



## *TESIS*

**“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO  
LABORAL DEL TRIPULANTE DE AVIACIÓN COMERCIAL Y SU  
IMPLICANCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO,  
CASO LAN PERÚ PERIODO 2013”**

PRESENTADO POR

Bach. Manfred Wilmar Rondón LLaza

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

*LIMA – PERÚ*

*2016*

## **DEDICATORIA**

A mis familiares, porque con su apoyo permitieron mi formación académica. A mis abnegados padres que son el centro de mi motivación personal.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios que siempre está conmigo en todo momento. A mi fé que es la que regula cada una de mis acciones.

## **RECONOCIMIENTO**

A mi alma mater la Fuerza Aérea del Perú, a todos mis docentes eterna gratitud por sus enseñanzas de calidad.

# INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RECONOCIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
PLANTEAMIENTO METODOLOGICO	3
1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	3
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACION	4
1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL.	5
1.2.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL.	5
1.2.3. DELIMITACIÓN SOCIAL.	5
1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.	5
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACION (FORMULACION DEL PROBLEMA)	6
1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL	7
1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS	7
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	7
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
1.5. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL	8
1.5.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS	8
1.5.3. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES	8
1.5.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	8
1.5.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE	9
1.6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	9
1.6.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	9
1.6.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	10
1.7. POBLACION Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.7.1. POBLACIÓN	11

1.7.2. MUESTRA	11
1.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.8.1. TÉCNICAS	11
1.8.2. INSTRUMENTOS	12
1.9. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.9.1. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.9.2. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.9.3. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	13
CAPÍTULO II	15
MARCO TEORICO	15
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.2. BASES TEÓRICAS	24
2.3. DEFINICION DE TÉRMINOS BÁSICOS	59
CAPÍTULO III	81
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	81
CONCLUSIONES	98
RECOMENDACIONES	99
FUENTES DE INFORMACIÓN	100
ANEXOS	103
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	104
ANEXO 2: CUESTIONARIO	106
ANEXO 3: PROPUESTA	110

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo determinar la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial y su implicancia en la calidad del servicio al usuario. Cuyas conclusiones **evidencian** los retos que se requiere tener sobre: Normativa e instituciones aeronáuticas relevantes para la tripulación de cabina de pasajeros. Curso de iniciación a los Factores Humanos en aeronáutica y gestión de los recursos de la tripulación. Asistencia a los pasajeros y vigilancia de la cabina. Medicina aeronáutica y primeros auxilios. Mercancías Peligrosas. Seguridad en aviación. Formación en la lucha contra incendios y humo. Del mismo modo los resultados muestran la estructura del mercado aéreo que permite entrenar a los tripulantes de las compañías comerciales en cuanto a la calidad de servicio. Uno de los criterios fundamentales a la hora de seleccionar las nuevas incorporaciones de tripulantes de cabina de pasajeros, es decantarse por candidatos preparados para cumplir con las expectativas más selectas de sus pasajeros. La presencia de la Fuerza Aérea en las compañías comerciales nacionales incrementa significativamente la calidad de servicio. Porque transmite. Uniformidad e imagen. Comportamiento y actitudes. Reconocimiento de necesidades individuales. Servicio eficiente y fundamentos de la venta abordo. Finalmente se concluye que el gobierno aplica políticas específicas para salvaguardar la seguridad nacional frente a los tripulantes aéreos de las compañías comerciales extranjeras. Los tripulantes deben saber optimizar todos los recursos que tienen a su alcance para conseguir que todos sus vuelos sean seguros y eficientes. Para ello es imprescindible aprender a utilizar el principal recurso, la comunicación. Hay muchas actividades y dinámicas de grupo que consiguen mejorar la interacción entre los tripulantes de cabina y de vuelo. En el curso de Auxiliares de Vuelo se explota al máximo las cualidades comunicativas de los alumnos y se trabaja para mejorar las carencias que puedan tener futuros tripulantes.

**PALABRAS CLAVES:** propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial.

## INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de este trabajo de investigación, es determinar la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante auxiliar o tripulante de cabina en la aviación comercial y su implicancia en la calidad del servicio al usuario. Dado que en las actuales circunstancias el transporte aéreo recibe una atención preferente de los usuarios del mundo, por ser un transporte más veloz, a pesar de su alto costo. Es el único medio de transporte que simplifica el tiempo a los viajeros. Si bien es el más utilizado para largas distancias, en la actualidad ya es usado normalmente para distancias medias, especialmente para cruzar relieves montañosos o zonas inhóspitas. En consecuencia, un breve repaso a la historia refiere que, en los primeros años (1920) de la aviación comercial, la compañía inglesa Imperial Airways, tuvo como auxiliares de vuelo, en las cabinas de sus aviones, lo que ellos denominaban "cabin boys", auxiliares de vuelo masculinos. <sup>1</sup> La historia registra como la primera asistente de vuelo, a la enfermera Ellen Church, de 25 años de edad quien entró rompiendo esquemas, bajo el criterio de que una enfermera era la persona idónea para prestar atenciones médicas, en caso de incapacidad del piloto; así como, la mejor asistencia a los pasajeros en caso de mareo o miedo a volar.

A las nuevas asistentes de vuelo, se las llamó "stewardesses" y pronto se convertirían en parte integral de la industria aeronáutica. Las demás compañías aéreas empezaron a contratar enfermeras para sus vuelos, así lo hizo United Airlines en 1930. El requerimiento de tener un título de enfermería se complicó a partir de la segunda guerra mundial, debido a las necesidades del conflicto bélico internacional, comenzaron a escasear, por lo que nace la necesidad de contratar personas con otro tipo de formación.

En los años 60 y los 70, este rol primordial de los tripulantes llegó a confundirse por anuncios, en los que atractivas damas se denominaban azafatas, quienes con sugerentes voces indicaban por ejemplo: "I'm Kristin. Fly with me." (Soy Cristina, vuela conmigo). Algunas aerolíneas de la época, hacían cambiar de ropa a sus azafatas durante el vuelo, haciendo que sus vestimentas las

convirtieran en más atractivas durante el servicio de comidas. Por otra parte alguna línea aérea requirió que sólo mujeres solteras podían trabajar en sus flotas.

En la actualidad, se ha adoptado el nombre de Tripulantes de Cabina o Tripulantes Auxiliares, nombre que designa a las personas que ejercen las responsabilidades de las azafatas y auxiliares de vuelo, en las cabinas de los aviones, sin distinguir sexo.

Por tanto, el presente trabajo, está orientado a describir, con detalle, la formación del Tripulante Aéreo y las responsabilidades que adquiere, a partir de su titulación. Adicionalmente, se hará referencia a historias vivenciales, que pueden hacer más objetivo el relato, de las funciones profesionales que realiza, con el fin de dar a conocer la verdadera connotación de su desempeño y valorar su presencia durante el vuelo, para de esta manera dar recomendaciones sobre temas que se deberían incorporar en los planes de formación y capacitación que serían útiles para mejorar su desempeño, a favor del usuario (Aerolíneas Peruanas, 2015).

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El rol que desempeña un tripulante aéreo frente a la seguridad y servicios es poco valorado y casi desconocido para los pasajeros durante las diferentes fases del vuelo (Fuerza Aérea del Perú, 2014).

Por tanto este trabajo de investigación describe experiencias registradas en la línea aérea nacional más usada, como por ejemplo LAN, en especial LAN Perú, en el periodo comprendido al año 2012 – 2013.

La primera responsabilidad de un tripulante aéreo es supervisar, en todo momento, la seguridad de los pasajeros, pero la parte más visible es la de trabajar atendiendo a sus clientes: sirviendo comidas y bebidas y acomodando, en medida de lo posible, las necesidades de los pasajeros. Estos roles a menudo entran en conflicto, cuando, por ejemplo, se deniega a un pasajero la ingesta de bebidas alcohólicas, si ha bebido demasiado, o se los inquiere a que se abrochen los cinturones, se sienten, o realicen cualquier otro procedimiento que garantice la seguridad en la cabina del avión, evidenciando actitudes negativas, por parte de los pasajeros, como: falta de cortesía, renuencia a cumplir con las reglas y normativas previas al vuelo y durante el vuelo, principalmente, las referidas al manejo y control de equipaje, seguridad en la cabina de vuelo, insistencia en requerir de los tripulantes aéreos servicios que no corresponden a sus funciones (enfermera, mesera, niñera, dama de compañía, entre otros), confusión de roles en lo que corresponde a otras áreas, asedio permanente. Estas conductas recurrentes de los pasajeros, puede tener su origen en varias causas, entre las principales, como es el desconocimiento del verdadero rol del tripulante aéreo, confunden el servicio abordado con atención doméstica; limitada educación de los pasajeros, principalmente en esta época de numerosa migración, viajan

personas que poseen muy poca cultura, y por lo tanto, asumen posturas adquiridas en los medios donde se desenvuelven; inexperiencia en frecuentar vuelos, hay pasajeros que por factores laborales, económicos, etc., no han tenido oportunidad de viajar, y al hacerlo, se produce una confusión de roles; trastornos emocionales, hay pasajeros que son víctimas de fobias u otras enfermedades, que les provocan reacciones impulsivas, negativas, frente a experiencias nuevas o cotidianas en los vuelos.

Si no se prepara convenientemente a los pasajeros, en los temas anotados, puede traer serias consecuencias que afecten a la seguridad personal y colectiva de los usuarios y tripulantes de cabina como: provocar incidentes entre el personal de vuelo y los pasajeros, o, entre pasajeros; o accidentes que atenten a la seguridad física y emocional de todos quienes forman parte del personal de cabina y de los pasajeros. Por otro lado, los tripulantes aéreos reciben una formación y capacitación muy orientada a brindar seguridad a los pasajeros, pero limitada, en cuanto a temas relacionados con la atención al cliente, presentación personal y cultura general, entre otros temas; por lo tanto, si los tripulantes, fallan en los aspectos anotados, pierden credibilidad y respeto frente a los pasajeros, restando importancia al verdadero rol que cumplen los tripulantes en las diferentes fases del vuelo (Fuerza Aérea del Perú, 2014).

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La delimitación de esta investigación es importante, porque nos permitirá conocer el escenario de la investigación en cada uno de sus ámbitos. Nos permitirá analizar propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial y su implicancia en la calidad del servicio al usuario.

### **1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL.**

La investigación se realiza específicamente sobre la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial de la empresa Lam Perú, por lo que se investigó al respecto en la base (*hub*) de la compañía, ubicada en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”, Callao.

### **1.2.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL.**

La investigación por la forma como ha sido planteado, reúne las condiciones suficientes para ser considerado como una investigación actual, por ello está delimitado temporalmente al año 2013 (Aeronáutica Civil, 2013).

### **1.2.3. DELIMITACIÓN SOCIAL.**

Esta investigación se desarrolla, en el nivel de post grado y favorece el estudio sobre la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial y su implicancia en la calidad del servicio al usuario.

### **1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.**

#### **✓ TRIPULANTES AÉREOS.**

Los Tripulantes de Cabina (TC), anteriormente recibían el nombre de auxiliares de vuelo, son los encargados de atender a los pasajeros del avión en lo que necesiten. Ésa es su función más visible, pero no la más importante, ya que los TC se encargan también de velar por la seguridad de los pasajeros en todo momento y especialmente en situaciones de emergencia.

✓ **COMPAÑÍAS COMERCIALES.**

Una compañía comercial, pertenece al sector secundario, y se encargan de comprar materias primas provenientes de empresas del sector primario, para vender productos ya terminados o acabados a empresas del sector terciario. Un ejemplo de una empresa comercial del sector secundario: Una fábrica de coches, de lavavajillas, de ordenadores.

### **1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA**

En el Perú, el mercado del transporte aéreo se encuentra limitado en extremo en lo que concierne a los vuelos nacionales, al punto que algunos la consideran prácticamente inexistente. De las tres principales aerolíneas que operan el transporte de pasajeros a nivel nacional, una de ellas concentra aproximadamente el 83 % del mercado de la aviación comercial, la otra tan sólo opera algunas rutas para cumplir con la legislación peruana y obtener los permisos de operación y la tercera moviliza un número muy reducido de pasajeros que no genera mayor competencia (Dirección General de Aeronáutica, 2013).

#### **1.3.3. PROBLEMA PRINCIPAL**

¿En qué medida la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial tiene implicancias favorables en la calidad del servicio al usuario?

#### **1.3.4. PROBLEMAS SECUNDARIOS**

La estructura del mercado aéreo (RAP 17, 2015):

✓ ¿En qué medida permite entrenar a los tripulantes de la aviación comercial para brindar un servicio de calidad al usuario?

- ✓ ¿En qué medida se puede hacer viable la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial para un servicio de calidad al usuario?
- ✓ ¿Qué políticas aplican las empresas aerocomerciales para el mejoramiento de los beneficios laborales y sociales del tripulante aéreo?

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar en qué medida es favorable la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial y su implicancia en la calidad del servicio al usuario.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Analizar en qué medida la estructura del mercado aéreo permite entrenar a los tripulantes de aviación comercial para brindar un servicio de calidad al usuario.
- ✓ Precisar en qué medida se puede hacer viable la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial para un servicio de calidad al usuario.
- ✓ Definir qué políticas aplican las empresas aerocomerciales para el mejoramiento de los beneficios laborales y sociales del tripulante aéreo.

## 1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

La propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral es significativamente favorable para el tripulante de aviación comercial, lo cual redundará positivamente en la calidad del servicio al usuario

### 1.5.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS

- ✓ La estructura del mercado aéreo permite entrenar favorablemente a los tripulantes de la aviación comercial para brindar un servicio de calidad al usuario
- ✓ Se puede hacer significativamente viable la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial para un servicio de calidad al usuario
- ✓ Las políticas que aplican las empresas aerocomerciales son favorables al mejoramiento de los beneficios laborales y sociales del tripulante aéreo

### 1.5.3. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

	DIMENSIONES	INDICADORES (a medir en escala nominal)
		<b>Material de trabajo:</b> Es el conjunto de medios y recursos que se le brinda al trabajador por ejecutar sus labores.
	<b>Materiales:</b> Conjunto de herramientas y documentos necesarios para realizar una actividad.	<b>Material de entrenamiento:</b> Es el conjunto de medios y recursos que se le brinda al trabajador para participar de un procedimiento pensado para que este adquiera

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL</b>		habilidades y capacidades específicas.
	<b>Situaciones de riesgo:</b> aquellas situaciones de trabajo en las que, por estar presente algún factor de riesgo, el riesgo no puede considerarse controlado.	<b>Simuladores de humo y fuego:</b> Se refiere al mecanismo utilizado para recrear situaciones de incendio a bordo a fin de entrenar a la tripulación en la ejecución de un plan de emergencia determinado.
		<b>Emergencia y Ditching</b> Es el proceso mediante el cual, en situación de emergencia, la aeronave logra impactar de forma controlada en una superficie acuática.
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO</b>	<b>Entorno:</b> conjunto de las características del ambiente en las que se halla el usuario externo.	<b>Seguridad:</b> Es el ámbito que engloba todas aquellas condiciones que garantizan la integridad de las personas que se hallan en un determinado ambiente.
		<b>Servicio de pasajeros:</b> Hace referencia al cumplimiento de los compromisos adquiridos con los usuarios externos de la aviación comercial en términos de comodidad y amabilidad.
	<b>Trato directo:</b> conjunto de atenciones al usuario externo que se brindan a nivel personal.	<b>Seguridad aérea:</b> Es el conjunto de medidas que tienen como objetivo conocer las causas de cada accidente aéreo para modificar los procedimientos operativos y el entrenamiento, de forma que se evite su repetición.
		<b>Asistente de vuelo:</b> Es un miembro de la tripulación que tiene como misión principal la vigilancia de la seguridad del vuelo y la comodidad de los pasajeros.
		<b>Habilidades prácticas:</b> Se refiere a las capacidades que tienen los tripulantes para llevar a la práctica los conocimientos adquiridos en el entrenamiento.

## 1.6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es SUSTANTIVA, DESCRIPTIVA, EXPLICATIVA Y APLICADA.

### 1.6.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es descriptivo, correlacional y no experimental:

**DESCRIPTIVO:** Porque la problemática planteada pretende describir la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial y su implicancia en la calidad del servicio al usuario.

**CORRELACIONAL:** Porque existe relación directa entre las variables en investigación.

**NO EXPERIMENTAL:** Porque las variables son observables, existiendo estadísticas que demuestran su dinámica. En el ámbito espacial seleccionado se va a demostrar la existencia de ambas variables.

### 1.6.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Los métodos científicos seleccionados para demostrar la hipótesis son:

**INDUCTIVO:** Porque es un método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares más usuales. En el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el

estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación. Por cuanto se pretende conocer la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial y su implicancia en la calidad del servicio al usuario (Aeronáutica Civil 2013).

**DEDUCTIVO:** Porque la teoría científica considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera. Por ello es necesario saber sobre la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial y su implicancia en la calidad del servicio al usuario (Revista “Aviación”, 2014).

## **1.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.7.1. POBLACIÓN**

La población de estudio involucra a 120 tripulantes aéreos de la compañía nacional LAN Perú.

### **1.7.2. MUESTRA**

La muestra considerada para esta investigación es de 120 personas, seleccionadas intencionalmente o de manera no probabilística.

## **1.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.8.1. TÉCNICAS**

Dado que este estudio supone el inicio de investigaciones futuras se utilizan las siguientes técnicas

**Encuesta:** Cuestionarios de preguntas, con el fin de obtener datos para el trabajo de investigación.

**Entrevista:** Para obtener datos de la compañía LAN Perú, se utiliza:

- ✓ Revisión Documental: Para obtener datos relevantes
- ✓ Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.
- ✓ Comprensión de gráficos.
- ✓ Conciliación de datos.
- ✓ Rastreo.

Estas nos permiten recoger información que consideramos pertinente para abordar los objetivos del trabajo.

### **1.8.2. INSTRUMENTOS**

Los principales instrumentos diseñados para la presente investigación son los siguientes:

- ✓ Cuestionario.
- ✓ Guía de Entrevista.
- ✓ Guía de Análisis Documental.

## **1.9. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.9.1. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se justifica a plenitud, dado que busca conocer la formación propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial y su implicancia en la calidad

del servicio al usuario, sobre todo para comprender la evolución y el impacto de la aviación comercial en los últimos tiempos.

La justificación es mayor, si se tiene en cuenta que, en el mercado aéreo peruano LAN Perú tiene el 83% del tráfico aéreo nacional, cifra que de no aparecer nuevas aerolíneas en el mercado se mantendrá. En ese sentido LAN Perú tiene una posición dominante en el mercado aéreo peruano (Aerolíneas Peruanas, 2015)

Si se quiere incentivar el aumento del tráfico aéreo, es necesario ampliar la red de acuerdos de cielos abiertos actual y eliminar aranceles e impuestos que hacen que el Perú no sea atractivo para el inversionista, por lo que prefieren operar en otros países de la Región. Sólo de esa manera se crearán las condiciones necesarias para promover el ingreso de nuevas líneas aéreas, lo cual beneficiará a los usuarios con menores tarifas y mejora en la calidad de los servicios.

### **1.9.2. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se torna de vital importancia, debido a que se considera importante la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial y su implicancia en la calidad del servicio al usuario.

Aunque algunos estudios de países vecinos lo pintan como socialmente o culturalmente positivo, con esta tesis se pretende demostrar lo contrario, dado que la excesiva tripulación extranjera no garantiza la calidad de servicio a los pasajeros.

Otra importancia a considerarse en este trabajo, tiene que ver con el mercado global y alianzas estratégicas entre varias empresas que ha comprometido inversiones, ya sea de monto nacional o

extranjera, con plazos específicos en que deben ser recuperadas, hecho que resulta importante para el mercado aéreo (Aeronáutica Civil, 2013).

### **1.9.3. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Como en todo trabajo, en el desarrollo de esta investigación, se tuvo limitaciones en cuanto a la recolección de informaciones, al momento de evaluar las variables (Aeronáutica Civil, 2013).

Otro factor limitante para este trabajo fue la parte económica, sin embargo el proyecto cuenta con los recursos humanos preparados para realizarla, los materiales y tiempo suficiente para realizar la investigación. Se cuenta también con la facilidad de acceder a las fuentes de información, como son los archivos de las bibliotecas.

