

Tickets con Lenguaje Braille

Alenis Patricia Vargas Salas

Instituto Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad Negocios, Gestión y Sostenibilidad

Escuela de Gestión de Servicios

Gestión de Servicios para Aerolíneas

2019

Tickets con Lenguaje Braille

Presentado por: Alenis Patricia Vargas Salas

Presentado a: Nancy Patricia Caviedes Castillo

Instituto Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad Negocios, Gestión y Sostenibilidad

Escuela de Gestión de Servicios

Gestión de Servicios para Aerolíneas

2019

Tabla de contenido

<i>Introducción</i>	IV
<i>Objetivos</i>	VI
Objetivo General	VI
Objetivos Específicos	VI
1. IDENTIFICACION DE LA EMPRESA	VII
1.1. Nombre de la empresa:	VII
1.2. Descripción de funciones:	VII
1.3. Actividades de la Empresa	VII
1.4. Flotas:	IX
1.4.1. Airbus A330.....	IX
<i>Figura 1. Imágenes Flotas de Avianca</i>	X
1.4.2. El Airbus A320.....	X
1.4.3. Airbus A318.....	XI
<i>Figura 3. Imágenes Flotas de Avianca</i>	XII
1.4.4. Las aeronaves ATR-72	XII
<i>Figura 4. Imágenes Flotas de Avianca</i>	XII
1.5. Perfil corporativo de Avianca	XII
<i>Figura 5. Estructura Organizacional de Avianca</i>	XIII
2. PROBLEMA A RESOLVER	XIV
2.1. Formulación del problema:	XIV
2.2. Funciones para el mejoramiento.....	XV
2.3. Diagrama de Gantt.....	XV
3. Metodología	XVI
3.1. Propuesta de mejoramiento para la empresa	XVI
3.2. Actores involucrados en el proceso de mejora.....	XVII
4. Informe final	XVIII
4.1. Análisis de información	XVIII
4.2. Resultados	XVIII
<i>Referencias</i>	XXI

Introducción

La aviación ha evolucionado a medida del tiempo y esto hace que más personas viajen, así tenemos a los pasajeros, personas común y corriente y personas con alguna discapacidad física, cognitiva o deficiencia de movilidad. Los pasajeros discapacitados como los que no lo son tienen el mismo derecho de poder acceder al transporte aéreo en condiciones de satisfacción, comodidad y seguridad. Por eso es de vital importancia que los aeropuertos cuenten con todas las facilidades para estos usuarios y así agilizar los procesos que se deben llevar a cabo para poder abordar un vuelo y también para acceder a cualquier parte de un aeropuerto.

Esto hace que ellos también sean considerados pasajeros ya que las aerolíneas brindan el servicio especial para solo la atención de ellos, hay personas que solicitan el servicio para el acompañamiento hasta la aeronave, pero hay personas con discapacidad que no lo solicitan porque ellos piensan que pueden solos, y si es verdad, ellos pueden valerse por sí mismos y como aerolínea debemos ayudarlos a que esto pase, ¿cómo? fácil tenemos que darles la oportunidad a ellos que puedan sentirse bien y a gusto con la aerolínea, así que este trabajo se basará como podremos implementar el lenguaje braille en los pases de abordar, brindando la oportunidad a un pasajero con discapacidad visual.

En esta propuesta se analiza la necesidad que tienen las personas discapacitadas a la hora de abordar sus viajes, registrar sus maletas e ir a las salas de embarque. Esto se debe a la

complicada manera de comunicación que se tiene, ya que estos pasajeros quieren valerse por si mismos y tener la capacidad de realizar sus cosas sin complicación y sin ayuda. El principal problema es que, al haber distintas discapacidades, como las personas sordas, sordomudas, ciegas y entre otras, no se ha implementado como tal un sistema de comunicación que facilite estas actividades a las personas con discapacidades físicas.

Objetivos

Objetivo General

- Implementar el lenguaje braille en los pases de abordar.

Objetivos Específicos

- Brindar apoyo para la lectura del pase de abordar.
- Asesorar al personal laboral sobre conocimiento básico del lenguaje braille.

1. IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

1.1. Nombre de la empresa: Avianca Holdings S.A

NIT 890.100.577-6.

