

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL  
EMPRESA AÉREA DE SERVICIOS Y FACILITACIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL  
(EASYFLY)



ALEX DAVID HERNANDEZ TOVAR

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO  
2018

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL  
EMPRESA AÉREA DE SERVICIOS Y FACILITACIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL  
(EASYFLY)

ALEX DAVID HERNANDEZ TOVAR

Informe final de práctica presentado como requisito para optar al título de profesional en  
Negocios Internacionales

Asesor

ALFONSO CANONIGO GALVIS  
Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2018

**Autoridades académicas**

**FRAY JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.**

Rector General

**FRAY MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O.P.**

Vicerrector Académico General

**FRAY JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.**

Rector Sede Villavicencio

**P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.**

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

**Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN**

Secretaria de División Sede Villavicencio

**Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano Facultad de Negocios Internacionales

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

**JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**  
Decano de Facultad de Negocios Internacionales

---

**ALFONSO CANONIGO GALVIS**  
Director Trabajo de Grado

---

**MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE**  
Jurado

---

**EDISÓN ORLANDO GARZÓN CESPEDES**  
Jurado

Villavicencio, septiembre de 2018

## **Agradecimientos**

En primera instancia agradezco a mi madre, por apoyarme en todos los momentos de mi vida y por ser mi compañera a lo largo de este camino para poder cumplir con mi sueño de ser profesional en negocios internacionales. Feliz por mis abuelos que fueron parte importante de este esfuerzo y sacrificio, gracias a sus consejos de cómo ser una persona íntegra y su apoyo incondicional, especialmente en esta etapa, a ellos quienes con su emprendimiento, valores y principios inculcados son los responsables de cada uno de mis logros y éxitos, los cuales hoy me permiten ser un profesional de principios y cualidades dispuesto a aportar a la sociedad de hoy

Agradecerle de manera especial a Kelly Daniela Guzmán, Supervisora de la parte logística y operativa en la base Villavicencio, quien a través de este tiempo permitió que los conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera universitaria fueran de utilidad en cada uno de los procesos de la empresa. De igual forma es un privilegio para mí el haber aprendido junto con esta compañía el valor de liderazgo, trabajo en equipo, manejo de personal, control de la parte operativa, trabajo bajo presión y limitación de tiempo, teniendo una gran responsabilidad y un rol importante que me genero una gran experiencia como practicante y una enseñanza inigualable.

A todos y cada uno de los docentes de la Universidad Santo Tomas que en el transcurso de la carrera me brindaron las bases fundamentales en el ámbito educativo y personal para una formación integra y ética, especialmente al docente Alfonso Canónigo Galvis, por su gran aporte para la culminación de este logro, por ultimo al Decano de la Facultad de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomas sede Villavicencio, Dr. Javier Trillos Celis, quien considero la persona más importante en este sueño que hoy se hace realidad, a él y su familia desearle los mayores éxitos y agradecimientos por todo el apoyo recibido durante estos cinco años, mi cariño y respeto a un ser humano sencillo y humilde que género en mi grandes aspectos como persona y profesional.

## Contenido

	<b>Pág.</b>
GLOSARIO .....	10
RESUMEN .....	11
ABSTRACT .....	12
INTRODUCCIÓN .....	13
OBJETIVOS .....	14
Objetivo General .....	14
Objetivos Específicos.....	14
1. PERFIL DE LA EMPRESA .....	15
1.1 Elementos Estratégicos .....	15
1.1.1 Logo de la empresa .....	15
1.1.2 Filosofía .....	16
1.1.3 Misión .....	16
1.1.4 Visión.....	16
1.1.5 Valores Corporativos .....	16
1.2 Área de Trabajo.....	17
1.3 Mapa de Procesos .....	17
2. CARGO Y FUNCIONES .....	18
2.1 Nombre del Cargo.....	18
2.2 Funciones del Cargo .....	18
2.3 Actividades Realizadas .....	19
2.3.1 Capacitación al personal de plataforma. ....	19
2.3.2 Capacitación al personal fijo de plataforma.....	19
2.3.3 Control de los activos de la empresa.....	20
2.3.4 Distribución de mercancías en la aeronave.....	20
2.3.5 Remolque del avión desde el diamante de seguridad hasta la línea de taxeo. ....	21
2.3.6 Atención a las auditorias emitidas por la Aeronáutica civil. ....	21
3. PROBLEMÁTICAS .....	22

