

UNIVERSIDAD JORGE TADEO  
LOZANO

INFORME OPCION DE GRADO

PABLO YEHOUSA CASTRO  
SALAMANCA

PERIODO 2022-1

BOGOTÁ, 30 MARZO DEL 2022

# Contenido

- I.Introducción ..... 3
- II.Bibliografía ..... 9
- III.Análisis DOFA..... 10
- IV.Propuesta de acción de mejoramiento..... 11
- V.Cuestionario..... 13

## I. Introducción

Como presentación de la empresa en la que actualmente me encuentro realizando mis prácticas de trabajo tiene como razón social, AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A (supertransporte. (n.d.). *Ministerio de transporte. Gov.Co.* Retrieved 3, 2022, from [https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2020/Diciembre/Notificaciones\\_16\\_RA/Resoluciones/11718.pdf](https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2020/Diciembre/Notificaciones_16_RA/Resoluciones/11718.pdf)). Esta empresa La Aerolínea bandera de Colombia fue fundada el 5 de diciembre de 1919 bajo la razón social Sociedad Colombo Alemana de Transporte Aéreo, SCADTA, el 1920 llegaron los primeros aviones para la aerolínea, los Junkers. SCADTA llegó a operar posteriormente 25 aeronaves del tipo F-13, un Junker W33 y un W34, en 1931 La aerolínea Transportes Aéreos Centroamericanos (TACA), fue fundada en Tegucigalpa, Honduras, TACA se expandió hacia Centroamérica, estableciéndose en El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Costa Rica y Panamá y volando con una flota de 14 aeronaves, 10 pilotos y 80 colaboradores. Avianca se convirtió en la primera aerolínea latinoamericana en operar el Jumbo 747 que, hasta 1994 (en sus modelos -100 y -200B) hizo parte de su flota. En el año 2000, TACA se expandió a Suramérica con la marca TACA Perú y la operación de Centro de Conexiones en Lima. En octubre de 2009 la compañía anuncia la firma de un acuerdo entre accionistas, para darle marcha a su integración con la centroamericana TACA Airlines y el 28 de marzo del 2011, Avianca Taca emitió acciones por 500.000 millones de pesos colombianos. La demanda de acciones, con dividendo preferencial y sin derecho a voto, superó los 2.8 billones de pesos, equivalentes a 5 veces el monto base ofrecido, en el 2015 Avianca firma con nuevo socio estratégico de LifeMiles: Advent International. En el 2016 incorporación a la operación Boeing 787, aeronaves de última generación e Inauguran el Maintenance Repair and Overhaul (MRO) en Medellín y del Centro de Excelencia Operacional (CEO) en Bogotá. Para finalizar en el 2017 se hace el Lanzamiento de las rutas de Bogotá – Montevideo y Bogotá-Boston. ([www.avianca.com](http://www.avianca.com)) que tiene como dirección, Av. Calle 26 # 59 – 15 en la ciudad de Bogotá, el teléfono para comunicarse es él; (601) 5877700 y su página web oficial es, <https://www.avianca.com/co/es/> . El nombre de mi jefe inmediato es, Maria Paula Alzate y ocupa el cargo de Coordinadora Regional de Inventory Management, su correo es, [mpaula.alzate@avianca.com](mailto:mpaula.alzate@avianca.com) y su número de teléfono es 3007909489. Avianca tiene como misión; Conectamos al mundo con Latinoamérica, buscando dar siempre más. (Misión y Visión - Avianca. (n.d.). Google.Com. Retrieved 3, 2022, from <https://sites.google.com/site/aviancainformatica/mision-y-vision>) Propongo como opción de mejora para la organización en cuanto a la misión de la empresa, crecer en el sentido de aumentar el número de rutas que opera a nivel nacional e internacional, podría enfocarse en la implementación adecuada en los mercados no solo en rutas nacionales (a nivel de cualquier país) como internacionales (rutas en conexiones entre países). La visión de Avianca es, Con la mejor gente y tecnología para una experiencia excepcional, seremos la aerolínea latinoamericana preferida en el mundo. (Misión y Visión - Avianca. (n.d.).