Junto a todo ello se tiene la asesoría adecuada, el compromiso íntegro del investigador y el apoyo de la Universidad Alas Peruanas para culminar el trabajo con éxito. Por tanto su culminación fue en tiempo establecido.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### **Antecedentes investigativos internacionales:**

Torres Moraga (2009) investigó "Validación para un Modelo de Confianza en el servicio de Líneas Aéreas" en Chile. Esta investigación se centra en determinar cuál es la importancia relativa de ciertos factores en la generación de confianza para el Servicio Aéreo, específicamente el Transporte de Pasajeros en Chile. Tales variables son: Satisfacción, Comunicación, Reputación, Capital de marca, Calidad de servicio, Riesgo Percibido, Disposición a confiar, Familiaridad y Comportamiento Oportunista. Los seis primeros factores fueron propuestos en un Modelo de Confianza previo y los tres restantes, se incorporaron en este estudio. Para llevar a cabo nuestra investigación cuantitativa, se confeccionó una Encuesta Estructurada para medir las 10 variables mencionadas anteriormente incluyendo Confianza, basándose en estudios anteriores. Esta encuesta se aplicó personalmente a una muestra No Probabilística por conveniencia a 302 pasajeros de distintas aerolíneas durante dos semanas. También se encuestó a pasajeros en el aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago, durante 3 días lográndose encuestar a 90 personas de diversas nacionalidades. Los análisis realizados fueron Test de Fiabilidad y Unidimensionalidad para cada uno de los ítems o afirmaciones de cada variable y sus dimensiones. Luego de este análisis, se realizó el test de ANOVA, previo a ello se conformaron dos grupos. Finalmente el último análisis que se realizó, fue una Regresión Múltiple, aquí se determinó el Modelo Final de Confianza para el servicio aéreo, el cual lo componen sólo seis variables: Calidad de Servicio, Satisfacción, Familiaridad, Comunicación, Capital de Marca y Comportamiento Oportunista (ordenadas de mayor a menor importancia relativa). Por lo

tanto, son las que inciden más en el pasajero al momento de confiar en una línea aérea y son en las cuales deben poner énfasis las aerolíneas.

Ineis Matías (2012) investigó Los costos en los servicios aéreos internacionales. El objetivo principal del trabajo pretende realizar una revisión de la literatura sobre los costes de gestión en el transporte aéreo desde la óptica de las ciencias sociales. Para ello, se han identificado los artículos que estudian el sector aéreo, se ha determinado su evolución cronológica desde 1997 hasta 2009, se han revisado y clasificado dichos artículos, profundizando en aquéllos que se centran en el ámbito de los costes relacionados con el transporte aéreo y, en especial, de los costes laborales de las aerolíneas. El análisis de los documentos se ha realizado a partir de las publicaciones sobre transporte aéreo contenidas en la base de datos ISI Web of Knowledge. El hecho de que las publicaciones en dicho sector se hayan incrementado considerablemente en la última década aumenta el interés por esta investigación.

La revisión de la literatura sobre los costes en el transporte aéreo muestra que las temáticas más abordadas son la gestión, la competitividad y las cuestiones medioambientales. en diferentes trabajos se demuestra cómo la productividad, la rentabilidad, la eficiencia y los costes unitarios de diferentes compañías aéreas varían en función de la localización de las compañías, de los costes de los insumos, de las políticas monetarias del país, de las características y modelo de negocio de la compañía, etc. En este sentido, las LCC son más eficientes que el resto de aerolíneas por el modelo de negocio que desarrollan y las compañías asiáticas tienen un coste unitario considerablemente menor que las aerolíneas en Europa y América del Norte. A su vez, la variable calidad no es estudiada como variable que influya en la eficiencia o la rentabilidad de las compañías, aunque se evidencia que la calidad del servicio aéreo no depende de la alianza de compañías aéreas que se analice.

Clemente Lara (2012) investigó el impacto de las líneas aéreas de bajo costo en la comercialización y la calidad del producto aéreo. El alto precio del petróleo y la estructura de costes que tienen las compañías tradicionales hacen

casi imposible competir en el corto y medio radio con las compañías de bajo coste y como hemos visto a lo largo del trabajo ellos si han sido capaces de reducir casi todos los costes excepto el fuel, en este caso, todos están a merced de las fluctuaciones del precio del petróleo. En los vuelos de largo recorrido las compañías aéreas tradicionales siguen siendo las que se llevan el gato al agua. En este sentido, la calidad se sigue manteniendo pero en este caso por la entrada de las compañías aéreas árabes, que ofrecen unos niveles de calidad muy altos en sus vuelos de largo recorrido y que son también una competencia feroz. Si quieren competir en este segmento del mercado las compañías deben mantener la calidad en sus vuelos de largo recorrido.

Lozano Alvernia (2012) en un artículo sobre la seguridad en la aviación y su relación con los factores humanos hace un abordaje sencillo de lo que significan los factores humanos para la seguridad en la aviación visto desde la calidad integral, de ahí que se hace una reflexión de lo que implica la calidad en las instituciones para partir de este concepto y desarrollar los aspectos de los factores humanos, de las disciplinas que orientan el estudio de los factores humanos, y el entrenamiento que debe recibir la tripulación de vuelo según la OACI.

En su conclusión señala que los factores humanos exigen un abordaje multidisciplinario por su objeto de estudio, por ejemplo, se puede estudiar desde la ingeniería, psicología, fisiología, medicina, sociología y antropometría. Psicología: permite comprender cómo se toman las decisiones. Fisiología: consiste en la observación del cambio de las sensaciones que ocurren durante el vuelo. Antropometría y Biomecánica: analiza las medidas y movimientos del cuerpo en una cabina de vuelo. Medicina: previene las enfermedades que pueden impactar a un piloto. Las anteriores disciplinas permiten el estudio de los factores humanos para comprender sus actuaciones y los momentos en que alguna alteración en su comportamiento pueden afectar el desempeño causando una falla en el sistema y como consecuencia causando un accidente o incidente.

Agreda Fernández (2013) presentó una propuesta para mejorar el desempeño de la tripulación de cabina de una compañía de aviación ecuatoriana. La autora realiza un informe profesional en el que narra relatos y vivencias tomadas de la vida real de un tripulante de cabina (investigación cualitativa) a partir de las cuales realiza su propuesta de mejora de desempeño laboral. Adicionalmente, realizó una encuesta dirigida a una muestra intencional de 40 participantes, con la cual pudo recoger datos que le permitieron conocer con precisión los orígenes de este rol tan importante para la seguridad y el adecuado servicio de los pasajeros. La propuesta tuvo como objetivos principales mejorar la imagen que los pasajeros tienen de los tripulantes de cabina, a través de actividades de difusión; y recomendar la incorporación de contenidos académicos en los planes de formación profesional de los tripulantes de cabina.

#### **Antecedentes investigativos nacionales:**

En el contexto nacional, lamentablemente, no se ha encontrado trabajos relacionados directamente con los objetivos del presente estudio.

#### **2.1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

**LAN Perú**<sup>1</sup>(LAN Perú S.A.) es una aerolínea peruana asociada a LAN Airlines de Chile con sede en Perú. Teniendo una participación importante en el mercado aéreo peruano, compete con las aerolíneas Peruvian Airlines, Star Perú, LC Perú y TACA Perú (fusionada con AVIANCA).

La sociedad LAN Perú es propiedad de tres grupos: Emilio Rodríguez Larraín (Perú) con el 30% de participación accionaria, Inversiones Aéreas (Perú) con el 21 % de participación y LAN Airlines (Chile) con el 49% restante (socio mayoritario). De acuerdo a las leyes peruanas ninguna empresa extranjera puede constituirse ni operar en el país con un porcentaje mayor al 49% de las acciones.

---

<sup>1</sup> (LAN Perú S.A.)

Su centro de operaciones es el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (SPIM), de la ciudad de Lima. Ofrece 14 destinos en el mercado local, operando en las regiones de la costa, sierra y selva peruanas a través de más de 100 vuelos diarios. Además posee 22 destinos internacionales de mediano y largo alcance. Durante el año 2009 se han agregado varios nuevos destinos internacionales: Córdoba (Argentina), Cali (Colombia), Punta Cana (República Dominicana) y Cancún (México).

En el 2008, LAN Perú transportó en el mercado doméstico a más de 2 millones 970 mil pasajeros dentro del país.

La aerolínea fue fundada en <sup>2</sup>Lima en julio de 1998 por los empresarios Boris Hirmas Rubio, Lorenzo Sousa Debarbieri, Cristian Said Montiel y el abogado Javier Rodríguez Larraín empezando a operar el 2 de julio de 1999 con servicios básicos desde Lima hacia Cusco y Arequipa. El 15 de noviembre de 1999 abrió la ruta hacia Miami.

Durante el tercer trimestre de 2006, LAN incorporó a su flota 8 nuevos aviones Airbus 319, cuatro de ellos en agosto y los cuatro restantes durante septiembre, destinados a reemplazar sus aviones existentes para las operaciones domésticas en el territorio peruano.

En octubre de 2006, LAN Perú obtuvo la autorización de la DGAC peruana para operar como Taller de Mantenimiento Aeronáutico (TMA), otorgándosele el número 029. Esto le permite, además de brindar apoyo a las operaciones de LAN, ofrecer servicio a otras compañías que operen aeronaves con matrícula peruana.

La evolución del transporte aéreo en el Perú ha pasado por varias fases, estando siempre concentrado en pocos operadores, en

---

<sup>2</sup> Lima julio de 1998 por los empresarios Boris Hirmas Rubio, Lorenzo Sousa Debarbieri, Cristian Said Montiel y el abogado Javier Rodríguez Larraín

línea con las tendencias regionales. En la década de los 70's y 80's la mayor parte de las aerolíneas eran estatales. En los 90's el proceso de apertura comercial y desregulación de la actividad comercial llevado a cabo en Perú, trajo consigo un mejoramiento del marco legal orientado a captar mayores flujos de inversión.

Actualmente, LAN Perú concentra más del 70% del mercado en transporte de pasajeros a nivel nacional; participación que entraría en pugna luego del ingreso de nuevos operadores.

En el 2001, más del 99.4% del tráfico internacional de pasajeros del Perú arribaban o partían del Aeropuerto Jorge Chávez en Lima. Como se puede ver en el Cuadro 01 el número total de pasajeros internacionales ha fluctuado de una cifra baja de aproximadamente 1.8 millones de pasajeros en 1997 a una cifra alta de 2.4 millones de pasajeros en el año 2000 (Aerolíneas Peruanas, 2015).

#### **2.1.2. LOS AEROPUERTOS PERUANOS:**

Aeropuerto Internacional Jorge Chávez - Lima - Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta - Iquitos - Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón - Arequipa- Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete - Cusco- Aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos - Trujillo- Aeropuerto Internacional Capitán FAP Guillermo Concha Ibérico - Piura- Aeropuerto Internacional Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales – Chiclayo (Aerolíneas Peruanas, 2015).

El mercado aerocomercial ofrece un servicio de transporte. No se transa un bien físico, sino se ofrece al consumidor una manera rápida y eficaz de trasladarse de un lugar a otro. Es por eso que se le podría considerar un servicio análogo a un bien intermedio, puesto que se utiliza con finalidades de diversa naturaleza. Otros

elementos importantes para la prestación de este servicio son las aeronaves y los aeropuertos. Estos proveen la infraestructura necesaria y generalizada para agilizar el mercado. En la actualidad se trabaja con sistema interconectado <sup>3</sup>“hub spoke”, que define puertos claves de trasbordo y embarque, los aeropuertos internacionales constituyen los hubs mientras que los diversos destinos a los cuales se tiene acceso son los spokes. De esta manera se interrelacionan los puntos de embarque y los destinos agilizando conectando a las distintas empresas y sus rutas para así agilizar y volver más eficiente el mercado.

Los ofertantes de este servicio son las aerolíneas, estas empresas trabajan con rutas tanto domésticas como internacionales y cuentan con costos marginales decrecientes por cada pasajero adicional, lo cual hace que se beneficien de rendimiento creciente a escala.

La cantidad de empresas aéreas que cubren las rutas nacionales, con una participación de más del 5% se limita tan sólo a cuatro, siendo LAN Perú, la que posee el 69% del mercado, relegando a un segundo lugar a STAR PERU, con solo 13%. Por otro lado el flujo de pasajeros ha venido experimentando un incremento.

En las rutas internacionales, la situación es más pareja, ya que la empresa con mayor participación (LAN), sólo posee el 25% del mercado, lo que es un indicio de un mercado con mayor competitividad que el de las rutas nacionales. Sin embargo, el aumento del movimiento de aeronaves en el mercado peruano ha venido creciendo a ritmos considerables.

Por otro lado, el tamaño del mercado nacional de pasajeros se ha venido incrementando en los últimos años, y una prueba de ello es que el tráfico de pasajeros se incrementó de 4.1 millones a 7.5

---

<sup>3</sup> hub spoke”,

millones de pasajeros en el lapso del 2001 al 2007. Además nada parece indicar que este ritmo se detenga, por lo que es muy importante la modernización que ha venido experimentando el aeropuerto Jorge Chávez.

Una buena manera de medir el grado de concentración que tienen algunas empresas en el mercado de las aerolíneas es mediante el uso del Índice de Concentración de <sup>4</sup>Herfindahl (ICH); que consiste en la sumatoria del cuadrado de participaciones de todas las empresas (Aerolíneas Peruanas, 2015).

### **2.1.3. LEY GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL Y SU REGLAMENTO**

<sup>5</sup>La Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú de fecha de promulgación el 09 de mayo del año 2000 y el Decreto Supremo 050-2001-MTC, Reglamento de la Ley 27261 de fecha de promulgación el 21 de diciembre del año 2001, regulan todas las actividades vinculadas al empleo de aeronaves civiles en el Perú. Las referidas normas, de carácter nacional, son los instrumentos en base a los cuales debe regirse todo el sistema de transporte aéreo de carga y pasajeros en el país (Dirección General de Aeronáutica Civil, 2014).

Entre los temas más importantes que regula el marco normativo mencionado, y que se relacionan directamente con los pasajeros, son los siguientes:

- ✓ Autoridad Aeronáutica Civil: establece las funciones y responsabilidad de la Autoridad a cargo de la aeronáutica civil.
- ✓ Aviación Comercial: todas las actividades relacionadas con los actos destinados a trasladar por vía aérea a personas o cosas,

---

<sup>4</sup> Herfindahl (ICH);

<sup>5</sup> La Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú de fecha de promulgación el 09 de mayo del año 2000 y el Decreto Supremo 050-2001-MTC, Reglamento de la Ley 27261 de fecha de promulgación el 21 de diciembre del año 2001,

de un punto de partida a otro de destino a cambio de una contraprestación.

- ✓ Sistemas Computarizados de Reservas: a través de los cuales se ofrece información sobre los horarios, disponibilidad de asientos o capacidad de carga, tarifas y servicios del transporte aéreo; así como permiten hacer reservas de toda clase de servicios aéreos y emitir el pasaje respectivo.
- ✓ Daños Causados a los pasajeros: se establece la responsabilidad de los daños y perjuicios causados por muerte, lesión o daño sufrido por un pasajero.
- ✓ Daños causados a equipajes o carga: se establece la responsabilidad de los daños y perjuicios en caso de destrucción, pérdida o avería de equipajes, así como los montos a resarcir en estos casos.
- ✓ Contrato de transporte de pasajeros: establece las condiciones generales del contrato de transporte aéreo de pasajeros.
- ✓ Inejecución total o parcial del contrato de transporte de pasajeros: se determina la responsabilidad del transportador por inejecución total o parcial del transporte de pasajeros.
- ✓ Responsabilidad de los Organismos de Control de Tránsito Aéreo y en la Aviación General (Asociación de Transporte Aéreo Internacional, 2013).

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. RESEÑA HISTÓRICA.**

- ✓ En el Perú, el impresionante desarrollo transmitido por la aviación, permite asegurar que la vía aérea representa para el país, lo que el mar ha sido para los pueblos ribereños durante muchos siglos de cultura: el principal campo en materia de transportes. No sólo ha acercado regiones apartadas a los

centros culturales del país, sino que ha peruanizado la región amazónica, tan desprovista de medios de comunicación. La conquista de esta frontera aérea fue primordialmente fruto del esfuerzo, el sacrificio y la capacidad mancomunada de cientos de personas que se dedicaron a la aeronáutica (Asociación de Transporte Aéreo Internacional, 2013).

La historia de la aviación de transporte peruana, está jalonada con el sacrificio de innumerables mártires y pioneros que han surcado todos sus cielos. Muchos de ellos en condiciones de extrema adversidad, consiguiendo superar las dificultades y concluir su misión. También hubieron esclarecidos aviadores que cayeron en el cumplimiento del deber y hoy son símbolo, expresión de sacrificio y paradigmas de quienes siguen en el mismo camino, esforzándose en el cumplimiento de su empeño.

Heroicos peruanos de los primeros años del siglo pasado, imbuidos por la mística de esa naciente aviación se inician en la actividad. Uno de ellos fue Jorge Chávez Dartnell, Héroe de la Aviación Civil peruana, que se inmola el 23 de Septiembre de 1910 en Domodossola, Italia, después de haber cruzado los Alpes en un intento de unir Briga en Suiza con Milán en Italia. Justamente durante el año 2010 se celebró el primer Centenario de la Hazaña del cruce de los Alpes (1910-2010) de nuestro máximo héroe de la aviación civil.

En los años siguientes, pioneros como <sup>6</sup>Juan Bielovucic Cavalier, José Ramón Montero, Carlos Tennaud Pomar, Carlos Martínez de Pinillos y otros, sobrevuelan en sus aves mecánicas los cielos de <sup>7</sup>Lima y del Perú. Posteriormente,

---

<sup>6</sup> Juan Bielovucic Cavalier, José Ramón Montero, Carlos Tennaud Pomar, Carlos Martínez de Pinillos

<sup>7</sup> Lima y del Perú. Posteriormente, valientes pilotos como Elmer Faucett, Emilio Thomann, Herbert Tweddle, Armando Revoredo,

valientes pilotos como Elmer Faucett, Emilio Thomann, Herbert Tweddle, Armando Revoredo, entre otros, empiezan a establecer rutas aéreas en el Perú y hacia el extranjero.

Las mujeres siguen los mismos pasos, Carmela Combe, Inés Thomann, María Caridad de Agüero Bracamonte, María Luisa Guislain de Roubaix, Ana Navarro Mar y Cristina Melgar entre otras, demuestran su arrojo y valentía, al establecer records y realizar raids aéreos nacionales e internacionales.

- ✓ <sup>8</sup>En 1928 Elmer Faucett, el hombre visionario que soñó con volar los cielos del Perú y de América con alas peruanas creó la Empresa de Aviación Faucett, una de las más antiguas en América Latina, que inicia la industria aeronáutica en Sudamérica fabricando aviones Stinson en sus talleres en Lima y que adquirió renombre por unir los lugares más distantes en el Perú, estableciendo posteriormente rutas internacionales. La Compañía de Aviación Faceta estuvo presente con su delegado Armando Revoredo Iglesias en la Conferencia de Chicago en 1944, que da origen a la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), organismo que es parte de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y que legisla el servicio de transporte aéreo internacional a nivel mundial (Asociación de Transporte Aéreo Internacional, 2013).

Compañías como Peruvian International Airways (PIA), Aerolíneas Peruanas S.A. (APSA), Americana de Aviación, Expreso Aéreo, Aerocontinente e Imperial Airlines, entre otras, son aerolíneas que operaron en el Perú, algunas de ellas estableciendo rutas aéreas internacionales y que por diversas razones culminaron operaciones en la década de los 90, al igual que Aero Perú, aerolínea de bandera creada en la década

---

<sup>8</sup> En 1928 Elmer Faucett

de los 70 y Faucett. Asimismo, la compañía Aero cóndor que inició sus operaciones en 1975 logró operar más de 30 años, siendo la línea aérea peruana pionera en el sobrevuelo a las enigmáticas líneas y jeroglíficos de Nazca (Asociación de Transporte Aéreo Internacional, 2013).

Aero Perú inicia sus vuelos nacionales en <sup>9</sup>1973 y posteriormente empieza a operar paulatinamente rutas internacionales desde Lima hacia Santiago, Buenos Aires, Guayaquil, Miami, Nueva York, Caracas y Bogotá, sus actividades se fueron incrementando con el correr de los años hasta que el Gobierno tomó la decisión de privatizar la compañía, pasando a manos de un consorcio mexicano Cintra y Aeroméxico. Pocos años después, luego de atravesar problemas económicos y sumados a ello el terrible accidente aéreo ocurrido en el año 1996, la compañía Aero Perú se vio obligada a cerrar sus operaciones.