3.1	Manejo de personal .....	22
3.2	Falencias administrativas.....	22
3.3	Falencias en el servicio aeroportuario.....	22
3.4	Multas y sanciones por parte de la Aeronáutica civil .....	22
3.5	Envió equivocado de equipaje.....	23
4.	SOLUCIONES.....	24
4.1	Manejo de personal .....	24
4.2	Falencias administrativas .....	24
4.3	Falencias en el servicio aeroportuario.....	24
4.4	Multas y sanciones por parte de la Aeronáutica civil .....	24
4.5	Envió equivocado de equipaje .....	25
	CONCLUSIONES .....	26
	RECOMENDACIONES.....	27
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	28
	APÉNDICES.....	29

## Tabla de Figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Logo de la Empresa, Tomado de (EasyFly S.A., 2015) .....	15
Figura 2 Mapa de procesos, adaptado de (EasyFly S.A., 2018) .....	17

## Tabla de Apéndice

	<b>Pág.</b>
Apéndice A. Equipos a mi cargo, procedimientos logísticos en plataforma, remolque de aeronave .....	29

## Glosario

**Logística integral:** conseguir la mayor eficacia posible en distribución y esto lo consigue poniendo los productos en el lugar y momento oportuno, servicio que contempla los movimientos, ya sean internos como externos de una planta o centro. (RTM Logistics, 2015)

**Push back:** procedimiento mediante el cual se remolca un avión desde la puerta de embarque hasta la calle de rodaje. Lo efectúa un vehículo, comúnmente nombrado tractor de remolque o tractor de arrastre, que se une al avión mediante una barra denominada towbar. (Aeronautica Civil, 2016)

**Servicio al cliente:** Es el conjunto de estrategias que una empresa diseña para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos, incluso, mejor que la competencia. (Prieto, 2016)

**Estandarización:** Proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera standard o previamente establecida. (Bembibre, 2010)

**Mercancías peligrosas:** Las Mercancías Peligrosas son artículos o sustancias que, cuando se transportan por avión, pueden constituir un riesgo para la Salud, la Seguridad o la Propiedad. (International Air Transport Association (IATA), 2017)

## Resumen

Dentro de la gran cantidad de opciones de grado que ofrece la Universidad Santo Tomas encontramos las prácticas empresariales, las cuales son una opción que tiene gran aceptación por parte de los estudiantes, ya que se tiene la posibilidad de poner en práctica todo lo aprendido en las aulas de clase durante la carrera. Adicionalmente se inicia con el tiempo de experiencia laboral que exigen las empresas al ofrecer un puesto de trabajo, se cuenta con la oportunidad de recibir un pago por las prácticas y según el desempeño obtenido, la oportunidad de una ubicación laboral dentro de la compañía.

Frecuentemente, los estudiantes que optan por las prácticas empresariales tienen una mayor facilidad de adaptación a la vida laboral. Uno de los factores más importantes en la toma de esta decisión es el poder poner en práctica de una manera vivencial, todo lo aprendido durante la carrera universitaria, ya que es diferente pasar de la parte teórica a la práctica, además, el trabajar y compartir con profesionales en un mismo recinto, con responsabilidades y tareas asignadas y en ocasiones con personal a cargo hace que los estudiantes pasen de los libros a las oficinas, que se cumpla un horario, rendir cuentas a un jefe, lidiar a diario con diferentes situaciones y compartir el día con personas nuevas. Hacer que el estudiante aprenda a manejar este tipo de situaciones y saber solucionar cada situación que se presente de la mejor manera destacando su estadía en la empresa.

Las actividades desarrolladas en estas prácticas empresariales y que se socializan en este trabajo, se llevaron a cabo en la Aerolínea colombiana Easyfly en la Ciudad de Villavicencio.

**Palabras Clave:** Práctica empresarial, Profesionales, Experiencia Laboral, Empleo, Trabajo, Estudiante, Opción de Grado.

## **Abstract**

Within the large number of degree options offered by Santo Tomas University, we find business practices, which are an option that has great acceptance by students, since it is possible to put into practice everything learned in the Classrooms during the race. Additionally, it starts with the work experience time that companies require when offering a job, they have the opportunity to receive a payment for the internships and, according to the performance obtained, the opportunity of a job in the company.

