

**ORGANIZACIÓN DE LAS FILAS DEL CORRAL PARA LA REDUCCION DEL
TIEMPO EN EL CHECK-IN AEROLINEAS ARGENTINAS**

Daniela Estrada Herrera

**INSTITUCION UNIVERSITARIA POLITECNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD
ESCUELA DE GESTION DE SERVICIOS
TECNOLOGIA EN GESTION DE SERVICIOS PARA AEROLINEAS
2019**

**ORGANIZACIÓN DE LAS FILAS DEL CORRAL PARA LA REDUCCION DEL
TIEMPO EN EL CHECK-IN AEROLINEAS ARGENTINAS**

**Presentado por:
Daniela Estrada Herrera**

**Presentado a:
Docente Nancy Patricia Caviedes Castillo**

**INSTITUCION UNIVERSITARIA POLITECNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD
ESCUELA DE GESTION
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
1.1 Nombre de la empresa a la que está vinculada.	6
1.2 Descripción de funciones.	6
1.3 Actividades de la empresa	7
1.3.2 Misión.	9
1.3.3 Visión.	9
1.3.4 Valores.	10
1.3.5 Planeación estratégica.	10
1.3.6 Sustentabilidad	11
1.3.7 Programas y acciones por áreas temáticas	11
1.3.8 Organigrama General	12
1.3.9 Organigrama del área	13
II. Problema a resolver	14
2.1 Formulación del problema	14
2.2 Funciones para el mejoramiento	15
2.3 Diagrama de Gantt	15
III. Metodología	16
3.1 Propuesta de mejoramiento para la empresa	16
3.2 Actores involucrados en el proceso de mejora	17
IV. Informe final	18
4.1 Análisis de la información	18
4.2 Resultados	19
Conclusiones	21
Recomendaciones	22

Introducción

Como proyecto de formación académica “PIF” en tecnología de Gestión de Servicios para Aerolíneas, el proceso de prácticas empresariales que me encuentro realizando actualmente me permite utilizar los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera, desarrollando fortalezas y adquiriendo experiencia en el ámbito de tráfico, para así mismo desempeñarme en el sector aeronáutico.

En el presente documento evidenciaré mi proceso de aprendizaje, el avance obtenido y de tal manera proponer una alternativa de mejora para Aerolíneas Argentinas S.A compañía reconocida en el sector aéreo a nivel mundial por su cumplimiento y deber que tiene con el pasajero.

Mediante este proyecto de investigación formativa evidenciaré mis funciones desempeñadas durante los 6 meses de práctica empresarial, y dar mi propuesta encaminada a proveer el cumplimiento del deber de la aerolínea de manera adecuada y planeación estratégica.

Con base en lo anterior, se podrá evidenciar el cumplimiento y el proceso de la prácticas a través de la Coordinación de Prácticas Empresariales del Politécnico Gran Colombiano, quienes son los encargados de comprobar el cumplimiento por parte del guía asignado, esto con el fin de verificar que la práctica se esté cumpliendo adecuadamente, de igual manera podrán evidenciar la propuesta de mejora que se le brindara a la aerolínea para que estos tengan mejores resultados en la operación aérea que se realiza a diario.

Objetivos

Objetivo general

- Desarrollar una propuesta de modificación de la organización respectiva de las filas para reducir y optimizar los tiempos de espera de los pasajeros al momento de realizar el check-in.

Objetivos específicos

- Gestionar y validar la propuesta planteada en tiempos de espera y efectividad para lograr satisfacción al pasajero.
- Impulsar al uso de las tecnologías de autoservicio “kiosco” para reducir el tiempo de gestión por pasajero y aumentar la productividad de los mostradores.

I. Identificación de la empresa

1.1 Nombre de la empresa a la que está vinculada:

Aerolíneas argentinas S.A

Nit: 860.020.174-9

Dirección: Aeropuerto Internacional el Dorado 3 piso oficina

Teléfono: 7447250

1.2 Descripción de funciones

Funciones asignadas como pasante:

Recepción en el lobby

- Se da una bienvenida a los pasajeros y se les pregunta si viajan con Aerolíneas Argentinas y se les solicita el pasaporte.

