

Volver a lo básico



JORGE HERNÁN PELÁEZ

Columnista y
periodista de
Al paredón
del *Diario LR*

@jhpelaez

El barrigazo de **Germán Efromovich**, terminó con su salida de la Junta Directiva de *Avianca*, empresa que ayudó a rescatar en la década pasada. Dicen que vendió sus acciones por la

puerta de atrás, tal vez nunca se sabrá el detalle total. Entraron a mandar personajes internacionales de peso, conocimiento y de líneas independientes, para enfocarse en lo verdaderamente importante: el usuario. Se acaban las peleas laborales y discusiones que crecieron por demasiada microgerencia. Era el estilo, pero la situación actual requiere otra visión. La nueva Junta tiene expresidentes de compañías aéreas importantes. Hay un plan de transformación, habrá desinversiones en activos no estratégicos y una buena remodelación de rutas, especialmente internacionales.

Hoy la industria aeronáutica mundial enfrenta retos enormes. Con petróleo Brent arriba (cotiza esta semana cerca de US\$70 por barril), en la mayoría de aerolíneas el costo de la gasolina supone 33% o más del costo total. En nuestro país, solo *Terpel* y *Ecopetrol*

son proveedores de ese tipo de gasolina, con sobrecargas impositivas de \$47 de cada \$100. ¿Qué tal una fórmula en que *Ecopetrol* sea socio, o tenga contratos de alianza con algunas aerolíneas? Eso supondría mejores precios para los viajeros en el largo plazo. Hay que revisar si aerolíneas pueden ser socios de concesiones aeroportuarias, buscando sinergias operacionales. Nada descabellado.

Los líos laborales en varias latitudes no paran. En nuestro país es tan particular, que el recurso humano, escaso y muy profesional, tiene permisos y requisitos especiales por ejemplo para llegar a aeropuertos difíciles como Pasto. En las concesiones de los principales aeropuertos hay demasiado corto circuito, ya que deben convivir la *Dian*, *Migración Colombia* y la *Policía Antinarcóticos*, con elementos que dilatan y entorpecen la mecánica como revisar una maleta puntual o detener a un pasajero de última hora.

Las aerolíneas pueden programar 100% de su operación perfecta, pero si los aeropuertos no logran coordinar toda la cadena, siempre los viajeros tendrán que esperar turnos de parqueo y demás situaciones molestas y suficientemente conocidas. Sumado a eso está el clima que no ayuda. Colom-

bia en 2005 tuvo 12 millones de pasajeros y al cierre de 2018 tuvimos 38 millones, y casi no se ha ampliado la infraestructura. Estamos rezagados en capacidad.

El país debe enfocar los esfuerzos de la industria en crecer el turismo internacional, volver a Bogotá un verdadero HUB (mercado hoy capturado en Panamá) y generar centros de mantenimiento para aeronaves como los de Centroamérica. *Avianca* es la aerolínea bandera así haya pasajeros incómodos que vociferen en redes sociales a diario. Una aerolínea bandera le permite a un país desarrollar la economía y la conectividad internacional. En otros países hay claros ejemplos: *Lataam* de Chile, *Aeroméxico*, *Copa* (Panamá), *Air France*, *British Airways* y *KLM* de Holanda. Las aerolíneas banderas en Asia, adicionalmente son empresas financiadas por el estado, con combustibles subsidiados, en donde las familias dueñas de esos territorios les garantizan estructuras de costos livianos, que permiten ser las mejores en servicio. *Avianca* debe buscar regresar a entender al cliente desde ceros. Ordenar perfiles y que miembros de junta tomen decisiones estratégicas mientras los que saben operar que hagan el día a día. Escuchar y trabajar por el cliente, reiniciar la película y volver a lo básico.