Frequently, students who opt for business practices are more easily adaptable to working life. One of the most important factors in making this decision is to be able to put into practice in an experiential way, everything learned during the university career, since it is different to go from the theoretical part to the practice, in addition, to work and share with professionals in the same room, with responsibilities and assigned tasks and sometimes with staff in charge makes students move from books to offices, a schedule is fulfilled, accountability to a boss, deal with different situations daily and Share the day with new people. Make the student learn to handle this type of situation and know how to solve each situation that is presented in the best way highlighting your stay in the company.

The activities developed in these business practices and that are socialized in this work, were carried out in Colombian Airline Easyfly in the City of Villavicencio.

**Keywords:** Business practice, Professionals, Work Experience, Employment, Work, Student, Degree Option.

## **Introducción**

La Universidad Santo Tomás según escrito en la normatividad vigente con lo referente a los requisitos necesarios para adquirir el título profesional en Negocios Internacionales ha expedido un Reglamento general de Opciones de Grado según Acuerdo N° 08 de junio 16 de 2003 del Consejo Superior, dentro de las opciones contempladas esta la práctica empresarial.

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento y destrezas adquiridas por los estudiantes de la Universidad Santo Tomás a lo largo de su carrera universitaria, se crea el compromiso de llevar a cabo prácticas educativas empresariales, con el fin de dar un servicio a las empresas de la Región aportando al crecimiento y mejora de la compañía, además de poner en práctica el conocimiento y las habilidades adquiridas en las aulas de clase. En estas prácticas el estudiante debe desarrollar las actividades asignadas por su jefe inmediato dentro de la empresa, además de cumplir un horario, trabajar con personal a cargo o de otras áreas, asumirá el compromiso de solucionar cada situación que se presente de la mejor manera destacando su estadía en la empresa.

Con base a lo anterior y con la autorización del Comité de Opciones de Grado, el 16 de noviembre de 2017 se dio inicio a las prácticas empresariales como requisito para optar al título de profesional en Negocios Internacionales en la Empresa de facilitación logística e integral Easyfly, en donde se desarrolló el cargo de Operador logístico.

La Empresa Easyfly muestra su interés de mejorar y expandirse por Colombia llegando a los llanos orientales donde se instalan en el aeropuerto vanguardia de Villavicencio cerrando un negocio multimillonario con la empresa Ecopetrol, de esta manera inicia su búsqueda de contratar personal de la región, de esta forma empiezo la vinculación con la empresa para empezar a ser parte de la nómina, lo más gratificante de poder ser parte de esta empresa es que he tenido la posibilidad de ir escalando internamente y muy seguramente tendré la oportunidad de tener un cargo más importante con la empresa cuando obtenga mi título profesional.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación académica en procesos de logística integral, teniendo como factor determinante el manejo del tiempo, el trabajo bajo presión y el buen servicio al cliente.

### **Objetivos Específicos**

- ❖ Ser la primera persona a cargo de toda la distribución física nacional de los productos que llegan a la base en Villavicencio.
- ❖ Supervisar todas las mercancías que lleguen a la empresa y determinar si algunas de estas mercancías pueden atentar contra la seguridad del avión y de los pasajeros.
- ❖ Dar seguimiento a los servicios logísticos que brinda la empresa, en donde el personal de la compañía sigue los lineamientos y parámetros establecidos con el fin de prestar un servicio de calidad.

## 1. Perfil de la Empresa

La empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral Easyfly en presidencia a cargo del señor Alfonso Ávila, está dedicada día a día a satisfacer a los clientes a través de un servicio de transporte aéreo puntual, con conectividad punto a punto, con procesos fáciles y tarifas competitivas; bajo los más altos estándares de seguridad.

Para lograrlo Easyfly opera bajo principios de alta eficiencia con personal competente, ético y comprometido, que busca la rentabilidad de la organización, la mejora continua de los procesos y el cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables.

### 1.1 Elementos Estratégicos

Dentro de los Elementos Estratégicos de la empresa logística Easyfly, encontramos la Misión, Visión, filosofía y objetivos de la misma, los cuales son los ejes principales de todos los integrantes de esta compañía, tomados como ruta y guía que con el pasar de los años se torna un eje fundamental para el destino al cual se quiere llegar.