Google.Com. Retrieved 3, 2022, from <https://sites.google.com/site/aviancainformatica/mision-y-vision>), como propuesta en la mejora de su visión, creo que se deberían mencionar también en el ofrecimiento cada día de un mejor servicio,

esto debido a que se trata de una aerolínea insignia y por lo tanto el servicio debe acercarse lo más que se pueda a la excelencia. Los Valores de la Aerolínea son; Vivimos la seguridad: Considero que si son congruentes con la misión y visión debido a que el servicio se lleva a cabo en transporte que la gente considera un poco arriesgado, es por esto que, si Avianca propone seguridad, brinda tranquilidad a los clientes y esto genera mayor empatía y confiabilidad con la aerolínea; Servimos con pasión e integridad: Al igual que el anterior valor creo que es congruente con su misión y valor debido a que su servicio es significativo y le brinda un valor adicional a la experiencia en la utilización del servicio; Somos uno y disfrutamos lo que hacemos: También considero que es fiel a la misión y visión debido a que tanto el servicio desde la reserva hasta el aterrizaje del avión la empresa trata de brindar un excelente servicio, esto se refleja en la solución de problemas tanto internos como hacia los clientes; Innovamos con impacto sostenible: Este valor creo que es el que se ve menos reflejado en la misión y el valor por el simple hecho que no lo nombran, pero Avianca si innova constantemente tanto sus procesos internos como los externos en cuanto a la experiencia de los clientes al utilizar la aerolínea. La comunicación interna dentro de la organización considero que es de un alto nivel, ya que se utiliza no solo medios tecnológicos, como lo es el correo, sino se utilizan plataformas como Microsoft Teams. Para la solución de problemas e inconvenientes internos de los colaboradores tenemos una plataforma de comunicación interna llamada MAURO, la cual uno reporta un caso y en muy poco tiempo la central de ayuda se comunica con la persona que necesita la ayuda. En cuanto a la comunicación dentro de las áreas de trabajo, creo que es muy eficiente, debido a que se hacen reuniones constantes y siempre los compañeros sea el área que sea esta super dispuesto a ayudar en cualquier motivo que se sea. El clima laboral es muy cálido, de acuerdo con mi experiencia en mi tiempo laborado, he sentido el apoyo de todos mis compañeros en la solución de mis dudas. Avianca tiene un portafolio amplio de servicios que le ofrece al cliente, su principal es el transporte vía aérea, en rutas con destinos nacionales e internacionales, Avianca tiene rutas que conectan a la mayor parte del mundo con Latinoamérica. Otro servicio que ofrece esta organización es el de carga, **Avianca Cargo** que es la unidad de negocio que ofrece el servicio de transporte de carga. ([www.Avianca.com](http://www.Avianca.com)). a continuación, se va a nombrar los otros servicios con los que cuenta Avianca; **FlyBox** que es un servicio gratuito de casillero virtual podrás recibir tus paquetes desde Miami y Madrid en la puerta de tu casa u oficina en Colombia; **Avianca Holdings S.A.** que es una compañía Latinoamericana que tiene inversiones principalmente en: aerolíneas (de pasajeros de carga), un programa de lealtad y actividades relacionadas y por último tenemos un servicio muy conocido llamado **LifeMiles** que es un programa de lealtad, con más de 9 millones de socios y cientos de comercios aliados donde nuestros socios pueden ganar beneficios en muchos servicios y usar sus LifeMiles. ([www.Lifmiles.com](http://www.Lifmiles.com)) El proceso de mercado en Avianca para los clientes es sencillo, lo hacen por medio de la página oficial de Avianca, que dentro de ella encuentran un buscador con el origen, destino, fecha, número de personas que viajan si son adultos, o niños, luego de llenar estos espacios, la página arroja al cliente las mejores opciones de compra y las condiciones de vuelo, el cliente escoge a su gusto las condiciones de viaje y puede finalizar con su reserva, al momento de pagar su reserva este asiento queda separado con su número de reserva y listo para ser ocupado por las personas que ingresaron sus datos. La venta de los otros servicios que tiene Avianca también se puede adquirir por medio de la página con facilidad de búsqueda.

Mi horario de trabajo es de lunes a viernes, de las 08:00 a las 17:00 horas, El cargo que ocupó en Avianca es el de “Aprendiz” y mis funciones son apoyar las personas del área de Inventory Management más enfocado en la actualización de informes para el buen funcionamiento de la actualización de datos de las rutas a nivel de todas las rutas en las que opera Avianca y enfocarme más en el apoyo que necesite mi coordinadora que tiene a cargo las rutas nacionales de la región de Ecuador operadas por Avianca. El organigrama de la Organización se ve reflejado en la siguiente imagen.