Verificación de TAX (impuestos) en el lobby

- Buscamos el apellido de los pasajeros y se les hace entrega de un documento interno de verificación de impuestos para los agentes en el Counter.

Acompañamiento a menores recomendados (UMNR) y pasajeros con asistencia especial

- En este acompañamiento nos dirigimos hacia Emigración para realizar el debido procedimiento oficial de salida del país y luego nos dirigimos hacia la sala correspondiente para la hora de embarque del vuelo.

Radicación de documentos

- Se solicita ir directamente a las entidades las cuales son; Dian, Aeronáutica Civil, Taescol y Opain para que allá directamente el personal encargado radique y quede constancia de la información que se está brindando.

Creación de comentarios en los VCR para facilitación del check-in

- Se ingresa al programa que maneja la compañía aérea el cual es Sabre Interact, donde se verifica uno por uno la información de impuestos de cada pasajero (PAX) para la salida de Colombia.

Realización de VCR

- Una vez finalizado la verificación de los impuestos, se ingresa a Sabré Nativo donde se ingresan unos comandos específicos con el fin de desplegar la reserva para su posterior impresión.

1.3 Actividades de la empresa:

1.3.1 Reseña Histórica.

Como resultado de la fusión de Alfa, Zonda, Fama y Aeroposta (las denominadas “aerolíneas argentinas”, en el año 1950 se crean como la principal compañía de transporte aéreo del país argentino. Aerolíneas Argentinas es una línea aérea que está dedicada al transporte de pasajeros y carga, además de ser una de las compañías aéreas con mayor

dimensión del país. Opera vuelos con más de 60 destinos nacionales como internacionales, en países de Latinoamérica, Estados Unidos, Europa u Oceanía.

A comienzos de 1965, la compañía adquiere cuatro aviones Boeing 707 para vuelos de largo recorrido. Un año después realiza el primer vuelo sin escalas entre Buenos Aires y Madrid, en 11 horas y 31 minutos, récord mundial de velocidad para la época. En año 1969 se suma el primer Boeing 737 y a mediados de la década del 70 comienza a operar el Boeing 747, conocido universalmente como “Jumbo”. Dicho avión realizó el 7 de junio de 1980 el primer vuelo transpolar: salió de Buenos Aires, hizo escala en Río Gallegos, atravesó el Polo Sur y llegó a Auckland, Nueva Zelanda.

Aerolíneas Argentinas fue privatizada a principios de la década del 90', más adelante Austral Líneas Aéreas se une al grupo empresario. En 2008, las cinco empresas que componen el Grupo Aerolíneas vuelven a formar parte del Estado Nacional.

Durante el transcurso de los años, la aerolínea fue creciendo tanto en cantidad de aviones, como en rutas a los distintos países de América, aerolíneas Argentinas ingresa a SkyTeam. Y de igual forma firmó un acuerdo para ser miembros en el año 2012, siendo el primer miembro y único socio en Sudamérica y añadiendo 38 nuevos destinos a la red de SkyTeam, en el 2017 la empresa logró un nuevo récord transportando a más de 14 millones de pasajeros considerada una de las aerolíneas más seguras del mundo.

(Aerolíneas argentinas, 2019) (Aerolíneas argentinas, 2019)

Actualmente el Grupo Aerolíneas cuenta con una flota compuesta por aeronaves Embraer 190, Boeing 737-800 y Boeing 737-MAX8, Airbus 330-200 y 340-300. Aerolíneas Argentinas cubre, junto con Austral Líneas Aéreas, una extensa red de destinos domésticos, regionales e internacionales.

1.3.2 Misión. A continuación, se presenta la misión la cual fue tomada de la página oficial

- ❖ Contribuir a la conectividad de los argentinos en el país y con el mundo, ofreciendo un servicio de calidad, seguro y confiable.
- ❖ Liderar el crecimiento del mercado aerocomercial argentino mediante la consolidación de una red federal y una gestión íntegra, transparente, eficiente y económicamente sustentable.