#### 1.1.1 Logo de la empresa



Figura 1. Logo de la Empresa, Tomado de (EasyFly S.A., 2015)

### **1.1.2 Filosofía**

Easyfly es una empresa comprometida en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente en la prestación del servicio de transporte aéreo de manera cumplida económica y segura.

Entendemos que el talento humano es lo más importante, razón por la cual procuramos brindar un espacio de crecimiento y bienestar para todos los colaboradores, lo cual se ve representado en la experiencia y satisfacción de sus clientes.

### **1.1.3 Misión**

EasyFly es una aerolínea pionera en la integración regional del país, con un modelo de negocio de alta eficiencia que promueve el desarrollo del recurso humano y tecnológico para ofrecer a sus pasajeros la forma más fácil de volar en Colombia.

### **1.1.4 Visión**

Ser en el 2020 la aerolínea regional líder de Colombia, conectando 22 ciudades en una red de 45 rutas que transportarán más de 3 millones de pasajeros anuales con los más altos estándares de cumplimiento, eficiencia, tecnología y seguridad.

### **1.1.5 Valores Corporativos**

- ❖ **Honestidad:** Que refiere a la actitud decente, recta y honrada de nuestro personal.
- ❖ **Eficacia:** Entendida como la capacidad de nuestro personal para alcanzar altos estándares con sus acciones.
- ❖ **Respeto:** A partir de la dignificación, la tolerancia y la consideración en el trato por los demás.
- ❖ **Transparencia:** En las acciones y palabras dotadas de verdad y responsabilidad.
- ❖ **Dignidad:** Vista como el comportamiento responsable, serio y con respeto hacia sí mismo y hacia los demás.

- ❖ Conciencia: Noción de sí mismo y del entorno que orienta el comportamiento de quienes conforman EASYFLY.

