

# Factores Organizativos del Éxito de Avianca en el Mercado Internacional

Javier E. Peralta<sup>1</sup>, Laura V. Taboada<sup>1</sup>, Luis G. Yépez, Jorge A. Novoa<sup>1</sup>, Sila A. Buelvas<sup>1</sup> y Paola María Baquero Martínez<sup>2</sup>

## Resumen

El proyecto de aula se centra en la información de la empresa Avianca y su éxito que la ha llevado a crecer de manera nacional e internacional. Este proyecto de manera investigativa dará a conocer el comportamiento de Avianca en el mercado internacional. La empresa en el país tiene una operación total de 125 rutas con más de 3.800 vuelos semanales y cerca de 600.000 asientos a la semana. Según Lavallén (2020) Avianca fue elegida como la mejor con el premio Kayak, a mejor aerolínea por mayor confort, mejor comida y aerolínea en Colombia, confirmando de esta manera su afianzamiento y fortaleza en el país y Latinoamérica. En la fundación de esta compañía intervinieron cinco colombianos y tres alemanes para crear lo que en ese momento fue la Sociedad Colombo - Alemana de Transportes Aéreos (Scadta). Estas personas fueron Werner Kämmerer, Stuart Hosie y Alberto Tietjen (el primer gerente), Aristides Noguera, Cristóbal Restrepo, Rafael Palacios, Ernesto Cortissoz (el primer presidente) y Jacobo Correa, según recoge el medio Portafolio. Entre el 19 y 20 de octubre de 1920 se llevó a cabo el primer vuelo oficial, que viajó de Barranquilla a Girardot (Cundinamarca), en un Junkers F-13 llamado 'Colombia', uno de los dos primeros hidroaviones adquiridos por la empresa.

**Palabras Claves:** empresa, internacional, aerolínea, crecimiento, investigación

---

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Administración de Empresas de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre-UAJS. Correo de correspondencia: estudiante\_luisyopez@uajs.edu.co.

<sup>2</sup> Este artículo fue recibido el 6 de diciembre de 2024.

## Introducción

El proyecto de investigación sobre la empresa Avianca y su éxito internacional, justifica el análisis que radica la necesidad de comprender a fondo las dinámicas y las estrategias de una de las aerolíneas más importantes de América Latina.

La industria de la aviación es un sector estratégico de la economía global, y la evolución de Avianca Holdings, ofrece valiosas lecciones sobre gestión empresarial. Este proyecto permite identificar las fortalezas y debilidades de Avianca, de manera internacional y nacional, y así, como las oportunidades y amenazas en el entorno externo de la empresa.

La aerolínea Avianca demuestra su evolución durante sus años de servicios, sus desarrollos tecnológicos, sus innovaciones, sus cultura empresarial, sus educaciones, la nueva era de la aerolínea avianca llevo cambiando su logo y pasó de ser Avianca a avianca, demostrando que es una aerolínea empática, avianca empiezan una nueva historia para tener el ritmo de sus usuarios, al cambiar su *A* mayúscula a una *a* minúscula, refiere a que dejan de mirar a los clientes desde arriba, ahora es saber mirarlos de frente de una forma más amigable y cercana, avianca abre sus alas con más de un siglo, mostrando y haciendo realidad su lema más emblemático que menciona “ahora, El cielo es de todos”. La aerolínea anuncia su nueva *a* como actual, ágil, amigable, adaptable y autentica.

La empresa avianca logró sus éxitos gracias a unos factores importantes que implementa la organización día a día para ser unas de aerolíneas más importante de América y el mundo según,(avianca , 2024)“avianca es reconocida como aerolínea más puntual del mundo del 2023”, uno de los factores fue la encuesta realizadas sus clientes y usuarios, también otro factor fue el manejo de un buen clima laboral, con proveedores y aliados para lograr una participación activa y positiva, también logró ser unas de las mejores y puntuales gracias al análisis de datos por medio del sector aeronáutico.

Además, según Beltrán (2022) han surgido muchas estrategias y modelos de negocio, entre estos resalta el *low-cost*, que es de consideración comprenderlo debido a que esta estrategia es muy usada por las aerolíneas en Colombia e incluso avianca planea adoptar algunos atributos de este modelo.

## Factores Organizativos del Éxito de Avianca ...

Los autores Kucukaltan & Topcu (2019) explican que los individuos a la hora de escoger una aerolínea tiene en cuenta factores de vuelo, como el cumplimiento de los horarios, fácil acceso, precio y finalmente la satisfacción del cliente respecto a la calidad del servicio.

### **Muestra**

La muestra de este proyecto se fundamenta en la información relacionada al manejo de clientes y países de la empresa. Este hito fue alcanzado gracias al trabajo y dedicación de las más de 14.000 personas que conforman el equipo de la aerolínea, así como al apoyo de proveedores, aliados y autoridades del sector.

### **Instrumento**

Por medio de la tabulación de datos se organiza, según avianca (2023) examina y se comprende los datos obtenidos que contribuye a una comprensión más clara del tema en estudio de la empresa avianca.

- Durante 2023, avianca tuvo un indicador de puntualidad de 85,73%, más de dos puntos por encima del resultado de 2022 como se muestra en la Tabla 1.
- Esta es la primera vez que una aerolínea en Colombia alcanza esta posición.