1.3.3 Visión. A continuación, se presenta la visión la cual fue tomada de la página oficial

- ❖ Ser la empresa elegida como la mejor opción para volar y trabajar, que lidere el desarrollo federal del mercado aeronáutico argentino con una gestión altamente profesional orientada a maximizar la contribución de valor para la empresa y la sociedad.

1.3.4 Valores. A continuación, se presenta la visión la cual fue tomada de la página oficial

1. Seguridad: La Seguridad primero

2. Responsabilidad: Asumimos responsabilidad por los resultados.
3. Atención al Cliente: Nos centramos en el cliente y su satisfacción.
4. Integridad y transparencia: Actuamos con transparencia siguiendo los más altos estándares de integridad y legalidad.
5. Eficiencia y Sustentabilidad: Gestionamos para maximizar nuestra contribución de valor para la empresa y la sociedad, aspirando a lograr y mantener la sustentabilidad económica del Grupo Aerolíneas. (Página oficial Aerolíneas Argentinas S.A, 2019)

1.3.5 Planeación estratégica. El presidente de aerolíneas argentinas s.a Luis Malvido, presentó los lineamientos que definen el horizonte de la compañía por los próximos tres años, dentro de un contexto sumamente desafiante y competitivo. De los cuatro pilares que conforman la estrategia se desprenden 8 objetivos críticos, los cuales se traducen en 18 iniciativas, que se verán plasmadas en 66 proyectos, todos de inmediato inicio de ejecución.

Los 8 objetivos críticos que sustentan el plan y los cuales fueron tomados de la página de la aerolínea (Página oficial Aerolineas Argentinas, 2019)

Son: aumentar los ingresos, eficientizar la flota, ganar competitividad en costos, incrementar la eficiencia del capital humano, mejorar la competitividad comercial, mejorar la experiencia integral del viaje, y evolucionar hacia una empresa digital.

1.3.6 Sustentabilidad

Aerolíneas Argentinas S.A, se compromete con su comunidad haciendo lo que mejor sabe hacer, transportando personas y cargas, de manera sustentable y segura, con el más

alto profesionalismo del mercado. Con gran compromiso en la preservación de la fauna nativa y en peligro de extinción de nuestro país, siendo clave el traslado rápido a los centros de rehabilitación de los ejemplares y posterior vuelta a su hábitat. Renovamos nuestra flota pensando en la eficiencia y menor impacto ambiental de CO2, entre otras acciones ecológicas. Y desde el servicio y los recursos humanos, buscamos que nuestros aviones y nuestros ámbitos de trabajo sean espacios abiertos y diversos de manera integral. (Página oficial Aerolíneas Argentinas S.A, 2019)