Dirección: Ac 26 # 5g-15

Tel: 5877700

1.2. Descripción de funciones:

- **Anfitrión:** Dar la bienvenida a los pasajeros y guiándolos según su necesidad en las filas.
- **Modulo -Check In:** Registro de pasajeros en el sistema de Amadeus junto con su equipaje y también su registro por medio de los Kioskos.
- **Muelle- Salas de Abordaje:** Asistir al personal para realizar los procedimientos correspondientes al momento del abordaje.
- **Conexiones:** Conectar a todos los pasajeros guiándolos según su destino: nacional e internacional y realizando operativos.

1.3. Actividades de la Empresa

El 5 diciembre de 1919 la aerolínea bandera de Colombia fue fundada bajo la razón social SCADTA, cómo aerolínea su primer vuelo se realizó entre Barranquilla y Puerto Berrío dentro de unos años se fueron estableciendo algunas rutas entre la ciudad de Barranquilla, Girardot y Neiva a medida que pasaba el tiempo Avianca fue expandiendo sus vuelos internacionalmente.

A medida que pasó el tiempo esta aerolínea logró su propósito de liderazgo en toda la región y la compañía decidió modificar su razón social y se pudo registrar como aerovías del continente americano s.a (AVIANCA) como actualmente lo conocemos por la unión de la Sociedad Colombo Alemana de Transporte Aéreo (SCADTA) y la compañía Servicio Aéreo Colombiano (SACO).

El 7 de octubre del 2009 Synergy Aerospace Corporation dueña de Avianca y The Kingdom Holding Limited propiedad de TACA hicieron pública la intención de unir las aerolíneas para financiar su posición estratégica en la región y potenciar la capacidad de crecimiento en la industria, en el siguiente año los inversionistas aprueban la unión estratégica de sus negocios como parte del grupo de TACA, que incluye TACA internacional, TACA Peru, Aviateca, la Costeña y la isleña y por parte de Avianca, incluye Avianca, Tampa cargo y Avianca Ecuador s.a.

En el 2012 Avianca ingresa oficialmente a Star Alliance que es una alianza aérea que fue fundada por cinco aerolíneas que son United Airlines, Lufthansa, Grupo SAS, Air Canada and Thai Airways Company. Esto trajo algunas ventajas para los pasajeros porque Avianca y TACA deciden sacar un programa de lealtad llamado LifeMiles que cuenta con muchos beneficios y ventajas por la fidelidad que tienen hacia la aerolínea. En el mismo año se inauguraron 12 rutas y se incrementaron 150 frecuencias de vuelo así llegando a 100 distintos destinos de América y Europa a través de más de 4000 vuelos por semana en el 2012, en el mismo año se firmó una orden de compra de 51 aeronaves de un A320 Neo, a finales del 2012 se anuncia la adopción de Avianca como marca comercial para las otras aerolíneas que hacen parte de Aviancataca holding s.a. como Avianca, TACA, TACA internacional, TACA regional,

Tampa cargo y Avianca Ecuador s.a. En el 2013 Aviancataca holding decidí cambiar el nombre oficialmente a Avianca holdings s.a. y así a finales del 2013 Avianca holding entró al mercado internacional de la bolsa de Nueva York.

Avianca representa la mayoría de las aerolíneas latinoamericanas integradas en Avianca holdings s.a., ellos cuentan con un equipo de 19000 colaboradores que se han destacado por su excelencia en el servicio, mientras que las aerolíneas están especializadas en el transporte pasajeros y cargas; ellos tienen sus vuelos a más de 108 destinos en 26 países de América y Europa abordando con una gran flota moderna que cumple con los requisitos de corto, mediano y largo alcance en los viajes.

Avianca consolida su operación con los centros de conexiones en El Salvador Perú y Colombia en el 2016 la administración cambia e inició un proceso de transformación buscando que la aerolínea Avianca sea de una talla mundial y lo cual Latinoamérica se conecte con el mundo así teniendo la mejor gente y tecnología para atender a sus clientes.

1.4. Flotas:

Para realizar estos viajes Avianca cuenta con una cierta flota, éstas deben ser especial para cada vuelo ya que éstos tienen un trayecto de largo, medio y corto alcance para los viajes las primeras aeronaves que tiene Avianca son el

- 1.4.1. Airbus A330, Airbus A321 lo cual esta aeronave se divide en Dos aviones de Airbus A321, Dos aviones Airbus A321 NEO y 11 aviones Airbus 321 con sharklets.



9 aeronaves Airbus A330

Características

- » Ideal para vuelos largos.
- » Velocidad de crucero: 880 kilómetros por hora.
- » Altura máxima: 12500 metros.
- » Capacidad: 47000 kilogramos.
- » 30 sillas en Clase Ejecutiva y 222 sillas en Clase Económica.



