

Anexo 2

Entrevista con cliente 1

1. ¿Cuáles son las principales quejas que tiene con Transaéreo como cliente?

Me parece que Transaéreo tiene problemas estructurales, más que problemas del día a día. Hay descuido por dos frentes, uno es no hay área del servicio al cliente y el segundo es los recursos humanos, existe una alta rotación de personal y se deja escapar el talento humano, no hay incentivos o herramientas que lo logren conservar.

Falta reinventarse, innovación. Tal vez, un sistema integral de medición de gestión y un sistema de comunicación interno adecuado. Falta comunicación entre la gerencia media y alta, da la impresión de ver islas.

Falta un sistema de aseguramiento de calidad, que logre mejorar los procesos.

También un plan de visión. En general siento insatisfacción.

2. ¿Qué aspiraciones tiene con Transaéreo?

Más que ser los clientes de ellos y que Transaéreo sea nuestro proveedor, ser unos verdaderos aliados estratégicos.

3. ¿Qué problema le genera Transaéreo?

Básicamente dos cosas: cumplimiento de itinerario y seguridad. En el sistema interno de LAN se manejan unos indicadores que valoran los estándares de seguridad como el golpe a un avión, daño a un seguro, carga sobrevolada, carga en otra posición, mala referencia en un puesto, etc. Los otros indicadores son de cumplimiento de itinerario como atrasos, el equipo automotor puede no estar en óptimo estado, el personal técnico no está completo y algunos sin capacitación.

1. ¿Cuál es el error más frecuente?

El no despachar el avión en el tránsito establecido, al dañarse un equipo se deben tener medidas de contingencia y la falta de personal que se encuentra mal programado o sencillamente no llega.

2. ¿Cuál fue el error más grave?

En Bogotá, el avión se sobrecargó con 1000 kilos de más, del peso documentado. Afortunadamente el avión no salió con el máximo peso de

despegue de lo contrario el avión podría perder in motor. En Medellín, el golpe a un avión con el cargo loader que retrasó el avión según itinerario.