1.3.7 Programas y acciones por áreas temáticas

1- Salud

2- Educación

3- Medio Ambiente

4- Proveedores

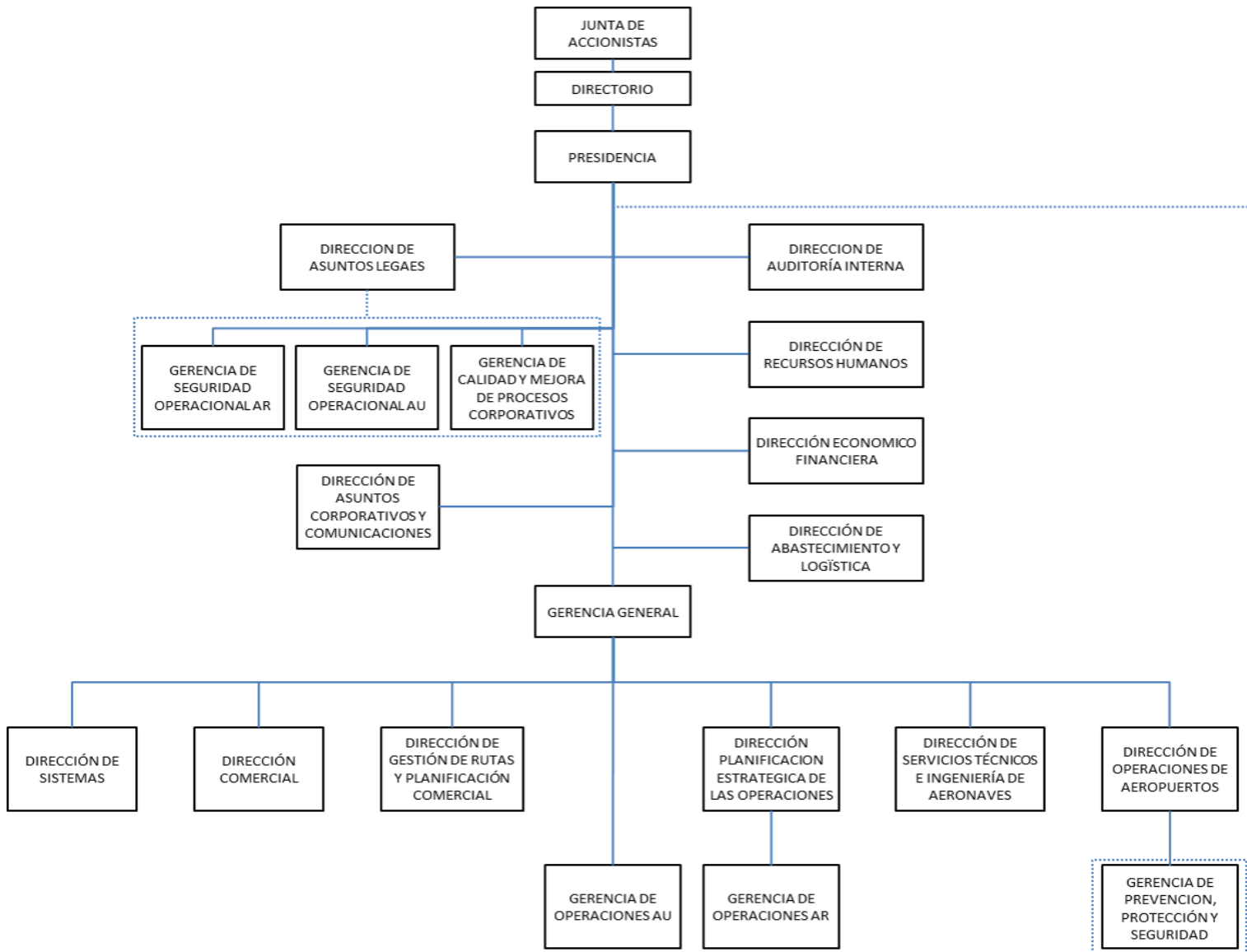
5- Experiencia de Viaje

6- Comunidad

7- Inclusión

(Aerolíneas argentinas, 2019)

