

PLAN GUÍA DE GESTIÓN OPERACIONAL PARA PASAJEROS EN CONEXIÓN
INTERNACIONAL

AYALA RODRIGUEZ ADRIANA ANDREA

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRAN COLOMBIANO

FACULTAD NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

ESCUELA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN PARA SERVICIOS DE AEROLÍNEAS

2019

PLAN GUÍA DE GESTIÓN OPERACIONAL PARA PASAJEROS EN CONEXIÓN
INTERNACIONAL

PRESENTADO POR:

AYALA RODRÍGUEZ ADRIANA ANDREA

PRESENTADO A DOCENTE:

NANCY PATRICIA CAVIEDES CASTILLO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRAN COLOMBIANO

FACULTAD DE NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

ESCUELA DE GESTIÓN DE SERVICIO

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE SERVICIOS PARA AEROLÍNEAS

2019

Contenido

Introducción.....	4
Objetivos.....	5
Capítulo 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	7
Capítulo 2: Problema a resolver	12
2.1 Formulación del problema.....	12
2.2 Funciones para el mejoramiento.....	12
Capítulo 3: Metodología	14
3.1 Propuesta de mejoramiento para la empresa.....	14
3.2 Actores involucrados en el proceso de mejora	15
Capítulo 4: Informe Final	16
4.1 Análisis de la información	16
4.2 Resultados.....	17
Conclusiones.....	19
Referencias	20

Introducción

Las conexiones comúnmente miden el tiempo estimado que el viajero cuenta para realizar el trascurso de la conexión al otro vuelo ya sea por la cuestión de la aerolínea, ruta, cambio de avión entre otras circunstancias permitiendo concretar el embarque y hora de salida.

El presente trabajo tiene la intención de dar a conocer un plan de mejora en cuanto al trayecto de conexión para los pasajeros que desde su destino no cuentan con un vuelo directo por lo tanto necesitan hacer una parada para llegar a su otro destino final.

En el trascurso del proyecto se presentara una guía en donde los pasajeros que lleguen a una posición de un vuelo y tengan conexión a un vuelo, en este caso a los vuelos internacionales sigan la ruta para la correcta realización del proceso de conexión dando a conocer el tiempo mínimo de conexión (Minimum Connecting Times) el cual se define como el intervalo de tiempo más corto para trasferir al pasajero a vuelo de conexión omitiendo el paso de ckeck-in pero siendo necesario pasar por el trámite de emigración.

Objetivos

Objetivo General

- Implementar un plan de información para pasajeros en conexión con el fin de evitar posible pérdida de tiempo y de esta manera disminuir la pérdida de sus vuelos a su destino final.

Objetivos Específicos:

- Diseñar un documento PDF guía con toda la instrucción y tiempos necesarios que cuenta el pasajero para realizar su conexión.
- Presentar, a los pasajeros que se encuentran en conexión, la lectura y el manejo del documento PDF para su comprensión y entrenamiento.

Capítulo 1: Identificación de la empresa

1.1 Nombre de la empresa

LATAM Airlines Group S.A.

Nit: 890.704.196-6

Dirección: Carrera 11B #99-25, Piso 14, WeWork, Bogotá / Ac. 26 #103-9, Bogotá (Aeropuerto El Dorado, Bogotá)

Correo electrónico: customer_service@sac.latam.com

Teléfono: (+57) 1 7452020

1.2 Descripción de funciones:

En LATAM se asignan diferentes roles dependiendo de las funciones que a cada uno le corresponda, como rol en caunter, rol en embarques, rol en muelles y rol en equipaje.

- ***Función caunter:*** Supervisado por los agentes (lobbies) asignados a turno, se le informa al pasajero de cómo se debe realizar el check-in por medio de los quioscos para un check-in más simple y minimizar la congestión en fila en el caunter, orientar el camino a las salas de embarque, direccionar a los pasajeros en las filas para que sigan al módulo correspondiente y resolver posibles dudas al pasajero.
- ***Función conexiones (muelles):*** Prestar asistencia a los pasajeros de vuelos llegando en algún tipo de conexión, brindando información concreta sobre la sala de

embarque, en algunos casos acompañamiento al pasajero hasta sala para prevenir posible pérdida de conexión.