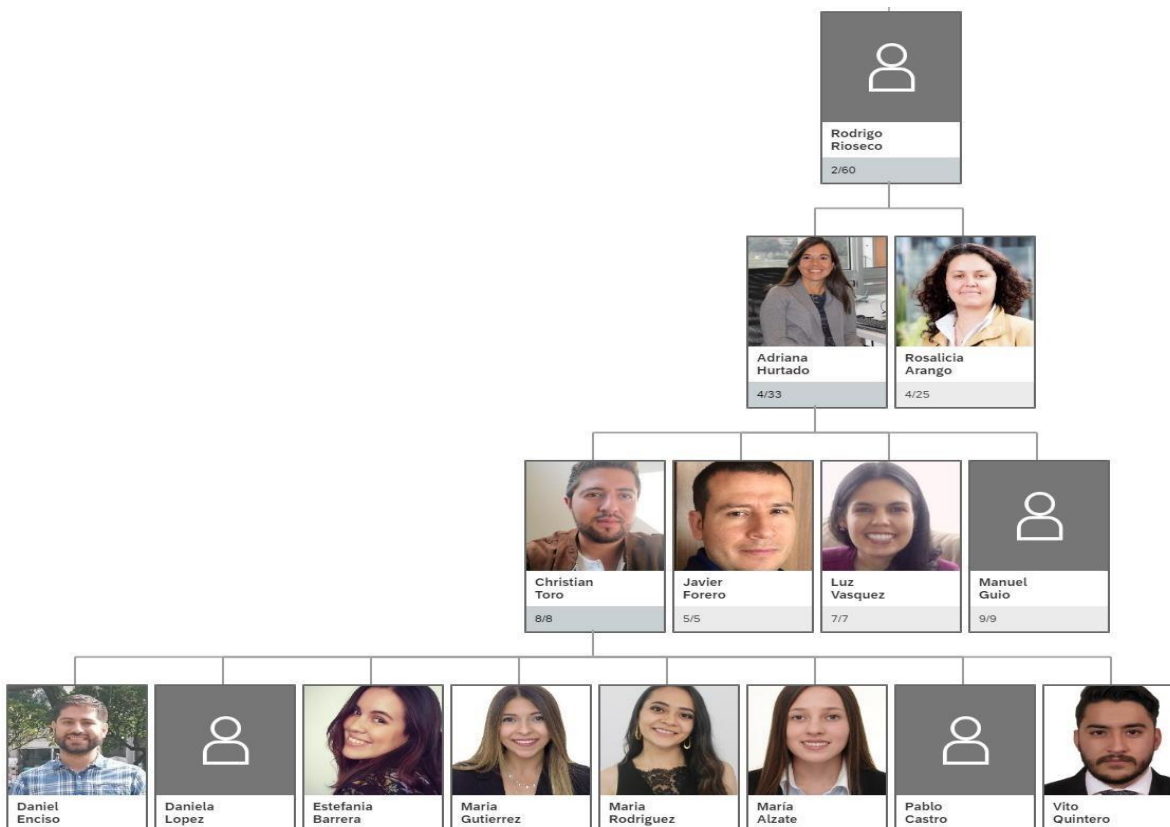


Imagen tomada de <https://performancemanager5.successfactors.eu/>

El área en la que yo trabajo se llama Inventory Management y es la que se encarga del Revenue de Avianca, está compuesta por ocho integrantes. Un Gerente de área, dos Coordinadores regionales, cinco Analistas y un Aprendiz, cada una de las personas tiene a cargo una región, mi Coordinadora Maria Paula Alzate que es mi jefe inmediata tiene a cargo la región de Ecuador y yo soy el apoyo de ella. A continuación, se observa una imagen del organigrama de mi área.