15 aeronaves Airbus A321*

Características

- » Tiene la menor cantidad de emisiones, ruido y consumo de combustible. Capacidad de carga estimada 5188 kilogramos.
- » Velocidad de crucero: 846 kilómetros por hora.
- » Altura máxima: 12100 metros.
- » Capacidad: 24200 kilogramos.
- » 12 sillas en Clase Ejecutiva y 182 sillas en Clase Económica.

* 2 aviones Airbus A321, 2 aviones Airbus A321Neo y 11aviones Airbus A321 con sharklets.

Figura 1. Imágenes Flotas de Avianca

1.4.2. El Airbus A320 este cuenta con 68 aeronaves este equipo se dividen en 48 aviones a Airbus A320, 7 aviones Airbus A32

0 NEO y 13 aviones Airbus A320 con sharklets y un 25 aeronaves



68 aeronaves Airbus A320*

Características

- » Equipo eficiente, silencioso y ecológico, cuenta con el sistema de prevención de salidas de pista. Capacidad de carga de 6300 kilogramos, con un despegue a nivel del mar.
- » Velocidad de crucero: 828 kilómetros por hora.
- » Altura máxima: 12131 metros.
- » Capacidad: 17600 kilogramos.
- » 12 sillas en Clase Ejecutiva y 138 sillas en Clase Económica.

* 48 aviones Airbus A320, 7 aviones Airbus A320Neo y 13 aviones Airbus A320 con sharklets.



25 aeronaves Airbus A319*

Características

- » Su capacidad de carga estimada es de 4700 kilogramos, con un despegue a nivel del mar.
- » Velocidad de crucero: 828 kilómetros por hora.
- » Altura máxima: 12131 metros.
- » Capacidad: 15300 kilogramos.
- » 12 sillas en Clase Ejecutiva y 108 sillas en Clase Económica.

Figura 2. Imágenes Flotas de Avianca

1.4.3. Airbus A318, también cuenta con 8 aeronaves Embraer 190.



10 aeronaves Airbus A318

Características

- » Es la versión más pequeña de la familia 320. Capacidad de carga estimada: 4550 kilogramos.
- » Velocidad de crucero: 828 kilómetros por hora.
- » Altura máxima: 12131 metros.
- » Capacidad: 13600 kilogramos.
- » 12 sillas en Clase Ejecutiva y 88 sillas en Clase Económica.



8 aeronaves Embraer 190

Características

- » Es la aeronave más eficiente en el segmento de 98 a 114 viajeros, con una capacidad estimada de carga de 1892 kilogramos.
- » Velocidad de crucero: 846 kilómetros por hora.
- » Altura máxima: 12400 metros.
- » Capacidad: 4440 kilogramos.
- » 8 sillas en Clase Ejecutiva y 88 sillas en Clase Económica.

Figura 3. Imágenes Flotas de Avianca

1.4.4. Las aeronaves ATR-72 y finalmente Avianca cuenta con Airbus A330F para Carga.



ATR-72

15 aeronaves ATR-72

Características

- » Aeronave con capacidad máxima de 74 asientos para viajes regionales y de corta duración.
- » Velocidad de crucero: 440 kilómetros por hora.
- » Altura máxima: 7620 metros.
- » Capacidad: 7100 kilogramos.
- » 68 sillas en Clase Económica.



Airbus A330F

6 aeronaves Airbus A330F Carga

Características

- » Flota de carga.
- » Capacidad de 68 toneladas.

* Adicionalmente, 5 aeronaves A330F y 2 B767F operados por AeroUnión Cargo.

Figura 4. Imágenes Flotas de Avianca

1.5. Perfil corporativo de Avianca

- **La misión:** conectamos el mundo con Latinoamérica buscando dar siempre más.
- **la visión:** en 2020 con la mejor gente y tecnología para una experiencia excepcional tenemos la realidad latinoamericana preferida en el mundo.
- **Los valores:** vivimos la seguridad, servimos con pasión e integridad, somos uno y disfrutamos lo que hacemos y innovamos con impacto sostenible (Avianca, 2019).

en lo cual esto identifica a la empresa y hace que sus objetivos sean mas claros y precisos, consigo estos objetivos planteados a lo largo del tiempo lo deciden los directivos como el Presidente de Avianca y los demás cargos fundamentales de la compañía que es CEO (Centro de Excelencia Operacional) de Avianca.