## 1.2 Área de Trabajo

**Supervisora:** Kelly Daniela Guzmán

**Jefe Inmediato:** María Ruth Angarita

**Dirección:** Aeropuerto Vanguardia de Villavicencio

**Teléfono:** 310 781 6799

**Correo:** [Kelly.guzman@easyfly.com.co](mailto:Kelly.guzman@easyfly.com.co)

## 1.3 Mapa de Procesos

### MAPA DE PROCESOS

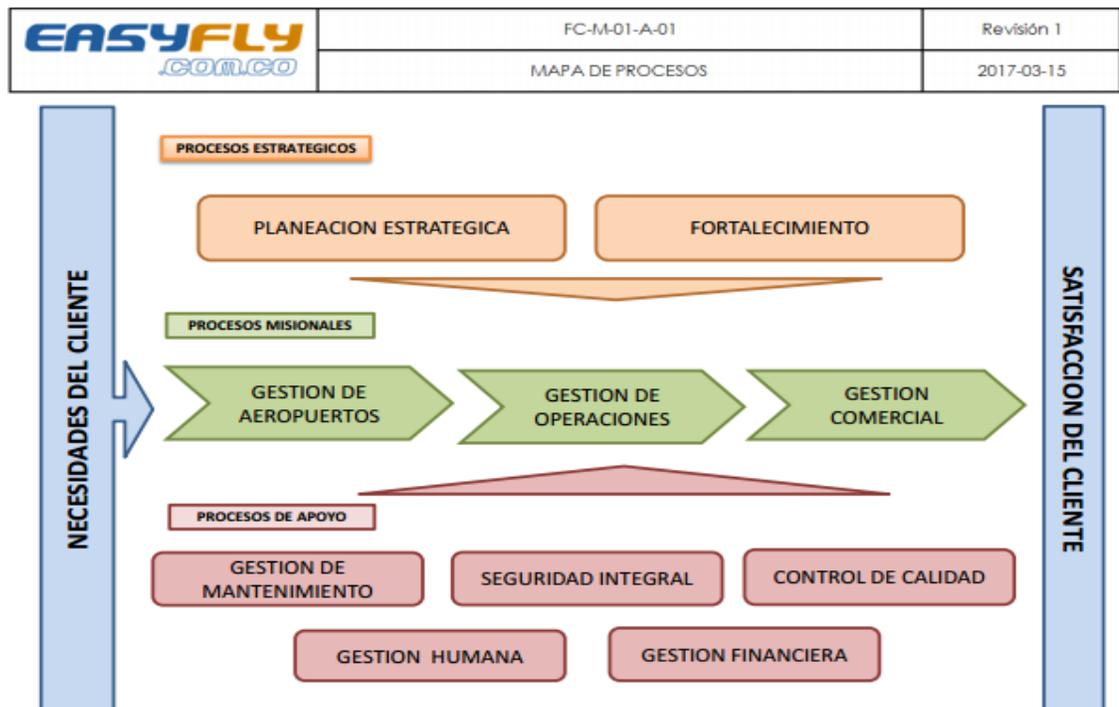


Figura 2 Mapa de procesos, adaptado de (EasyFly S.A., 2018)

## 2. Cargo y Funciones

### 2.1 Nombre del Cargo

Desempeño varias funciones dentro de la empresa tales como: Operador logístico, Supervisor de plataforma, Remolcador.

### 2.2 Funciones del Cargo

- ❖ Ser la primera persona encargada de toda la parte logística de la empresa en la base Villavicencio, Easyfly maneja vuelos tanto comerciales como privados, en este sentido como persona encarga de la distribución física nacional de todos los productos que se transporten en el avión.
- ❖ La empresa Easyfly me ha capacitado para tener la capacidad de conocer y determinar cuándo una mercancía es peligrosa por consecuente debo estar supervisando toda la mercancía que la gente desee enviar y determinar si es apta para viajar o no.
- ❖ Supervisar al personal de la base, como supervisor de rampa tengo a cargo dos personas, que son auxiliares de rampa, y mi función es velar por que ellos hagan todos los procedimientos de manera correcta para evitar posibles sanciones de la Aeronáutica civil.
- ❖ Mantener todos los equipos de tierra en óptimas condiciones para poder atender de manera correcta los vuelos comerciales y privados, para esta labor tengo como responsabilidad cuatro equipos de tierra, tractor, planta de alimentación, carro de equipajes y barra de remolque.
- ❖ Como persona encargada de la parte logística de la base, debo tener conocimientos básicos de un despachador de aviones, en el momento de tener toda la carga que viajara

a otro destino mi función es ayudar al despachador que está situado en la ciudad de Bogotá facilitándole la información del peso de todos los equipajes, de esta manera el solo me entregara a mí, el cargue total y de esta manera yo sepa distribuirlo en el avión.

- ❖ Remolcar el avión hasta la calle de rodaje es otra de mis funciones, debo estar en contacto visual con el Capitán para poder llevar el avión hasta el punto que indique la Torre de control del aeropuerto.

## **2.3 Actividades Realizadas**

De acuerdo al enfoque de trabajo en que se basaron las prácticas empresariales, las actividades más relevantes que permitieron tener un punto de partida, análisis y estudio de la parte logística de la empresa, además de la supervisión de toda la parte operativa, fueron las siguientes:

### **2.3.1 Capacitación al personal de plataforma.**

A partir del 5 de agosto de 2017 Easyfly comenzó a operar en la ciudad de Villavicencio con la empresa Ecopetrol brindando el servicio de transporte de pasajeros y mercancías, para en ese entonces fui la única persona contratada en la base, desde en entonces he sido la persona encargada de dar la capacitación a otras personas que venían como apoyo a la base, nuestra operación con Ecopetrol es de suma importancia porque a diferencia de otras bases, Villavicencio es la única que ofrece ese servicio privado, de esta manera debía dar capacitación de todo el reglamento y normas del aeropuerto vanguardia y de la misma seguridad con Ecopetrol, esta capacitación se hacía a personas de diferentes ciudades del país como Medellín, Quibdó, Cartagena, Bucaramanga e Ibagué

### **2.3.2 Capacitación al personal fijo de plataforma.**

Para empezar a trabajar con una aerolínea se debe pasar por varios filtros de seguridad, como lo mencione anteriormente fui el único trabajador de Villavicencio que se incorporó en el momento que llego Easyfly a los llanos orientales, por petición de mi supervisora hice parte del primer filtro para contratar un nuevo personal, ya que estaría a cargo de dos nuevos trabajadores en la zona de

plataforma, mi función es dar la correcta capacitación a las personas que ingresen como personal fijo, en estas funciones están :

- Capacitación de parqueo al avión.
- Dar instrucción de formar el diamante de seguridad.
- Enseñar las reglas y normas con la aeronáutica civil.
- Supervisar que todos los procesos realizados por los empleados sean los correctos.