1.3.8 Organigrama General



1.3.9 Organigrama del área

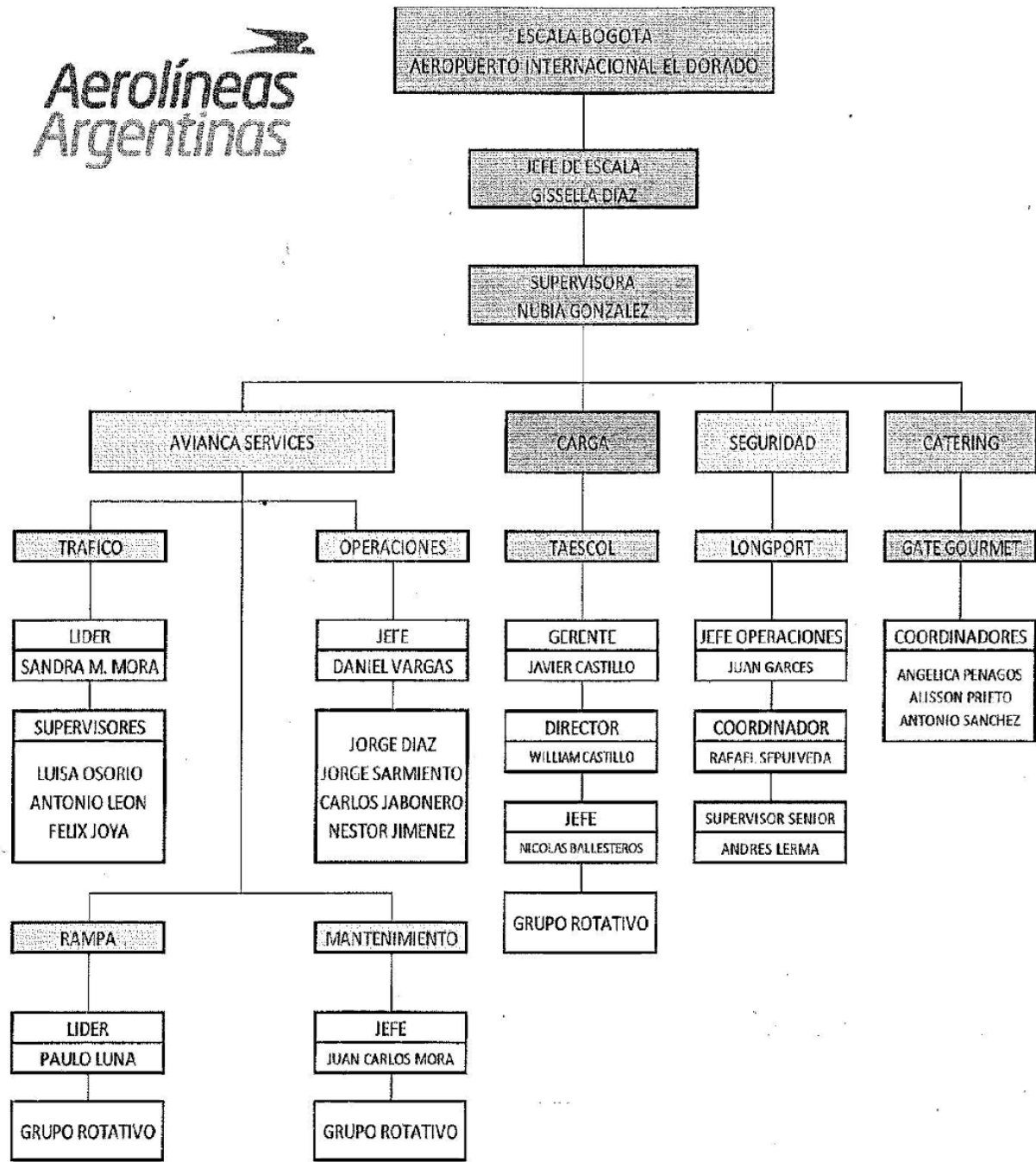


Figura 1. Organigrama general y del área. Oficina Aerolíneas Argentinas S.A.

Fuente: tomado de Oficina Aerolíneas Argentinas

II. Problema a resolver

2.1 Formulación del problema

Es clara la inconformidad que tienen algunos pasajeros que viajan por Aerolíneas Argentinas S.A al momento de realizar el check-in por las demoras que se presentan en los mostradores, ya que la mayoría de los pasajeros realizan su Web Check-in y por ejemplo no necesitan despachar el equipaje, esta situación es muy notoria en los pasajeros, la molestia e inconvenientes que se presentan en el lobby al momento de ingresar a despachar sus equipajes, es por esto que con la re organización correspondiente se reducirá mucho en tiempo en los counters por pasajero.

La organización de las filas actual es:

1. Servicios especiales: es utilizada para personas adultos mayores, infantes y personas con asistencia personalizada.
2. General: se ubican todos los pasajeros que no han realizado el web check-in.
3. Web check-in: se ubican todos los pasajeros que si han realizado el check-in al igual que los pasajeros que no despacharan equipaje ni de bodega ni de mano solo para realizar su registro.
4. Sky Priority: ingresan únicamente los pasajeros con franquicia Elite, Elite plus y Ar plus platino.