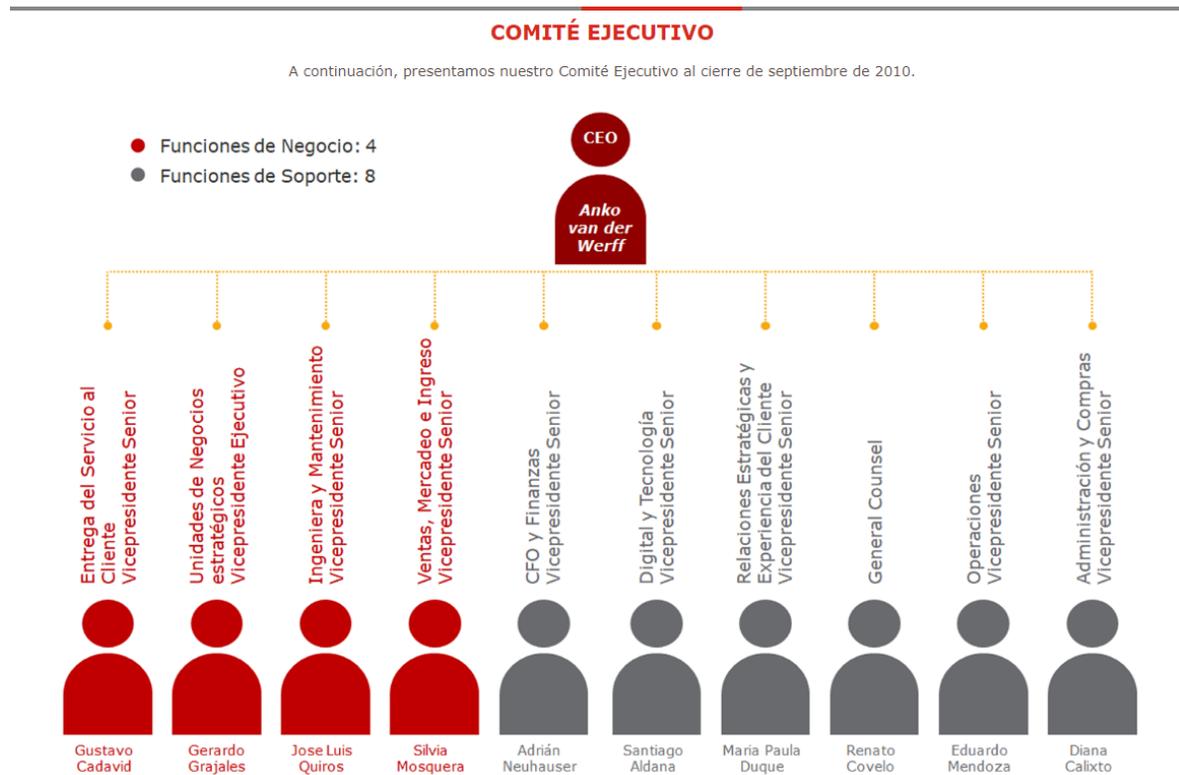


Figura 5. Estructura Organizacional de Avianca

2. PROBLEMA A RESOLVER

2.1. Formulación del problema:

Miles de personas viajan alrededor del mundo todo el tiempo y las personas que llegan todos los días al Aeropuerto Internacional del Dorado a sacar su pase de abordar, pasar filtros de seguridad y subir a la aeronave y poder llegar así a su destino, a raíz de todo este proceso muchas personas con discapacidad son discriminadas pero no en un mal sentido, todo se basa en que ellos quieren valerse por sí mismo y sentir que tienen la capacidad de hacer las cosas sin necesidad de otras personas, hay personas que son ciegas, son sordas, sordomudos o no saben hablar así que ellos entienden un lenguaje en especial que es el braille, el braille es un sistema de signos que emplean los ciegos para leer y escribir, se basa en una escritura táctil formados por una serie de puntos distribuidos en una superficie formando letras y caracteres.

La oportunidad que se le podría dar a los pasajeros que cumplen con esta discapacidad visual es que ellos tengan la oportunidad de poder sentir que pueden valerse por sí mismos de que pueden llegar a una aeronave sin complicaciones, a veces ocurren muchos incidentes en las aeronaves porque hay personas que les da pena decir que tienen alguna condición física y suelen haber inconvenientes en los viajes y para prevenir esto podríamos implementar este lenguaje en las aeronaves para que ellos también puedan guiarse.

