

Título: Estudio cualitativo que permite, en caso de necesidad, mejorar el Sistema de Gestión Logístico de la Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuaria, con la finalidad de hacerlo más eficiente y eficaz para los clientes externos e internos.

Autor: Vânia Lúcia Fonseca Câmara

Director: Prof. Dr. Rubén Roberto Rico

Fecha: 09 de outubro de 2014

Tema: Gestión Logística

1. Introducción

La presente tesis de carácter descriptivo propone elaborar estrategias y acciones para la mejora de Sistema de Gestión Logístico. La sincronización de procesos aplicada al Sistema de Gestión Logístico es la herramienta que se propone hacer los procesos más eficaces e eficientes. La sincronización de los procesos logísticos es, con frecuencia, un obstáculo que tiene cada vez más efectos perjudiciales en las áreas pertinentes a la Terminal de Logística del Aeropuerto Internacional del Galeão – Rio de Janeiro – Brasil. En particular, en el área aeroportuaria, la falta de sincronización puede generar estragos de orden estratosféricos como, por ejemplo, atrasos, pérdida de valores, problemas de localización de cargas, lo que ocasiona desprestigio de la marca, sea por problemas reales de sincronización, como también por rumores sobre los problemas detectados por los clientes. Es necesario, entonces, observar cuáles son los motivos que causan el problema de la falta de sincronización en los procesos de Gestión Logística en la Terminal de Logística del Aeropuerto Internacional do Galeão – Río de Janeiro, Brasil.

Es necesario crear la estrategia de agregar un valor reconocido por el cliente para satisfacerlo, sin decepcionarlo, anticiparse en caso que algún proceso no se esté cumpliendo, como tiempo, cantidad entre otros, conquistando la confiabilidad del cliente. Buscar dar respuesta inmediata a cuestionamientos del cliente y la resolución de problemas – el cliente hizo un cuestionamiento o está con un problema, responder lo más rápido posible es muy importante. En caso de no ser posible dar una respuesta concreta

es importante informar que se recibió su cuestionamiento y que, a la brevedad, se le enviará una respuesta.

Para desarrollar un programa de mejora del nivel de satisfacción de los clientes de la Red de Terminales de Logística de Carga, este trabajo aborda la Sincronización de los Procesos en las Terminales de Logística de Carga de la INFRAERO, con el objeto de perfeccionar los procesos de atención, en procura de la formación de un equipo que pueda identificar los principales cambios en el comportamiento del cliente y sugerir lo que la empresa puede hacer para la mejora continua de esos procesos.

El presente trabajo tiene por objetivo general mejorar el Sistema de Gestión Logística de la Empresa Brasileira de Infraestructura Aeroportuaria, con la finalidad de hacerlo más eficiente y eficaz para los clientes externos e internos, de acuerdo a la realidad del mercado, con base en la literatura disponible, con la posibilidad de abrir una nueva realidad a la INFRAERO.

Con la sincronización en el proceso logístico habrá disminución del tiempo de entrega de carga aérea, reduciendo el costo para el cliente externo, beneficiando el Programa Infraero de Eficiencia Logística, con agilidad en los procesos.

Este trabajo, consiste en una herramienta de auxilio a proyectistas y operadores de aeropuertos, que pasan a disponer de una metodología para identificar las características o los aspectos que más contribuyen a la percepción de calidad de servicios de los aeropuertos por parte de sus usuarios, posibilitando a los profesionales emprender soluciones que contribuyan a una percepción mayor de calidad, lo que equivale a propiciar una mayor satisfacción de los clientes (TECA) dentro de la terminal aeroportuaria.

2. Antecedentes y Planteo teórico

La INFRAERO viene direccionando sus actividades, aliadas a cambios corporativos, buscando adaptar su cultura organizacional, al nuevo contexto del mercado. Apuntando al crecimiento e implementando nuevas estrategias, modificando su estructura y adaptándose a las nuevas políticas

La logística ayuda no solamente a las empresas, sino también que contribuye a la calidad de vida local, en lo que respecta al desenvolvimiento de infraestructura para su operatividad. El tema logística en nuestros días es vital para las empresas en la medida

que optimiza recursos y aumenta la calidad, lo que significa gastar menos con mejores resultados.