Analizando esta situación y para buscar una solución eficaz y enfocada es implementar la reorganización de las filas, esto con el fin que los pasajeros se sientan a gusto y sigan

fidelizados con la empresa ya que para Aerolíneas Argentinas lo indispensable es el servicio al cliente y puntualidad.

¿Es posible reducir el tiempo de gestión por pasajero y aumentar la productividad de los mostradores impulsando al uso de las tecnologías de auto-check “Kiosco”?

2.2 Funciones para el mejoramiento

Para mejorar la reorganización de las filas del corral es fundamental plantear la propuesta de mejora para obtener la aprobación de la Jefe de escala y así mismo a los supervisores de tráfico indicándoles que se hará con el fin de optimizar tiempo y generar satisfacción en los pasajeros

2.3 Diagrama de Gantt

ACTIVIDADES DE PROPUESTA DE MEJORA	INICIO	FINAL	26/06/2019	26/07/2019	26/08/2019	26/09/2019	26/10/2019	26/11/2019	26/12/2019
Inicio de practicas empresariales	26/06/2019	26/12/2019							
Identificar la oportunidad de mejoramiento	01/07/2019	01/08/2019							
Planteacion de propuesta de mejora	05/08/2019	11/08/2019							
Presentar al supervisor la propuesta de mejora	12/09/2019	16/09/2019							
Analisis dela propuesta por parte del supervisor	18/09/2019	20/09/2019							
presentacion de la propuesta al Jefe y asistente de escala de AR	23/09/2019	30/09/2019							
Aceptacion d ela propuesta de mejora	01/10/2019	05/10/2019							
desarrollo de la propuesta de mejora planteada	10/10/2019	10/11/2019							
implementacion de la propuesta	15/11/2019	20/11/2019							
presentacion final de la propuesta	21/11/2019	30/11/2019							
resultado final	01/12/2019	27/12/2019							
finalizacion de las practicas	26/06/2019	26/12/2019							

Fuente: Elaboración propia desde Excel.

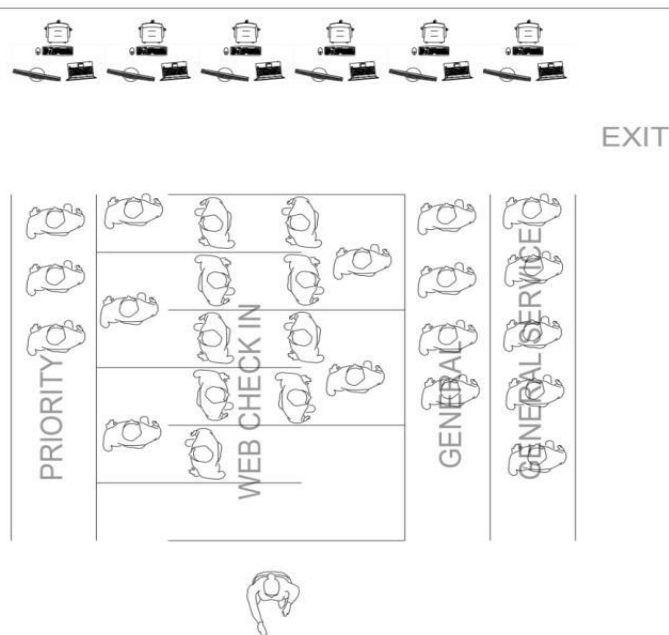
III. Metodología

3.1 Propuesta de mejoramiento para la empresa

Esta propuesta de mejoramiento para Aerolíneas Argentinas se basará en la modificación y distribución correspondiente de las filas en el corral, que permitirá optimizar los tiempos de espera por fila es decir, actualmente son asignados seis mostradores los cuales tienen una asignación adecuada; por ejemplo los dos primeros mostradores se encargan de cobrar impuestos y vender tiquetes y los otros cuatro mostradores en atender pasajeros de Sky priority, general, web check-in y servicios especiales.