En la actualidad otras empresas aerocomerciales nacionales surcan los cielos del Perú, uniendo el vasto territorio del país, tal es el caso de Star Perú que inició sus operaciones en Mayo de 1998 con un avión con el que prestó servicios de carga a nivel nacional e internacional hasta diciembre de 2004 que inició operaciones regulares nacionales con vuelos a Pucallpa, a la fecha operando desde Lima a 21 destinos nacionales; LC Busre S.A.C. que es una empresa aérea que se fundó en 1993 ofreciendo servicios de distribución de carga aérea nacional, a la fecha y desde el 2001 realizan operación regular en el transporte de pasajeros a 12 destinos nacionales desde la ciudad de Lima; LAN Perú que es una empresa aérea que fue creada en julio de 1998 y que empezó a operar en julio de 1999 con servicios básico de Lima a Cusco y a Arequipa. Hoy

---

<sup>9</sup> 1973 , Aero Perú inicia sus vuelos nacionales

atiende hasta 13 destinos nacionales desde la ciudad de Lima; Taca Perú que es una empresa aérea que fue creada en 1999 y que cuenta hoy hasta con cuatro destinos nacionales operados desde la ciudad de Lima, y finalmente Peruvian Airlines que inició sus operaciones aéreas desde agosto del 2009 y que cuenta hoy hasta con seis destinos nacionales operados desde la ciudad de Lima. Las compañías que realizan vuelos a destinos internacionales desde <sup>10</sup>Lima son Taca Perú y LAN Perú. Las rutas internacionales que realizan son a destinos como Miami, Los Ángeles, San José, Buenos Aires, Santiago de Chile, Quito, Guayaquil, Bogotá, Caracas, México DF, Sao Paulo, La Paz, Santa Cruz de la Sierra, Montevideo, San Salvador, Nueva York y Madrid, asegurando la conectividad internacional. Recientemente, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil, otorgó a Peruvian Airlines un permiso de operación por el plazo de cuatro años para realizar el servicio de transporte aéreo no regular internacional de pasajeros, carga y correo entre el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y 27 países del mundo.

Por otro lado y gracias a la seguridad, al clima social, al apoyo a las inversiones extranjeras y a la libre economía, el tráfico aéreo que desarrollan las aerolíneas internacionales ha aumentado significativamente, habiéndose conseguido resultados muy positivos. Con Corea, por ejemplo, se ha arribado recientemente a un consenso en el texto del proyecto de Acuerdo de Servicios Aéreos (ASA), que se suscribirá próximamente. Con México, se ha suscrito durante el año 2010 un Memorándum de Consulta entre las Autoridades

---

<sup>10</sup> Lima son Taca Perú y LAN Perú. Las rutas internacionales que realizan son a destinos como Miami, Los Ángeles, San José, Buenos Aires, Santiago de Chile, Quito, Guayaquil, Bogotá, Caracas, México DF, Sao Paulo, La Paz, Santa Cruz de la Sierra, Montevideo, San Salvador, Nueva York y Madrid

Aeronáuticas, ampliándose las frecuencias y puntos de operación, rubricándose igualmente un proyecto de Acuerdo de Servicios Aéreos (ASA). Finalmente, con Chile, en el presente año, se logró suscribir un Memorándum de Entendimiento, que modifica, de acuerdo a las necesidades actuales, las frecuencias y rutas que definirían a partir del año en curso la relación aerocomercial. Quedando únicamente pendiente la suscripción definitiva del Acuerdo de Servicios Aerocomerciales.

La propia topografía del Perú hace que la Autoridad Aeronáutica Peruana, sea el fiel cumplidor de los estándares de seguridad establecidos por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC), lo que le permite mantenerse en la Categoría 1 de las dos actualmente establecidas por la Federal Aviation Administration de los Estados Unidos (FAA), asignando la primera prioridad al control y supervisión de la seguridad operacional de las aeronaves comerciales, a fin de brindar seguridad, en beneficio del usuario.

Hoy por hoy se busca el crear en el Perú, una conciencia aeronáutica civil, es por ello que la Autoridad Aeronáutica viene apoyando el desarrollo de la aviación civil y con ello el incremento del parque aeronáutico de las escuelas de aviación civil y aeroclubes. Así tenemos por ejemplo que producto de la venta de los terrenos del histórico aeródromo de Collique, resultó necesario reubicar al aeroclub del mismo nombre y a la escuela que empleaba dicho aeródromo – Escuela de Aviación Civil del Perú (EDACI) – a uno nuevo. Luego de realizar estudios técnicos sobre la materia, la Dirección General de Aeronáutica Civil del Perú (DGAC), determinó construir el aeródromo donde se reubicará al aeroclub en mención. La

futura ubicación del mismo será sobre terrenos en pampa a la altura del km. 181 de la Carretera Panamericana Sur, en el distrito de Grocio Prado, provincia de Chincha, departamento de Ica. El citado proyecto está básicamente orientado a la promoción de la Aviación General, ya que contribuirá a promover la capacitación de personal aeronáutico nacional, así como permitirá la creación de infraestructura necesaria para la escuela de aviación de tripulantes técnicos.

En los últimos años, se pueden observar igualmente como logros importantes de nuestro desarrollo aeronáutico, entre otros, la expansión del tráfico aerocomercial, los proyectos de infraestructura, la vigilancia de la seguridad operacional en el Perú, un nuevo sistema de control del tránsito aéreo, así como la inclusión social a través de vuelos subsidiados (Asociación de Transporte Aéreo Internacional, 2013).

### **2.2.2. EXPANSIÓN DEL TRAFICO AEROCOMERCIAL**

El mercado aéreo viene experimentando una considerable expansión de la mano del positivo desempeño económico del país, el crecimiento del sector turístico y una mayor conectividad a destinos nacionales e internacionales. En el año 2010 volaron 10.5 millones de pasajeros, lo que significa un incremento de 58.2% en comparación con los 5.7 millones de pasajeros registrados en el año 2005. Cabe destacar que el tráfico de pasajeros se ha incrementado a una tasa anual promedio de 9.1% durante el referido período (Revista Caretas, 1990).

El comportamiento creciente del tráfico de pasajeros se ha manifestado tanto en el tráfico nacional como en el internacional. Este último ha pasado de 3.0 millones en el año 2005, a 5.0 millones en el año 2010; con una tasa de crecimiento anual promedio de 11.1% en el período 2005-2010. Por su parte, el

tráfico nacional creció a un tasa anual promedio de 13.6% en similar período, pasando de 2.7 millones en el año 2005, a 5.5 millones en el año 2010.

El tráfico total de carga movilizado por la red aeroportuaria nacional ha mostrado una tendencia creciente durante el período 2005-2010. Como se muestra en el Gráfico N° 2, en el año 2005 se movilizaron 177 427 toneladas por vía aérea, en tanto que en el año 2010 se alcanzó un volumen de 262 537 toneladas, lo que equivale a un incremento promedio anual de 8.21%. Cabe destacar que estos resultados se explican en gran medida por el crecimiento del intercambio comercial externo del país, impulsado por la firma de Tratados de Libre Comercio <sup>11</sup>(TLC) con un número cada vez mayor de países (EEUU, China, Japón, Canadá, Chile, Unión Europea, entre otros países).

Las operaciones aéreas efectuadas en los aeropuertos nacionales, medidas en aterrizajes y despegues (A/D), se han incrementado en respuesta a la necesidad de realizar más vuelos para transportar la creciente demanda de pasajeros y carga generada en el mercado aéreo peruano.

Durante el período 2005-2010 las operaciones aéreas se incrementaron a una tasa anual promedio de 7.1%, pasando de 137 273 A/D en el año 2005, a 226 125 A/D en el año 2010. Esta cifra significa que en este último año las operaciones fueron mayores en 64.7% respecto al año 2005.

Se debe señalar que la mayor participación sobre el total de operaciones le corresponde a las operaciones nacionales. Estas últimas tuvieron una participación anual promedio de 78.4% en el referido período (Líneas aéreas de Latinoamérica, 2014).

---

<sup>11</sup> TLC) con un número cada vez mayor de países (EEUU, China, Japón, Canadá, Chile, Unión Europea

### 2.2.3. PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA

Aparte de la Concesión del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez al consorcio Lima Airport Partners (LAP) tenemos que se han producido en nuestro país, entre otros, los siguientes proyectos de infraestructura (Revista Caretas, 1990):

#### ***Concesión del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia del Perú***

En el año 2006, mediante Contrato de Concesión del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia –suscrito el 11 de diciembre de 2006–, se entregó en concesión a la empresa Aeropuertos del Perú S.A. (ADP). Doce aeropuertos cuyas inversiones totales comprometidas para la mejora de infraestructura y equipamiento ascienden a US\$ 232 millones

En los 12 aeropuertos que esta empresa administra y opera se ha invertido S/. 160'362,535.13 hasta la fecha. El detalle de las inversiones realizadas en cada aeropuerto (en nuevos soles) se aprecia en el Cuadro:

<b>AEROPUERTO</b>	<b>(*) Monto de Inversión S/.</b>
Aeropuerto de Anta	11,700,982.11
Aeropuerto de Cajamarca	8,024,724.64
Aeropuerto de Chachapoyas	9,395,902.37
Aeropuerto de Iquitos	30,530,945.95
Aeropuerto de Tarapoto	12,145,340.43
Aeropuerto de Pucallpa	19,026,372.76
Aeropuerto de Tumbes	13,064,769.09
Aeropuerto de Talara	14,143,728.12
Aeropuerto de Trujillo	12,428,064.99
Aeropuerto de Piura	9,985,498.09

Aeropuerto de Chiclayo	9,965,746.13
Aeropuerto de Pisco	9,950,460.44
<b>TOTAL</b>	<b>160,362,535.13</b>

Fuente: Estudios de Pre inversión formulados por el Concesionario.

### ***Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia del Perú***

El Gobierno de la República de Perú, mediante la Agencia de Promoción de la Inversión Privada, PROINVERSION, llevó a cabo el proceso de entrega en concesión de seis aeropuertos de titularidad pública, siendo el ganador del proceso el Consorcio Aeropuertos Andinos del Perú S.A. El contrato de concesión se firmó el 05 de enero del 2011(Asociación de Transporte Aéreo Internacional, 2014).

Los aeropuertos considerados en el proceso de concesión son los siguientes:

<b>AEROPUERTO</b>	<b>REGION</b>
Aeropuerto de Andahuaylas	Apurímac
Aeropuerto de Arequipa	Arequipa
Aeropuerto de Ayacucho	Ayacucho
Aeropuerto de Juliaca	Puno
Aeropuerto de Puerto Maldonado	Madre de Dios
Aeropuerto de Tacna	Tacna

Fuente: Estudios de Pre inversión formulados por el Concesionario.

### **Construcción y Concesión del nuevo Aeropuerto Internacional de Cuzco – Chinchero**

El distrito de Chinchero (provincia de Urubamba) ha sido designado como posible ubicación para el nuevo Aeropuerto Internacional de Cuzco (AICC), habida cuenta que el actual

Aeropuerto Internacional Velazco Astete (AIVA) de la ciudad de Cusco se encuentra limitado en desarrollo y operación por el casco urbano de la ciudad de Cusco.

Ante esta situación se está evaluando la construcción de un nuevo aeropuerto internacional, y se ha evaluado diferentes ubicaciones. El distrito de Chinchero (en particular, la comunidad de Yanacona) ha sido designado como la ubicación más ventajosa, debido a su cercanía a la ciudad de Cusco y a su topología ideal para una instalación aeroportuaria (Asociación de Transporte Aéreo Internacional, 2014).

#### **2.2.4 VIGILANCIA DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL**

Uno de los esfuerzos de los últimos años de la Dirección General de Aeronáutica Civil del Perú (DGAC), ha sido el llevar un mejor control de la seguridad operacional (seguridad en la navegación aérea) y de la seguridad en tierra a través de la armonización de las regulaciones técnicas entre países de la región latinoamericana. En el marco de este programa de armonización, se ha efectuado desde el año 2010 la aprobación de las siguientes regulaciones armonizadas:

Igualmente se encuentra en revisión final el Programa de Seguridad Operacional del Estado (SSP). A la fecha se ha revisado todas las Regulaciones Aeronáuticas Peruanas (RAP) vigentes y se han planteado a la Dirección de Regulación y Promoción enmiendas en las siguientes Regulaciones, para incluir la implantación de los SMS en los proveedores de servicios aeronáuticos:

- ✓ RAP 91: Reglamento de Vuelo y Operaciones.
- ✓ RAP 121: Certificación y Requisitos de Operación para el Transporte Aéreo Nacional e Internacional.

- ✓ RAP 135: Explotadores de Servicio de Transporte Aéreo no Regular y Operación Conmuter (Asociación de Transporte Aéreo Internacional, 2014).

### **2.2.5. DECISIÓN 619 DE LA COMUNIDAD ANDINA**

La segunda norma importante que regula el transporte aéreo de pasajeros es la Decisión 619 de la Comunidad Andina, promulgada el 15 de julio del año 2005 en la ciudad de Lima, la cual establece los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo regular y no regular en los países de la Comunidad Andina.

Excluyendo el tema de los derechos y deberes de los pasajeros, los cuales serán detallados más adelante, las estipulaciones más importantes que regula la Decisión 619 de la Comunidad Andina relacionadas con el transporte aéreo de pasajeros, son las siguientes:

- ✓ Equipaje: Establece el tipo de equipaje que puede llevar cada pasajero, los artículos que no debe transportar, así como todo lo relacionado con la entrega del equipaje a la línea aérea.
- ✓ Sistema de Atención al Usuario: se regula que todas las aerolíneas deben disponer de un Sistema de Atención al Usuario, a través del cual deberán recibir y atender, de manera personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios ofreciendo soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias o, en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución a la mayor brevedad posible.
- ✓ Atención al Usuario en el aeropuerto: La autoridad nacional competente debe establecer oficinas de Atención al Usuario en los aeropuertos internacionales, a través de las cuales

deberán recibir y atender de manera personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios ofreciendo orientación, asesoría y solución inmediata de acuerdo a las circunstancias o en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución a la mayor brevedad posible.

#### **2.2.6. CONVENIO DE MONTREAL DE 1999**

El Convenio de Montreal del año 1999, el cual sustituye al Convenio de Varsovia de 1929, se aplica a todo transporte internacional de personas, equipaje o carga efectuado en aeronaves, a cambio de una remuneración (Dirección General de Aeronáutica Civil, 2013).

Entre los aspectos de relevancia para los pasajeros que regula el Convenio de Montreal, se pueden detallar los siguientes:

- ✓ Muerte y lesiones de los pasajeros y daño del equipaje: La línea aérea es responsable del daño causado en caso de muerte o de lesión corporal de un Pasajero, siempre que estos daños sean producidos abordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque. Asimismo, la aerolínea es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado, en cualquier período en que el equipaje facturado se encuentra bajo la custodia del transportista. Sin embargo, el transportista no será responsable en la medida en que el daño se deba a la naturaleza, a un defecto o a un vicio propio del equipaje.
- ✓ Retraso: Se establece que la aerolínea es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, la línea aérea no

será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible adoptar dichas medidas.

- ✓ Indemnización en caso de muerte o lesiones de los pasajeros y límites de responsabilidad respecto al retraso, el equipaje y la carga: en el Convenio de Montreal se establecen los montos de las indemnizaciones antes mencionadas, las cuales son las siguientes:
  - En caso de daño causado por retraso, la responsabilidad del transportista se limita a 4.150 derechos especiales de giro por pasajero, lo que significa US\$6,225.
  - En caso de destrucción, pérdida, avería o retraso de equipaje, la responsabilidad se limita a un máximo de 1.000 derechos especiales de giro por pasajero (US\$1,500) a menos que el pasajero haya hecho al transportista, al entregarle el equipaje facturado, una declaración especial del valor de la entrega de éste en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a esto.

En este caso, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá del importe de la suma declarada, a menos que pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino para el pasajero (Asociación de Transporte Aéreo Internacional, 2013).

### **2.2.7. AUTORIDADES COMPETENTES**

Según la <sup>12</sup>Ley de Aeronáutica Civil la única autoridad competente de la Aeronáutica Civil (Transporte de carga y pasajeros), es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, siendo ejercida esta

---

<sup>12</sup> Ley de Aeronáutica Civil

autoridad por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) (Aerolíneas Peruanas, 2014).

**La Dirección General de Aeronáutica Civil es competente para:**

- ✓ Aplicar la <sup>13</sup>Ley de Aeronáutica Civil, su Reglamento y demás normas complementarias e instrumentos internacionales vigentes para el Perú; Aprobar, modificar y dejar sin efecto las Regulaciones Aeronáuticas del Perú y las directivas técnicas; Regular, supervisar, controlar, fiscalizar y sancionar, todas las actividades aeronáuticas civiles, incluidas las que realiza el Estado; Colaborar en la investigación de los accidentes aeronáuticos a cargo de la Comisión de Investigación de Accidentes Aeronáuticos; Otorgar, modificar, suspender o revocar los Certificados de Explotador, las Conformidades de Operación, así como aceptar las Especificaciones Técnicas de Operación correspondientes; Otorgar, modificar, suspender y revocar los Permisos de Operación y Permisos de Vuelo
- ✓ Otorgar, modificar, suspender y revocar las autorizaciones de Estaciones Reparadoras, Talleres de Mantenimiento, Escuelas de Aviación, Centros de Instrucción de Controladores de Tránsito Aéreo y Técnicos de Mantenimiento y toda otra autorización en materia de aeronáutica civil; Construir, mejorar y rehabilitar aeródromos públicos.
- ✓ Establecer, administrar, operar y conservar los servicios de ayuda a la navegación, radiocomunicaciones aeronáuticas y control de tránsito aéreo, pudiendo delegar estas actividades a otra entidad del Estado.
- ✓ Otorgar, modificar, suspender y revocar las autorizaciones a los aeródromos públicos y privados, fijando las condiciones de

---

<sup>13</sup> Ley de Aeronáutica Civil

su funcionamiento; Regular y aprobar, según corresponda, todos los procedimientos, reglas y demás métodos aplicados en los servicios de tránsito aéreo.

- ✓ Proponer, en coordinación con las entidades pertinentes, a los representantes peruanos ante los organismos internacionales de aviación civil. Ejecutar la política aérea nacional, así como negociar y suscribir acuerdos en materia aeronáutica de índole técnico o aerocomercial; Aprobar la política y la estructura interna de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- ✓ Celebrar convenios de cooperación y asistencia técnica en materia aeronáutica ya sean nacionales o internacionales; No obstante lo antes mencionado, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, es el órgano encargado de tramitar y resolver los reclamos de los pasajeros del transporte aéreo nacional, a través de la Comisión de Protección al Consumidor.

#### **2.2.8. TRIPULANTE DE CABINA DE PASAJEROS**

Los Tripulantes de Cabina, que anteriormente recibían el nombre de auxiliares de vuelo, son los encargados de atender a los pasajeros del avión en lo que necesiten.

Ésa es su función más visible, pero no la más importante, ya que los TC se encargan también de velar por la seguridad de los pasajeros en todo momento y especialmente en situaciones de emergencia.

Los TC conocen su programa de trabajo -días de vuelo, días de guardia y días libres- con un mes de antelación. Una jornada normal comienza con una reunión de la tripulación en la que el jefe de cabina o sobrecargo reparte entre los TC las 'fichas de zona'. En ellas se detalla qué parte del avión queda a cargo de

cada tripulante y qué equipos de emergencia debe revisar (Aeronáutica Civil, 2013).

Una vez abordado, las funciones más rutinarias del TC son:

- ✓ Chequear el material de emergencia.
- ✓ Comprobar puertas, luces, escaleras, bins (maleteros), rampas y cinturones de seguridad.
- ✓ Comunicarse con los pasajeros a través de megafonía.
- ✓ Hacer demostraciones de salidas de emergencia, chalecos salvavidas y máscaras de oxígeno.
- ✓ Chequear periódicamente los lavabos para prevenir incendios.
- ✓ Cerciorarse de que el pasaje sigue las indicaciones de seguridad.
- ✓ Servir bebidas y comidas.
- ✓ Atender las consultas de los pasajeros.

En situaciones de emergencia, los TC son los responsables de que pasajeros y tripulantes sean evacuados del avión de la manera más rápida y segura posible.

Esto implica abrir las salidas, ayudar a usar los equipos de salvamento, instruir al pasaje sobre cómo prepararse para un aterrizaje forzoso, combatir posibles incendios, entre otros acontecimientos. Los TC se encargan también de proporcionar primeros auxilios en caso de accidente o indisposición (Aeronáutica civil, 2013).

### **Qué formación necesita**

Para ejercer esta profesión es necesario obtener el certificado de TC, que expide la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) a quienes superan un curso básico de TC aprobado por esa Dirección General.

Los cursos pueden seguirse en centros de formación autorizados por la DGAC o en las propias compañías aéreas. Éstas también tramitan la licencia de vuelo del tripulante y le dotan de habilitaciones tipo, cada una de las cuales acredita que el TC conoce las características de un modelo de avión concreto.

