones educativas contratados para el apoyo de la operación y el desarrollo de funciones durante la misma: unas de las funciones diarias que deben realizar los practicantes de United Airlines Inc. en Bogotá D.C son: recibo de vuelo, equipaje en aduanas, chequeo de pasajeros, migración, levantamiento de sellos, acompañamiento a menores sin acompañante (UMNR), y aun así luego de terminada la operación se deben realizar otras funciones tales como: transferencias de equipaje, tránsito de pasajeros y funciones generales del área administrativa.

Por lo tanto, al inicio de las prácticas de los diferentes practicantes en esta aerolínea suelen ser un poco complejas, por la cantidad de información, procedimientos y conocimientos que se deben adquirir para la eficaz, eficiente, y efectiva realización de las funciones, ya que, si las funciones que deben realizar los practicantes no son desarrolladas de la mejor manera, podría tener un efecto negativo a la hora de realizar la operación de los vuelos. De esta forma, se generó el siguiente interrogante:

¿Cómo mejorar el proceso de aprendizaje de los practicantes con respecto a las funciones y procedimientos que se deben realizar y llevar a cabo en United Airlines Inc. en el Aeropuerto Internacional El Dorado?

2.2 Funciones para el mejoramiento

| Actividad | SEP | OCT | NOV | DIC |
|--|-----|-----|-----|-----|
| Identificación del problema | | | | |
| Propuesta de mejora | | | | |
| Exposición y aprobación de la propuesta | | | | |
| Recopilación de información | | | | |
| Organización de la información recopilada | | | | |
| Presentación de la manual a el jefe inmediato u/o supervisor | | | | |
| Selección y separación de la información | | | | |
| Aprobación prototipo de la guía | | | | |
| Entrega de manual físico y virtual al jefe inmediato | | | | |

Tabla 1 Henao, J. (2019). Diagrama de Gantt para el desarrollo de la propuesta de mejora manual de apoyo para practicantes de la aerolínea United Airlines Inc. en el aeropuerto internacional el dorado [Grafico]. Fuente propia.

3. Metodología.

3.1 Propuesta de mejoramiento para la empresa

A partir de la identificación del problema expuesto en la parte N°2 del presente escrito, se plantea una propuesta de mejora para la solución de este, solución, la cual se presentará por medio de una manual física y virtual para los practicantes de la aerolínea United Airlines Inc. en el cual se podrán encontrar todas las funciones y procedimientos que deben realizar los practicantes durante sus prácticas para un mejor desempeño en el momento de la ejecución de las tareas.

El contenido de la manual estará dividido en 8 partes las cuales son:

- Información general: Se encuentra todos los números telefónicos que necesita el practicante para comunicarse en caso de ausencia, además están informados los parámetros de presentación personal y comportamiento.
- Procedimientos: Esta parte trata de un paso a paso de las cosas que debe realizar el practicante en caso de tener que realizar los diferentes procedimientos.
 - Menores no acompañados: Llevar a un menor que viaja solo hasta el avión o recogerlo del mismo.
 - Migración: Levantamiento de sello en el caso de que algún pasajero que viaja con United Airlines no haya podido viajar por cualquier motivo.
 - Recibo de vuelo/aduanas: Realizar los reclamos de maletas faltantes y recibir maletas sobrantes.
- Organización de counter: Contiene toda la información acerca de cuáles son los elementos necesarios para que los counters queden preparados para la realización del

check-in, además, esta descrito el orden en el que se deben programar las pantallas para el mismo.

- Exención de impuestos: Se describen todos los tipos de pasajeros los cuales no pagan el impuesto de salida del país (DG).
- Elementos de las maletas: Se habla de los elementos que contienen todas las maletas que se utilizan para la organización ya sea del counter o de los gates, son elementos tales como: pasabordos, etiquetas, anuncios, entre otros.
- Formatos de equipajes: Se describe punto por punto la forma en la que se deben diligenciar los diferentes formatos utilizados en el aérea de equipajes, como lo son: reclamos de equipaje, transferencias de equipaje y manejo de equipaje.
- Uso del avantel: Se describe de una forma gráfica y entendible el uso básico del avantel, además incluye los diferentes números de los avanteles utilizados dentro de la aerolínea United Airlines en el Aeropuerto Internacional El Dorado
- Glosario: Contiene algunas palabras con su respectiva explicación, las cuales son utilizadas en los diferentes procedimientos y funciones, con las que el practicante tendrá contacto a lo largo de las prácticas.

Cada uno de estos procedimientos y temas se incluyen dentro de la manual para que así los practicantes de la aerolínea United Airlines Inc. tengan un apoyo en el momento de realizar sus respectivas funciones y aquellos practicantes nuevos que no tienen claro algún procedimiento lo pueda aclarar con ayuda de esta.

3.2 Actores involucrados en el proceso de mejora

Las personas que aportarán y tendrán participación en este proyecto son:

- El practicante: es quien recolecta la información y desarrolla la manual para la mejora de los procesos.
- El jefe inmediato: son quienes revisan y verifican que los procedimientos descritos en la manual de apoyo para que estos sean acertados a las funciones expuestas en la guía.
- Supervisores: son quienes se encargan de la clasificación de la información que puede ir incluida dentro de la guía.

