

CONVERSACIONES CONVERSATIONS



LA HISTORIA DE IBERIA, POR QUIENES MEJOR LA CONOCEN IBERIA'S HISTORY, BY THOSE WHO KNOW IT BEST

PATRICIA Y SARA, DE GERENCIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COINCIDEN EN QUE "EL TRABAJO EN EL AEROPUERTO ENGANCHA" PATRICIA AND SARA FROM CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT AGREE THAT "WORKING AT THE AIRPORT IS ADDICTIVE"

SARA ESTÉVEZ: Cuánto tiempo... Hace ya año y medio que te prejubilaste, ¿no?

PATRICIA URBANO: Sí, me fui el 31 de diciembre de 2015.

S.E.: ¿Cuánto tiempo estuviste en Iberia?

P.U.: 34 años y medio; desde 1981. Y siempre en el aeropuerto. Bueno, tuve un contrato de tres meses en la Económico-financiera y uno de un mes en la terminal de carga. Después pedí que me llevaran de nuevo al aeropuerto. El contacto con los pasajeros siempre me ha dado vidilla.

S.E.: A mí también me encanta estar con los pasajeros.

P.U.: ¿Y tú, cuándo entraste? ¿2005 o 2006, no?

S.E.: En enero de 2006, y siempre he estado en el aeropuerto.

En *check-in* y embarque, y en reclamación de equipajes. Bueno, también hice el curso de coordinación. Aún no tenía contrato y quería entrar a formar parte de Iberia, así que lo hice. Pero antes de terminar, me volvieron a llamar para trabajar en Pasajeros.

P.U.: Nunca te he contado cómo entré yo, ¿verdad? Hice Ciencias Biológicas, y mi pasión era el baloncesto. Jugaba en el equipo de Iberia, sin trabajar en la compañía. El presidente de entonces quería que

SARA ESTÉVEZ: It's been some time... You took early retirement a year and a half ago, didn't you?

PATRICIA URBANO: Yes, my last day was 31 December 2015.

SU: How long were you with Iberia?

PU: Thirty-four and a half years, since 1981, and always at the airport. Well, I had a three-month contract in economics and finances and a one-month contract in the loading terminal. After that, I asked to go back to the airport. I always felt that having contact with the passengers was so interesting.

SU: I also love being with the passengers.

PU: When did you start? It was 2005 or 2006, wasn't it?

SU: In January of 2006, and I've always been at the airport – in check-in and boarding, and baggage claim. I also did a coordination course. I didn't have a contract then, and I wanted to start working for Iberia, so I did it. But before I finished it, they called me back to work in passengers.

PU: I never told you how I started, did I? I studied biological sciences and my passion was basketball. I played on Iberia's team without even working for the company. The president



CONVERSACIONES CONVERSATIONS



alguna de las jugadoras del equipo trabajara en Iberia, así que nos presentaron a un examen de ingreso; aprobé y ahí cambió el rumbo de mi vida. Terminé Biológicas y al día siguiente empecé a trabajar en Iberia. Y seguía teniendo tiempo para jugar al baloncesto.

S.E. Todos los que entramos en Iberia nos queremos quedar. Mucha gente empieza mientras estudia, o hasta encontrar algo de lo suyo, y al final se queda. Es tan bueno el ambiente...

P.U. Es verdad, engancha. Oye, ahora que ya no estoy en Iberia y puedes hablar con franqueza, ¿cómo era yo de jefa?

S.E. Tenías un carácter fuerte (risas). Imponías mucho respeto, pero sabíamos que estabas ahí para lo que fuera necesario. Nos respaldabas y apoyabas siempre, como debe ser para mejorar.

P.U. Y, hablando de mejorar, la tecnología ha cambiado mucho todo el trabajo. Cuando yo entré, te apuntaban a boli el vuelo que te tocaba. Luego, un poquito después fue el GEA, pero se seguía manejando parte manualmente.

S.E. Es verdad. Se introducía en el ordenador, y a la vez se hacía en papel, un papel larguísimo.

P.U. Sí; los jefes de servicio hacíamos el *re-planning* con las tareas asignadas a cada empleado, teniendo en cuenta los picos de actividad. Con el sistema Gaudí hemos mejorado muchísimo.

S.E. ¿Echas de menos estar en el aeropuerto?

P.U. Pensaba que me iba a morir cuando dejé Iberia, que no iba a ser capaz de superarlo. Pero tuve la suerte de volverme a enganchar al baloncesto: ahora soy entrenadora de un equipo de primera división (el madrileño CREF). Echo de menos a las personas, muchísimo.

S.E. ¿Qué tal la experiencia ahora como pasajera?

P.U. Cuando me subo a un avión de Iberia me emociono. Como persona soy exigente y como pasajera, también. Alguna vez, en otros aeropuertos, reconozco que me he puesto nerviosa al ver que no son ágiles. Me han dado ganas de decirle "quita, que me pongo yo".

S.E. (Ríe). Espero estar tantos años como tú y jubilarme aquí, en Iberia y en el aeropuerto.

back then wanted some of the players on the team to work for Iberia, so they gave us an intake exam. I passed and that changed my life. I finished the degree and the next day I started working for Iberia. As I still had time to play basketball, I stayed on the team.

SU: Everyone who starts working for Iberia wants to stay on. A lot of people start while they're studying, or until they find something in their field, but they end up staying. The environment is so nice...

PU: It's true, it's addictive. Hey, now that I'm not working for Iberia and you can speak frankly, what kind of boss was I?

SU: You were rather tough [she laughs]. You demanded a lot of respect, but we knew that you'd be there for us. You always backed us up, which is as it should be so we can improve.

PU: And speaking of improving, how have things changed technologically? When I started, we wrote down the flights by hand with a pen. Then, a little later, we got the GEA system, but parts were still done manually.

SU: That's true. You input it into the computer, but at the same time it was done on a very long sheet of paper.

PU: Yes. The heads of service did the replanning, with tasks assigned to each employee, taking into account peak activity periods. The Gaudí system has improved things dramatically.

SU: Do you miss being at the airport?

PU: I thought I'd never get over it when I left Iberia. But I was lucky and got back into basketball, and now I'm a coach for a First Division team. I miss the people a lot.

SU: How about your experiences as a passenger?

PU: I get emotional when I board an Iberia plane. I'm a demanding person. In other airports, I get nervous when things don't run smoothly. I feel like saying, "Move out of the way, I'll handle it."

SU: [Laughs] I hope that I can be here as long as you were and retire from Iberia and this airport.