- ***Función de equipajes:*** Prestar atención en bandas de equipaje brindando información al pasajero acerca del número de banda y direccionamiento.
- ***Función posición remota:*** Realizar direccionamiento de pasajeros hacia el autobús en operaciones remotas teniendo como prioridad la seguridad del pasajero en la plataforma.
- ***Función embarque:*** Organización de sala para inicio de embarque, encargado de planificar y alinea las filas de los pasajeros, donde se da ingreso a la puerta de embarque siguiendo el orden correspondiente al número de grupo que tenga asignado en su pasa bordo.

1.3 Actividades de la empresa

LAN línea nacional de Chile fue creada el 5 de marzo de 1929, fundada por Arturo Merino Benites jefe de servicio aéreos, en 1976 el comandante Rolim Amaro funda TAM (transportes aéreos regionales), posteriormente se funde TAM cargo.

En el año 1983 llega el primer A330 que realiza el primer vuelo internacional de TAM con el trayecto de GRU-MIA.

En 1997 las acciones de LAN son negociadas en la bolsa de Nueva York, convirtiéndose en la primera aerolínea latinoamericana que negocia ADRS.

Las operaciones de LAN Perú inician en 1999 como también se hace el convenio con Air France para comenzar operaciones TAM para Europa, LAN se incorpora en la alianza One World en el 2000.

En los 2006 nuevos lanzamientos con la clase de LAN: Premium Business y la inauguración del museo TAM, también comienzan los vuelos operando hacia Milán, Frankfurt, Madrid y Paris.

Los aviones A320 comienzan a ser parte de la flota de corta distancia de LAN, llegando también los primeros Boeing 777-300ER de TAM. LAN decide comprar la compañía aérea colombiana aires en el 2010 por bancarrota dando inicio a LAN Colombia.

En el 2015 fue el año de cambios, LAN chile comienza a comprar las acciones de LAN Colombia con la aerolínea TAM se forma la fusión de acciones y negocios para formar la nueva marca LATAM, con nuevos colores y logotipos. (LATAM Airlines Colombia, 2019)

Misión: “Transportar sueños entregando lo mejor de nosotros para lograr la preferencia de clientes y comunidades, y así construir una empresa sustentable donde nos encante trabajar.” (LAN Airlines S.A., 2013)

Visión: “Ser reconocida como una de las 10 mejores aerolíneas del mundo.” (LAN Airlines S.A., 2013)



Ilustración 1 Organigrama LATAM Airlines Fuente: Propia

LATAM cuenta con una flota de aviones Airbus y Boeing con un diseño exclusivo para una buena experiencia a bordo sin olvidar la seguridad y su eficiencia.

- **Boeing 787-9:** Capacidad para 313 pasajeros, con 8 salidas de emergencia, longitud de 63.00mts y su peso máximo de despegue de 251,360 kg. (LATAM Airlines, 2019)



Ilustración 2 Boeing 787-9: Página web LATAM Airlines

- **Boeing 767-300:** Capacidad para 221-238 pasajeros, con 8 salidas de emergencia, longitud de 54,2 mts y su peso máximo de despegue 184,611kg. (LATAM Airlines, 2019)



Ilustración 3 Boeing 767-300: Página web LATAM Airlines

- **Airbus 321:** Capacidad para 220 pasajeros, con 8 salidas de emergencia, longitud de 44,51 mts y su peso máximo de despegue 89,000kg. (LATAM Airlines, 2019)



Ilustración 4 Airbus 321: Página web LATAM Airlines

- **Airbus 320-200:** Capacidad para 168-174 pasajeros, con 8 salidas de emergencia, longitud de 33,84mts y su peso máximo de despegue 70,000kg. (LATAM Airlines, 2019)



Ilustración 5 Airbus 320-200: Página web LATAM Airlines

- **Airbus 319:** Capacidad para 144 pasajeros, con 6 salidas de emergencia, longitud de 33,84 mts y su peso máximo de despegue de 70,000kg. (LATAM Airlines, 2019)



Ilustración 6 Airbus 319: Página web LATAM Airlines

- **Boeing 777:** Capacidad para 379, con 10 salidas de emergencia, longitud de 73,08 mts y su peso máximo de despegue de 346,544 kg. (LATAM Airlines, 2019)



Ilustración 7 Boeing 777: Página web LATAM Airlines

Capítulo 2: Problema a resolver

2.1 Formulación del problema

Las pérdidas de conexión son un gran problema para las aerolíneas ya que tiene un alto grado de afectación ya sea en varios factores como en la parte económica, estabilidad entre otras, las pérdidas pueden ser causadas por retrasos de vuelos, cancelaciones pero en este caso es por la falta de información y orientación que el pasajero que previamente no fue informado en su primer vuelo para lograr la conexión el problema de no saber la ruta de conexión hacia los vuelos internacionales y el cómo desplazarse ya que es un recorrido bastante confuso puede causar desorientación al pasajero.

