

TRABAJO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO
DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA PARA LA CAPACITACIÓN Y MEJORA DE LA
ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA VIVA
AIR, OPERADOS POR TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A., MEDIANTE
CURSOS PARA EL APRENDIZAJE DE UNA SEGUNDA LENGUA.

ANA MERCEDES VENERA BARRIOS

ESTUDIANTE

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA

PEDRO NAVARRO

TUTOR DE PRÁCTICAS

SANDRA ARRIETA VARGAS

TUTOR EMPRESARIAL

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN GESTIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA

SANTA MARTA

2022

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	Error! Bookmark not defined.
GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	6
ASPECTOS LEGALES, ECONÓMICOS Y ORGANIZACIONALES.	6
Nombre	6
Razón social:.....	6
Actividad comercial	6
Dirección.....	6
Número de trabajadores	6
Organigrama general.....	7
FILOSOFÍA INSTITUCIONAL	7
Misión	7
Visión	7
Valores.....	8
Propuesta de valor	8
Política integral	8
Historia	9

INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO	10
DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	10
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS	10
PROPUESTA	Error! Bookmark not defined.
NOMBRE DE LA PROPUESTA	12
DIAGNÓSTICO.....	Error! Bookmark not defined.
PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	13
JUSTIFICACIÓN	13
OBJETIVO GENERAL.....	14
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
REFERENTES TEÓRICOS.....	14
PLAN DE ACCIÓN	16
RESULTADOS OBTENIDOS.....	17
AUTOEVALUACIÓN	Error! Bookmark not defined.
RECOMENDACIONES GENERALES.....	19
CONCLUSIONES.....	19
REFERENCIAS	20

TABLA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 ORGANIGRAMA GENERAL	7
ILUSTRACIÓN 2 PLAN DE ACCIÓN	17

INTRODUCCIÓN

Talma Servicios Aeroportuarios S.A., es una empresa aeroportuaria, los servicios que esta brinda son parqueo y remolque de aeronaves, cargue y descargue de equipajes y carga en bodegas, suministro de agua potable, limpieza de aeronaves en tránsito y pernocta, operación de muelles de abordaje, manejo de carga, bascula y manejo de equipaje, servicios en modulo y sala de abordaje, entre muchas otras. Talma Servicios Aeroportuarios S.A., es una empresa que se encuentra ubicada en varios aeropuertos en distintas ciudades del país dentro de las cuales podemos destacar Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Leticia, etc.

Talma Servicios Aeroportuarios S.A., se caracteriza por prestar servicios de calidad, seguros, rápidos y eficientes desde hace aproximadamente 28 años. Cuenta con sedes en otros países, además de Colombia, como Perú, Ecuador y México. En Colombia cuenta con 19 estaciones, 3 en México, 7 en Ecuador y 21 en Perú.

Algunos de sus clientes en Colombia son ADA, Avianca, AeroMexico, Copa Airlines, TACA, LATAM, Interjet, Wingo, Viva Air, entre otras.

Durante este trabajo se habla del diseño de una estrategia que se sugiere a la empresa Talma poner en marcha para que sus trabajadores manejen dos idiomas (el español, su lengua nativa y el inglés) para llenar así el requisito de bilingüismo que les es exigido para entrar a la empresa.

El bilingüismo hace referencia a saber dos idiomas, hablarlos, entenderlos. Siempre será su lengua materna y una extranjera; generalmente en Colombia esta segunda lengua que exigen las empresas que debe hablar su personal es el inglés.

Cabe destacar que las personas bilingües tienen más posibilidades de encontrar un empleo debido a que el saber otra lengua es uno de los requisitos que más tienen en cuenta las empresas. Personas que sepan hablar otra lengua diferente a la nativa, especialmente si es el inglés ya tienen un paso asegurado en la empresa.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

ASPECTOS LEGALES, ECONÓMICOS Y ORGANIZACIONALES.

Nombre: Talma Servicios Aeroportuarios S.A.

Razón social: Talma S.A

Actividad comercial: servicios aeroportuarios

Dirección: Aeropuerto internacional Simón Bolívar (Santa Marta)

Número de trabajadores: 5.200 aproximadamente.