### **2.3.3 Control de los activos de la empresa.**

Bajo mi supervisión están diferentes activos que la empresa dispone para poder realizar la correcta atención al momento que llegue al avión al aeropuerto, mi deber es velar por que los equipos estén en condiciones óptimas, que mantengan un buen nivel de combustible, que no existan fugas de aceite y si existe alguna falla reportarlo y dar seguimiento al proceso.

Los activos que están a mi cargo son los siguientes:

Paymover (tractor): Vehículo adecuado para el remolque del avión y transporte de mercancías

Planta Eléctrica: Dispositivo que alimenta de energía al avión.

Carro de equipajes: Vehículo que contiene todas las mercancías para poder ser entregada a los pasajeros al momento de desaboardar

Barra de remolque: Objeto que va sujeto al paymover y al avión actuando como puente para poder remolcar el avión a la zona de remolque.

### **2.3.4 Distribución de mercancías en la aeronave**

Como operador logístico debo estar pendiente de todo el peso total de las mercancías que van a viajar, la distribución de mercancías se realiza de acuerdo a una operación de peso y volumen, y la cantidad de pasajeros, de esta manera debo acatar la instrucción del despachador y así poder distribuir equitativamente las mercancías en las diferentes bodegas del avión.

### **2.3.5 Remolque del avión desde el diamante de seguridad hasta la línea de taxeo.**

Como función de remolcador tengo el deber de manejar el paymover y conectar la barra de remolque con el fin de mover el avión, en este proceso el avión debe ser trasladado desde el diamante de seguridad hasta la zona de remolque, mientras estoy manejando el paymover debo tener contacto visual con el capitán por si hay alguna falla en el avión y confirmar si la ubicación dada al avión está en la zona señalada por la torre de control dada al capitán.

### **2.3.6 Atención a las auditorías emitidas por la Aeronáutica civil.**

Dentro de las responsabilidades que tiene mi cargo soy la persona encargada de recibir a la Aeronáutica civil en el momento que decidan hacer una auditoría con respecto a los procesos y manejos que tenemos en la empresa, de esta manera debo velar por que las personas que estén a cargo respondan de manera adecuada a cualquier pregunta que realice la aeronáutica civil, además de la auditoría realizada por la Aero civil también tengo la responsabilidad de atender intervenciones con Ecopetrol y auditorías internas con la empresa.

### **3. Problemáticas**

#### **3.1 Manejo de personal.**

Se evidencio que el choque cultural de los funcionarios de otras bases fue un reto para mi proceso de adaptación en la compañía, como función inicial debía dar instrucción y seguimiento a los procedimientos realizados en la base, pero por las diferentes maneras de trabajar en otras ciudades se presentaron situaciones en cual se veía afectada la operación de los vuelos.

#### **3.2 Falencias administrativas.**

Al empezar mi vinculación, la empresa me capacito correctamente con respecto a la función que desempeñaría, de esta manera mi función es netamente logística, pero en el proceso de abrir la base se evidencio que había falencias administrativas, lo cual hacia más lento el servicio con el cliente, de esta manera mis conocimientos adquiridos en la academia fueron fuente de atención para mi supervisora, la cual ordenaba dejar de realizar los deberes iniciales dentro de mis funciones para atender otras funciones diferentes que no debía realizar.

#### **3.3 Falencias en el servicio aeroportuario.**

Como supervisor de plataforma debo estar involucrado en todos los procesos que realice la empresa al momento de atender el avión, para agregar debo explicar que el tiempo es limitado al momento de subir la mercancía al avión y al mismo tiempo el momento de abordaje de pasajeros, se evidencio que el servicio aeroportuario se estaba realizando de forma inadecuada causando complicaciones a mi parte operativa ya que por descuidos del personal de sala el tiempo de mi equipo logístico es más corto y propenso a cometer errores por el trabajo bajo presión.