A veces los asistentes en tierra suelen pedir sillas de ruedas para el apoyo del ingreso de esta persona y poder llevarlo hasta las salas de embarque pero a veces los pasajeros no quieren eso, la mayoría de los pasajeros se niegan porque ellos quieren demostrar de que ellos mismos pueden valerse por ellos mismos y de que pueden llegar a algún destino sin la necesidad de

otras personas y la mayoría de los asistentes en tierra suelen recordarles a ellos que tienen una discapacidad y qué raíz de esa discapacidad ellos no pueden hacer las cosas por sí solos y ese concepto a la mayoría de las personas que tienen alguna discapacidad física suele a abrumar.

Debemos de tratar a estas personas con discapacidad físicas cómo una persona común y corriente y aunque lo hagamos a veces inconscientemente solemos cometer el error de que ellos necesitan un apoyo porque no pueden hacerlo solos, cuándo pues tal vez ellos deseen lo contrario. Entonces ¿Qué servicio podríamos implementar para las personas con discapacidad visual, puedan saber en qué sala y a qué hora deberían abordar?

2.2. Funciones para el mejoramiento

La propuesta se basa en implementar el sistema braille en los tiquetes, mostrando el número de vuelo, su nombre, la hora que debe estar en la sala, la puerta y su silla y así se estaría brindando la oportunidad de poder dar a los pasajeros que tienen esta discapacidad poder sentir que pueden valerse por sí mismos, de que pueden llegar a una aeronave sin complicaciones.

2.3. Diagrama de Gantt

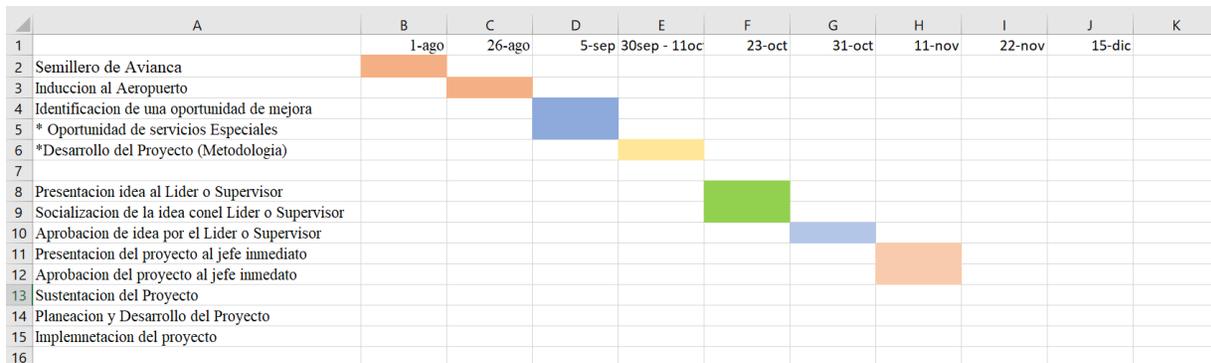


Figura 6. Diagrama de Gantt sobre la oportunidad de mejora.

3. Metodología

3.1. Propuesta de mejoramiento para la empresa

La propuesta para la comprensión de la lectura del pase de abordar para las personas con discapacidad visual es incluir en los pases el lenguaje braille, este es un sistema de lectura y escritura en forma de puntos. Fue creado a mediados del siglo XIX por un francés llamado Louis Braille que se quedó ciego debido a un accidente durante su niñez.

La metodología que utilizaremos para la implementación de este sistema lingüístico se basa en la utilización de impresoras *Heidelberg GTO* adaptadas a la impresión de braille en grandes o menores volúmenes. (Press, 2015)

Este tipo de impresora permite imprimir braille convencional de 5 y 7 puntos. Es una impresora con un dispositivo electrónico que permite imprimir textos sencillos empleando puntos percutidos en papel y otros soportes parecidos. En las impresoras braille podremos emplear los puntos para la lectura del pase de abordaje de manera que la persona ciega pueda leerlos al tocarlos.

Posterior a esto, se asignará un módulo de chequeo (servicios especiales) para la asistencia y asesoría las personas con esta discapacidad donde se hará la entrega del pase de abordaje ya con el braille implementado en la impresión. El pase de abordaje no estará totalmente impreso debido a que únicamente se imprimirá el número de vuelo, el número de la silla en la aeronave, la hora correspondiente para estar en sala de abordaje, la puerta del

embarque, nombre y la hora del vuelo. Por otra parte, a futuro se piensa implementar el lenguaje en los tiquetes de las maletas o el *bagtag*.