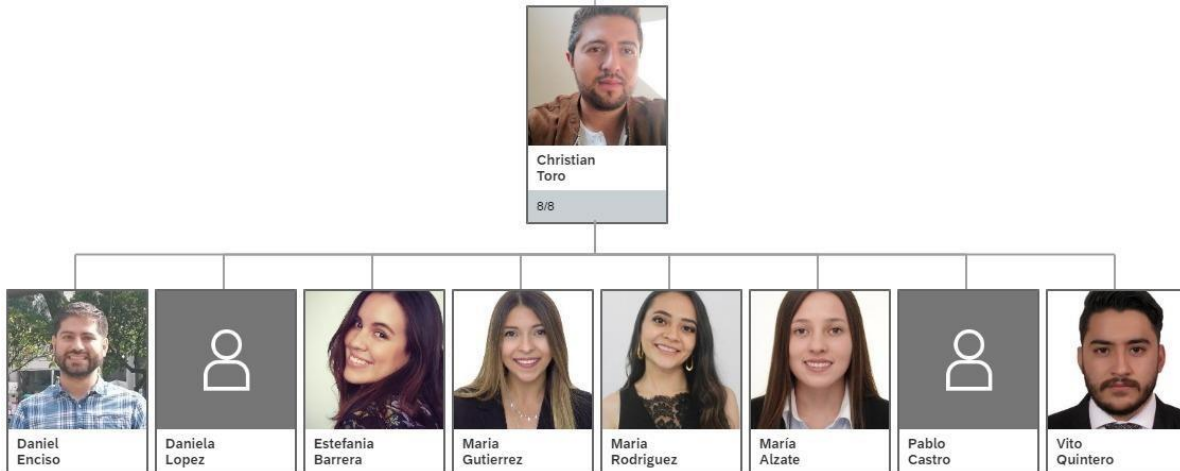


Imagen tomada de <https://performancemanager5.successfactors.eu/>

Dentro de los objetivos que dicen en el contrato, se encuentra el cumplimiento tanto de los compromisos de la organización, como los de la universidad, es por eso que trato siempre de esforzarme al máximo por cumplir con mis deberes de ambas partes, mis objetivos son cumplir con los tiempos de actualización de unas bases de datos, de unos documentos en el Excel para el buen funcionamiento de los procesos. Como objetivo planteado quiero destacarme y aprender mucho para poder tener la capacidad de estar al mando de una ruta, estoy brindando lo mejor de mi para que al finalizar del mes de marzo ya pueda tener a cargo una ruta y dar lo mejor de mi para que Avianca siga siendo la aerolínea líder en el mercado en Colombia y el mundo.

La elaboración de mi hoja de vida fue un proceso que realice a través de varias ayudas de personas cercanas y también utilice un recurso que la universidad nos brinda a los estudiantes para corregir algunos detalles, la hoja de vida que envié vía correo electrónico para presentarme a Avianca tenía una estructura moderna, dejando a un lado los estereotipos de hojas de vida super largas, prefiriendo ser lo más breve pero contundente posible. En cuanto a la solicitud de prácticas en la empresa creo que la universidad brinda un buen apoyo a los estudiantes, en mi caso, la universidad me invitó por medio del correo institucional a una video conferencia que realizó el área de talento de Avianca, donde explicaban el proceso de prácticas, cada uno decidía si quería continuar el proceso o no. En mi caso decidí continuar con el proceso que constaba, una assessment grupal donde nos enfrentaban a un caso y debíamos explicar cómo lo afrontaríamos, ésta la realizamos con personas a nivel Colombia, luego una entrevista individual, donde me preguntaron, sobre la

vida personal, estudio, experiencia laboral, nivel de inglés y nivel de manejo de herramientas como Excel, Access, etc. Después presenté una prueba Psicotécnica en línea, luego de eso, una prueba de inglés y, por último, exámenes médicos para terminar con el proceso y vincularse a la Organización, durante el proceso las personas son muy amables y acompañan a las personas en todas sus dudas. Creo que mis Fortalezas fue el tener el conocimiento de estos procesos, la realización de pruebas, la confianza en sí mismo, el no temer hablar delante de personas y mis debilidades creo que fueronno arriesgarme un poco más en cuanto tomar iniciativa en varias actividades, ser un poco más líder. Lo que más me motivo a aceptar las practicas fue el trato, los beneficios no solo tangibles como el pago sino intangibles, como por ejemplo la organización les ofrece a los aprendices (y todos los colaboradores de la organización) un seguro de vida, el buen clima laboral, el abrirse al mercado aeronáutico, la motivación de aprender cosas nuevas, todo esto y varias más lo motivan a uno a esforzarse desde el principio del proceso para lograr incorporarse a la organización. Avianca tiene una curva de aprendizaje un poco larga debido a que su mercado no es común, aproximadamente son dos meses de incorporación, pero uno día a día aprende cosas nuevas, el tema de las capacitaciones y cursos que pide Avianca son muy necesarios, las personas son muy amables y prestas siempre para ayudar a los demás. Considero que para que pueda conseguir trabajo, primerose debe tener las ganas y fe de tenerlo, lo segundo que pienso para lograr conseguir trabajo es confiar en las capacidades que uno tiene y estar dispuesto siempre a aprender y por último creo que siempre estar intentando e intentado por el campo que uno le gusta, para que cuando logre conseguir se sienta cómodo y motivado a aprender cosas nuevas y a esforzarse por la organización que se haya incorporado.

Es importante resaltar que de acuerdo con el campo laborar en el que uno se quiere incorporar debe tomar más apropiamiento de las materas sin dejar a un lado las otras materias, por ejemplo, las personas que les gusta el campo de finanzas las materias que tienen que ver con esta afinidad debe estar más enfocado, pero las personas que les gusta más los temas de mercadeo, la universidad también ofrece materias para este enfoque, como logística, talento humano, etc. Lo esencial considero que se debe fortalecer más en las herramientas tecnológicas como el Excel, Access, etc. Que son herramientas que uno va a manejar en todas las áreas en las que uno labore. Como venia mencionando anteriormente las herramientas tecnológicas han sido la principal Competencia que he tenido para mis prácticas, también considero que las ganas de aprender son muy importantes a la hora de ingresar a una organización por lo tanto estas habilidades y competencias son bastante esenciales para el buen funcionamiento y rendimiento en el trabajo.