Las materias del curso básico de TC son:

- ✓ Legislación Aeronáutica del Perú y de la OACI
- ✓ Reglamento del Aire
- ✓ Meteorología básica y aerodinámica básica
- ✓ Medicina aeroespacial
- ✓ Relaciones humanas
- ✓ Inglés técnico y comercial, nivel intermedio
- ✓ Primeros Auxilios
- ✓ Supervivencia en mar y tierra

Luego está el adoctrinamiento del manual general de operaciones (MGO) de la aerolínea (RAP 63.65), en materias como:

- ✓ Políticas de la empresa
- ✓ Factores Humanos
- ✓ Deberes y responsabilidad del TC
- ✓ Autoridad del piloto
- ✓ Política de pasajeros, carga y mercancías peligrosas
- ✓ Políticas de Prevención de Accidente (PREVAC)
- ✓ Seguridad de la aviación (AVSEC)
- ✓ Documentos abordó

También tiene que tener conocimientos de los procedimientos de la aerolínea para cada tipo de aeronave, tales como:

- ✓ Uso de equipos de primeros auxilios
- ✓ Procedimientos de emergencia
- ✓ Procedimiento de evacuación

- ✓ Familiarización con los equipos de emergencia (según RAP's 121.417 y 135.331)
- ✓ Amerizaje (ditching)

Los TC han de tener una presencia adecuada (en Europa por ejemplo, en la compañía Iberia las estaturas mínimas son 1,65 para mujeres y 1,78 para hombres) y superar pruebas físicas de natación, evacuación, rescate, extinción de incendios. A modo de ejemplo, en una de las últimas convocatorias de Iberia se exigía nadar 100 metros en 2 minutos y 30 segundos como máximo.

El inglés oral y escrito es, como no, imprescindible, y el conocimiento de otros idiomas tiene un gran valor en el proceso de selección (LAP, 2013).

### **Qué perspectivas laborales tiene**

Utilizando ejemplos de los estándares más altos como los que exige la Unión Europea podemos mencionar que los TC acreditados por la Dirección General de Aviación Civil del Ministerio de Fomento pueden trabajar en compañías aéreas españolas y en compañías aéreas de toda la Unión Europea.

Iberia es el mayor empleador del sector, con una plantilla de TC que actualmente roza los 5.000 profesionales. La compañía realiza contrataciones eventuales de manera periódica e incrementos puntuales de plantilla a través de la bolsa de trabajo de su web [www.iberia.es](http://www.iberia.es).

El resto de líneas aéreas -Air Europa, Spanair, Air Nostrum, Futura, LTE Volar Airways, Iberworld...- tienen menor capacidad de contratación que la primera línea aérea española, pero también abren puntualmente procesos de selección de TC.

## **2.2.9. TRIPULANTE DE CABINA, RESPONSABLE DE CALIDAD Y OPERADOR DE CÁMARA, PERFILES MÁS BUSCADOS EN 2013**

### **SEGÚN ADECCO. MADRID, 2 (EUROPA PRESS)**

Los perfiles laborales más demandados en 2013 serán los de tripulante de cabina de pasajeros, responsable de calidad en empresas de alimentación y operador de cámara, según el último informe 'Los + buscados', que elabora la empresa de trabajo temporal Adecco.

A estos puestos les siguen el de operario especialista de automoción, comercial de caja, ingeniero para el extranjero, gestor de recobros, promotor, operario especialista en el sector farmacéutico, camarero de pisos, carretillero, profesional del Business Intelligence y el asistente de dirección.

Según Adecco, se trata de perfiles que suponen una opción real para encontrar trabajo ya sea para personas con o sin experiencia en ellos. "Son trabajos que podrían absorber a parados de ámbitos como el de la construcción o los servicios, permitiéndoles incluso un cambio de orientación en su carrera profesional", añade.

Así, el puesto de tripulante de cabina de pasajeros está siendo y será, según el informe, muy demandado este año. Este puesto, que consiste básicamente en garantizar la seguridad de los pasajeros a bordo del avión, así como su confort y la calidad del servicio, cuenta con una remuneración media de entre 14.000 y 24.000 euros brutos anuales (LAP, 2013).

Por su parte, los responsables de calidad en el sector de la alimentación, encargados de que las empresas superen los procesos de certificación pertinentes, cobran entre 25.000 y

35.000 euros. Finalmente, los operadores de cámara tienen un sueldo de entre 18.000 y 24.000 euros anuales brutos.

#### **2.2.10. OBLIGACIONES COMUNES DE LOS TRIPULANTES DE CABINA EN CASO DE UNA EMERGENCIA.**

La Autoridad Aeronáutica determina un mínimo de TC para cada avión, a fin de lograr en operación conjunta con toda la tripulación, las funciones necesarias en caso de emergencia o de una situación que requiera una evacuación segura (Aeronáutica, 2013).

##### ***FASES DEL VUELO***

- ✓ Pre – Embarque
- ✓ Embarque
- ✓ Desembarque.

Pre- embarque; donde se revisa el equipo de emergencia de todo el avión, que este operativo y óptimo para poder realizar el vuelo, esta fase se denomina chequeo pre vuelo. Cada TC es responsable de un sector; dependiendo del tipo de material (Fuerza Aérea del Perú, 2015).

Embarque; donde se recibe al pasajero con calidez y amabilidad, El vuelo, se interactúa con el pasajero, se entrega el servicio y donde se está alerta ante cualquier comportamiento, reacción de los pasajeros (deprimidos, problemas con el alcohol, disruptivos, enfermos, entre otros);

Desembarque, donde se realiza la despedida del pasajero invitándolo a regresar.

Es muy importante resaltar todas las funciones de un TC, ya que para muchas personas su función es mantenerse en un avión para atender al pasajero, y sin imaginarse que un TC está debidamente entrenado para proteger sus vidas y salvarlas de ser necesario.

Existen Zonas de Responsabilidad, sectores en que se han dividido conceptualmente la cabina del avión para asignar responsabilidades de seguridad, control y vigilancia a cada Tripulante de Cabina según su ubicación. El TC ejecuta funciones específicas dentro de su zona en aéreas LH, RH, FWD, AFT, según lo indicado en cada avión.

Los TC conocen su programa de trabajo días de vuelo, días de turno y días libres con un mes de antelación. Una jornada normal comienza con una reunión de la tripulación, la cual se denomina Briefing, en la que el jefe de cabina reparte entre los TC las zonas de responsabilidad. En ellas se detalla qué parte del avión queda a cargo de cada tripulante y qué equipos de emergencia debe revisar.

#### **2.2.11. PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS UTILIZADOS POR LAN PARA ASEGURAR EL BIENESTAR FÍSICO Y EMOCIONAL DE LOS PASAJEROS.**

Existe un manual que tiene por objeto complementar los cursos iniciales y de reentrenamiento de los TC. La información contenida por el refleja los procedimientos de emergencias generales y regulaciones de seguridad de la empresa, permitiendo al tripulante cumplir con sus funciones con el más alto grado de seguridad, compatibles con las operaciones de la empresa. Los Tripulantes de cabina serán capaces de desempeñar las funciones relacionadas con la seguridad, de

conformidad con la reglamentación aeronáutica vigente y con los procedimientos operacionales estándares aprobados por la empresa (Aeronáutica Civil, 2013).

La industria aeronáutica está permanentemente sujeta a cambios, por lo que este manual debe ser revisado constantemente. Es responsabilidad de cada TC, leerlo, mantenerse actualizado y estar familiarizado con sus contenidos. Hay un capítulo de este manual que corresponde a la parte aprobada por la Autoridad Aeronáutica para ser portado en cada vuelo. Contiene una referencia rápida a las políticas, procedimientos e información relevante para la ejecución de las funciones de los TC, en concordancia con las leyes y regulaciones aeronáuticas y los estándares definidos por la empresa.

En toda circunstancia, es necesario el estricto cumplimiento de las normas, regulaciones y procedimientos contenidos con el manual, como también las dictadas por la Autoridad Aeronáutica. Aun cuando el manual está elaborado sobre la base de la reglamentación vigente, un TC podrá apartarse de estas normas, reglamentos y procedimientos, solo en casos de emergencia y siempre sujeto a su buen juicio y criterio (Fuerza Aérea del Perú, 2015).

Los TC están capacitados para tomar las medidas correctivas y preventivas necesarias, que permita garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad y calidad.

Un TC esta eficazmente entrenado para mantener a sus pasajeros seguros, tranquilos y confiables en cualquiera de sus vuelos. Demostrando su profesionalismo en todas las fases de sus vuelos.

## **2.2.12. REQUISITOS DE SEGURIDAD PARA LOS TRIPULANTES DE CABINA**

La propuesta final, se realizó de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación bibliográfica y de campo. El proceso recoge criterios valiosos de las personas entrevistadas, información depurada de elementos conceptuales y científicos obtenidos a través de la investigación bibliográfica y hemerográfica; así como, de datos obtenidos a través del INTERNET y una serie de criterios aplicables al verdadero papel que debe asumir un tripulante de cabina durante el tiempo de permanencia en el avión (Aeronáutica Civil, 2013).

El proceso en su estructura consta de dos partes: La primera teórica que trata de ubicar al lector en antecedentes y criterios de expertos y personas que han desarrollado experticia en el campo de atención de un tripulante de cabina, a los pasajeros durante el tiempo que dura un vuelo.

Nuestros tripulantes son responsables de garantizar satisfacción a nuestros clientes en cada vuelo de Copa Airlines, siguiendo en todo momento medidas de seguridad con profesionalismo y amabilidad.

La carrera de Tripulante de Cabina ofrece la oportunidad de obtener experiencias enriquecedoras y retos profesionales en un ambiente dinámico y multicultural.

### **Requisitos**

- ✓ Excelente disposición de servicio
- ✓ Ser mayor de edad
- ✓ Panameño o extranjero con permiso de trabajo (bajo la condición de "casado con nacional" o "indefinido")

- ✓ Bilingüe: español – inglés
- ✓ Buena presencia
- ✓ Peso acorde a estatura
- ✓ Saber nadar
- ✓ Cumplir nuestro programa de entrenamiento (Perú 21, 2015).

### **Proceso de selección**

Copa Airlines realiza un proceso de selección con el propósito de identificar y conocer a fondo los intereses de cada candidato, sus conocimientos, destrezas, su orientación y disposición de servicio, a fin de determinar si el candidato posee el perfil de Tripulante de Cabina (Perú 21, 2015).

Como parte del reclutamiento y selección de nuestras tripulaciones realizamos un proceso que involucra las siguientes fases:

- ✓ Entrevistas técnicas y con Recursos Humanos
- ✓ Evaluación de inglés
- ✓ Evaluación de nado
- ✓ Programa de entrenamiento

A medida que se avanza el proceso de selección, y de acuerdo a los resultados obtenidos por cada candidato, la empresa comunica individualmente a éste si pasa a la siguiente fase del proceso de selección (Aeronáutica Civil, 2013).

### **2.2.13. DESEMPEÑO LABORAL**

Cabe indicar que el rendimiento es una proporción entre un resultado obtenido y los medios utilizados. Se trata del producto o la utilidad que rinde alguien o algo. Aplicado a una persona, la expresión también denota al cansancio o a la falta de fuerzas. En el ámbito de las empresas o instituciones, la noción de rendimiento indica el resultado que se obtiene por cada unidad

que realiza una actividad, ya sea un único individuo, un departamento o una oficina.

Se debe destacar que el concepto de rendimiento se halla conectado al de efectividad o de eficiencia. La efectividad mensura la capacidad de alcanzar una consecuencia deseada. La eficiencia, por su parte, denota a la capacidad de lograr tal consecuencia con la menor cantidad de recursos posibles. Con Podemos señalar que la definición científica de trabajo, respecto a la naturaleza del mismo, tiene origen en las ciencias físicas, en las cuales se hace referencia a la conversión de energía potencial en energía cinética o de movimiento.

En esta perspectiva física se considera trabajo el movimiento contra una fuerza o la aceleración de un cuerpo. Esta conceptualización de las ciencias físicas no es extrapolable al caso del trabajo humano, entre otras, por las siguientes razones:

- a) Varias formas del trabajo humano no involucran mayor esfuerzo físico.
- b) La inmensa complejidad de la conducta humana, la que no puede ser explicada solo en términos de cambios neurológicos y fisiológicos, sino también en términos de índole sociológica y psicológica.

Ghiselli (2006) señala al respecto que en principio, el trabajo humano puede definirse como el ejercicio de procesos mentales y psicológicos en la realización de algún objetivo, como alguna actividad productiva. Esta definición resulta mucho menos exacta que, la definición física del trabajo, pero dado que el comportamiento humano es tan complejo, no es posible dar una más exacta.

Gilmer (2005), complementa esta definición al considerar que el trabajo es, en esencia, el uso de los procesos mentales y

fisiológicos con miras a un objetivo. El objetivo perseguido puede ser extrínseco, intrínseco, o ambas cosas a la vez. El objetivo puede consistir en levantar un muro de ladrillos, en tomar una importante decisión empresarial, en vender una póliza de seguro, en participar a una conferencia, etc.

Con una finalidad netamente descriptiva, es posible clasificar el trabajo humano en trabajo corporal y trabajo mental, haciendo hincapié en que el trabajo humano, cualquiera sea su forma, involucra la intervención -en mayor o menor medida- del sistema fisiológico del organismo y que toda actividad puede ser diferenciada según el grado en el cual interviene en ella un proceso mental más elevado.

El trabajo mental podemos conectarlo a aquellos tipos de actividades en los que el pensar, recordar, juzgar, etc. son los elementos preponderantes. El trabajo físico podemos referirlo a aquellas en las cuales la coordinación, la rapidez, y la intensidad de las reacciones musculares conforman la primera ocupación del individuo. Es necesario precisar que la moderna administración distingue claramente, con relación al rendimiento laboral, entre productividad, eficiencia, y efectividad organizacional.

La eficiencia, en términos generales, es la relación entre la producción y la energía consumida en ella. Por ejemplo, si dos colaboradores consumen una misma cantidad de energía ejecutando un trabajo, pero el primero produce la mitad que el segundo, se dice entonces que es menos eficiente el primero.

Por su parte, la productividad viene a ser el rendimiento, en cantidad y calidad, producido por un trabajador en cierta unidad de tiempo. El rendimiento es la eficiencia de los trabajadores, mensurada en volúmenes satisfactorios de producción, por empleado,- por hora/hombre, por jornada trabajo/hombre.

Finalmente, Schein (2006) conceptualiza la efectividad organizacional como el progreso, medido en términos de costo, rapidez, y simplicidad, para alcanzar las metas organizacionales propuestas.

Actualmente, se considera que la variable "productividad" es una forma de efectividad organizacional. Por tanto, el desempeño de la gente en las organizaciones puede considerarse como la expresión del logro de los objetivos de la institución, y la predicción de la productividad del colaborador, tanto como los factores que en esta intervienen, contribuyen de forma decisiva al entendimiento del comportamiento humano. Los estudios efectuados han explotado la relación que existe entre la productividad y varios factores, empleando muchos enfoques que incluyen los sistemas de supervisión, la moral, la cohesión del grupo, la satisfacción en el trabajo (Georgopulos, 2004).

Es de mencionar que se ha establecido en modo claro que la productividad es el resultado de la intervención de un gran número de factores, tanto individuales (el trabajador), como situacionales (índole de la tarea, la empresa); tanto subjetivos (ambiente laboral, motivaciones, etc.) como objetivos (salarios, condiciones materiales, etc.). Entre los principales factores individuales pueden ser considerados:

- 1) Factores físicos del trabajador: destreza, coordinación motriz, fuerza, limitaciones físicas, resistencia.
- 2) Factores de entrenamiento: experiencia laboral, instrucción, adiestramiento, capacitación, etc.
- 3) Factores psicológicos: aptitudes, agudeza sensorial, habilidades, nivel intelectual, capacidad de aprendizaje, satisfacción laboral, personalidad, motivación, moral, etc. (Georgopulos, 2004).

Además, existen otros factores situacionales de no menor importancia:

- 1) Factores vinculados con la naturaleza de la tarea: menor o mayor complejidad, entrenamiento, tedio, grado de dificultad, fatiga, descanso, iluminación, ventilación, ruidos.
- 2) Factores vinculados con la empresa: promociones, sueldos, tipo de supervisión, remuneración, incentivos, etc. (Georgopoulos, 2004).

En la actualidad, los estudiosos concentran su atención en tres aspectos, que consideran, son los principales para el rendimiento laboral. Estos son: habilidades motoras y perceptuales, conducta de procesamiento de la información y conducta de vigilancia o atención. El campo de las habilidades motoras va desde el análisis de la conducta en labores sencillas de manipulación y destreza hasta modos complejos de coordinación y habilidad. El campo de la conducta de procesamiento de la información denota a la capacidad para asimilar y luego utilizar la información que recibe. La conducta de vigilancia se vincula a la habilidad del trabajador para mantener la concentración y atención, vale decir, para mantener una actitud de vigilia ante situaciones de diferente tipo.

### **Evaluación del rendimiento**

Un elemento fundamental que debe indagarse es el que atañe a la evaluación del rendimiento laboral. El procedimiento para evaluar al personal generalmente se conoce como "evaluación del desempeño", aunque también es habitual denominarlo "calificación de la eficiencia", "calificación del desempeño", "evaluación de méritos".

Conforme a Tiffin (1998), la evaluación del desempeño es lo que llamamos calificación de méritos, y consiste en la ponderación

sistemática de la capacidad de un colaborador hecha por su supervisor o por alguna otra persona debidamente autorizada y que conozca cabalmente el trabajo a considerar.

La evaluación del desempeño constituye, entonces, el proceso con el cual se estima el rendimiento global del trabajador. La mayor parte procura obtener una retroalimentación sobre el modo en que cumple sus labores y los sujetos que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben ponderar el desempeño individual para luego decidir las acciones a tomar. Las evaluaciones informales, basadas en el trabajo cotidiano, si bien necesarias, son insuficientes. Contando con un sistema sistemático y formal de retroalimentación, la unidad de personal puede identificar a los colaboradores que cumplen o exceden las expectativas y a quienes no lo hacen. Asimismo, ayuda a evaluar los procedimientos de selección, reclutamiento, y orientación. Hasta las decisiones sobre compensaciones, promociones internas, y otras más del área de personal necesitan de la información sistemática y bien documentada disponible sobre el colaborador. Además de contribuir al desempeño, muchas organizaciones utilizan esta información para establecer las retribuciones que otorgan.

La retroalimentación que proporciona una objetiva evaluación del rendimiento puede contribuir en mucho a la motivación y al aumento del desempeño propio, así como al mejoramiento de las relaciones entre autoridades y subordinados, lo que repercute en una mayor eficiencia en el funcionamiento de la institución. La evaluación puede ser, entonces, un elemento motivador que lleve a la biblioteca al conseguimiento de las metas establecidas.

Entre las principales ventajas, según Hodgetts (2007), que aporta la evaluación del desempeño pueden señalarse las siguientes:

- 1) Mejora el rendimiento laboral, gracias a la retroalimentación.
- 2) Políticas de compensación: puede contribuir a determinar a quiénes es justo otorgar aumentos.
- 3) Decisiones de ubicación: las transferencias, promociones, y separaciones se justifican en el desempeño anterior o en el previsto.
- 4) Necesidades de desarrollo y capacitación: el desempeño insuficiente puede denotar la necesidad de volver a dar capacitación, o un no aprovechado potencial.
- 5) Planeación y desarrollo de la carrera profesional: orienta las decisiones con relación a específicas posibilidades profesionales.
- 6) Imprecisión de la información: el insuficiente desempeño puede comportar errores en la información sobre los planes de recursos humanos, el análisis de puesto, o cualquier otro campo del sistema de información de la unidad de personal.
- 7) Errores en el diseño del puesto: el insuficiente desempeño puede indicar errores en la conceptualización del puesto.
- 8) Desafíos externos: El desempeño se ve influido por factores externos como finanzas, la familia, salud, etc., que pueden ser reconocidos en las evaluaciones.

Con referencia a los aspectos que se consideran en la evaluación del trabajador se considera, básicamente, los siguientes (Hodgetts, 2007):

- La producción del trabajador. Los servicios proporcionados o la cantidad de productos elaborados son un indicador bastante objetivo de la productividad. Tal criterio se usa generalmente en trabajos físicos o rutinarios.

- El comportamiento laboral del trabajador. Es, muy a menudo, conveniente obtener información sobre el desempeño laboral del trabajador informándose sobre su conducta; es decir, conociendo sus rotaciones, ausencias, accidentes, tardanzas, quejas, etc.
- Opiniones y juicios sobre el trabajador. Otro modo de determinar el rendimiento del trabajador es obteniendo opiniones y juicios que sobre su comportamiento laboral tienen las personas vinculadas a este ocupacionalmente. De este modo se pueden conocer opiniones sobre sus compañeros de igual rango, sus superiores, sus subordinados.

Cabe resaltar que en la presente investigación se apeló a este último criterio, pues, por limitaciones de tiempo y recursos se utilizó una evaluación vertical o también conocida como evaluación de 90°. Para Varela (2011), esta es un instrumento que sirve para estudiar a un individuo o una situación laboral en relación con los individuos que se encuentran dentro de un grado superior en comparación a uno inferior. Se conjuntan objetivos y competencias. Esta evaluación no es comúnmente utilizada por las compañías, no produce una valoración representativa pero sí se le vincula más con los valores relativos y de conducta de un empleador.

Sabiendo que este tipo de evaluación no es muy utilizada, para nosotros fue la evaluación que más se acomodó a la información y al tiempo que se disponía en relación a la variable Desempeño Laboral. Además, considerando que el manual de funciones de la unidad administrativa no se encontraba debidamente actualizado, otro tipo de evaluación más sofisticado y “objetivo”, como alguno basado en indicadores de eficacia, no habría reflejado la realidad de la situación laboral.

