Madrid, 4 de abril de 2017

Estimado Presidente:

Se han cumplido en marzo cuatro años desde tu toma de posesión como máximo ejecutivo de la compañía y, desde entonces, el balance que todo interesado en la empresa tiene es claramente positivo.

Ha habido diálogo y entendimiento y eso que el mercado aprieta y lo hace sin descanso. De esos pactos todos hemos salido con razonable sensación de avance.

Se aproxima, sin embargo, un problema anunciado y, al parecer, desdeñado por parte de la dirección de la compañía: Algo que debiera ser un motivo de satisfacción -la creación de una clase turista premium- los TCP lo vemos como un doble problema que debería minimizarse antes de que sea demasiado tarde.

Vemos la creación clase turista premium como una decisión puramente financiera y siendo solo así va a ser muy difícil que las cosas funcionen bien. Hay más factores esenciales en la ecuación.

1- Se densifican aun más los aviones y se decide reducir el número de TCP a bordo. A más pasajeros, menos medios humanos: ¿Quién va a ganar con ésto? Los 28 TCP de menos que volarán en los 12 aviones A-345 a partir de 31/12/17 reducirán el coste de empresa, somos conscientes pero, ¿El nuevo ratio de pax/TCP da calidad y mayor seguridad a la operación? ..."Los pax en w/c recibirán un tratamiento casi igual al pax y/c..." -Falso: Tras celebrar las reuniones de la comisión paritaria no se admiten prácticamente ninguna de las propuestas de la representación de los TCP para que los pax de ambas turistas no se eternicen con sus almuerzos en las mesitas.

El servicio exclusivo para los 23 pax w/c robará tiempo a los 300 pax y/c, a los que seguirán atendiendo los mismos 6 TCP, con lo que los tiempos de trabajo y la respuesta a las peticiones de los pax redundarán en una bajada drástica de la calidad. Los servicios se alargarán en el tiempo y los límites para los descansos de la tripulación van a quedar comprometidos en más de una ocasión. Por cierto, los pax también quieren descansar: Muchos de los días de viaje se les hacen muy largos a los pax de hub y, por otro lado, numerosos vuelos de la flota se hacen en los ciclos de sueño de la mayoría del pasaje. Y vaya si nos exigen tiempo de oscuridad y descanso.

2- La modificación de los interiores del A-345 anuncia un empeoramiento en todos los aspectos de la operación: Desaparición de armarios, reducción de número de lavabos y necesidad de compartirlos entre pax de diferentes clases, logística de dotaciones irresoluble, instalación de wc junto a cabina de vuelo y flight rest, con resultado de condiciones sonoras y de seguridad en vuelo que se tiende a comprometer.

Si la totalidad de los agentes implicados consideramos que la logística del A-332 es perversa y antiergonómica (recordemos que tiene 4 asientos que no se reclinan y que el galley delantero es inútil) ¿Es adecuado convertir el A-345 en un clon del caótico A-332?

Tenemos la sensación de que se nos ha oído pero no escuchado.
Y que el cliente no va a ganar mucho con el cambio. El NPS va a dar noticias.
Y que el clima laboral va a pasar por turbulencias. El TCP percibe que cofinancia la nueva clase turista y, a cambio, tiene que trabajar más y en un lugar peor. El deterioro está servido.

¿Se puede hacer algo para remediar esta crónica anunciada? No lo sabemos. Solo sabemos que el colectivo está contrariado por percibir una dirección de TCP desconocedora del colectivo, fría, distante y falta de implicación, que lo primero que ha hecho es reducir el número de TCP de un avión insignia. Las decisiones sobre clientes e interiores de avión están siendo implacablemente instaladas a sabiendas de que muchos aspectos no van a funcionar y a pesar de todo se sigue con el plan "como sea".

Si, al menos, pudiéramos iniciar esa andadura sin perder el TCP que se pretende reducir, el acto de buena voluntad y la mejor disposición de los TCP a sacar el proyecto adelante contaría con un obstáculo menos. Los obstáculos sobran en este plan, como creemos haber demostrado.

Nos gustaría pensar que podemos estar equivocados, pero los procedimientos de servicio anunciados, los interiores a modificar y nuestra experiencia nos hace temer un escenario con inmensas posibilidades de mejora.

Quedamos a tu disposición,

Monique Duthiers
SITCPLA - Presidente

José Manuel Porras
SITCPLA - Jefe Sección IB