Como también el pasajero al desconocer el tiempo mínimo de conexión que cuentan para lograr llegar al otro vuelo de conexión sin tener presente la hora de más congestión en emigración en donde puede retrasar el proceso, siendo el pasajero uno de los mayores afectados ya sea por su pérdida de tiempo y la posible reprogramación de vuelo cambiado así todo su itinerario causando disgustaciones frente a la aerolínea.

¿Cómo lograr que los pasajeros que llegan de un vuelo para una conexión, no se desorienten y pierdan su vuelo, de esta manera lograr disminuir el índice de pérdidas de conexión?

2.2 Funciones para el mejoramiento

ATIVIDADES	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
Ingreso y desarrollo de actividades.	■					
Hallazgo y observacion del problema.		■				
Formulacion y presentacion de mejoramiento a docente.		■				
Seguimiento y analisis de propuesta de mejoramiento.		■	■			
Estudio y Informe final de propuesta de mejoramiento.				■		
Presentacion y evaluacion del proyecto a docentes.				■	■	
Exponer propuesta hacia directivos de LATAM.					■	
Implementacion del plan de mejora.					■	■
Finalizacion de practicas.						■

Ilustración 8 Diagrama de Gantt Fuente: Propia

Capítulo 3: Metodología

3.1 Propuesta de mejoramiento para la empresa

El plan guía propuesto brindará apoyo a los pasajeros al momento de hacer las conexiones teniendo en cuenta lo complicado que puede ser este recorrido sin ningún instructivo que oriente a los pasajeros para que no tengan complicaciones para alcanzar su otro vuelo.

Además, esta guía brindará apoyo a los pasantes que se encuentren realizando otros procesos de conexión y no haya nadie disponible para guiar a los nuevos pasajeros.

Los pasajeros podrán adquirir este PDF guía mediante el correo electrónico junto con su ticket del vuelo de conexión que será enviado con anticipación. Se debe tener en cuenta que esta guía se podrá encontrar en varios idiomas (español, inglés y portugués) que son los idiomas de los países que LATAM Airlines hace conexión internacional.

Este documento va a contener la siguiente información:

- Mapa de la ruta específica desde el punto de inicio de la conexión hasta la puerta de embarque del siguiente vuelo.
- En el anterior mapa se mostrarán los puntos claves mediante los cuales los pasajeros pueden guiarse (escaleras, punto de equipaje, salida nacional, puertas, migración, entre otros)
- Información acerca del tiempo mínimo de conexión (Minimum Connecting Times) con el que cuentan los pasajeros (teniendo en cuenta el tiempo que puede tomar el proceso de migración).

Este tiempo será estipulado mediante un proceso de análisis cronometrado que se basa en un simulacro en donde una persona encargada realiza la ruta y va tomando el tiempo que dura este recorrido.

Este proceso se realizará a diferentes horas al día para tener en cuenta las horas en donde se presenta más flujo de persona y contingencia en la operación.

3.2 Actores involucrados en el proceso de mejora

- ***Pasante:*** Identifica un problema en el proceso de conexión nacional e internacional y a partir de este propone un plan de mejora para la aerolínea LATAM Airlines.
- ***Agente líder de conexión:*** Suministra la información requerida para llevar a cabo la guía PDF y evalúa el avance del proceso.
- ***Supervisor:*** Revisa el plan de mejora propuesto con el fin de concretar si es apto para implementarlo en la aerolínea LATAM Airlines.

Capítulo 4: Informe Final

4.1 Análisis de la información

El 2 de septiembre del 2019, Adriana Andrea Ayala inicio sus pasantías en la aerolínea LATAM. Su proceso empezo cuando el encargado de los practicantes le explico todas las actividades que debía realizar durante los siguientes 6 meses, es decir, el desarrollo de las actividades en el counter de LATAM, donde ella tenía que darle información a los pasajeros sobre el estado de su vuelo, las instrucciones a seguir sobre el manejo del quiosko para que el pasajero realizara su auto-check-in, también encargarse de direccionar las filas para que tuvieran mejor circulación en el proceso del check-in en los módulos y por último, en la fila, sacar los filtros de los vuelos que estaban prontos a cerrarse en el sistema.