#### **2.2.14. CALIDAD**

La calidad es el conjunto de funciones, particularidades o conductas de un servicio brindado o de un bien producido, que les hace competentes de satisfacer las necesidades de los consumidores; en otras palabras es la carencia de errores de un bien o un servicio.

La calidad puede ser un concepto relativo; ya que depende de la apreciación o punto de vista que puede tener cada usuario sobre el producto o servicio brindado.

Consideramos que la definición de calidad, antes mencionada, es extensa y completa; debido a que, nos deja realizar un estudio posterior de su contenido. Según Donabedian (1996), de la definición de calidad se desprenden tres conceptos relevantes para esta investigación:

El primer concepto es que calidad es el “conjunto de funciones, particularidades o conductas de un servicio brindado o de un bien producido”. No existe calidad que se pueda calcular únicamente por la apreciación o el estudio de alguna de las partes constitutivas del servicio brindado. La evaluación se realiza de forma integral: calificando “todas las particularidades, funciones o conductas”.

El segundo concepto es que “se considera un bien o un servicio con calidad cuando llega a su objetivo, el cual es satisfacer las necesidades de los usuarios”. Si no se logra el objetivo, entonces se dice que no son de calidad.

Al consumidor no le interesa lo que el profesional de la salud sepa, piense o de lo que esté convencido, tampoco le importará los resultados médicos que obtenga del tratamiento recomendado, ni si el profesional de la salud cree que creer

trabajó calificadamente; si no satisfizo sus necesidades como paciente, no lo volverá a buscar.

El tercero es que la calidad es un concepto relativo porque lo que para un individuo es bueno para otro puede ser considerado como malo. El nivel de demanda dependerá de un conjunto de hechos principalmente los de orden cultural, social y económico. En el rubro de salud se sabe que las individuos de bajo nivel socioeconómico se resignan con ser atendidos por el profesional, sin importarles si tienen que esperar largos periodos para ser atendidos a diferencia de individuos de otro nivel socioeconómico más elevado que están acostumbradas a otro tipo de atención por lo que exigen más. El concepto de calidad para ambos tipos de personas de personas de clases sociales, es simplemente diferente.

Continuando con Donabedian (1996), existen dos criterios para percibir el grado de calidad:

- Calidad técnica: se refiere a la realización de todos los requerimientos imprescindibles que se realizan a mano de lo científico, o sea con la realización de todas las reglas de atención que se han estudiado desde el punto de vista técnico-científica.
- Calidad funcional: esta es conocida como la forma en cómo es prestado el servicio al consumidor y cómo este siente que es atendido.

En cuanto al reconocimiento de la calidad funcional en salud, las cosas las vemos un poco difusas porque aún no se han establecido las medidas en las que nos podríamos basar para evaluar si el servicio ha cumplido adecuadamente con los estándares de calidad funcional o relativa,

Cuando hablamos de subjetividad o relatividad, medir el grado de calidad percibido por un usuario es más difícil, a menos que se hallen medios para ello. Por ejemplo, hacer Encuestas de Satisfacción a los usuarios es una forma de conseguirlo.

Asignar otra descripción de calidad será muy útil para el presente trabajo: “Se trata de satisfacer o superar las expectativas de forma coherente. En otras palabras, es calificar un hecho frente a una alusión o contexto, seguida de calificaciones metodológicas. Siempre demanda un estándar elemental de alusión y un Indicador para comprobar si ese estándar fue logrado o no”.

Esta definición nos ratifica que no todos los individuos tienen las mismas demandas sobre la calidad y al mismo tiempo filtra muchas definiciones. Lo cual nos lleva a determinar que es necesario ejecutar una equiparación para luego realizar opiniones. Creemos que es muy complicado que no haya en las profesiones médicas, estándares de alusión para evaluar a nuestros servicios de que disponen de calidad. Si la calidad es relativa para los usuarios, lo será también para los profesionales de salud.

La calidad es uno de los componentes decisivos en que se basa la modificación y mejoramiento de los sistemas actuales. El análisis de la calidad en la asistencia médica, por ejemplo, trata de distintos abordajes porque existen diferentes significados para los pacientes, profesionales y gestores. La calidad de los servicios será el producto de las políticas salutíferas de realizar bien lo correcto y de la figura del ordenamiento que perciben los prestadores y receptores de las atenciones.

El nivel en el cual los servicios prestados al usuario aumentan la posibilidad de lograr el mayor provecho alcanzable apreciadas la magnitud técnica y la interpersonal de la atención, y aminoran la

posibilidad de agudeza de consecuencias no ansiados en el entorno personal y en el de la población asociada.

La definición de calidad posee varias intervenciones:

- a) Un cumplimiento institucional y/o individual de calidad significa la mejor relación que pueda existir en el arqueo entre utilidades, valores y peligros, relacionado con la tradicional definición sobre de la calidad.
- b) Los principios y parámetros en los que se ejecuten las evaluaciones de la calidad tendrán como punto de partida las necesidades y expectativas del usuario.

Continuando con Donadebian (1996), calidad significa cubrir por completo las expectativas de los que más necesitan el servicio al mínimo costo posible para la institución, dentro de los márgenes establecidos. Además, necesita parámetros profesionales. Como por ejemplo, el agrado del usuario y ofertante, la utilización eficiente de medios y disminución de peligros, el alto nivel de agrado del usuario. Todo ello compromete a todos y va unido a una clase de diligencia.

Con la calidad se obtiene mejores productos a menor costo, se incrementa beneficios y la empresa se transforma en una entidad superior.

### 2.3. DEFINICION DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **ACCIDENTE DE LAS AERONAVES.** Es todo suceso relacionado con la utilización de éstas, que ocurre dentro del período comprendido entre el momento en que una persona efectúa la operación de embarque con intención de realizar un vuelo y el momento en que todas las personas han efectuado la operación de desembarque, durante el cual:

- ✓ Cualquier persona sufre lesiones mortales o graves.
  - ✓ La aeronave sufre daños o roturas estructurales.
  - ✓ La aeronave desaparece o es totalmente inaccesible.
- **ACTUACIÓN HUMANA.** Capacidades y limitaciones humanas que repercuten en la seguridad y eficiencia de las operaciones aeronáuticas.
  - **AERÓDROMO.** Es toda área delimitada, terrestre o acuática habilitada por la autoridad aeronáutica y destinada a la llegada, salida y maniobra de aeronaves en la superficie.
  - **AERONAVE.** Es todo vehículo apto para el traslado de personas o cosas, y destinado a desplazarse en el espacio aéreo, en el que se sustenta por reacciones del aire con independencia del suelo.
  - **AEROPUERTO.** Aeródromo público que se encuentra habilitado para la salida y llegada de aeronaves en vuelos nacionales e internacionales.
  - **AEROVÍA.** Área de control o parte de ella dispuesta en forma de corredor.
  - **AMARAJE o AMERIZAJE FORZOSO.** Descenso forzado de una aeronave en el agua.
  - **APROXIMACIÓN.** Procedimiento de acercamiento de un avión a una pista. Existen distintos tipos de aproximación: directa, circular, final, visual, dependientes, independientes.
  - **ARÉA DE ATERRIZAJE.** Parte del área de movimiento destinada al aterrizaje o despegue de aeronaves.
  - **ARÉA DE CONTROL (CTA).** Espacio aéreo controlado que se extiende hacia arriba desde un límite especificado sobre el terreno.
  - **ARÉA DE CONTROL TERMINAL (TMA).** Área de control establecida generalmente en la confluencia de rutas ATS en las inmediaciones de uno o más aeródromos principales.
  - **ARÉA DE MANIOBRAS.** Parte del aeródromo que debe usarse para el despegue, el aterrizaje y rodaje de aeronaves, excluyendo las plataformas.

- **ARÉA DE MOVIMIENTO.** Parte del aeródromo que ha de utilizarse para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves, integrada por el área de maniobras y las plataformas.
- **ARMA.** Todo elemento u objeto que esté hecho o puede ser utilizado para el ataque o la defensa, tales como: armas de fuego, arma blanca, gases, de choque eléctrico, punzante, con filo o contundente, entre las que se pueden incluir porras, hachas, entre otros.
- **AUTORIDAD AERONÁUTICA** La Dirección General de Aeronáutica Civil de cada país.
- **AUTORIDAD AERONÁUTICA EXTRANJERA.** Autoridad de un Estado miembro de la OACI que entre otras funciones, efectúa la certificación y fiscalización de la aeronavegabilidad de las aeronaves.
- **AUTORIDAD AEROPORTUARIA.** La autoridad apropiada designada por el Director General de Aeronáutica Civil, responsable de la administración del aeródromo.
- **AUTORIZACIÓN DEL CONTROL DE TRÁNSITO AEREO.** Autorización para que una aeronave proceda en condiciones especificadas por una dependencia de control de tránsito aéreo.
- **AUTORIZACIÓN TÉCNICA OPERATIVA (ATO).** Permiso que otorga la Dirección General de Aeronáutica Civil a la empresa aérea que acredite cumplir con los requisitos operativos, técnicos y administrativos para efectuar servicios de transporte aéreos, sean de cabotaje o internacional y toda otra clase de servicio de aeronavegación comercial.
- **AVIÓN (AEROPLANO).** Aerodino propulsado por motor, que debe su sustentación en vuelo principalmente a reacciones aerodinámicas ejercidas sobre superficies que permanecen fijas en determinadas condiciones de vuelo.
- **AVIÓNICA.** Expresión que designa todo dispositivo electrónico y su parte eléctrica utilizado a bordo de las aeronaves, incluyendo las

instalaciones de radio, los mandos de vuelo automáticos y los sistemas de instrumentos.

- **BALIZA.** Objeto expuesto sobre el nivel del terreno para indicar un obstáculo o trazar un límite.
- **BOLETÍN METEOROLÓGICO.** Texto que contiene información meteorológica precedida de un encabezamiento adecuado.
- **BULTO.** El producto final de la operación de empacado, que comprende el embalaje en sí y su contenido preparado en forma idónea para el transporte.
- **CALIDAD.** Todas las características de una entidad que se refieren a su capacidad para satisfacer necesidades establecidas e implícitas.
- **CARTA AERONÁUTICA.** Representación de una porción de la tierra, su relieve y construcciones, diseñada especialmente para satisfacer los requisitos de la navegación aérea.
- **CENTRO DE COMUNICACIONES.** Estación Fija Aeronáutica que retransmite tráfico de telecomunicaciones de otras (o a otras) estaciones fijas aeronáuticas conectadas directamente con ella.
- **CENTRO DE CONTROL DE AREA (ACC).** Dependencia establecida para facilitar servicio de control de tránsito aéreo a los vuelos controlados en las áreas de control bajo su jurisdicción.
- **CENTRO DE MANTENIMIENTO.** Organismo tal como maestranza, taller, centro de reparación, laboratorio, entre otros. Aprobado por la DGAC, para efectuar trabajos técnicos en material aeronáutico o parte del mismo.
- **CERTIFICADO DE AERONAVEGABILIDAD.** Documento público de carácter técnico, mediante el cual la autoridad aeronáutica competente o extranjera acredita, que a la fecha de su otorgamiento la aeronave que dicho certificado respalda, está apta para su utilización en las condiciones asociadas a su categoría y clasificación y de acuerdo a las limitaciones establecidas en su certificado de tipo.

- **CERTIFICADO DE EXPLOTADOR DE SERVICIOS AÉREOS (ATO). (AOC)** Documento con el cual se autoriza a una empresa aérea a realizar determinadas operaciones de transporte aéreo comercial o trabajos aéreos.
- **CERTIFICADO DE PRODUCCIÓN.** Documento mediante el cual la autoridad aeronáutica competente, acredita que a la fecha de su otorgamiento la persona titular de un Certificado Tipo o Certificado Tipo Suplementario para un producto aeronáutico, está apta para duplicar y fabricar en serie dicho producto.
- **CIRCULAR AERONÁUTICA (DAC).** Publicación de la Dirección General de Aeronáutica Civil que instruye, informa o clarifica respecto de materias relativas a la seguridad del vuelo u otros asuntos de carácter operativo, técnico o administrativo dirigido a los usuarios y a los organismos en los que la Dirección General tenga injerencia.
- **CIRCULAR DE INFORMACIÓN AERONÁUTICA (AIC).** Aviso que contiene información que no requiera la iniciación de un NOTAM ni la inclusión en las AIP, pero relacionada con la seguridad de vuelo, la navegación aérea, o asuntos de carácter técnico, administrativo o legislativo.
- **CLASES DE ESPACIO AÉREO DE LOS SERVICIOS DE TRÁNSITO AÉREO.** Partes del espacio aéreo de dimensiones definidas designadas alfabéticamente, dentro de las cuales pueden realizarse tipos de vuelos.
- **COBERTURA.** La cobertura proporcionada por un sistema de radionavegación es el área de la superficie o el volumen del espacio en los que las señales son adecuadas para que los usuarios puedan determinar la posición con un nivel especificado de exactitud.
- **CONTROLADOR DE TRÁNSITO AÉREO HABILITADO.** Persona especializada en control de tránsito aéreo, titular de licencia y de habilitaciones válidas, apropiadas para el ejercicio de sus atribuciones.

- **COOPERACIÓN DE LA TRIPULACIÓN (CRM).** Actuación de los miembros de la tripulación como un equipo que coopera bajo la dirección del piloto al mando.
- **COPILOTO.** Piloto titular de una licencia y habilitación correspondientes, que presta servicio de pilotaje sin estar al mando de una aeronave.
- **CREDENCIAL.** Documento otorgado por la Autoridad Aeronáutica, a quienes requieren autorización para tener acceso a los Aeropuertos y Aeródromos o a cualquiera otra parte restringida de los mismos.
- **DIRECCIÓN DE AERONAVE.** Combinación única de 24 bits disponible para su asignación a una aeronave para fines de comunicaciones aeroterrestres, navegación y vigilancia.
- **DISPENSA.** Toda autorización de la autoridad aeronáutica competente que exime de lo previsto en alguna disposición
- **DISPONIBILIDAD.** La disponibilidad es la capacidad del sistema total de desempeñar su función al comienzo de la operación prevista.
- **DOCUMENTACIÓN DE VUELO.** Documentos escritos o impresos, incluyendo mapas o formularios, que contienen información meteorológica para un vuelo.
- **ELEVACIÓN.** Distancia vertical entre un punto o un nivel de la superficie de la tierra, o unido a ella, y el nivel medio del mar.
- **ELEVACIÓN DE AERÓDROMO.** La elevación del punto más alto del área de aterrizaje.
- **EMBALAJES.** Los receptáculos y demás componentes o materiales necesarios para que el receptáculo sea idóneo a su función de contención y permita satisfacer las condiciones de embalaje previstas en el presente Reglamento.
- **EMPRESA AÉREA.** Persona, organismo o entidad que se dedica o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves.
- **EQUIPO DE SEGURIDAD.** Dispositivos de carácter especializado que se utilizan, individualmente o como parte de un sistema, en la

prevención o detección de actos de interferencia ilícita en la aviación civil y sus instalaciones y servicios.

- **ESPACIO AÉREO CONTROLADO.** Espacio aéreo de dimensiones definidas dentro del cual se facilita servicio de control de tránsito aéreo, de conformidad con la clasificación del espacio aéreo.
- **ESTACION AERONÁUTICA.** Estación terrestre del servicio móvil aeronáutico. En ciertos casos, la estación aeronáutica puede estar instalada, por ejemplo, abordo de un barco o de una plataforma sobre el mar.
- **ESTADO DE ORIGEN.** El Estado en cuyo territorio se cargó inicialmente la mercancía a bordo de alguna aeronave.
- **ESTADO DEL SUCESO.** Estado en cuyo territorio se produce el accidente o incidente
- **ESTADO DE LA EMPRESA AÉREA.** El Estado en que está ubicada la base principal de operaciones del explotador, entendiéndose por tal el Estado desde y/o hacia el cual se realizan la mayoría de las operaciones aéreas de la Empresa.
- **FACTORES HUMANOS (FH).** Campo multidisciplinario dedicado a la optimización del rendimiento humano y la reducción del error en las actividades aeronáuticas.
- **FASES DE OPERACIÓN.** Una fase de operación es un período de navegación con una performance de navegación requerida (RNP) constante.
- **FUSELAJE.** Parte de la aeronave que incluye los “booms”, las nacelas, las tapas, las vigas, las superficies aerodinámicas (incluyendo los rotores, pero excluyendo las hélices y las superficies de sustentación rotatorias).
- **GARANTÍA DE CALIDAD.** Todas las actividades planificadas y sistemáticas realizadas dentro del sistema de calidad que se ha demostrado que son necesarias para proporcionar una confianza adecuada de que la entidad cumplirá con los requisitos de calidad.

- **GRADO CELSIUS (C°).** Es el nombre especial con que se designa la unidad kelvin para utilizarla en la expresión de valores de temperatura Celsius.
- **GUÍA VECTORIAL RADAR.** El suministro a las aeronaves de guía para la navegación en forma de rumbos específicos basados en la observación de una presentación radar.
- **HABILITACIÓN.** Autorización asociada a una licencia e inscrita en ella, y de la cual forma parte, en la que se especifican condiciones especiales, atribuciones o restricciones referentes a dicha licencia.
- **HÉLICE.** Mecanismo usado para propulsar una aeronave, que tiene palas montadas a un eje, el cual rota y produce por su acción en el aire un empuje paralelo al eje longitudinal del avión.
- **HELICÓPTERO.** Aerodino que se mantiene en vuelo principalmente en virtud de la reacción del aire sobre uno o más rotores propulsados por motor que giran alrededor de ejes verticales o casi verticales.
- **HELIPUERTO.** Aeródromo o área definida sobre una estructura destinada a ser utilizada total o parcialmente para la llegada, la salida o el movimiento de superficie de los helicópteros.
- **INCERFA.** Palabra clave utilizada para designar una fase de incertidumbre.
- **INCIDENTE.** Todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave, que no llegue a ser accidente, que afecte o puede afectar la seguridad de las operaciones.
- **INCIDENTE IMPUTABLE A MERCANCIAS PELIGROSAS.** Toda ocurrencia atribuible al transporte aéreo de mercancías peligrosas y relacionadas que no constituye un accidente imputable y que no tiene que producirse necesariamente abordaje de alguna aeronave. También se considera incidente imputable a mercancías peligrosas, toda ocurrencia relacionada con el transporte de mercancías peligrosas que pueda haber puesto en peligro a la aeronave o a sus ocupantes.

- **INCOMPATIBLE.** Se describen así aquellas mercancías peligrosas que, de mezclarse, podrían generar, peligrosamente, calor o gases, o producir alguna sustancia corrosiva.
- **INDICADOR DE LUGAR.** Grupo de clave, de 4 letras, formulado de acuerdo las disposiciones prescritas por la OACI y asignado al lugar en que está situada una estación fija aeronáutica.
- **INFORME PRELIMINAR.** Comunicación usada para la pronta divulgación de los datos obtenidos durante las etapas iniciales de la investigación.
- **INSPECCIONES PERIODICAS.** Todas aquellas comprobaciones que se efectúan a intervalos de tiempo regulares o después de un cierto número de horas de funcionamiento.
- **INSTRUCTOR.** Persona autorizada por la autoridad aeronáutica para impartir la enseñanza y vigilar el aprendizaje de determinados conocimientos aeronáuticos o la adquisición de cierta pericia en el manejo de las aeronaves o del equipo relacionado con éstas.
- **INVESTIGACIÓN.** Proceso que comprende la reunión y el análisis de información, la obtención de conclusiones con el fin de determinar la causa del accidente o incidente, adoptar medidas tendientes a evitar su repetición y hacer efectiva la responsabilidad y/o recomendaciones de seguridad.
- **INVESTIGADOR.** Persona responsable que organiza, realiza y controla una investigación y que es nombrado por la Autoridad Aeronáutica Competente.
- **KELVIN (K°).** Es la unidad de temperatura termodinámica, que es la fracción 1/273,16 de la temperatura termodinámica del punto triple del agua.
- **LIBRO DE REGISTRO DE VUELO.** Libro personal de registro de vuelo, en que se consigna en forma cronológica el tiempo de vuelo de un titular de Licencia.
- **LICENCIA.** Documento oficial otorgado por la DGAC, que indica la especialidad aeronáutica del titular y las restricciones en caso de

haberlas y le otorga, la facultad para desempeñar las funciones propias de las habilitaciones expresamente consignadas en ella.