Esta propuesta se da debido a la inconformidad que presentan los pasajeros en su mayoría desde el ingreso en lobby por la mala distribución y demoras que se presentan en las filas, a continuación, se dará a conocer la propuesta de modificación para las filas:

Figura 2. Diagrama de mejoramiento en los mostradore



Fuente: Elaboración Propia

1. Sky priority: el ingreso es exclusivamente para pasajeros con franquicia Elite, Elite plus y Ar plus platino.
2. Web check-in: el ingreso a los pasajeros que llegan con el check-in realizado y solo necesitan hacer registro de su equipaje.
3. General: el ingreso a los pasajeros que no se han chequeado por web y requieren despachar su debido equipaje a bodega
4. Servicios especiales: el ingreso para los pasajeros mayores, niños infantes, servicios con asistencia personalizada y personal que trabaja en la compañía.

Como segunda opción planteada es impulsar el uso de las maquinas auto-check que brinda el aeropuerto Internacional el Dorado donde el uso de estas máquinas es más rápido

y fácil y los pasajeros se tendrían que evitar las demoras de las filas al momento de despachar su equipaje y procedan más rápido a su correspondiente embarque.

3.2 Actores involucrados en el proceso de mejora

1. Pasante
2. Supervisores
3. Jefe de escala y asistente de escala

Como primer actor principal es el practicante quien se encarga de recibir, verificar y darle la bienvenida a los pasajeros ubicándolos en las filas respectivas y es quien identifica los inconvenientes que se vienen presentado por las demoras de espera, es por esto que se plantea una propuesta de mejoramiento para poder dar solución o alternativa que beneficie a la compañía.

En segundo lugar, Aerolíneas Argentinas cuenta con cuatro supervisores encargados en diferentes áreas los cuales se distribuyen en tráfico, catering y rampa donde la función de cada uno de ellos es monitorear que se estén cumpliendo los procedimientos adecuadamente de la operación diría y por último se encuentra la Jefe de escala y Asistente de escala, ellos son quienes realizan varían funciones entre las cuales se destacan; coordinar todos los aspectos relacionados con la preparación del vuelo, manejo del personal, mantener al día las estadísticas diarias de vuelo y todo lo relacionado con la operación, supervisar el check-in, embarque y desembarque de pasajeros entre otras funciones varias y son los encargados de aprobar dicho proceso de mejoramiento y una vez sea aprobada la realización de dicho proyecto se les indicara a los agentes de tráfico para llevar a cabo y lograr resultados en la reducción de tiempos de espera.

IV. Informe final

4.1 Análisis de la información

La Institución universitaria politécnico Gran Colombiano le brinda la oportunidad a sus estudiantes de tecnología en servicios para aerolíneas la oportunidad de realizar sus prácticas en las diferentes compañías aéreas con las que la universidad posee un convenio. Uno de estos convenios es con la Compañía Aérea Aerolíneas Argentinas S.A quienes me permitieron desarrollar mis prácticas en el área de tráfico donde desempeñaba varias funciones tales como en la parte administrativa y operativa en donde pude poner en práctica lo aprendido durante mi carrera universitaria, además de recibir nuevos conocimientos los cuales me favorecerán profesionalmente para en un futuro.

Durante las diferentes actividades que pude realizar diariamente se observó la problemática que presenta la aerolínea en cuanto a las demoras en los tiempos de espera en las filas por las inconformidades y quejas que presentan los pasajeros y de esta manera iniciar una propuesta de mejoramiento la cual permita la re organización de las filas para optimizar los tiempos de espera.

Por esta razón se dio a conocer a la Jefe de escala de Aerolíneas Argentinas S.A mi propuesta de mejoramiento con el fin de renovar la distribución apropiada para la organización de las filas, a lo cual estuvo de acuerdo en implementar dicho proyecto de mejora para en un futuro ver resultados logrando principalmente que los pasajeros se sientan satisfechos al momento de viajar. (Ver Figura N°2).