Los clientes de Avianca son todas aquellas personas que tienen la capacidad de compra para transportarse de manera segura, cómoda, atendido de manera amable por personal rigurosamente capacitadas para el buen servicio durante el tiempo de llegada hasta finalizada de su experiencia. Debido a que Avianca es una empresa de transporte aéreo, su principal proveedor es la empresa que vende combustible, este es el producto esencial para el buen funcionamiento de la empresa. La empresa actualmente tiene varios competidores directos como las empresas Low cost que son las empresas como VivaAir, Latam, Wingo, etc. A nivel Colombia. Avianca Holdings, cuenta con un código de Ética y Normas de conducta de negocios, donde se expone también la parte política la cual rige a esta empresa, entre ella se encuentra la transparencia y cero tolerancia a la corrupción,

divulgaciones públicas, relaciones con proveedores, clientes, el manejo de las quejas por los usuarios, entre otros, pero también la regula la Super Intendencia de Transporte, pero también como es una empresa que ofrece un servicio la regula la Super Intendencia de Industria y Comercio. La organización no cuenta con grupos de presión. Avianca es gran aportante a la economía de Colombia, esto debido a que su mercado no solo es nacional sino también internacional, el aporte que le brinda es significativo como al social, que se ve reflejado en las personas jóvenes que pueden utilizar la aerolínea para viajar como “mochilero” que es lo que en la actualidad la mayoría de los jóvenes piensan, conocer lugares con poco equipaje y aun precio justo, político, tecnológico van enlazados en el sentido de la utilización y la implementación de herramientas para la optimización de procesos en el aeropuerto y dentro del avión, como también las plataformas tecnológicas por las cuales se puede tener una relación más cercana al producto y a la organización, y en cuanto al medio ambiental la aerolínea es eficiente con la utilización de plataformas digitales para evitar la impresión de pasaportes y gastar hojas de papel, recicla la basura de cada vuelo, realiza campañas de utilización de iCopor en las bebidas calientes en los vuelos, etc. por lo tanto aborda de manera significativa en el medio ambiente.

El área en la que pertenezco en Avianca es demasiado importante debido a que depende de nosotros el ingreso a la organización, nuestra aérea, que se conforma por el gerente, analistas especialistas con más de 4 años de experiencia en rutas de Avianca y un aprendiz se esfuerza a diario por brindar los mejores precios a los usuarios y al tiempo aumentar las ganancias de la organización. Avianca nos brinda la posibilidad de estar en Home Office y es un proceso que ha venido implementando desde antes de la pandemia, teniendo que estar en la oficina máximo tres días a la semana y ofreciéndonos un computador en buen estado y fácil solución de problemas o altercados con la red por medio de la plataforma antes mencionada llamada MAURO. Avianca tiene una cultura organizacional donde sus valores institucionales son enmarcados en un ámbito importante para las personas debido a que los “empleados son comprometidos con su misión, visión y política de calidad, llevándolos a alcanzar en el futuro su permanencia en el mercado, destacándola y diferenciándola de las demás por su innovación y desarrollo ante un mundo cambiante y competitivo. El liderazgo de las personas es un aspecto que resalta y es transformacional, este busca potenciar el desarrollo de sus colaboradores, de sus capacidades, motivaciones y valores, y no solo su desempeño.” Ojeda Castellanos, J. R., Quiroz Ochoa, H., & Torres Castro, U. E. (2012). *¿Qué variables del clima organizacional tienen mayor impacto en los resultados de una compañía? [recurso electrónico]*. Universidad Jorge Tadeo Lozano. Al momento de ingresar a la compañía lo que más me impactó fue su ambiente laboral, todas las personas son muy amables y están dispuestas siempre a ayudar a las personas y a crecer como equipo siempre. Avianca es una empresa con un clima organizacional muy cálido, las personas siempre están dispuestas a ayudar, a servir y todo esto se ve reflejado en la parte comercial, porque si desde la parte administrativa se brinda este clima, las diferentes áreas se van a contagiar de lo bueno que ofrece la empresa, es por esto que el trato hacia las otras personas es muy bueno y eso hace que desde los aspectos sea agradable servirle a la organización, aparte que es un lugar donde uno todos los días aprende algo nuevo y la metodología de los procesos para llevar a cabo el buen cumplimiento de las metas y objetivos no solo personales sino también de la empresa. Las demás personas ven a Avianca como una empresa grande, mi familia se sintió muy orgullosa de que hubiera pasado los filtros para poder ingresar a una empresa de ese tamaño, en cuanto a las personas cercanas son muy curiosos en el sentido de realizar preguntas acerca de la empresa, de la metodología y el funcionamiento, como la volatilidad de los precios y cómo funcionan varios procesos, pero en