- **LÍMITE DE AUTORIZACIÓN.** Punto hasta el cual se concede a una aeronave una autorización del control de tránsito aéreo.
- **LÍNEA GEODESICA.** Línea que corresponde a la distancia más corta entre dos puntos cualesquiera de una superficie elipsoidal definida matemáticamente.
- **LISTA MAESTRA DE EQUIPO MÍNIMO (MMEL).** Lista establecida para un determinado tipo de aeronave por el organismo responsable del diseño del tipo de aeronave con aprobación del Estado de diseño, en que figuran elementos del equipo de uno o más de los que podría prescindirse al inicio de un vuelo. La MMEL puede estar asociada a condiciones de operación, limitaciones o procedimientos especiales.
- **MANTENIMIENTO.** Ejecución de los trabajos requeridos para asegurar el mantenimiento de la aeronavegabilidad de la aeronave, lo que incluye una o varias de las siguientes tareas; reacondicionamiento, inspección, reemplazo de piezas, rectificación de defectos e incorporación de una modificación o reparación.
- **MANUAL DE CONTROL DE MANTENIMIENTO.** Documento aceptable por la DGAC, que describe los procedimientos de la empresa aérea para garantizar que todo mantenimiento, programado o no, se realiza en sus aeronaves a su debido tiempo y de manera controlada y satisfactoria.
- **MANUAL DE OPERACIONES.** Manual que contiene procedimientos, instrucciones y orientación que permiten al personal encargado de operaciones desempeñar sus obligaciones.
- **MANUAL DE OPERACION DE LA AERONAVE.** Manual, aceptable para la DGAC, que contiene procedimientos, lista de verificación, limitaciones, información sobre la performance, detalles de los sistemas de la aeronave y otros textos pertinentes a las operaciones de las aeronaves. El manual de operación de la aeronave es parte del manual de operaciones

- **MANUAL DE VUELO DEL AVIÓN.** Manual relacionado con el certificado de aeronavegabilidad, que contiene limitaciones dentro de las cuales el avión debe considerarse Aero navegable, así como las instrucciones e información que necesitan los miembros de la tripulación de vuelo para la operación segura del avión.
- **MAPA DE ALTITUD.** Mapa meteorológico relativo a una superficie en altitud o capa determinadas de la atmósfera.
- **MAPA DE TIEMPO SIGNIFICATIVO.** Representación gráfica de la predicción de fenómeno que puedan afectar la aeronavegación, tales como turbulencia, engelamiento, nubosidad y otras. Este tipo de mapas se realiza en tres niveles: bajo, medio y alto.
- **MAPA EN TIEMPO REAL.** Análisis de una o más variables meteorológicas de una hora establecida, que representa el comportamiento en superficie o en un determinado nivel básico.
- **MATERIAL INCOMBUSTIBLE.** Material capaz de resistir el calor tan bien como el acero o mejor que éste, cuando las dimensiones en ambos casos son apropiadas para un fin determinado.
- **MEMORANDO CLIMATOLÓGICO AERONÁUTICO DESCRIPTIVO.** Descripción de las principales características meteorológicas, de interés aeronáutico.
- **MIEMBRO DE LA TRIPULACIÓN** Persona que tiene asignada ciertas funciones dentro de una aeronave en vuelo, sean o no éstas esenciales para la operación de la misma.
- **MIEMBRO DE LA TRIPULACIÓN DE VUELO.** Persona encargada de la operación, mando y funcionamiento de la aeronave o sus partes, que cumple funciones esenciales, durante el período de servicio de vuelo.
- **NAVEGACIÓN DE ÁREA (RNAV).** Método de navegación que permite la operación de aeronaves en cualquier trayectoria de vuelo deseada, dentro de la cobertura de las ayudas para la navegación referidas a la estación, o dentro de los límites de las posibilidades de las ayudas autónomas, o de una combinación de ambas.

- **NÚMERO DE CLASIFICACIÓN DE AERONAVES (ACN).** Cifra que indica el efecto relativo de una aeronave sobre un pavimento, para determinada categoría normalizada del terreno de fundación.
- **NÚMERO DE CLASIFICACIÓN DE PAVIMENTO (PCN).** Cifra que indica la resistencia de un pavimento para utilizarlo sin restricciones para operaciones de aeronaves.
- **NÚMERO DE LA ONU.** Número de cuatro dígitos asignado por el Comité de Expertos en transporte de mercancías peligrosas de las Naciones Unidas, que sirven para reconocer las diversas sustancias o determinado grupo de ellas.
- **OBSERVACIÓN METEOROLÓGICA.** La evaluación de uno o más elementos meteorológicos.
- **OBSTÁCULO.** Todo objeto fijo (tanto de carácter temporal como permanente) o móvil, o parte del mismo, que esté situado en un área destinada al movimiento de las aeronaves en tierra o que sobresalga de una superficie definida destinada a proteger a las aeronaves en vuelo.
- **OPERACIÓN DE DESEMBARQUE.** Es el período desde que el pasajero abandona la aeronave y sale de la plataforma.
- **OPERACIÓN DE EMBARQUE.** Es el período desde que el pasajero ingresa a la plataforma hasta que aborda la aeronave.
- **OPERACIÓN DE LA AVIACIÓN GENERAL.** Es aquella actividad de vuelo realizada sin fines de lucro, tales como instrucción, recreación o deporte.
- **OPERACIÓN DE TRANSPORTE AÉREO COMERCIAL.** Toda actividad destinada a trasladar en aeronaves a pasajeros o cosas de un lugar a otro.
- **OPERADOR.** Persona, organismo o empresa que se dedica o propone dedicarse a la operación de aeronaves.
- **ORGANISMO DE MANTENIMIENTO RECONOCIDO.** Organismo reconocido por un Estado contratante, de conformidad con los requisitos del Anexo 6, “Mantenimiento de avión”, para efectuar el

mantenimiento de aeronaves o partes de las mismas y que actúa bajo la supervisión reconocida por dicho Estado.

- **ORGANISMO DE TELECOMUNICACIONES AERONÁUTICAS.** Unidad orgánica responsable de la operación de una o varias estaciones del servicio de telecomunicaciones aeronáuticas.
- **PERFORMANCE DE NAVEGACIÓN REQUERIDA (RNP).** Declaración de la precisión de performance de navegación necesaria para operar dentro de un espacio aéreo definido.
- **PERMISO ESPECIAL DE VUELO.** Es una autorización otorgada por la DGAC para operar una aeronave que, sin cumplir la totalidad de los requisitos de aeronavegabilidad aplicables, puede efectuar una operación en forma segura, dentro de los límites establecidos en dicha autorización.
- **PERSONAL AERONÁUTICO.** Es aquel que desempeña a bordo de aeronaves o en tierra, las funciones técnicas propias de la aeronáutica, tales como la conducción, dirección, operación y cuidado de las aeronaves; su despacho, estiba, inspección y reparación, el control de tránsito aéreo y la operación de las estaciones aeronáuticas.
- **PERSONAL AUTORIZADO.** Todo aquel personal que posee Licencia de Mantenimiento otorgada por la DGAC, conforme al Reglamento de Licencias al personal aeronáutico, para ejecutar una función específica.
- **PESO MÁXIMO.** Peso máximo certificado de despegue.
- **PILOTO.** Persona titular de una licencia aeronáutica que le permite dirigir u operar los mandos de una aeronave durante el tiempo de vuelo.
- **PILOTO AL MANDO.** Piloto designado por el explotador o por el propietario de la aeronave en cada operación aérea, para estar al mando de la aeronave y encargarse de la operación segura de un vuelo o parte de éste.

- **PILOTO DE SEGURIDAD.** Piloto que actúa en vuelo para suplir las eventuales deficiencias del piloto titular, o de apoyo en las prácticas de vuelo por instrumento.
- **PISTA.** Área rectangular definida en un aeródromo terrestre preparada para el aterrizaje y el despegue de las aeronaves.
- **PISTA DE DESPEGUE.** Pista destinada exclusivamente a los despegues.
- **PISTA DE VUELO POR INSTRUMENTO.** Uno de los siguientes tipos de pista destinados a la operación de aeronaves que utilizan procedimientos de aproximación por instrumentos.
  - a) Pista para aproximaciones que no sean de precisión.
  - b) Pista para aproximaciones de precisión de Categoría I.
  - c) Pista para aproximaciones de precisión de Categoría II.
  - d) Pista para aproximaciones de precisión de Categoría III
- **PISTA DE VUELO VISUAL.** Pista destinada a las operaciones de aeronaves que utilicen procedimientos visuales para la aproximación.
- **PISTA PRINCIPAL.** Pista que se utiliza con preferencia a otras, siempre que las condiciones lo permitan.
- **PLAN DE VUELO.** Información especificada que, respecto a un vuelo proyectado o a parte de un vuelo de una aeronave, se somete a las dependencias de los servicios de tránsito aéreo.
- **PLANEADOR.** Aerodino no propulsado por motor que principalmente, obtiene su sustentación en vuelo de reacciones aerodinámicas sobre superficies que permanecen fijas en determinadas condiciones de vuelo.
- **PLATAFORMA.** Área definida, en un aeródromo terrestre, destinado a dar cabida a las aeronaves para los fines de embarque o desembarque de pasajeros, correo o carga, abastecimiento de combustible, estacionamiento o mantenimiento.

- **POSICION (geográfica).** Conjunto de coordenadas (latitud y longitud) con relación al elipsoide matemático de referencia que define la ubicación de un punto en la superficie de la tierra.
- **PRECISIÓN.** La mínima diferencia que puede distinguirse con confianza mediante un proceso de medición. Con referencia a los levantamientos geodésicos, precisión es el nivel de afinamiento al realizar una operación o el nivel de perfección de los instrumentos y métodos utilizados al efectuar las mediciones.
- **PROCEDIMIENTO DE ESPERA.** Maniobra predeterminada que mantiene a la aeronave dentro de un espacio aéreo especificado mientras espera un permiso posterior.
- **PRODUCTO AERONÁUTICO.** Aeronave, motor de aeronave o hélice.
- **PROGRAMA DE MANTENIMIENTO.** Documento aprobado por la DGAC que describe las tareas completas de mantenimiento programadas, la frecuencia con que han de efectuarse y los procedimientos conexos.
- **PRONÓSTICO.** Declaración de las condiciones meteorológicas previstas para una hora o período especificado y respecto a una cierta área o porción del espacio aéreo.
- **PUESTO DE ALERTA.** Dependencia destinada a recibir información del público en general con respecto a las aeronaves en emergencia y a remitir información al Centro Coordinador de Salvamento correspondiente.
- **PUESTO DE CONTROL DE SEGURIDAD.** Espacio definido en el recinto aeroportuario ubicado e implementado con medios humanos y técnicos, destinados al control del acceso, salida y revisión de personas, vehículos, pasajeros, equipajes, mercancías y usuarios en general.
- **PUNTO DE APROXIMACIÓN FRUSTRADA (MAP)** En un procedimiento de aproximación por instrumentos, el punto en el cual, o antes del cual se ha de iniciar la aproximación frustrada prescrita,

con el fin de respetar el margen mínimo de franqueamiento de obstáculos.

- **PUNTO DE APROXIMACIÓN FINAL.** Punto de un procedimiento de aproximación por instrumentos en que comienza el tramo de aproximación final.
- **PUNTO DE CAMBIO.** El punto en el cual una aeronave que navega en un tramo de una ruta ATS definido por referencias a los radiofaros omnidireccionales VHF, se espera que transfiera su referencia de navegación primaria, del VOR por detrás de la aeronave al VOR inmediato por delante de la aeronave.
- **PUNTO DE DESCENSO VISUAL (VDP.)** Es un punto definido en el curso de la aproximación final de un procedimiento de aproximación por instrumentos, no de precisión, coincidente con la altitud mínima de descenso (MDA), a partir del cual el piloto puede realizar una maniobra de aproximación visual hacia la pista sea ésta directa o circular, manteniendo en todo momento la referencia visual. Si no se realiza esta maniobra el piloto deberá iniciar el procedimiento e aproximación frustrada.
- **PUNTO DE NOTIFICACIÓN.** Lugar geográfico especificado, con referencia al cual puede notificarse la posición de una aeronave.
- **PUNTO DE RECORRIDO.** Un lugar geográfico especificado, utilizado para definir una ruta de navegación de área o la trayectoria de vuelo de una aeronave que emplea navegación de área. Los puntos de recorrido se identifican como: a) Punto de recorrido de paso (vuelo por): Punto de recorrido que requiere anticipación del viraje para que pueda realizarse la interceptación tangencial del siguiente tramo de una ruta o procedimiento. b) Punto de recorrido de sobrevuelo: Punto de recorrido en el cual se inicial el viraje para incorporarse al siguiente tramo de una ruta o procedimiento.
- **RADAR DE PRECISIÓN PARA LA APROXIMACIÓN (PAR).** Equipo de radar primario usado para determinar la posición de una aeronave durante la aproximación final, en azimut y elevación en

relación con una trayectoria nominal de aproximación, y en distancia en relación con un punto de toma de contacto.

- **RADIOFARO DE LOCALIZACIÓN.** Un radiofaro no direccional LF/MF utilizado como una ayuda para la aproximación final.
- **RADIONAVEGACION.** Radio determinación utilizada para fines de navegación, inclusive para señalar la presencia de obstáculos.
- **RASTREO.** Posibilidad de rastrear los antecedentes, aplicación o ubicación de los datos mediante características de identificación registradas.
- **RECONSTRUCCIÓN.** La restauración de una estructura, grupo moto propulsor, hélice o componentes de una aeronave en condiciones óptimas de operación después de haber cumplido el límite de tiempo operacional establecido
- **RECHAZO EFICAZ DEL CANAL ADYACENTE.** Rechazo que se obtiene en la frecuencia apropiada del canal adyacente, si se han tenido debidamente en cuenta todas las tolerancias pertinentes del receptor.
- **REGION DE INFORMACION DE VUELO (FIR).** Espacio aéreo de dimensiones definidas, dentro del cual se facilitan los servicios de información de vuelo y de alerta.
- **REGISTRADOR DE VUELO.** Cualquier tipo de registrador instalado en la aeronave a fin de facilitar la investigación de accidentes o incidentes de aviación.
- **REGLAMENTOS AERONÁUTICOS (DAR).** Disposiciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil aprobadas por Decreto Supremo, que determinan normas de carácter reglamentario, tendientes a proporcionar seguridad a la navegación aérea y prestación de otros servicios, cuyo cumplimiento es mandatorio para aquellas personas y entidades que deben regirse por la legislación aeronáutica.
- **REGLAS DE VUELO POR INSTRUMENTOS (IFR).** Conjunto de normas que se deben cumplir para realizar la navegación aérea basada exclusivamente en los instrumentos de vuelo.

- **REGLAS DE VUELO VISUAL.** Conjunto de normas que se deben cumplir para realizar la navegación aérea visual, con una visibilidad y distancia de las nubes desde el puesto de pilotaje.
- **REPARACIÓN.** Cualquier trabajo técnico aeronáutico, que no sea de mantención rutinaria, necesaria para restaurar las condiciones para la operación segura de una aeronave, motor de aeronave, hélice, componente o accesorio, incluyendo el refuerzo o reemplazo de partes dañadas o deterioradas.
- **REPESENTANTE ACREDITADO.** Investigador designado, por la autoridad aeronáutica competente, para participar en una investigación efectuada por otro Estado, que afecte una aeronave de matrícula nacional.
- **REQUISITOS DE CALIDAD.** Expresión de necesidades o su traducción en un conjunto de requerimientos establecidos cuantitativa o cualitativamente de las características de una entidad que permitan su realización y examen.
- **RESOLUCIÓN.** Serie de unidades o dígitos con que se expresa y utiliza un valor medido o calculado.
- **REVISIÓN.** Técnicas y procedimientos de seguridad general, aplicados en conformidad con las leyes y reglamentos nacionales en los aeropuertos y aeródromos a personas, equipajes, mercancías, correo y suministros, mediante el uso de equipos de seguridad o manualmente.
- **RODAJE.** Movimiento autopropulsado de una aeronave sobre la superficie de un aeródromo, excluido el despegue y el aterrizaje.
- **RUIDO A LO LARGO DE LA TRAYECTORIA (PFN).** Aquella parte del error de señal de guía que puede hacer que la aeronave se desplace de la línea media de rumbo o de la trayectoria media de planeo según corresponda. La dirección en que apunta el eje longitudinal de una aeronave, expresada generalmente en grados respecto al norte (geográfico, magnético, de la brújula o de la cuadrícula).

- **RUTA CON SERVICIO DE ASESORAMIENTO.** Ruta designada a lo largo de la cual se da servicio de asesoramiento de tránsito Aéreo.
- **RUTA DE DESPLAZAMIENTO AÉREO.** Ruta definida sobre la superficie destinada al desplazamiento en vuelo de los helicópteros.
- **RUTAS DE LLEGADA.** Rutas identificadas, siguiendo un procedimiento de aproximación por instrumentos, por las cuales las aeronaves pueden pasar de la fase de vuelo en ruta al punto de referencia de la aproximación inicial.
- **RUTA DE NAVEGACIÓN DE ÁREA.** Ruta ATS establecida para el uso de aeronaves que pueden aplicar el sistema de navegación de área.
- **SATÉLITE METEOROLÓGICO.** Satélite artificial que realiza observaciones meteorológicas y las transmite a la tierra.
- **SENSIBILIDAD DE DESPLAZAMIENTO (LOCALIZADOR.)** La proporción de la DDM medida hasta el desplazamiento lateral correspondiente, a partir de la línea de referencia apropiada.
- **SEÑAL.** Símbolo o grupo de símbolos expuestos en la superficie del área de movimiento a fin de transmitir información aeronáutica.
- **SERVICIO AUTOMÁTICO DE INFORMACIÓN TERMINAL (ATIS).** Suministro automático de información regular, actualizada, a las aeronaves que llegan y a las que salen, durante las 24 horas, o determinada parte de las mismas.
- **SERVICIO DE ALERTA.** Servicio suministrado para notificar a los organismos pertinentes respecto a aeronaves que necesitan ayuda de búsqueda y salvamento, y auxiliar a dichos organismos, según convenga.
- **SERVICIO DE BÚSQUEDA Y SALVAMENTO AÉREO (SERVICIO SAR.)** Organismo ejecutivo coordinador, cuya misión es efectuar la búsqueda de aeronaves y salvamento de sus ocupantes, que se hallen en peligro o perdidos dentro de su área jurisdiccional.
- **SERVICIO DE INFORMACIÓN DE VUELO (FIS).** Servicio cuya finalidad es aconsejar y facilitar información útil para la realización segura y eficaz de los vuelos.

- **SERVICIO DE RADIODIFUSIÓN AERONÁUTICA.** Servicio de radiodifusión dedicado a la transmisión de información relativa a la navegación aérea.
- **SERVICIO DE TRÁNSITO AÉREO (ATS).** Expresión genérica que se aplica, según el caso, a los servicios de información de vuelo, alerta, asesoramiento de tránsito aéreo y control de tránsito aéreo (servicios de control de área, control de aproximación o control de aeródromos).
- **SISTEMA ANTICOLISIÓN DE ABORDO (ACAS).** Sistema de aeronave basado en señales de respondedor de radar secundario de vigilancia (SSR), que funciona independientemente del equipo instalado en tierra para proporcionar aviso al piloto sobre posibles conflictos entre aeronaves dotadas de respondedores SSR.
- **SISTEMA DE CALIDAD.** La estructura de organización, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos para implementar la gestión de calidad.
- **SISTEMA DE GESTIÓN DE VUELO (FMS).** Sistema integrado, que consta de un sensor de a bordo, un receptor y una computadora con bases de datos de performance de navegación y de la aeronave, que proporciona valores de performance y guía R-NAV a un sistema de presentación y de mando automático de vuelo.
- **SUPERFICIE DE ASCENSO EN EL DESPEGUE.** Plano inclinado u otra superficie especificada, situada más allá del extremo de una pista o zona libre de obstáculos.
- **SUPERFICIE DE ATERRIZAJE.** Parte de la superficie del aeródromo declarada como utilizable para el recorrido normal en tierra o en agua, de las aeronaves que aterricen o amaren en una dirección determinada.
- **TIEMPO DE INSTRUCCIÓN CON DOBLE MANDO.** Tiempo de vuelo durante el cual una persona recibe la instrucción de vuelo que le imparte un instructor habilitado abordo de una aeronave que posea doble mando.