#### **3.4 Multas y sanciones por parte de la Aeronáutica civil**

Como funcionarios de una aerolínea estamos sujetos a las normas aplicadas por el aeropuerto en el que se trabaja, se presentó varias sanciones por parte de la aeronáutica por incumplimiento

de normas establecidas, la mayoría de estas sanciones se aplicaban a personal de apoyo de otra base, como supervisor de plataforma también era involucrado en la sanción por no capacitar bien a los funcionarios

### **3.5 Envió equivocado de equipaje.**

En la base de Villavicencio, Easyfly ofrece vuelos comerciales a Bogotá y mantiene su frecuencia de vuelo privado con Ecopetrol, para cada vuelo se manejan diferentes etiquetas que señalan el destino, se han presentado problemas con el envío de equipaje de los pasajeros, causando a la base problemas a los cuales me veo implicado por ser el operador logístico de la base.

## **4. Soluciones**

### **4.1 Manejo de personal**

Se realizaron capacitaciones diarias con el fin de que las personas que venían de otra base tuvieran un proceso de adaptación mucho más fácil, además de charlas motivacionales por estar ausentes de sus familias.

### **4.2 Falencias administrativas**

Se realizó una lista de los principales problemas que se estaban presentando, cada uno de los problemas que se evidenciaron se les dio el correcto manejo para empezar a tener un mejor desempeño y poder brindarles un mejor servicio a los clientes.

### **4.3 Falencias en el servicio aeroportuario.**

El servicio aeroportuario está dividido en dos partes, la parte logística de plataforma y la parte administrativa de chequeo, como el tránsito para que un avión despegue es corto las dos partes deben tener un buen entendimiento, como se estaban presentando demoras al momento de abordar y así tener tiempos de demora se formuló la solución que alguna persona de plataforma agilizará sus labores y ayudará a los pasajeros en el abordaje para que no se presentaran esos tiempos de demora y no se retrasara el vuelo.

### **4.4 Multas y sanciones por parte de la Aeronáutica civil**

Para cada procedimiento logístico que se realiza en el aeropuerto hay un inspector de plataforma quien es la persona que está supervisando que todas las aerolíneas cumplan las normas establecidas, las sanciones que nos reportaron eran por procedimientos mal realizados por el personal que estaba a cargo mío, se realizaban reuniones todos los días con el fin de explicar cada uno de los procedimientos que se debía hacer hasta que no se volviera a presentar algún

inconveniente, después de 4 semanas opte por darle más confianza a mis trabajadores y realizaran su trabajo de manera correcta.

#### **4.5 Envió equivocado de equipaje**

El error de enviar un equipaje a un lugar que no sea su destino es una falla grave en Easyfly, la responsabilidad es totalmente mía cuando ocurren este tipo de situaciones, afortunadamente las veces que se presentaron esta falla se pudo hablar con el cliente, dar una correcta explicación y ofrecer alguna compensación la cual sea proporcional al tiempo y molestia que pase mientras espera que su equipaje llegue de nuevo.

## Conclusiones

Gracias al proceso que llevé a cabo dentro de la parte logística de la Aerolínea Easyfly como Supervisor de plataforma, no solo puse a prueba y en práctica mis capacidades como profesional en Negocios Internacionales, también mejoré mis habilidades personales, las cuales me permitieron tener un gran desempeño dentro de la compañía y cumplir a cabalidad con las tareas y responsabilidades asignadas a mi cargo.

A través del proceso realizado en estas prácticas profesionales, pude brindar apoyo al área de logística de la compañía generando mejoras en los diferentes procesos aplicados en el aeropuerto que se llevan a cabo en la organización. Gracias a la disposición del personal de la empresa, se pudieron realizar actividades como reuniones, capacitaciones, talleres de mejoramiento en técnicas de logística, estandarizando planes de trabajo con los colaboradores, además, del apoyo de la supervisora de la base la señora Kelly Daniela Guzmán, quien acepto las recomendaciones generadas y las implemento en la empresa.

Se realizó la elaboración de la formulación, unificación y estandarización de los procesos logísticos realizados. Con las capacitaciones y arduo trabajo se mejoró la calidad en la que se atiende los pasajeros, se manejaba el equipaje con estrategias donde no fueran a dañar sus condiciones, la confianza en la base de Villavicencio ha sido grande por parte del presidente de la empresa ya que somos una de las bases con menos quejas presentadas por los clientes, Además, de manejar dos tipos de frecuencias, siendo la única base en manejar el contrato de exclusividad con Ecopetrol y atender vuelos comerciales.