4. Informe final.

4.1 Análisis de la información

Los estudiantes de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano del programa Tecnología en Gestión de Servicios para Aerolíneas, deben desarrollar una idea para el mejoramiento de los procesos en las diferentes aerolíneas, en las cuales dichos estudiantes día a día ponen en práctica sus conocimientos adquiridos en el aula de clase y así mismo reforzando estos.

En el caso puntual de la aerolínea United Airlines Inc. se da inicio en los meses de septiembre y octubre con la identificación del problema en el que los practicantes de dicha aerolínea deben aprender diferentes procedimientos para el desarrollo de sus funciones en un muy corto tiempo, así a partir de esto se decidió presentar una propuesta de mejora, la cual consta de un manual de apoyo para el desarrollo de las funciones que deben realizar los practicantes, teniendo así descritos cada uno de los procedimientos que estos deben ejecutar; posteriormente durante el mes de octubre se realizó la exposición y aprobación de la propuesta por parte de el jefe inmediato y de el supervisor de los practicantes, para poder dar inicio a una recopilación de información junto con la organización de la misma siendo la segunda llevada a cabo en el mes de noviembre, dicha información se recolecto por medio del desarrollo de dichos procedimientos los cuales son los que estarán descritos en el manual, así como: formatos de equipajes, UMNR, aduanas, migración, entre otros. Luego de esto se presenta el manual al jefe inmediato y al supervisor de los practicantes para así realizar una selección y separación de la información conjunta con ellos y así mismo la verificación y aprobación de los procedimientos descritos en el manual e igualmente una aprobación del prototipo del

manual. Finalmente realizando la entrega del manual tanto en formato físico como virtual al jefe inmediato y al supervisor de los practicantes en el mes de diciembre, para que así allá un mejor desarrollo de funciones de los practicantes dentro de la aerolínea United Airlines Inc.

4.2 Resultados

- Con el desarrollo de dicha propuesta de mejora, los practicantes de la aerolínea United Airlines Inc. tendrán un mejor desarrollo de sus funciones, aclarando por medio del manual los procedimientos y conocimientos no entendidos durante la explicación presencial.
- Se complementarían los conocimientos académicos de los practicantes, por medio del aprendizaje de los diferentes procedimientos que se realizan durante las funciones en tierra, procedimientos los cuales están descritos en el manual de apoyo que se entregara al pasante en formato virtual antes del inicio de sus prácticas.
- Con la implementación de la propuesta de mejora se ayudará y apoyará a los diferentes practicantes tanto actuales como futuros, que realicen sus prácticas en la aerolínea United Airlines Inc.

5. Conclusiones y recomendaciones.

- En conclusión, el manual elaborado a partir de la información recolectada durante la practica aplicada, permitirá a los practicantes de la aerolínea United Airlines Inc. aclarar y mejorar la ejecución de las diferentes funciones que deben realizar, ya que, dicho manual contiene los procedimientos que se deben seguir para el desarrollo de las funciones asignadas.
- Al concluir este proyecto, se puede observar que el proceso de formación es importante para el desarrollo de las practicas aplicadas, ya que este ayuda a el entendimiento y el trabajo en equipo; para con esto obtener una mejora en el momento de desempeñar las diversas labores encomendadas.
- Por último, el manual al ser desarrollado de una forma ilustrada y escrita logra ser más entendible acerca de los procesos y procedimiento que los practicantes en la aerolínea United Airlines Inc. deben realizar, dando como resultado, el mejoramiento de la productividad y eficiencia. Así mismo, creando la posibilidad de la mejoría de los procesos que se desarrollan actualmente dentro de la aerolínea.
- Se recomienda la actualización de la información suministrada en el manual de apoyo, con respecto a la innovación de las funciones y procedimientos que se deben llevar acabo por los practicantes de la aerolínea United Airlines Inc.

Referencias

AVIACOL.NET. (03 de Febrero de 2014). *Aviacol.net*. Obtenido de

<https://www.aviacol.net/noticias/united-airlines-celebro-dos-decadas-de-operacion-en-colombia.html>

AVIACOL.NET. (06 de Abril de 2016). *Aviacol.net*. Obtenido de

<https://www.aviacol.net/noticias/united-airlines-aniversario-90-creacion-historia.html>

Muñoz, O. (2017). *United*. Obtenido de <https://www.united.com/ual/es/es/fly/company/global-citizenship/diversity.html>

Normas APA. (2019). *Normas APA*. Obtenido de <https://normasapa.net/2017-edicion-6/>

SKYTRAX. (2019). *Skytrax*. Obtenido de <https://skytraxresearch.com/es/>

SKYTRAX. (2019). *SKYTRAX*. Obtenido de <https://www.worldairlineawards.com/es/100-mejores-aerolineas-del-mundo-2019/>