- **TIPO DE AERONAVE.** Todas las aeronaves de un mismo diseño básico con sus modificaciones, excepto las que alteran su manejo o sus características de vuelo.
- **TIPO DE PERFORMANCE DE NAVEGACIÓN REQUERIDA (RNP).** Valor de retención expresado como la distancia de desviación en millas náuticas con respecto a su posición prevista, que las aeronaves no excederán durante el 95% del tiempo de vuelo como mínimo.
- **TONELADA MÉTRICA.** La tonelada métrica es la masa igual a 1 000 kilogramos.
- **TORRE DE CONTROL DEL AERÓDROMO (TWR).** Dependencia establecida para facilitar servicios de control de tránsito aéreo al tránsito de aeródromo.
- **TRAMO DE APROXIMACIÓN FINAL.** Fase de un procedimiento de aproximación por instrumentos durante la cual se ejecutan la alineación y el descenso para aterrizar.
- **TRAMO DE RUTA.** Ruta o parte de ésta por la que generalmente se vuela sin escalas intermedias.
- **TRANSITO AÉREO.** Todas las aeronaves que se hallan en vuelo, y las que circulan por el área de maniobras de un aeródromo.
- **TRANSPORTE PÚBLICO REGULAR.** Operaciones aéreas de transporte de pasajeros, correo o carga que se efectúan por remuneración y están sujetas a un itinerario aprobado por la autoridad aeronáutica.
- **VIRAJE DE BASE.** Viraje ejecutado por la aeronave durante la aproximación inicial, entre el extremo de la derrota de alejamiento y el principio de la derrota intermedia o final de aproximación.
- **VISIBILIDAD.** En sentido aeronáutico, se entiende por visibilidad el valor más elevado entre lo siguiente: a) La distancia máxima a la que puede verse y reconocerse un objeto de color negro de dimensiones convenientes, situado cerca del suelo al ser observado ante un fondo brillante; b) La distancia máxima a la que puedan verse e

identificarse las luces de aproximadamente mil candelas ante un fondo no iluminado

- **VISIBILIDAD EN TIERRA.** Visibilidad en un aeródromo, indicada por un observador competente.
- **VISIBILIDAD EN VUELO.** Visibilidad hacia adelante desde el puesto de pilotaje de una aeronave en vuelo.
- **VUELO CONTROLADO.** Todo vuelo que esté supeditado a una autorización de control de tránsito aéreo.
- **VUELO DE TRAVESÍA.** Vuelo que se realiza entre dos puntos, uno de partida y otro de aterrizaje, entre los cuales media una distancia de más de cincuenta kilómetros (27 NM).
- **VUELO LOCAL.** Es el que comienza y finaliza en el aeródromo de origen y se realiza dentro de un radio de 50 kilómetros (27 millas náuticas), medidos desde el punto de referencia del aeródromo de salida o en zonas previamente designadas por la autoridad ATS competente.
- **VUELOS A GRANDES DISTANCIAS (ETOPS).** Todo vuelo de un avión con dos grupos motores de turbina, cuando el tiempo de vuelo, desde cualquier punto de la ruta a velocidad de crucero con aire calmo con un grupo motor inactivo hasta un aeródromo de alternativa adecuado en ruta, sea superior a 60 minutos.
- **ZONA DE CONTROL (CTR).** Espacio aéreo controlado que se extiende hacia arriba desde la superficie terrestre hasta un límite superior especificado.
- **ZONA DE JURISDICCIÓN.** Zona geográfica para la cual un Centro Meteorológico Regional tiene la responsabilidad de preparar y proporcionar pronósticos para los vuelos que salen de los aeródromos situados a su zona de servicio.
- **ZONA DE PARADA (STOPWAY).** Área rectangular definida en el terreno situado a continuación del recorrido de despegue disponible, preparada como zona adecuada para que puedan pararse las aeronaves en caso de despegue interrumpido.

- **ZONA DE PROTECCIÓN.** Espacio aéreo constituido por las superficies limitadoras de obstáculos y de peligro potencial, relacionadas con los aeródromos públicos o militares, sus inmediaciones terrestres o acuáticas y las instalaciones de ayuda y protección a la navegación aérea.
- **ZONA DE TOMA DE CONTACTO (TDZ).** Parte de la pista, situada después del umbral, destinada a que los aviones que aterrizan hagan el primer contacto en la pista.
- **ZONA PELIGROSA.** Espacio aéreo de dimensiones definidas en el cual pueden desplegarse en determinados momentos actividades peligrosas para el vuelo de las aeronaves.
- **ZONA PROHIBIDA.** Espacio aéreo de dimensiones definidas sobre el territorio o las aguas jurisdiccionales de un Estado, dentro del cual está prohibido el vuelo de las aeronaves.
- **ZONA RESTRINGIDA.** Espacio aéreo de dimensiones definidas sobre el territorio o las aguas jurisdiccionales de un Estado, dentro del cual está restringido el vuelo de las aeronaves, de acuerdo con determinadas condiciones especificadas

## CAPÍTULO III

### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. PRESENTACIÓN.

Se realizó una encuesta a los trabajadores sobre la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial y su implicancia en la calidad del servicio al usuario.

Para ello se realizó un muestreo sistemático. Asimismo se utilizó un muestreo intencional según criterio, seleccionando las muestras con anterioridad.

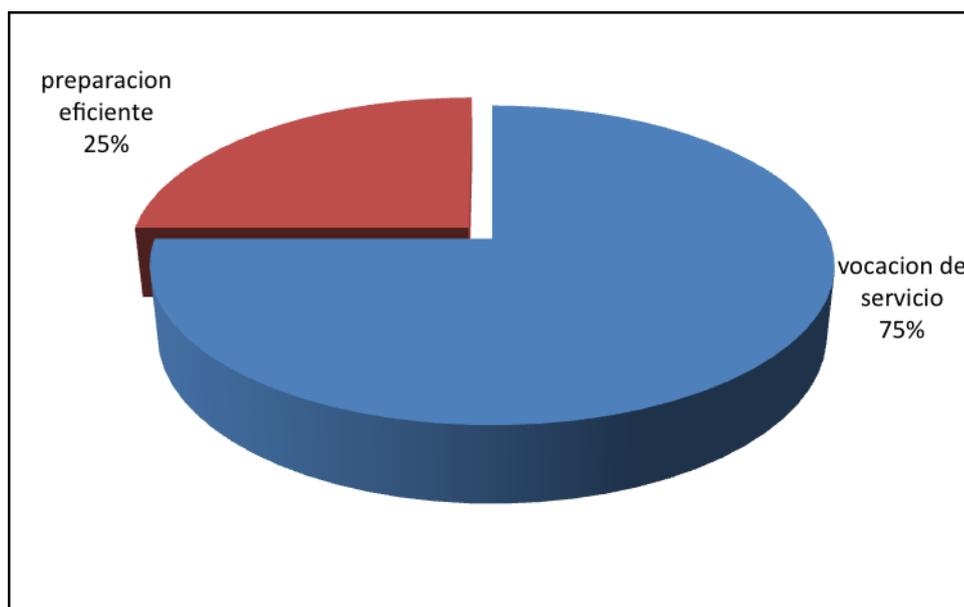
#### 3.2. ANÁLISIS

Después de haber realizado el procesamiento de los datos recogidos en el presente estudio, es oportuno realizar el análisis correspondiente en donde se determina, con criterio lógico, los resultados que permiten acercarnos a los objetivos trazados como investigadores. Es pertinente mencionar que el estudio y el análisis detenido de cada una de las tablas y gráficos determinarán la obtención de un óptimo resultado.

#### 3.3. ANÁLISIS DE CUADROS Y GRÁFICOS

CUADRO Y GRÁFICO Nro. 1

<b>¿De qué manera el desempeño laboral del tripulante aéreo favorece servicio de calidad?</b>	<b>N° ENCUESTADO</b>	<b>%</b>
<b>Por su vocación de servicio</b>	90	75 %
<b>Por su preparación eficiente</b>	30	25 %
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100 %</b>

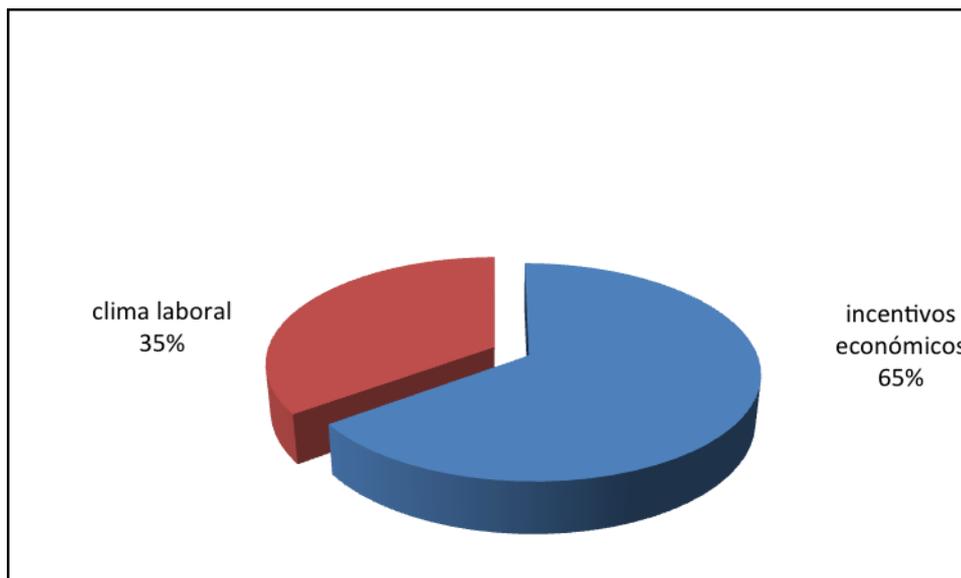


### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el siguiente cuadro sobre la pregunta: ¿De qué manera el desempeño laboral del tripulante aéreo favorece servicio de calidad? El 75% de los encuestados manifiesta que por su vocación de servicio y el 25% de los encuestados manifiestan que por su preparación eficiente.

**CUADRO Y GRÁFICO Nro. 2**

¿Las empresas aerocomerciales de qué manera motivan a sus tripulantes?	N° ENCUESTADO	%
Con incentivos económicos	78	65 %
Con clima laboral apropiado	42	35 %
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100 %</b>

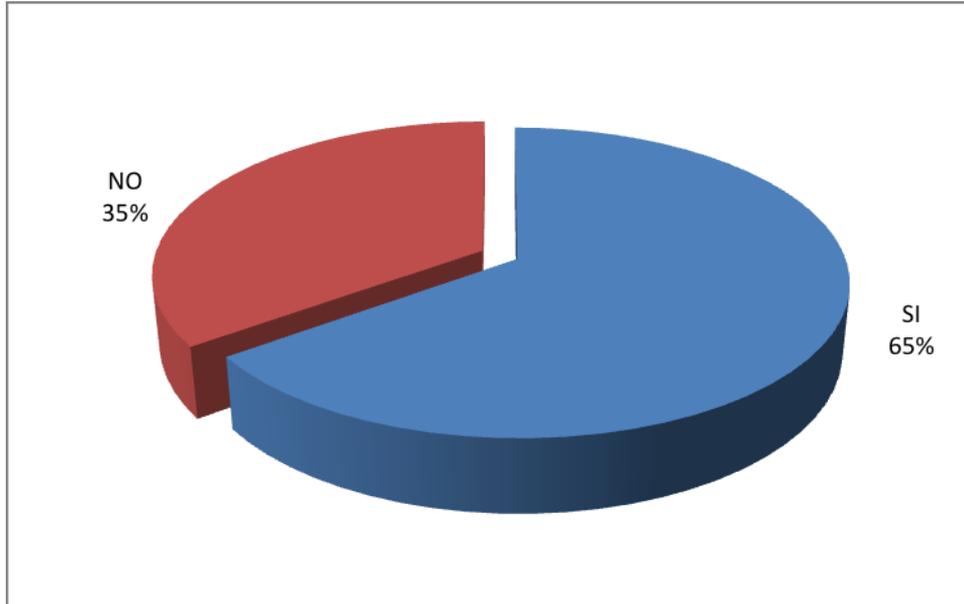


### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el siguiente cuadro sobre la pregunta: ¿Las empresas aerocomerciales de qué manera motivan a los tripulantes a sus tripulantes? El 65% de los encuestados manifiestan que con incentivos económicos y el 35% de los encuestados manifiestan que con un clima laboral apropiado.

**CUADRO Y GRÁFICO Nro. 3**

¿Es requisito que los tripulantes sean reservistas de la fuerza aérea?	N° ENCUESTADO	%
<b>Sí, porque conocen conceptos sobre uso adecuado del espacio aéreo</b>	78	65 %
<b>No es necesario</b>	42	35 %
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100 %</b>

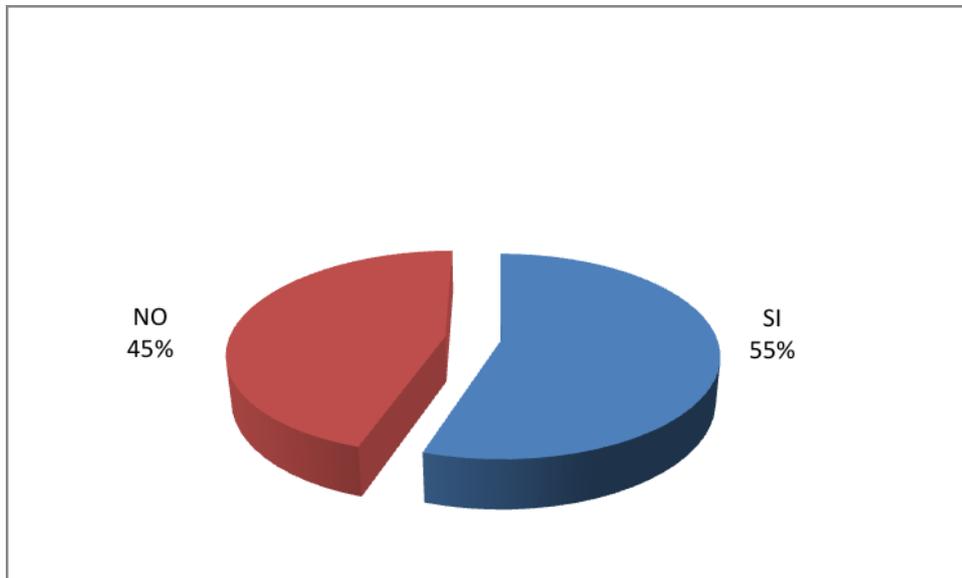


### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el siguiente cuadro sobre la pregunta: ¿Es requisito que los tripulantes sean reservistas de la fuerza aérea? El 65% de los encuestados manifiestan que sí, porque conocen conceptos sobre el uso adecuado del espacio aéreo y el 35% de los encuestados manifiestan que no es necesario.

**CUADRO Y GRÁFICO Nro. 4**

¿Los tripulantes aéreos extranjeros son peligro para la seguridad y defensa nacional?	N° ENCUESTADO	%
<b>Sí, pueden cumplir función de espía</b>	66	55 %
<b>No, solo son particulares</b>	54	45 %
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100 %</b>

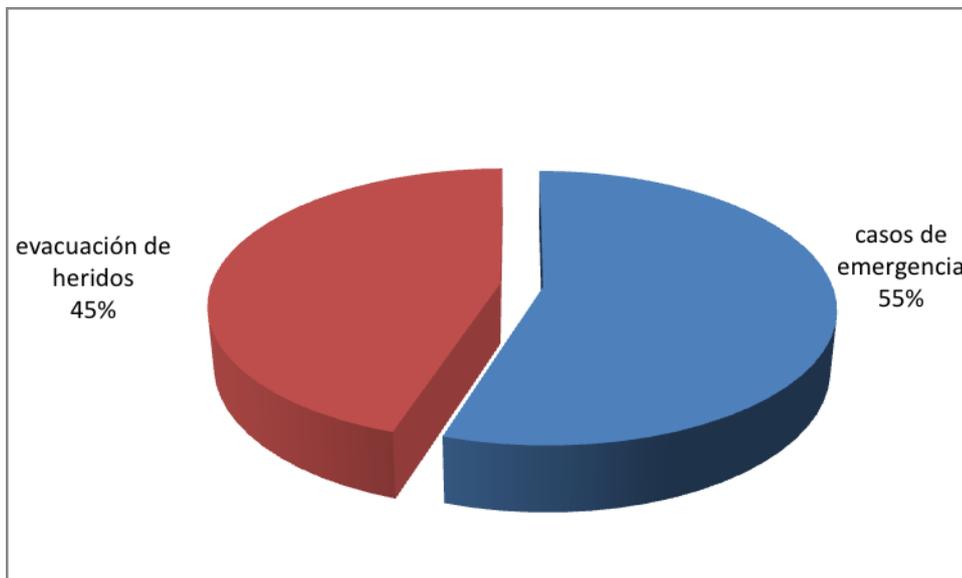


### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el siguiente cuadro sobre la pregunta: ¿Los tripulantes aéreos extranjeros son peligro para la seguridad y defensa nacional? El 55% de los encuestados manifiestan que sí, pueden cumplir función de espía y el 45% de los encuestados manifiestan que no, solo son particulares.

**CUADRO Y GRÁFICO Nro. 5**

¿Qué relación tienen los tripulantes aéreos civiles y las Fuerzas Armadas?	N° ENCUESTADO	%
Intercambio de información en casos de emergencia	66	55 %
Evacuación de heridos	54	45 %
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100 %</b>

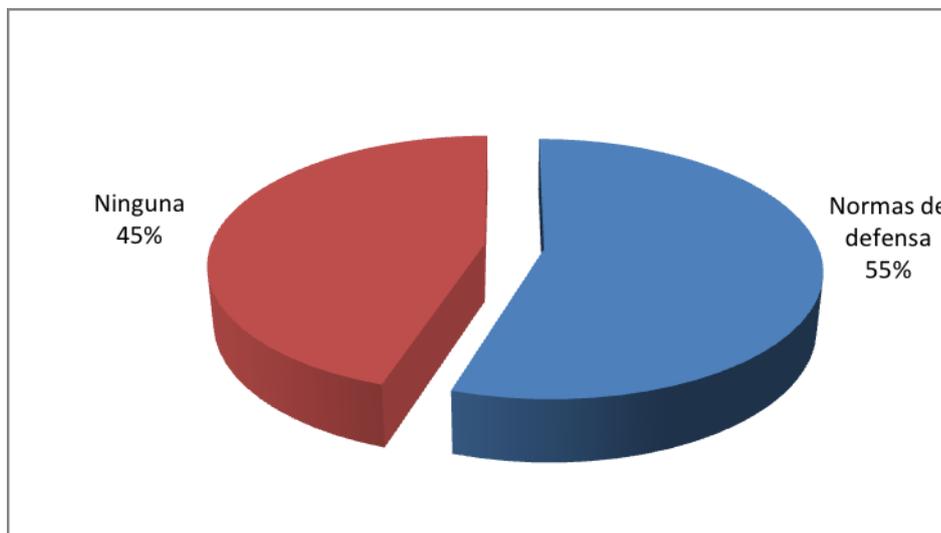


### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el siguiente cuadro sobre la pregunta: ¿Qué relación tienen Los tripulantes aéreos y las fuerzas armadas? El 55% de los encuestados manifiestan que intercambio de información en casos de emergencia y el 45% de los encuestados manifiestan que traslado de heridos.

**CUADRO Y GRÁFICO Nro. 6**

¿Cuál es el aporte del Estado para entrenar a los tripulantes en defensa del espacio aéreo?	N° ENCUESTADO	%
Ninguna	66	55 %
Normas de defensa al espacio aéreo	54	45 %
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100 %</b>

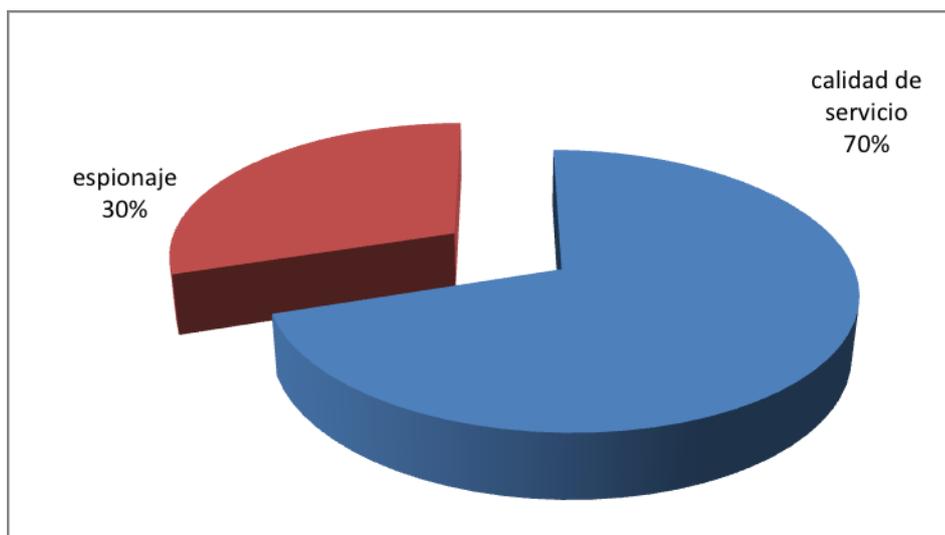


### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el siguiente cuadro sobre la pregunta: ¿Cuál es el aporte del Estado para entrenar a los tripulantes en defensa del espacio aéreo? El 55% de los encuestados manifiesta que ninguna y el 45% de los encuestados manifiestan que normas de seguridad sobre el espacio aéreo.