En el mes de Octubre, Andrea fue transferida al puesto de trabajo a muelles, donde se maneja todo el proceso de los pasajeros que vienen en conexión con otros vuelos, informandoles sobre la puerta de embarque de su próximo vuelo y también guiandolos por la ruta adecuada para dicha conexión. En este puesto, Andrea hallo el problema y la dificultad que tenían los pasajeros al momento de seguir las indicaciones que los pasantes daban para llegar a una conexión internacional.

En el mismo mes de octubre, se presento la propuesta de mejoramiento a la profesora Nancy, el cual era un plan guía donde se plasmaba toda la ruta a seguir por el pasajero para una conexión internacional, teniendo en cuenta los tiempos dispuestos para la conexión. Ella expusó que sería una buena alternativa manejar la guía por medio de un archivo PDF en vez de hacerlo a traves de impresiones en papel, con el fin de ayudar al medio ambiente. Una vez aceptada la propuesta continuo con los seguimientos y el análisis del problema.

En el mes de Noviembre, siguió con la segunda asesoría que con el seguimiento del plan de mejora le comprobo a la profesora Nancy todos los inconvenientes hallados, como la falta de información y conocimientos del pasajero, el flujo de pasajeros que se puede presentar en emigración causando demoras y pérdidas de conexión y también le explicó como el plan de mejoramiento podría solucionar todos estos problemas mostrando los actores involucrados en el proyecto.

En Diciembre, Andrea debía presentar el informe final con los resultados obtenidos junto con las mejoras que la empresa pudiera tener al implementar esta guía en su operación, dónde se plasmaron todas las actividades que a lo largo de las pasantías y del informe se desarrollaron. Posteriormente, en el mes de Enero, se presentaría el proyecto a los directivos de LATAM, así, culminando sus pasantías en el mes de Febrero con el propósito de que los siguientes meses la empresa tuviera en cuenta la propuesta de mejoramiento para implementarla y mejorar la operación en la parte de conexiones para un mejor servicio y efectividad de la aerolínea.

4.2 Resultados

Implementado el plan de mejoramiento se espera obtener los siguientes resultados

- A falta de conocimiento del pasajero en el momento de realizar una conexión, con el plan guía se espera mayor información y una mejor orientación por parte del pasajero para lograr reducir las pérdidas de conexión.
- Con la implementación del plan guía se adquiere un nuevo formato para tener más orden y una nueva configuración en el sistema de conexiones para mejorar la operación que se necesita para lograr las conexiones.

- A la hora de poner en acción el plan guía las pérdidas de conexión se reducirían, ayudando a la contingencia que pueden generar las perdidas reduciendo la capacidad en los módulos del counter,

Conclusiones

- Por lo general, la mayoría de los aeropuertos son muy congestionados debido a algunas variables, por ejemplo la cantidad de operaciones de aerolíneas, la envergadura de sus instalaciones y ruta de vuelos. Al realizar esta investigación y estar involucrada en la operación se puede evidenciar que los pasajeros que se encuentran en conexión, no están preparados para realizar dicho proceso debido a la falta de información u orientación en el aeropuerto;
- Como recomendación se propone implementar el plan guía de conexión para que dichos pasajeros tengan una ruta de acción a la mano a la hora de estar en las instalaciones del aeropuerto y de esta manera su escala sea más eficiente, permitiendo el ahorro de tiempo y disminuyendo la posible pérdida de vuelo.
- Realizando las pasantías en la aerolínea LATAM Pude evidenciar que muchas veces los pasajeros no tienen conocimiento de los procedimientos aeroportuarios comunes al momento de viajar, es por ello que nosotros como apoyo a la aerolínea tenemos el deber de ofrecer todo nuestro esfuerzo, conocimiento y dedicación para que dichos pasajeros tengan la mejor experiencia cumpliendo todas sus expectativas de viaje.

,

Referencias

LAN Airlines S.A. (2013). Obtenido de LAN:

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

LATAM Airlines. (2019). Obtenido de Nuestra flota:

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

LATAM Airlines Colombia. (2019). Obtenido de LATAM:

https://www.latam.com/es_co/conocenos/historia/