

Lío de Avianca afectará a sus pasajeros y su reputación

BOGOTÁ. Después de que los pilotos de Avianca, la principal aerolínea del país, anunciaran el inicio de una 'Operación cero trabajo suplementario', los primeros preocupados empezaron a ser los viajeros, pues la misma empresa anunció que seguramente se presentarán retrasos en su operación. Además de esto, expertos señalaron que la empresa podría sufrir en su reputación, pues las acciones que entorpecen el normal desarrollo de las actividades pueden afectar la imagen colectiva entre los usuarios.

"Ahora la oferta en el país es significativa y eso puede hacer que los usuarios giren su atención hacia otros prestadores de servicios. Esto puede convertirse en un potenciador de los competidores de Avianca", afirmó **Carlos Rodríguez**, experto en empresas.

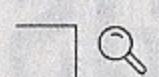
Los pilotos también anuncian que de no llegarse a un acuerdo satisfactorio la próxima semana con Avianca y tras agotar otros recursos, podrían irse a la huelga y detención total de los vuelos operados por la firma.

La operación que anunciaron los aviadores a través de la Asociación Colombiana de Aviadores Civiles (Acdac) y la Organización de Aviadores de Avianca (Odeaa) provocaría retrasos de entre 15 y 20 minutos en las operaciones de la aerolínea, pues los pilotos dejarán de realizar algunas actividades que estaban llevando a cabo y que no estaban incluidas dentro de sus obligaciones laborales.

"Además la aerolínea está en condiciones de planificar los vuelos y ofrecer alternativas a los pasajeros, pues es una situación que se conoce con anticipación. Pueden planificar los itinerarios de acuerdo con la nueva modalidad de trabajo", dijo **Alberto Maya**, analista de aviación comercial.

¿EN QUÉ CONSISTE LA OPERACIÓN?

Según le dijo a **LR** el presidente de Acdac, capitán **Jaime Hernández Sierra**, los pilotos de la ae-



CAP. JAIME HERNÁNDEZ SIERRA
PRESIDENTE DE ACDAC

"En ese desorden que hay en la plataforma en tierra nos hemos visto comprometidos con la operación y hemos empezado a presionar".



FABIO VILLEGRAS
PRESIDENTE DE AVIANCA

"Lo que estamos haciendo es tratar de ajustar los itinerarios, con mayores tiempos entre los vuelos, anticiparnos un poco a lo que pueda ocurrir".



SÍGANOS EN
www.larepublica.co
Con más información sobre el lío de los pilotos de Avianca con la compañía.

rolínea habían estado asumiendo funciones extra en las operaciones para evitar las demoras en las salidas de los vuelos. Según **Hernández**, por el proceso de reorganización de Avianca se ha reducido el personal, lo que ha obligado a los aviadores a coordinar la realización de las tareas para la preparación de los despegues a tiempo.

"En ese desorden que hay en la plataforma en tierra nos hemos visto comprometidos con la operación y hemos tenido que empezar a presionar a los demás. Ya no vamos a hacer el trabajo de nadie más, porque la empresa nos está incumpliendo compromi-

LA OPERACIÓN 'CERO TRABAJO SUPLEMENTARIO' DE LOS PILOTOS DE AVIANCA

Medidas aprobadas el 5 de septiembre en la Asamblea de Odeaa

- No asistir a las reuniones informativas de la empresa
- Todos los aviadores iniciarán la operación de Cero Trabajo Suplementario
- Si hay renuncias en cargos administrativos ningún piloto podrá aplicar a las vacantes que se generen ni aceptar postulaciones

Pilotos de Avianca que harán parte de la operación

1.000



Avianca Colombia cuenta con más de
6.000 empleados

Puntos del contrapartido de Avianca
25

Poder adquisitivo que dicen haber perdido los pilotos
15%



Pasajeros nacionales de Avianca en los primeros siete meses de 2013

Regular **6.003.130**
No Regular **173.900**

Participación
55,07%

Pasajeros internacionales de Avianca en los primeros siete meses de 2013

Regular **1.700.320**
No Regular **47.890**

Participación
35,16%

Fuente: Avianca / Acdac / Odeaa / Aerocivil

Gráfico: LR/PR

sos. Las demoras que va a experimentar la gente es la realidad operacional que Avianca tiene para ofrecer, además de la realidad de infraestructura que tiene Colombia", aseguró **Hernández**.

Por el lado de la duración de la operación, el piloto señaló que estarán cuanto tiempo sea necesario y hasta que se lleguen a acuerdos con la administración de la empresa, con la que tendrán una reunión la próxima semana para discutir temas salariales y de beneficios.

¿QUÉ PODRÁN HACER LOS USUARIOS?

Frente a los retrasos de la aerolínea, de los cuales hasta ayer no se había presentado ninguno

por fuera de lo normal en la operación de Avianca, los usuarios tienen a la mano los recursos de los que dispone la Aeronáutica Civil en su reglamento. Dentro de ellos hay procedimientos de acuerdo con los tiempos de retrasos y las compañías deben ofrecer desde refrigerios hasta la devolución del dinero o el ofrecimiento de alojamientos a los pasajeros.

"Esto se había presentado muchas veces en el pasado y en 2005 la empresa tenía fama de incumplida, porque además juntaba vuelos. Pero hoy ha hecho un esfuerzo tremendo y en eso ha contado en gran parte con

la colaboración de los pilotos", afirmó **Maya**.

LA MOLESTIA CON LA FUSIÓN

Aunque las motivaciones del problema vienen desde la época del rescate de la compañía en 2005, cuando los pilotos se acogieron a condiciones de reducción de salarios y condiciones laborales con el fin de lograr el rescate, en algunos de ellos las políticas con las que han llegado directivos centroamericanos han resultado incómodas para la operación.

"Aunque nosotros ni siquiera nos damos cuenta de las fusiones, lo que sí se está notando son

La competencia aún no espera impacto

Algunos de los beneficiados por este tipo de noticias serán los competidores de Avianca, pues podrán captar los clientes que buscarían otras opciones ahuyentados por la noticia. Sin embargo, algunos de ellos como *LAN Colombia* asegura que lo que ha sucedido hasta el momento no es suficiente para medir su impacto sobre los resultados comerciales, pues en estos influyen otros factores como las promociones y las acciones de mercadeo.

las políticas centroamericanas, porque el piloto de esa región está en condiciones deplorables y aquí llevamos dos años en los que nos están provocando", dijo el presidente de Acdac.

CAMILO GIRALDO GALLO
cgiraldo@larepublica.com.co