resumen se sienten a gusto de poder dialogar acerca de la empresa en la que estoy realizando mis prácticas, así como también deciden brindar su opción en cuanto a la experiencia personal que han tenido con la aerolínea y su servicio. Considero que un trabajador en la parte administrativa de Avianca, debe ser una persona, ágil, inteligente, persona, debe tener las ganas de siempre superarse, de siempre aprender, de no quedarse en una zona de confort sino tener siempre las ganas y el apropiamiento de la empresa para que la organización cumpla sus objetivos y metas a un futuro corto, pienso que dentro de la empresa las personas se caracterizan por su compañerismo y su humildad, el trato hacia las otras personas tengan el cargo que tengan es el mismo, siempre amables y formales y sobre todo dispuestos a ayudar por lo tanto considero que debo mejorar siempre mis ganas de aprender, mi agilidad en las herramientas tecnológicas, el financiamiento de los programas utilizados por todos y preguntar cada que necesito ayuda, fortalecer la parte de búsqueda de cursos en línea y presenciales que me aporten a mí y a la organización a su buen funcionamiento.

## II. Bibliografía

- Superintendencia de transporte (supertransporte. *Ministerio de transporte. Gov.Co.Retrieved*)  
[https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2020/Diciembre/Notificaciones\\_16\\_RA/Resoluciones/11718.pdf](https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2020/Diciembre/Notificaciones_16_RA/Resoluciones/11718.pdf).
- Avianca 2022 (Ética y Cumplimiento) <https://www.avianca.com/co/es/sobre-nosotros/quienes-somos/ética-cumplimiento/>
- Avianca 2022 Alianzas y beneficios (<https://www.avianca.com/co/es/descubre-y-compra/alianzas-beneficios/>)
- Ojeda Castellanos, J. R., Quiroz Ochoa, H., & Torres Castro, U. E. (2012). *¿Qué variables del clima organizacional tienen mayor impacto en los resultados de una compañía? [recurso electrónico]*. Universidad Jorge Tadeo Lozano.

## DEBILIDADES

- Volatilidad en el precio del combustible por guerra entre Ucrania y Rusia.
- Deuda alta en dólares.
- Fallas en todos los sistemas que componen la compañía.
- Denied boarding de pasajeros por adversidades externas a la compañía.

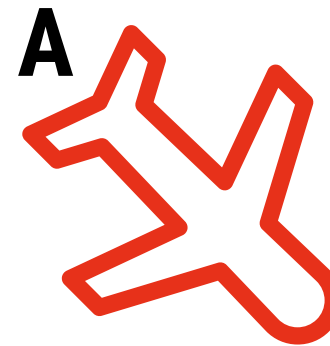


## OPORTUNIDADES

- Adición de inversionistas.
- Aumentar la disponibilidad de rutas.
- Captación de clientes por alianzas estratégicas.
- Mayor posicionamiento en el mercado.
- Crecimiento en la diversificación concéntrica de la compañía.



- Compañía líder en el mercado.
- Próximas alianzas estratégicas con regiones que no se operaban.
- Excelente clima organizacional.
- Estrategias agresivas de mercado para seguir liderando.
- Mayor cantidad de rutas operadas en varias regiones.
- Programas de beneficios y de fidelización.



- Trafico de estupefacientes o elementos ilegales.
- Competencia directa en los vuelos según la región.
- Alianzas estratégicas de las competencias.
- Disminución en precios de tarifa por las Aerolíneas Low-cost.
- Todo tipo de accidentes que afecten el objetivo de la compañía.

## FORTALEZAS

## AMENAZAS

#### **IV. Propuesta de acción de mejoramiento**

Según el marco establecido dentro de la propuesta de mejoramiento para la empresa en la que actualmente laboro, se tiene como propuesta mejorar una debilidad establecida por medio de la matriz DOFA expuesta anteriormente, por lo tanto y dando a conocer la debilidad nos encontramos que la empresa AVIANCA cuenta con una deuda alta en dólares, por lo tanto, por medio de esta propuesta o plan de mejoramiento se quiere disminuir este impacto a la compañía enfocado en el área en la que pertenezco que es Revenue Management.

El endeudamiento de la empresa yace principalmente del impacto causado por la pandemia debido a la llegada del COVID – 19 en el periodo del primer semestre del 2020, a causa de esto como la mayoría de las grandes empresas empezaron a tener inconvenientes tanto con su estructura organizacional como con la estructura económica, como sabemos el mercado aéreo depende únicamente y exclusivamente del desplazamiento de personas por medio aéreo, luego de que la Organización Mundial de la Salud, decretara total confinamiento para el mundo, esta empresa se vio en la obligación de pausar sus actividades económicas durante un largo tiempo, por lo tanto la empresa se vio obligada a acogerse al Capítulo 11 del Código de Banca Rota de Estados Unidos, esta ley buscó defender a todas aquellas empresas en ese país, dándole incentivos a todos por medio de contratos para evitar que cierren sus operaciones, esto hizo que la empresa tuviera un mayor colchón financiero, pero al tiempo aumentó su endeudamiento.