Organigrama general:



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

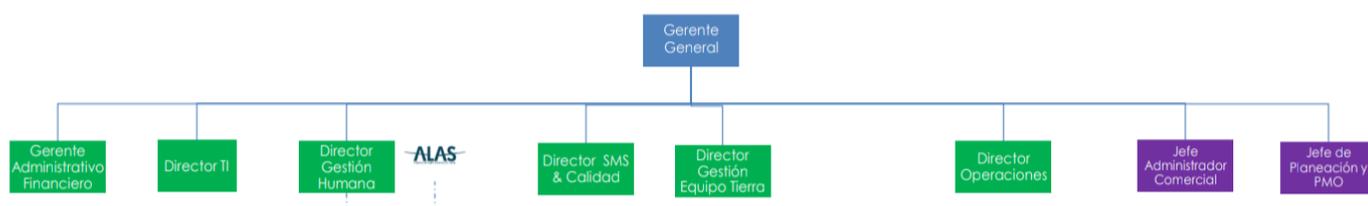


Ilustración 2 ORGANIGRAMA GENERAL

Fuente: Talma S.A.

FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Misión:

- ✓ Nuestra misión es brindar una propuesta de valor integral de servicios aeroportuarios, que garanticen la eficiencia, la seguridad y la calidad requerida tanto para nuestros clientes como para nuestros colaboradores y reguladores.

Visión:

- ✓ Nuestra visión es liderar el mercado de servicios aeroportuarios en Latinoamérica y ser reconocidos por nuestros altos estándares de seguridad, calidad y excelencia operacional.

Valores:

- ✓ comprometidos con la competitividad
- ✓ comprometidos con la vocación de servicio
- ✓ comprometidos con la integridad
- ✓ comprometidos con la responsabilidad

Propuesta de valor:

Acompañamos a nuestros clientes con una operación en tierra biosegura, flexible, innovadora y al mejor costo.

Política integral:

- ✓ Brindamos un servicio confiable, seguro y eficiente.
- ✓ Identificamos y evaluamos las necesidades de nuestras partes interesadas, buscando superar sus expectativas con soluciones integrales e innovadoras.
- ✓ Identificamos y cumplimos los requisitos legales y reglamentarios.
- ✓ Nos comprometemos con la protección del medio ambiente.
- ✓ Ofrecemos condiciones de trabajo seguras y saludables.
- ✓ Capacitamos, sensibilizamos y concientizamos a nuestros colaboradores en temas referidos a calidad, seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente, seguridad física, seguridad de la aviación (AVSEC) y seguridad operacional (SMS).
- ✓ Nos comprometemos a implementar y mantener vigente un sistema de Seguridad de la Aviación y Seguridad Física de nuestros procesos.
- ✓ No aceptamos el uso y consumo de alcohol, drogas ilegales y sustancias psicoactivas prohibidas en la esfera de la aviación.

- ✓ Promovemos un ambiente de apertura y confianza, incentivando una cultura de reporte voluntario y confidencial de todo acto y/o condición que afecten nuestros procesos.
- ✓ Gestionamos la función de cumplimiento y prevención del fraude, soborno y otros actos de corrupción y sancionamos su incumplimiento.
- ✓ Sancionamos la negligencia y las violaciones a la legislación, reglamentación y políticas organizacionales.
- ✓ Prevenimos el error en temas relacionados a Seguridad Operacional y Seguridad y Salud en el trabajo.
- ✓ Fortalecemos y damos continuidad a la cultura ética de la organización.
- ✓ Promovemos un buen gobierno corporativo, la libre competencia y rechazamos todas las prácticas que las limiten.
- ✓ Prohibimos actos de corrupción y de soborno dentro del negocio y promovemos una cultura de integridad y honestidad con nuestras partes interesadas.
- ✓ Rechazamos los actos de discriminación en todas sus formas.
- ✓ Escuchamos las propuestas de nuestros colaboradores y alentamos su participación activa en el desarrollo de nuestros procesos.
- ✓ Velamos por el cumplimiento de los principios de protección de datos personales y los derechos de las personas titulares de los datos personales.
- ✓ Buscamos la mejora continua de nuestros procesos y del desempeño de nuestro Sistema Integrado de Gestión.

Historia:

Talma Servicios Aeroportuarios S.A., comienza a operar brindando servicios de carga aérea en Lima en el año 1992. Dos años más tarde Talma empieza a brindar servicios de rampa y

obtiene su primera estación en Iquitos, iniciando su expansión a provincias. En el año 2000 la empresa continúa su crecimiento implementando los servicios de aviación ejecutiva, operaciones de vuelo y atención a pasajeros. Luego en el año 2007 se empezó a implementar las TTS, la primera escuela IATA de habla hispana en Sudamérica: Talma Training School. Dos años más tarde se trasladaron a las inauguraciones de Lima Cargo City, el cual es un moderno complejo logístico con túnel de conexión directa al AIJCH. El año siguiente empezaron a crecer en la región, iniciando operaciones como Talma México. Así mismo, el mismo año adquirieron AdP, empresa operadora de 12 aeropuertos regionales en Perú. En 2016 se inaugura la nueva base de operaciones de rampa en Lima con moderna infraestructura y tecnología. En el año 2017, Talma se expande a Ecuador, siendo el tercer país donde tiene presencia. Finalmente, en el año 2019, Talma ingresa al mercado de Colombia, siendo el cuarto país donde opera.

INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

El área de servicio al cliente, es aquella responsable de atender a los clientes que necesitan de un determinado servicio que presta la empresa en la cual se encuentran dichas personas, esta área se encarga de acompañar a los clientes desde que solicitan un determinado servicio o producto, durante y después de que lo adquieren, además trata de solucionar los problemas, resolver inquietudes, recibir quejas o sugerencias y hacer que el cliente quiera volver.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS

- Apoyo operacional en la atención de clientes externos.
- Bienvenida en el lobby.
- Recepción de equipajes.

- Ofrecimiento de servicios adicionales.
- Atención de clientes.
- Medición de equipajes.
- Apoyo en sala de embarque.

PROPUESTA

Estrategia que permita que los colaboradores de la empresa VIVA AIR, operados por TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A., puedan tomar cursos para aprender un segundo idioma sin que esto se vea afectado por sus horarios laborales.

Estos cursos se realizarán con el Centro Colombo Americano de la ciudad de Santa Marta, ya que gracias a sus años de servicio da una mayor seguridad al momento de contratar los servicios, además que se han posicionado como una de las mejores escuelas de enseñanza del idioma inglés en la ciudad.

Estos cursos tendrían un valor de 370.000 COP más el libro que se deberá comprar cada 3 niveles el cual tiene un valor de 150.000 COP. La empresa se hará partícipe del pago de la mitad de los niveles, el otro porcentaje estará a cargo del trabajador además de la compra del libro. La empresa además brindará los espacios para que sus colaboradores puedan estudiar. El curso tiene un total de 27 niveles.

Una de las ventajas de este Centro de estudios, es que tiene muchos horarios de los cuales cada trabajador deberá escoger el que más le convenga.

Los trabajadores deberán pasar una carta a su jefe inmediato donde expresen su deseo por tomar el curso y el horario que le gustaría, para con esto la empresa programar los horarios de

estudio con los de trabajo de dicho colaborador, además de tener una lista de los trabajadores que están estudiando.

La empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A., se beneficiaría de esto porque así se mejoraría la calidad del servicio prestado por sus colaboradores a los clientes.

NOMBRE DE LA PROPUESTA

Diseño de una estrategia para la capacitación y mejora de la atención al cliente para los trabajadores de la empresa VIVA AIR, operados por Talma Servicios Aeroportuarios S.A., mediante cursos para el aprendizaje de una segunda lengua.

DIAGNÓSTICO

Problema: desagrado por parte de los empleados de la empresa VIVA, operados por Talma Servicios Aeroportuarios S.A., respecto a los horarios para poder certificarse en el manejo de una segunda lengua.

En la empresa Talma, uno de los requisitos al momento de contratar a una persona es que tenga el manejo de una segunda lengua lo que está bien porque en las empresas y más las del sector turismo y todas las relacionadas con servicio al cliente están expuestos a que los visiten turistas de habla inglesa u otras lenguas.

Pero se encontraron casos de trabajadores que no cumplen con ese requisito pero que mostraban su deseo por aprender otro idioma.

Se requiere implementar una estrategia para que la empresa Talma les brinde los espacios a sus trabajadores para que estos puedan aprender y manejar un segundo idioma.

El problema radica en que la empresa exige este requisito (ser bilingüe) pero no les brinda a sus trabajadores las herramientas o los espacios para ellos poder estudiar y especializarse en una segunda lengua.

PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

En la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A., se presenta una problemática entre los empleados y los dueños y/o jefes de la empresa.

Los empleados muestran una desmotivación debido a que no pueden estudiar una segunda lengua, pues sus horarios de trabajo en la empresa no se lo permiten, lo que los deja muy desmotivados porque el saber una segunda lengua es un requisito de la empresa el cuál a ellos les gustaría cumplir.

Lo anterior es un causante de que los trabajadores sean menos eficientes en sus labores cotidianas o al momento de enfrentarse a atender a un cliente con un idioma diferente.