El 2 de enero de 2024, avianca fue reconocida como la aerolínea más puntual del mundo en 2023 por el ranking de Cirium. Esta categoría mide a las líneas aéreas que tienen operaciones diarias en al menos tres regiones.

Este hito se logró gracias al trabajo y dedicación de las más de 14.000 personas que hacen parte del equipo avianca y al apoyo y trabajo coordinado con aliados, proveedores y autoridades de los distintos países en donde la compañía opera durante 2023, la aerolínea mantuvo en promedio un índice de puntualidad (OTP, por las siglas en inglés de *On-Time Performance*) de 85,73%, en los 213.039 vuelos medidos por Cirium, en su red de 75 destinos en 25 países de América y Europa.

Esta es la primera vez que una aerolínea colombiana se posiciona como la más puntual del mundo, liderando el ranking global

Peralta et al.

por delante de otras líneas aéreas como Qatar Airways, Delta Air Lines, Iberia, Latam Airlines y American Airlines, entre muchas otras.

La compañía logró este resultado en el marco de su transformación del modelo de negocio y luego de poner en marcha varios planes de mejora como: enfoque en indicadores operativos en tiempo real, diseño colaborativo de red, mejora de capacidades del centro de control y mejor coordinación entre equipos, entre otros.

**Tabla 1**

*Índice de puntualidad de aerolíneas OTP*

Posición	Aerolínea	OTP
1	avianca	85,73%
2	Azul Airlines	85,51%
3	Qatar Airways	85,11%
4	Delta Air Lines	84,72%
5	Iberia	84,38%
6	Latam Airlines	84,00%
7	ANA	82,75%
8	JAL	82,58%
9	Saudia	81,28%
10	American Airlines	80,60%

## Resultados

La empresa avianca refleja no solo la eficiencia, sino también su compromiso con la puntualidad y la excelencia en el servicio. Este logro destaca la capacidad de avianca para gestionar de manera efectiva sus operaciones, optimizar los horarios de vuelo y garantizar una experiencia de viaje fiable para sus pasajeros. Ser líder en OTP no es solo un indicador de eficiencia, sino también de confiabilidad y compromiso con la satisfacción del cliente, avianca ha demostrado su capacidad para mantener altos estándares de puntualidad, lo que contribuye significativamente a su reputación como una de las principales aerolíneas a nivel mundial. Este logro es un testimonio del arduo trabajo, la planificación meticulosa y el enfoque en la calidad que

## Factores Organizativos del Éxito de Avianca ...

han posicionado a Avianca como un referente en la industria aérea en términos de puntualidad y calidad de servicio.

El organizacional es un testimonio elocuente de su enfoque integral para ofrecer una experiencia de viaje excepcional. Esta dualidad de logros resalta la sinergia entre la eficiencia operativa y la solidez organizativa que caracterizan a Avianca como una entidad empresarial sobresaliente en la industria de la aviación.

## **Discusión**

En el proyecto de aula investigativo sobre la aerolínea Avianca y su éxito a nivel nacional e internacional refleja la importancia del sector aéreo en Colombia y su adaptación dejándola así en el primer puesto de las aerolíneas en América Latina.

La capacidad de adaptación a entornos cambiantes, la eficiencia operativa y la orientación al cliente han sido factores críticos que han posicionado a Avianca como una empresa líder en la industria aérea internacional. Sin embargo, es importante destacar que el éxito sostenido de Avianca en el mercado global dependerá de su capacidad para seguir innovando, anticipar y responder a las demandas del mercado, y mantener una cultura organizativa sólida que fomente la excelencia y la colaboración en todos los niveles de la empresa.

Además, la colaboración tecnológica, el talento humano, tiene importantes implicaciones en el crecimiento económico de la aerolínea, de la expansión, que crea nuevas oportunidades comerciales y empleos en los sectores donde ella se desarrolle, pueden mejorar la calidad de vida, sin embargo, es importante reconocer que hoy en día se presentan problemas sociales, competencias donde la empresa tiene la responsabilidad de enfrentar. Para así seguir garantizando el éxito que hoy mantienen.

La aerolínea Avianca con su éxito en servicios de calidad, y su nueva fase de evolución y adaptación de su historia, se promueve un desarrollo más equitativo a nivel de servicio nacional y mundial.

## Referencias

- Avianca (2 de enero de 2024). avianca.  
<https://www.avianca.com/es/sobre-nosotros/noticias-avianca/2024/enero-2/>
- Avianca (s.f.). ¿Por qué volar con nosotros?  
<https://www.avianca.com/es/sobre-nosotros/somos-avianca/>
- Avianca (2023). <https://www.avianca.com/es/sobre-nosotros/noticias-avianca/2024/enero-2/>
- Beltrán, G. (2020) Informe de práctica profesional Avianca S.A.  
El Tiempo (23 de abril de 2023). Origen de avianca  
<https://www.eltiempo.com/economia/empresas/avianca-de-donde-es-esta-empresa-763017>
- Kucukaltan, B., & Topcu, Y. I. (2019). Assessment of key airline selection indicators in a strategic decision model. *Journal of Enterprise Information Management*.
- Lavallén, A. (2020, noviembre 25). Avianca fue elegida como la mejor aerolínea de Colombia en los Kayak Travel Awards. Aviacionline.com; Aviacionline.  
<https://www.aviacionline.com/2020/11/avianca-fue-elegida-como-la-mejor-aerolinea-decolombia-en-los-kayak-travel-awards/>