#### **OBJETIVO GENERAL**

Como objetivo general se quiere llegar a la disminución de la deuda en dólares con la que cuenta la empresa AVIANCA, esto por medio de un plan de mejoramiento llegando así a estabilizar un poco y posicionar mejor la empresa, enfocándonos en el área de trabajo donde me desempeño, Revenue Management, área que se encarga por medio de análisis establecer los precios y las disponibilidades de asientos a los pasajeros en los vuelos de todas las regiones donde opera AVIANCA, yo laboro más enfocado en el área de Ecuador, con los vuelos domésticos, es decir, los nacionales, también estoy familiarizado con los vuelos domésticos de Colombia ya que me toca actualizar ciertos documentos.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Por medio del análisis de cada una de las rutas que confirman las áreas en las que trabajan las personas de mi área, se propone realizar estrategias como en las que se es líder en el mercado, ser aún más fuerte, aumentando un poco de tarifa y capacidad en las clases de vuelo que se ofrecen dependiendo la cantidad de sillas vendidas.

También es importante tener en cuenta que en varias rutas tenemos competidores Low Cost, por lo tanto, una buena estrategia sería hacer match en precios con la competencia analizando la capacidad de venta, también realizar promociones en los días importantes, esto ayuda a la fidelización de clientes.

Una estrategia que actualmente han incorporado las Aerolíneas Low Cost son la de poner un precio muy bajo más los impuestos, como lo ha hecho Wingo con su estrategia 1 USD + Impuestos, también como lo ha hecho ULTRA 10.000 + Impuestos, esto hace que la gente tome la iniciativa de viajar por medio de estas aerolíneas, aun así, sabiendo que por medio de los impuestos se le va a cobrar el porcentaje de ganancia y por cada etiqueta o beneficio que quiera se le cobran altas sumas de dinero.

## RESULTADOS ESPERADOS

Por medio de la aplicación de estas estrategias expuestas, se quiere llegar a la reducción de la deuda más de 1 millón de dólares que tiene AVIANCA, por medio de una mayor venta de tiquetes ya sean individuales, en grupo, etc. Y por medio del aumento de la capacidad de etiquetas en las ventas, esto hace que se puedan vender más sillas en un mismo precio y por lo tanto obtener mayores ganancias, también una opción es estar al pendiente de las rutas que no son tan fuertes, ya que estas rutas lo único que hacen es perder dinero, el progreso y el cambio de AVIANCA al ser una Aerolínea Legacy a pasar a ser una Aerolínea Low Cost, esto hace que los costos se reduzcan de manera exponencial y por medio de estas ganancias la compañía pueda minimizar por lo menos un 45 % de su deuda aproximadamente en dos años.

## V. Cuestionario

1. Señalar los campos de formación requeridos con mayor intensidad para la realización de las funciones asignadas en la práctica:

Considero que en la empresa donde realizo mi practicas (AVIANCA) pertenece a un mercado que no es tan común, como lo es el Mercado Aeronáutico, esto hace que las competencias que se necesitesse aprendan al ingresar a la compañía, durante la curva de aprendizaje de una persona que se va a incorporar se aprende todo de manera muy específica, durante un periodo de dos meses, las habilidades y los campos de formación requeridos para realizar un proceso productivo para la compañía son; el principal es el campo Administrativo y negocios, enfocado en herramientas tecnológicas como Excel, Access, Power BI y varios softwares. Otro campo importante es el de las matemáticas y estadística ya que es básico contar con conocimiento para el área financiera y por último considero que se debe tener un conocimiento de las tecnologías de la información, ya que por medio de muchas plataformas se extrae información de los mercados y para la toma de decisiones.

2. Señalar los temas que necesitan modificarse o incluirse en el plan de estudios:

Considero que uno de los temas en el que la universidad debe mejorar como preparación del estudiante hacia un tema laboral, en temas generales, es el mejor manejo de las herramientas tecnológicas y la enseñanza de variedad de estas, esto hace ganar una mayor ventaja ante las personas que están en su campo laboral y destacarse con un plus ante los otros compañeros.

3. Evaluación de la Práctica:

Durante la práctica he adquirido la responsabilidad de un buen desarrollo e implementación de ventajas competitivas adquiridas atreves de la carrera, como las habilidades de toma de decisiones por medio de análisis de matrices, la interpretación correcta de datos, proactividad y efectividad en procesos administrativos, esto lleva a que la empresa funcione de manera correcta.