## **Recomendaciones**

Desde que empecé a investigar acerca de las opciones de grado que ofrecía la universidad y después de estudiar y ver los beneficios de cada una de ellas decidí optar por la opción de prácticas empresariales, pienso que aplicar todos los conocimientos brindados por la academia es la mejor manera de demostrar que si se realizó un buen trabajo durante el pregrado, las practicas con una empresa te da la posibilidad de conocer un mundo totalmente nuevo y desconocido, además de adquirir conocimientos nuevos también puedes realizar conexiones con personas que pueden convertirse en contactos que más adelante pueden ser útil.

Mi proceso en la práctica empresarial ha sido un reto profesional del cual me siento orgulloso ya que mientras realizaba mis estudios con la universidad también cumplía con mi deber en la empresa Easyfly, ver todos los esfuerzos que alguna vez hice para poder cumplir con mi trabajo y rendir en la universidad es lo que me llena de orgullo porque gracias a esa entrega puedo culminar mis estudios con un trabajo estable, con todo esto quiero explicar que los esfuerzos en algún momento se vuelven recíprocos y tarde o temprano llegan las alegrías.

### Referencias bibliográficas

- 7Graus. (S.F). *Acerca de Significados*. Obtenido de [significados.com](https://www.significados.com/):  
<https://www.significados.com/acerca-de-significados/>
- Aeronautica Civil. (07 de 10 de 2016). *Definicion de push back*. Obtenido de [aerocivil.gov.co](http://www.aerocivil.gov.co):  
<http://www.aerocivil.gov.co/autoridad-de-la-aviacion-civil/reglamentacion/rac>
- Bembibre, C. (10 de marzo de 2010). *Definicion de Estandarizacion*. Obtenido de [definicionabc.com/](https://www.definicionabc.com/): <https://www.definicionabc.com/general/estandarizacion.php>
- EasyFly S.A. (2015). *Logo de la empresa*. Obtenido de [easyfly.com.co](https://www.easyfly.com.co/):  
<https://www.easyfly.com.co/>
- EasyFly S.A. (2018). *Mapa de procesos*. Obtenido de [smseasyfly.com](http://smseasyfly.com/):  
<http://smseasyfly.com/?module=normal&m1=210&m2=208&i=208>
- International Air Transport Association (IATA). (07 de 02 de 2017). *Mercancias peligrosas*. Obtenido de [www.iata.org](https://www.iata.org): <https://www.iata.org/Pages/default.aspx>
- Merca 2.0. (15 de abril de 2015). *¿Qué es valor agregado y cómo lo usan las empresas?* Obtenido de [merca20.com](https://www.merca20.com/): <https://www.merca20.com/que-es-valor-agregado-y-como-lo-usan-las-empresas/>
- Prieto, J. E. (06 de 04 de 2016). *Servicio al cliente*. Obtenido de [Gestion de servicios](http://gestionbienesyservicios2010.blogspot.com/p/conceptos-de-servicio-al-cliente.html):  
<http://gestionbienesyservicios2010.blogspot.com/p/conceptos-de-servicio-al-cliente.html>
- RTM Logistics. (10 de 01 de 2015). *Logistica Integral*. Obtenido de [rmtrade.es](http://www.rmtrade.es/):  
<http://www.rmtrade.es/que-es-la-logistica-integral/>
- Ucha, Florencia. (09 de 06 de 2009). *Definicion de Comercializacion*. Obtenido de [definicionabc.com](https://www.definicionabc.com/): <https://www.definicionabc.com/?s=comercializacion>
- Wordreference. (s.f.). *Definición de competitividad*. Obtenido de [wordreference.com](http://www.wordreference.com/):  
<http://www.wordreference.com/definicion/competitividad>
- Wordreference. (s.f.). *Definición de Procedimiento*. Obtenido de [wordreference.com](http://www.wordreference.com/):  
<http://www.wordreference.com/definicion/procedimiento>

## Apéndices

### Apéndice A. Equipos a mi cargo, procedimientos logísticos en plataforma, remolque de aeronave