JUSTIFICACION

Se requiere implementar este proyecto para dar solución a la problemática presente en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A, ya que sus empleados se encuentran desmotivados porque no pueden estudiar una segunda lengua, ya sea ésta inglés, portugués, francés, italiano, entre otras, pues la empresa no les brinda los espacios necesarios para hacerlo.

Es importante entonces que la empresa tome cartas en el asunto y se adueñe de esta situación es por ello que este proyecto describe el diseño de una estrategia en la que la empresa pueda organizar cursos y los horarios para todos sus trabajadores que quieran estudiar un segundo idioma. Con esto se podría dar solución a la problemática antes expuesta.

Llevar a cabo la implementación de esta estrategia es tener empleados capacitados, dedicados y entregados a su trabajo, lo que se traduciría como más eficiencia y eficacia en las laborales que estos desempeñan a diario en la empresa.

OBJETIVO GENERAL

Diseño de estrategia para que los trabajadores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A., se capaciten en una segunda lengua mediante cursos brindados por el Centro Colombo Americano.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar mediante un diagnóstico el interés por estudiar una segunda lengua de los colaboradores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A.
- Analizar cuantitativamente los colaboradores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A., que quieren aprender un segundo idioma.

REFERENTES TEORICOS

Bilingüismo es el manejar, hablar, conocer, interpretar otro idioma diferente al de su lengua materna. Bilingüe la persona que ejecuta todas las acciones anteriormente mencionadas.

Según Prisbrey (2013)

El bilingüismo es el poder de percibir el mundo desde la perspectiva de los dos idiomas.

O sea, eres bilingüe cuando puedes sentir el significado de las palabras de los dos idiomas en vez de depender de uno, para traducir el otro. Si puedes mirar a tu alrededor y observar el mundo entero completamente en el idioma extranjero, o cuando el idioma existe más

allá de las palabras y existe en conceptos e ideas, cuando piensas en el otro idioma y vives en los dos a la vez, serás bilingüe. (p.19).

En la sociedad actual en la que vivimos, cada vez el poder hablar otra lengua se hace más necesario, debido a que gracias a la facilidad que tenemos de viajar a otros países se debe conocer un segundo idioma. Esto con el fin de poder comunicarnos con las personas del país que visitemos. Pero, ¿Cuál es la importancia de ser bilingüe a la hora de conseguir un trabajo?

A la hora de conseguir un trabajo es necesario saber una segunda lengua, pues esto da mucha más seguridad a los empleadores, puesto que gracias a la globalización y a los tratados entre países, es cada vez más fácil viajar a otros lugares del mundo, por lo que Colombia al ser un país muy diverso, se está posicionando cada vez más como destino turístico, lo que lo hace muy apetecido por los turistas de muchos países del mundo entero, es por esto que, las personas que aspiran a trabajar en este sector deben manejar un segundo idioma, les será mucho más fácil conseguir trabajo pues las empresas actualmente piden como requisito indispensable el saber otra lengua, más que todo el inglés para poder brindar un servicio de calidad a sus visitantes.

Según Adecco (citado por Romero, 2016) Actualmente, acceder al mercado laboral es una tarea casi imposible. Cualquiera persona que pretenda encontrar empleo o mejorarlo, necesita tener conocimiento de una L2 para conseguir un puesto de trabajo. Se podría encontrar empleo sin tener conocimiento de algún otro idioma, pero la realidad es que el saber una lengua extranjera amplía la posibilidad de encontrar trabajo hasta un 72,55%. (p.20).

En Colombia, cada vez está tomando más importancia el manejar una segunda lengua principalmente el inglés (debido a la globalización) ya que cada año son mayores las visitas de

turistas extranjeros, lo cual el hablarles en su idioma le da un plus a la empresa, ya sea esta, hotel, restaurante, transporte, bares, aeropuertos y todas aquellas en las que se tenga contacto directo con turistas no hispano hablantes.

Teniendo en cuenta el crecimiento del turismo de extranjeros no residentes en Colombia, y que el mayor flujo de viajeros proviene de los Estados Unidos, se hace indispensable que el personal vinculado en forma directa e indirecta en la prestación de Servicios al turismo tenga un óptimo manejo del Inglés, de tal forma que atiendan de la mejor manera los requerimientos necesarios para el turista extranjero. (Sánchez, 2015, p.2).

PLAN DE ACCION

TIEMPO BIMESTRAL

ETAPA	ACTIVIDADES	Noviembre – Diciembre	Enero- Febrero	Marzo- Abril
1.	Se identifica el problema.			
2.	Entrevistas a trabajadores.			
3.	Análisis de resultados.			