4. Autoevaluación de la experiencia:

Trabajar con una compañía tan grande es uno de los sueños que una persona quisiera lograr, de mi parte es una experiencia maravillosa, demasiado enriquecedora puesto que es un mercado en el que muy poca gente se atreve a enfrentar, desde el su estructura organizacional, hasta su clima organizacional en la empresa es excelente, sus instalaciones y beneficios que brinda la compañía motivan a dar lo mejor de uno para hacerla crecer, es una compañía donde todos los días se aprende, se enfrentan retos personales y en equipo, pero siempre se tiene el apoyo de todas las personas, trabajar o ser parte del equipo de Inventory Management fue una oportunidad que agradezco inmensamente, el sentido de pertenencia es algo que nos caracteriza a todos y por lo tanto se ve reflejado en el esfuerzo que se realiza para que la compañía siga liderando como lo ha venido haciendo

en sus 100 años de vida que tiene, a pesar de que las personas saben diferentes especializaciones, siempre están prestos para ayudar y solucionar todo tipo de problemas, en relación a los pagos, son muy cumplidos, esto hace que las personas tengan aún más compromiso por cumplir los objetivos de la compañía.

## 5. Conclusiones

- Ejercer el cargo de Aprendiz en una de las mejores compañías aéreas del mundo ha sido muy gratificante, creo que el rendir, encajar y adaptarme con facilidad en el área de trabajo en la que pertenezco me hizo entender lo importante que es invertir en el estudio, aplicar lo aprendido durante el proceso de la educación superior y siempre tratar de dar lo mejor de mí para crecer tanto individual como grupal logrando las metas personales y de la compañía.
- La universidad juega un papel muy importante en el acompañamiento durante el proceso de las prácticas, esto hace que el estudiante se sienta respaldado a la hora de enfrentarse a cualquier situación, también, dedica tiempo para el diálogo con la compañía antes durante y al finalizar el proceso, esto hace que la compañía tenga la libertad y la libre expresión de comunicar lo que necesite que la universidad sepa.
- Durante el proceso de práctica, me propuse ciertas metas personales, dentro de ellas la de tener una mayor participación a la hora de tomar decisiones al menos en una ruta, gracias a la confianza de mi jefe y a mi trabajo logré tener la mayor parte a cargo y decisiones importantes para la ruta de Manta – Quito ciudades turísticas e importantes del país Ecuador, logrando mantener los estándares de altura en capacidad y ganancias de la ruta hacia la compañía.
- En lo personal, logré superar varias metas individuales, desde el inicio de proceso donde realizan pruebas psicotécnicas, grupales, individuales, ingles hasta la finalización de la curva de aprendizaje, tuve la oportunidad de realizar el entrenamiento con dos personas que se iban a incorporar como Analistas de la compañía, entonces tuve la fortuna de tener un entrenamiento profesional.

## 6. Recomendaciones para la empresa

Como recomendaciones a la compañía considero pertinente el tema de la publicidad en cuanto a la atracción de talento, me refiero en el tema de la comunicación de solicitud de personal, que las personas sepan que no es algo imposible de alcanzar el tema de pertenecer a una compañía tan grande, considero que muchas personas no saben del mercado aeronáutico, piensan que es un proceso imposible de alcanzar, pero considero que es cuestión de querer, no es fácil, pero tampoco imposible, mi recomendación es logada a esto, a que la empresa invite a más personas con el talento suficiente y de cualquier universidad o profesionales a realizar el proceso de incorporación a la compañía.

## 7. Comentarios finales

Como comentario final, quiero agradecer a la universidad por brindarme el apoyo incondicional durante mi camino de estudios de principio a fin y por ayudarme a crecer en todos los ámbitos de mi vida, tanto personal como profesional, esto me ayudó a ser capaz de cumplir mis metas, me dio la posibilidad de pertenecer a una de las compañías aeronáuticas más grandes del mundo como lo es AVIANCA y ser parte de ellos es uno de los logros más importantes de mi vida, también, agradecer a AVIANCA por abrirme sus puertas en este inicio de mi labor como Aprendiz en el ámbito profesional, por acompañarme en este proceso, por siempre tratarme de la mejor manera y darme esa confianza y ese sentido de pertenencia que los caracteriza, pertenecer en su compañía me llena de orgullo, y de muchas enseñanzas que nunca se borrarán de mi vida, ningún camino es fácil, pero con mucho esfuerzo y disciplina se logran todas las metas, agradecer a mi familia que siempre estuvo presente para apoyarme, también a profesores, compañeros, amigos junto a todas y cada una de las personas que hicieron parte de mi proceso. Por último agradecerme a mí, por creer y esforzarme, por lograr algo que un día no creí lograr debido a las adversidades de la vida, ser profesional, **GRACIAS**.