La Infraero con el objetivo de agregar valor para el cliente desarrolla diversos programas para satisfacción del cliente, el Programa de Eficiencia Logística, la Flexibilización Tarifaria y las Centrales de Atención al Cliente, donde éste encuentra todas las informaciones y hasta puede contar con ayuda de profesionales capacitados para estar orientado durante todo el proceso.

Asegurar la Sincronización Organizacional es garantizarla entre diversos procesos y, por lo tanto, garantizar cobranzas integradas, derivadas de la sincronización entre los indicadores de desempeño de estos varios procesos, tanto como del alineamiento de éstos con los indicadores estratégicos y organizacionales.

El objetivo de la Sincronización Organizacional es transformar las organizaciones en procesadoras de productos y servicios, funcionando como un sistema integrado de procesos, con indicadores de desempeño concatenados e instrumentos de gerenciamiento horizontales y abarcativos.

El principal interesado en mejorar este segmento dentro de las terminales es la propia Infraero, que con estudios e investigaciones pretende mejorar el desempeño de todo su sistema, y así alcanzar mayores niveles de satisfacción.

El objetivo de este trabajo es evaluar la calidad de los servicios dentro de las terminales aeroportuarias, a través de consultas de opinión a los clientes de la terminal de carga. Esta evaluación puede contribuir a la identificación de los servicios que necesitan de mejorías en determinada terminal aeroportuaria, o en el sistema de forma general, y de esta forma maximizar el retorno de las inversiones.

3. Materiales y Métodos

Propuesta Profesional, con abordaje cualitativa, con trabajo de campo

Estudio cualitativo que permite, en caso de necesidad, mejorar el Sistema de Gestión Logístico de la Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuaria, con la finalidad de hacerlo más eficiente y eficaz para los clientes externos e internos. Tesis de Maestría en Marketing Estratégico. Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales.

La presente tesis de carácter descriptivo propone elaborar estrategias y acciones para la mejora del Sistema de Gestión Logístico. Está basada en fundamentación teórica, documentos e investigación de campo realizada en la Terminal de Logística de Carga del Aeropuerto Internacional del Galeão – Rio de Janeiro – RJ.

La *Sincronización de Procesos* aplicada al Sistema de Gestión Logístico es la herramienta que se propone hacer los procesos más eficaces y eficientes, así como fidelizar al cliente, generando una propuesta de relevancia en los procesos de importación y exportación de carga aérea.

4. Resultados y Discusión

La metodología desarrollada sirve como un instrumento para evaluar la calidad de las instalaciones, servicios aeroportuarios e imagen percibida. La aplicación de la investigación permitió que los propios usuarios de las instalaciones aeroportuarias contribuyesen de forma directa en el análisis de las terminales en cuanto a las instalaciones y servicios ofrecidos, posibilitando, de esta forma, obtener los indicadores de calidad que son esenciales para el estudio del desarrollo y perfeccionamiento de las terminales aeroportuarias.

La aplicación de la investigación mostró la opinión de los pasajeros en cuanto a la calidad percibida (a través de los indicadores) y los atributos erróneamente asociados a Infraero en el aeropuerto estudiado. Los análisis permitieron identificar qué instalaciones y servicios precisan ser revisados o redimensionados.

Este trabajo consiste en una herramienta de auxilio a proyectistas y operadores de aeropuertos, que pasan a disponer de una metodología para identificar las características o los aspectos que más contribuyen a la percepción de calidad de servicios de los aeropuertos por parte de sus usuarios, posibilitando a los profesionales emprender soluciones que contribuyan a una percepción mayor de calidad, lo que equivale a propiciar una mayor satisfacción de los clientes (TECA) dentro de la terminal aeroportuaria.

5. Conclusiones / Recomendaciones

Se recomienda entonces la realización del análisis del cruzamiento de las opiniones con los índices operacionales verificados en el área. De esta forma, sería posible mejorar la percepción del pasajero sobre determinado sector.

Deben realizar en el futuro acciones para el resguardo de la carga.

Es decir, los problemas están relacionados con el cuidado y el resguardo de la carga a partir del momento de la llegada. Esto significa que las acciones a realizar en el futuro deben contemplar un cuidado especial o particular en cuanto a los tipos de resguardo.