4.	Diseño y estudio de la estrategia.			
5.	Planteamiento de la propuesta.			

Ilustración 3 PLAN DE ACCION

Fuente: Autor. (2022)

RESULTADOS OBTENIDOS

El día 15 de diciembre, se le preguntó a uno de los trabajadores sí este era bilingüe, ya que este es un requisito de la empresa para poder contratar a una persona, este respondió que sí lo era pero que el salario que estaba devengando no era el adecuado para una persona que manejaba otra lengua.

Luego en los meses de enero y febrero se empezó realizar una serie de entrevistas al personal que tenía más de dos años laborando con la empresa Talma, sus respuestas fueron las siguientes:

Colaborador 1

Primera pregunta: ¿Eres bilingüe?

Respuesta: ¡No!

Segunda pregunta: ¿Lo estudias actualmente?

Respuesta: ¡No!

Tercera pregunta: ¿Te gustaría estudiarlo, ya que te abriría nuevas puertas, además que cumplirás con uno de los requisitos de la empresa?

Respuesta: Me gustaría, pero eso no sería muy bien recompensado en la empresa.

Colaborador 2: se le realizaron las mismas preguntas que al colaborador 1, sus respuestas fueron casi iguales, solo que en la última agregó que los horarios que manejaba en la empresa no le permitirían estudiar.

Colaborador 3: dijo que no le gustaría aprender inglés, porque no es muy bueno en eso y que además no le gustaba.

Colaborador 4: esta persona dijo que sí la empresa le brindaba el tiempo para ella poder estudiar el inglés, lo hiciera.

Con la información recolectada se comienza a diseñar una estrategia que permita a los trabajadores estudiar para poder aprender una segunda lengua, ya que con esta cumplirían el requisito de la empresa.

La estrategia entonces sería que la empresa Talma, les brinde a sus empleados unos cursos para poder aprender una segunda lengua, que podría ser el inglés.

AUTOEVALUACIÓN

Durante el periodo de prácticas en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A., la estudiante aplico los conocimientos adquiridos durante todos sus estudios en Tecnología en Gestión Hotelera y Turística, en la Universidad del Magdalena en base en actividades como son:

1. Atención al cliente
2. Manejos de sistemas de check - in como GO NOW
3. Skapeey, sistema de reservas
4. Atención en lobby

5. Manejo de situaciones imprevistas durante la operación de un vuelo

RECOMENDACIONES GENERALES

Para evitar que los colaboradores dejen de trabajar con la empresa luego de terminar sus niveles, deberán firmar un documento donde conste que trabajarán con la empresa hasta el término de sus contratos o hasta que la empresa así lo disponga.

Los trabajadores deberán mostrar un certificado de estudios para con eso la empresa poder saber que están estudiando y poder seguir brindando su aporte económico y poder organizarles el horario de trabajo en la empresa para que no interfiera con las clases.

Los colaboradores que dejen sus estudios sin terminar deberán devolver el dinero que la empresa haya aportado hasta ese entonces para su formación.

CONCLUSIONES

Se concluye entonces que en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A., hay un desagrado por parte de los trabajadores, pues no pueden estudiar para certificarse en el manejo de una segunda lengua.

Se le pregunta a un trabajador cual es la queja que tienen, a lo que él responde que le gustaría estudiar un segundo idioma pero que los horarios que maneja actualmente con la empresa antes mencionada no le permiten hacerlo, porque son turnos muchos de noche, o todo el día.

A partir de lo anterior para llegar a la obtención de la estrategia antes planteada a lo largo de este escrito primero se tuvo que realizar una serie de entrevistas a 4 trabajadores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A., y luego se realizó un análisis de las respuestas dadas por cada colaborador.

Al final se obtuvo como resultado el diseño de una estrategia que le permita a los colaboradores de la empresa, trabajar y estudiar para certificarse en un segundo idioma mediante cursos que la empresa les brindará con el Centro Colombo Americano esto con el fin de mejorar el servicio prestado por ellos para que sea más eficaz y eficiente.

REFERENCIAS

- Prisbrey, Catlyn. A. (2013). Bilingüismo. *Fórum Aragón*, 3(10), 19- 20.
- Romero, M. (2016). *El bilingüismo y su importancia en el mundo laboral* (Tesis de pregrado). Universidad de Jaén, Jaén, España.
- Sanchez, J. (2015). *Importancia de la segunda lengua en el sector turismo* (Tesis de postgrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.