3.2. Actores involucrados en el proceso de mejora

Aprendiz: El rol que desempeña el aprendiz es manejar las distintas labores que conlleva el proyecto.

Profesores Encargados Del Proyecto: Brindar conocimiento y asesoramiento a los aprendices en el proceso de la elaboración del proyecto llevado a cabo.

Supervisor: Su función es apoyar a los aprendices en el proceso laboral y brindar soluciones a distintas situaciones que se presenten en el chequeo.

Jefe Inmediato: Es el encargado de los horarios laborales, además controlar el desempeño laboral de su grupo de aprendices encargado.

En general el papel asignado de cada uno de los ya nombrados es llevar a cabo correctamente el proyecto

4. Informe final

4.1. Análisis de información

El proyecto comenzó con la identificación de la problemática que existe con las personas discapacitadas, específicamente la discapacidad visual. Principalmente se planteó incluir el lenguaje braille en los pases de abordar, para así facilitarles la lectura del ticket al momento del check in. Posterior al planteamiento del proyecto, se pidió la opinión del jefe inmediato para tener la aprobación y desarrollar la idea correctamente.

Inicialmente se consideró la implementación de dos impresoras digitales tanto para la área nacional e internacional del check in de servicios especiales, pero esta fue descartada debido a que no tuvo la aprobación ya que esta conlleva costos adicionales. Luego de mirar diferentes opciones, se optó por la impresión manual, la cual consiste en ubicar una serie de puntos formando palabras, letras y números sobre una superficie ejerciendo presión de la plancha, marcando en el ticket el lenguaje braille.

Por último, se decidió llevar a cabo la implementación del servicio para el año 2020, ya que en el actual se terminará de consolidar el proyecto.

4.2. Resultados

La implementación de este servicio sería un gran beneficio para la empresa ya que generarían algún cambio en servicio al cliente al momento del check in, ya que estamos viendo las posibilidades para así ayudar a estas personas con discapacidad visual para la lectura del ticket. Esto contribuiría a la empresa de tal manera en la cual su imagen se puede haber afectado

positivamente ya que esto mejoraría un poco más el servicio al momento de atender a estas personas con servicios especiales especialmente con discapacidad visual.

Personalmente el desarrollo de este trabajo me aportó conocimiento y experiencia ya que este proyecto de cómo implementar un nuevo servicio para estas personas con discapacidad visual, me brinda un gran conocimiento ya que se debe mirar varios factores de cómo podríamos contribuir a la ayuda de cómo mejorar como empresa, además de trabajar con algunas personas con esta discapacidad visual.

Por otra parte, en esta experiencia también pudimos obtener distintos puntos de vista para cómo poder hacerlo de una manera más factible para la facilidad de los pasajeros.

5. Conclusiones

- Se espera que el proyecto llegue a grandes escalas para así poder implementar este servicio y otros servicios para otras personas con distintas discapacidades
- Se podría hacer una reducción en las solicitudes de servicios especiales ya que se solicita un personal de SAI que significa servicios aeroportuarios para que nos ayuden con el manejo de asistencias especiales.
- La aeronáutica civil tiene ciertas normas para las discapacidades cognitivas y físicas en las cuales respaldan a esas personas que tiene alguna discapacidad así la empresa tiene counters especiales para el trato de ellos en el momento de dar un buen servicio en el módulo.

Referencias

AVIANCA. (05 de 01 de 2019). *AVIANCA* . Obtenido de AVIANCA :

<https://www.avianca.com/co/es/>

Avianca. (02 de 01 de 2019). *Avianca.com*. Obtenido de Avianca.com:

<https://www.avianca.com/co/es/sobre-nosotros/quienes-somos/>

Avianca. (s.f.). Estructura Organizacional. *Estructura Organizacional*. Avianca, Bogotá.

Avianca. (s.f.). Flota de Aeronaves. *Flotas de Aeronaves*. Avianca, Bogotá.

Herrera, A. (04 de Enero de 2019). *La Vanguardia*. Obtenido de La Vanguardia:

<https://www.lavanguardia.com/historiayvida/historia-contemporanea/20181228/47310617674/la-invencion-del-braille.html>

Holdings, A. (05 de 01 de 2019). *Avianca Holdings S.A*. Obtenido de Avianca Holdings S.A:

<http://aviancaholdings.com/Spanish/acerca-de-avianca-holdings-sa/default.aspx>

Press, W. (20 de Agosto de 2015). *Imprenta Braille*. Obtenido de Imprenta Braille:

<https://imprentabraille.wordpress.com/>