Actualmente esta propuesta se encuentra implementada y se han obtenido resultados favorables tanto para la aerolínea como para los pasajeros, dando como resultado una

mayor eficiencia en la agilidad de los procesos que realizan los agentes de tráfico en los counter's.

4.2 Resultados

Mediante la implementación de la propuesta de mejoramiento se obtuvieron resultados favorables en factores como reducción en tiempo, con la nueva re organización de las filas del corral los pasajeros pueden obtener una atención más eficaz y de esta manera finalizar el proceso adecuado del check-in, este nuevo modelo de organización permite que las personas que realizaron su web check-in puedan agilizar su proceso embarque más rápido evitando que los pasajeros no chequeados por la web demoren el proceso en los counter's. Se evidencio que este cambio ha dado resultados muy favorables para la Aerolínea por que se ha disminuido las quejas e inconformidades por parte de los pasajeros logrando satisfacción y generando una mejor experiencia de viaje con la Aerolínea.

Mi experiencia fue muy productiva formando parte de esta Aerolínea en la que pude poner en práctica mis conocimientos adquiridos durante mi proceso académico; Con el fin de seguir obteniendo nuevos conocimientos tanto en lo profesional como en lo personal para que de esta manera pueda seguir generando nuevas experiencias en las diferentes áreas que se desarrollan dentro del aeropuerto.

Conclusiones

El proyecto de investigación basado en una propuesta de mejora para Aerolíneas Argentinas S.A, se da por las labores que tuve como pasante, el cual era recepción en el lobby donde les daba la bienvenida a los pasajeros, verificaba su pasaporte y los guiaba por la fila adecuada, por tal razón se evidencio de una manera muy clara la problemática diariamente. Con la finalización de esta propuesta de mejora se logró solucionar un problema que diariamente afectaba la operación y se obtuvo las siguientes conclusiones:

Aerolíneas Argentinas es una compañía aérea que siempre está enfocada en la busca de mejora día a día; con la propuesta implementada se ha obtenido un resultado muy positivo puesto que generan satisfacción en el pasajero y efectividad en los counter's, lo cual crea un gran impacto para los pasajeros que decidan volar por Aerolíneas Argentinas.

Se ha cumplido con los objetivos planteados desde el inicio de la propuesta de mejora y por tal razón concluyo evidenciando mis conocimientos en todo el proceso de mis prácticas día a día en la compañía para brindar como pasante el buen trabajo empresarial y personal.

Recomendaciones

- Iniciar el proceso de gestión con Migración Colombia para la legalizar las lecturas para códigos QR los cuales facilitarían el ingreso del pasajero a la realización de los procesos adecuados emigratorios para así proceder a las salas de espera para su correspondiente embarque.

Referencias

Aerolíneas argentinas. (19 de septiembre de 2019). *Aerolíneas argentinas*. Recuperado el

10 de octubre de 2019, de Aerolíneas argentinas:

<https://www.aerolineas.com.ar/landingsespeciales/landings/4760>

Aerolíneas argentinas. (10 de septiembre de 2019). *Aerolíneas argentinas*. Recuperado el

10 de octubre de 2019, de Aerolíneas argentinas: <https://www.aerolineas.com.ar>

Aerolíneas argentinas. (19 de septiembre de 2019). *Aerolíneas argentinas*. Obtenido de

Aerolíneas argentinas: <http://www.aerolineas.com.ar/esco/laempresa>

Aerolíneas argentinas. (19 de septiembre de 2019). *Aerolíneas argentinas*. Obtenido de

Aerolíneas argentinas: <https://www.aerolineas.com.ar/transparenciaactiva>

Aerolíneas argentinas. (19 de septiembre de 2019). *Aerolíneas argentinas*. Obtenido de

Aerolíneas argentinas: <https://aerolineas.com.ar/comunicadodeprensainterno/4760>