**CUADRO Y GRÁFICO Nro. 7**

¿Qué tipo de comunicación establecen los tripulantes aéreos con las empresas donde laboran?	N° ENCUESTADO	%
Calidad de servicio con identidad	84	70 %
Espionaje abordó	36	30 %
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100 %</b>

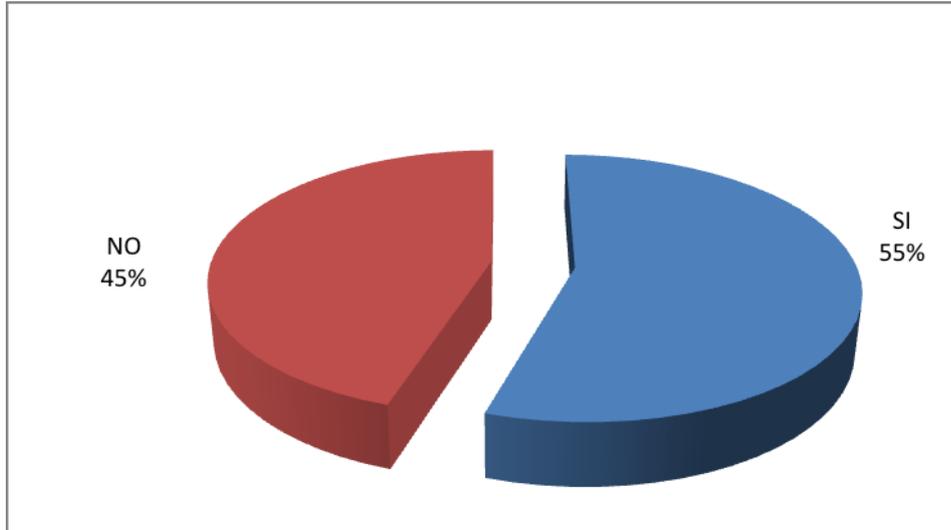


### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el siguiente cuadro sobre la pregunta: ¿Qué tipo de comunicación establecen los tripulantes aéreos con las empresas donde laboran? El 70% de los encuestados manifiestan que calidad en el servicio con identidad y el 30% de los encuestados manifiestan que espionaje a bordo.

**CUADRO Y GRÁFICO Nro. 8**

¿Cree usted que en caso de conflictos los tripulantes aéreos pueden ser útiles a las fuerzas armadas?	N° ENCUESTADO	%
Si	66	55 %
No	54	45 %
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100 %</b>

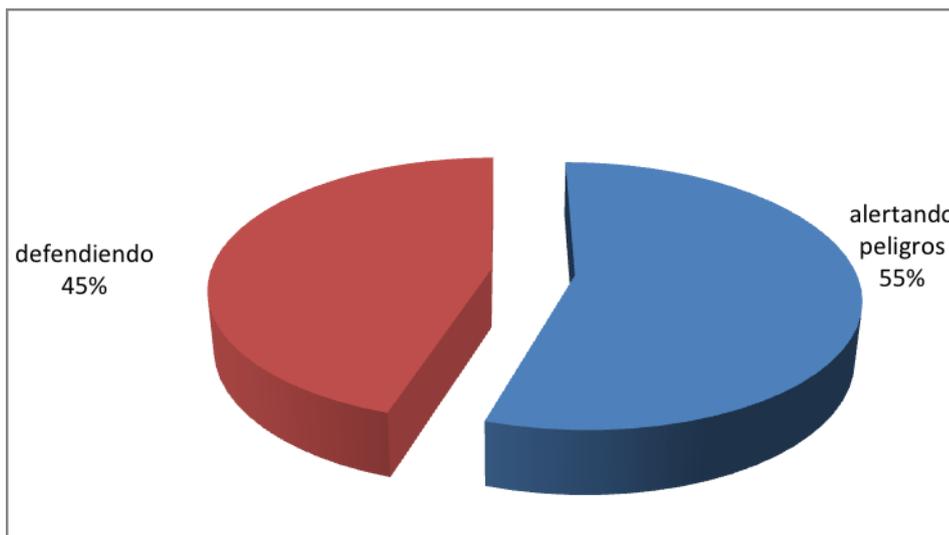


### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el siguiente cuadro sobre la pregunta: ¿Cree usted que en caso de conflictos los tripulantes aéreos pueden ser útiles a las Fuerzas Armadas? El 55% de los encuestados manifiestan que sí, y el 45% de los encuestados manifiestan que no.

**CUADRO Y GRÁFICO Nro. 9**

¿De qué manera pueden mantener su lealtad los tripulantes aéreos a sus países de origen?	N° ENCUESTADO	%
Alertando peligros	66	55 %
Defendiendo políticas de Estado	54	45 %
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100 %</b>



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En el siguiente cuadro sobre la pregunta: ¿De qué manera pueden mantener su lealtad los tripulantes aéreos a sus países de origen? El 55% de los encuestados manifiestan alertando peligros y el 45% de los encuestados manifiestan que defendiendo políticas de Estado.

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 3.1 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La estadística de prueba a utilizar para probar las hipótesis propuestas fue la prueba ji cuadrado corregida por Yates, ya que más del 20% de las celdas que contienen las frecuencias esperadas de la tabla son menores a cinco (5), lo que obliga a la combinación de celdas adyacentes para finalmente obtener una tabla 2x2.

Donde:

$$\chi^2 = \frac{(|ad - bc| - n/2)^2 n}{(a+b)(c+d)(a+c)(b+d)}$$

a= Celda primera columna, primera fila

b= Celda segunda columna, primera fila

c= Celda primera columna, segunda fila

d= Celda segunda columna, segunda fila

#### Hipótesis secundaria 1:

H<sub>0</sub>: La estructura del mercado aéreo no permitiría entrenar favorablemente a los tripulantes de la aviación comercial para brindar un servicio de calidad al usuario.

H<sub>1</sub>: La estructura del mercado aéreo permite entrenar favorablemente a los tripulantes de la aviación comercial para brindar un servicio de calidad al usuario.

Existe estructura del mercado aéreo	Los tripulantes brindan un servicio de calidad al usuario		Total
	Si	No	
Si	93	3	<b>96</b>
No	15	9	<b>24</b>
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>120</b>

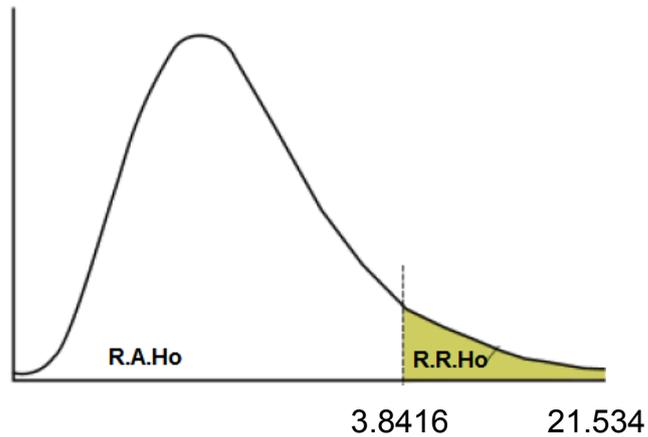
Para rechazar hipótesis nula (H<sub>0</sub>), el valor calculado de  $\chi^2$  debe ser mayor o igual a 3.8416, este valor se obtiene cuando  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1) (2-1) = 1 grados de libertad y un nivel de

significancia de 0.05.

Entonces, al reemplazar los datos en la estadística de prueba, se tiene:

$$\chi^2 = \frac{(|93 * 9 - 3 * 15| - 120 / 2)^2 120}{(96)(24)(108)(12)} = 21.534$$

El valor obtenido se ubica en el gráfico:



Como  $21.534 > 3.8416$ , se rechaza **H<sub>0</sub>**. Por lo tanto, se concluye que la estructura del mercado aéreo permite entrenar favorablemente a los tripulantes de la aviación comercial para brindar un servicio de calidad al usuario.

### Hipótesis secundaria 2:

H<sub>0</sub>: No puede ser viable la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial para un servicio de calidad al usuario.

H<sub>1</sub>: Se puede hacer significativamente viable la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial para un servicio de calidad al usuario.

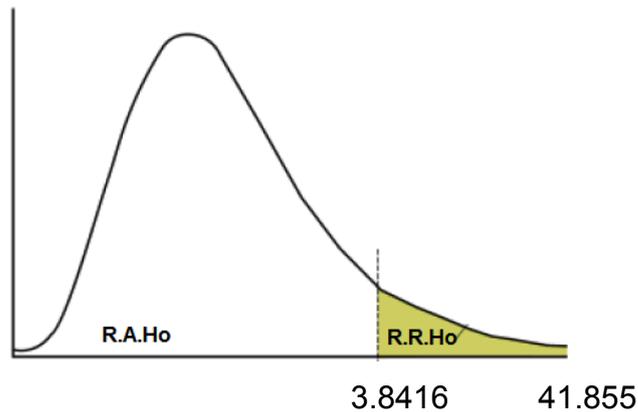
Es viable la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante	Los tripulantes brindan servicio de calidad al usuario		Total
	Si	No	
Si	106	5	<b>111</b>
No	2	7	<b>9</b>
Total	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>120</b>

Para rechazar hipótesis nula (H<sub>0</sub>), el valor calculado de  $\chi^2$  debe ser mayor o igual a 3.8416, este valor se obtiene cuando  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1) (2-1) = 1 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

Entonces, al reemplazar los datos en la estadística de prueba, se tiene:

$$\chi^2 = \frac{((106 * 7 - 5 * 2) - 120 / 2)^2}{(111)(9)(108)(12)} = 41.855$$

El valor obtenido se ubica en el gráfico:



Como  $41.855 > 3.8416$ , se rechaza  $H_0$ . Por lo tanto, se concluye que se puede hacer viable significativamente la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial para un servicio de calidad al usuario.

**Hipótesis c:**

$H_0$ : Las políticas que aplican las empresas aerocomerciales no son favorables al mejoramiento de los beneficios laborales y sociales del tripulante aéreo.

$H_1$ : Las políticas que aplican las empresas aerocomerciales son favorables al mejoramiento de los beneficios laborales y sociales del tripulante aéreo

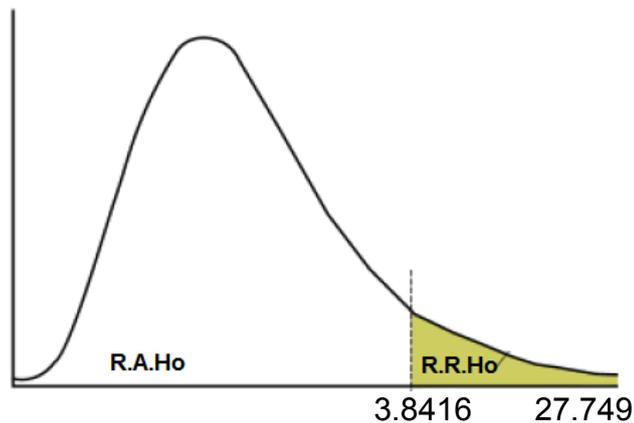
Las políticas que aplican las empresas aerocomerciales	Existe mejoramiento de los beneficios laborales y sociales del tripulante aéreo		Total
	Si	No	
Si	51	16	<b>67</b>
No	14	39	<b>53</b>
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>55</b>	<b>120</b>

Para rechazar hipótesis nula ( $H_0$ ), el valor calculado de  $\chi^2$  debe ser mayor o igual a 3.8416, este valor se obtiene cuando  $X^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con  $(2-1) (2-1) = 1$  grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

Entonces, al reemplazar los datos en la estadística de prueba, se tiene:

$$\chi^2 = \frac{(|51 * 39 - 16 * 14| - 120 / 2)^2}{(67)(53)(65)(55)} = 27.749$$

El valor obtenido se ubica en el gráfico:



Como  $27.749 > 3.8416$ , se rechaza **H<sub>0</sub>**. Por lo tanto, se concluye que las políticas que aplican las empresas aerocomerciales serían diversas para el mejoramiento de los beneficios laborales y sociales del tripulante aéreo.

**Hipótesis Principal:**

H<sub>0</sub>: La propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral no es significativamente favorable para el tripulante de aviación comercial, lo cual no redundaría positivamente en la calidad del servicio al usuario

H<sub>1</sub>: La propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral es significativamente favorable para el tripulante de aviación comercial, lo cual redundaría positivamente en la calidad del servicio al usuario

---

Es viable la propuesta	El tripulante es favorecido	<b>Total</b>
------------------------	-----------------------------	--------------

---

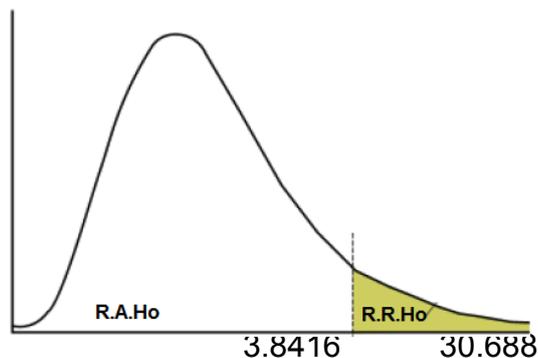
para mejoramiento del desempeño laboral	Si	No	
Si	91	1	<b>92</b>
No	17	11	<b>28</b>
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>120</b>

Para rechazar hipótesis nula ( $H_0$ ), el valor calculado de  $\chi^2$  debe ser mayor o igual a 3.8416, este valor se obtiene cuando  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con  $(2-1)(2-1) = 1$  grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

Entonces, al reemplazar los datos en la estadística de prueba, se tiene:

$$\chi^2 = \frac{((91 * 11 - 1 * 17) - 120 / 2)^2}{(92)(28)(108)(12)} = 30.688$$

El valor obtenido se ubica en el gráfico:



Como  $30.688 > 3.8416$ , se rechaza  $H_0$ . Por lo tanto, se concluye que la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral sería significativamente favorable para el tripulante de aviación comercial y tiene implicancia positiva en la calidad del servicio al usuario.

## CONCLUSIONES

- 1.- El análisis de los datos permitieron establecer que la estructura del mercado aéreo permitiría entrenar favorablemente a los tripulantes de la aviación comercial para brindar un servicio de calidad al usuario
- 2.- Se ha precisado que es viable la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial para un servicio de calidad al usuario
- 3.- Los datos permitieron definir que las políticas que aplican las empresas aerocomerciales serian diversas para el mejoramiento de los beneficios laborales y sociales del tripulante aéreo
- 4.- En conclusión, se ha determinado que la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral sería significativamente favorable para el tripulante de aviación comercial y tiene implicancia positiva en la calidad del servicio al usuario

## RECOMENDACIONES

- 1.- Además de la propuesta en sí, luego de analizar las conclusiones, se recomienda que el presente trabajo sirva para reconsiderar la formación y capacitación de nuevos tripulantes aéreos y la actualización, en servicios y atención a los clientes, con los tripulantes que están en ejercicio de sus funciones.
- 2.- Del mismo modo se recomienda involucrar en las jornadas académicas, a profesionales docentes que trabajen con metodologías basadas en ejemplos reales y situaciones cotidianas del diario vivir de los tripulantes en todas las fases de atención a los pasajeros.
- 3.- Asimismo se recomienda propiciar el cambio en el concepto de los pasajeros y personas en general sobre lo que es un tripulante y sus funciones dentro de una aeronave. Eliminar la categorización y estereotipos erróneos sobre esta profesión. Demostrando la importancia y el desarrollo que tiene dentro del medio.
- 4.- Finalmente se recomienda que el gobierno de turno deba aplicar políticas específicas para salvaguardar la seguridad laboral y social de los tripulantes aéreos que laboran en las compañías comerciales extranjeras y nacionales, así como mejorar la instrucción impartida en los institutos de aviación comercial a fin de homologar el nivel educativo con el de la instrucción impartida en las compañías aéreas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. *Fuerza Aérea del Perú*
2. *Aeronáutica Civil* - Ministerio de Transportes y Comunicaciones.  
*www.mtc.gob.pe › Inicio MTC › Transportes*
3. *Aeronáutica Civil*. GUIA ESENCIAL PARA EL TURISTA QUE VISITA AL PERU · NOTIFICACION VOLUNTARIA DE INCIDENTES. MTC - DGAC: Regulaciones aeronáuticas. *www.mtc.gob.pe › Inicio MTC › Transportes › Aeronáutica civil*
4. *Aeronáutica Civil* - Regulaciones. REGULACIONES AERONÁUTICAS DEL PERÚ. ¿Cómo se relaciona usted con las RAP?
5. *Dirección General de Aeronáutica Civil* - Ministerio de Transportes y *www.mtc.gob.pe/*.
6. GUIA DEL USUARIO CONFORME A REVISIÓN 17 RAP. LICENCIAS PERSONAL AERONÁUTICO R.D. No. 0182-2004-MT/12 del 11.02.2005
7. La aviación en el Perú. Capitán EP (r) Fernández Prada Effio, Alberto, Tomos I y II, Universo S.A., Lima, 1968. Registro N° 179
8. "Líneas aéreas de Latinoamérica desde 1919", R. E. G. Davis, Lima, 1950.
9. Revista "Caretas", años 1950 a 1990.
10. Revista "Gente", años 1960 a 1990.
11. Revista "Aviación"; revista de la Fuerza Aérea del Perú. Diversos años.

12. Periódico "El Comercio", años 1930 a 1990.
13. Aeropuerto Internacional Jorge Chávez
14. Aerolíneas Peruanas S.A.
15. Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA)
16. Compañía de Aviación Faucett S.A.
17. Elmer J. Faucett
18. ↑ Estadísticas oficiales publicadas en el sitio web del aeropuerto Jorge Chávez. ([http://www.lap.com.pe/lap\\_portal/acercalap.html](http://www.lap.com.pe/lap_portal/acercalap.html))
19. Ir a ↑ Estadísticas oficiales 2013 de Lima Airport Partners, empresa concesionaria del aeropuerto ([http://www.corpac.com.pe/lap\\_portal/acercalap.html](http://www.corpac.com.pe/lap_portal/acercalap.html))
20. Ir a ↑ Aeropuerto Jorge Chávez, el mejor de Sudamérica por quinto año consecutivo (<http://peru21.pe/actualidad/aeropuerto-jorge-chavez-elegido-quinta-vez-como-mejor-sudamerica-2126617>).
21. Ir a ↑ Agencia Andina. Noticia sobre inauguración de Lima Cargo City aparecida el 12 de mayo de 2009. (<http://www.andina.com.pe/Espanol/Noticia.aspx?id=YpCNCVImYLY=>).
22. Georgopolus, B (2004) Enfoque del camino-meta a la productividad Mexico: Trillas
23. Ghiselli, E (2006) Psicología Industrial. Mexico: Letras

24. Gilmer V. (2005) Tratado de psicología empresarial Madrid: Riduero
25. Schein E. (2006) Psicología de la Organización. Mexico: Ed.Prentince Hall
26. Hodgetts, R. (2007) El comportamiento en las organizaciones. Mexico: Interamericana
27. DONABEDIAN A. *“La Calidad de Atencion Medica”*, La prensa Mexicana S.A. de C.V, Mexico D.F. 1984
28. DONABEDIAN A. *“Garantia de Calidad ¿Quien es responsable? Calidad de la Atencion en la Salud”*, Volumen 3, Junio de 1996

# **ANEXOS**

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿En qué medida es favorable la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial y su implicancia en la calidad del servicio al usuario?</p> <p><b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b></p> <p>a. ¿La estructura del mercado aéreo en qué medida permite entrenar a los tripulantes de la aviación comercial para brindar un servicio de calidad al usuario?</p> <p>b. ¿En qué medida se puede hacer viable la propuesta para el mejoramiento del desempeño</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar en qué medida es favorable la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial y su implicancia en la calidad del servicio al usuario</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>d. Analizar la estructura del mercado aéreo en qué medida permite entrenar a los tripulantes de la aviación comercial para brindar un servicio de calidad al usuario</p> <p>e. Precisar en qué medida se puede hacer viable la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial para un servicio de</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>La propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral sería significativamente favorable para el tripulante de aviación comercial y su implicancia en la calidad del servicio al usuario</p> <p><b>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</b></p> <p>a) La estructura del mercado aéreo permitiría entrenar favorablemente a los tripulantes de la aviación comercial para brindar un servicio de calidad al usuario</p> <p>b) Se podría hacer viable significativamente la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial para un servicio de calidad al usuario</p> <p>c) Las políticas que aplican las empresas aerocomerciales serían diversas para el mejoramiento de los beneficios laborales y sociales del tripulante aéreo</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>I) Materiales <b>INDICADORES:</b></p> <p>-Material de trabajo. -Material de entrenamiento</p> <p>II) Situaciones de riesgo <b>INDICADORES:</b></p> <p>-Simuladores de humo y fuego -Emergencia -Seguridad</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>Calidad del servicio al usuario</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>I) Entorno <b>INDICADORES:</b></p> <p>- Seguridad aérea - Servicio de pasajeros</p>	<p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <p><b>Tipo de Investigación</b> Descriptiva y Aplicada.</p> <p><b>Nivel de Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo</li> <li>• correlacional.</li> </ul> <p><b>Método de Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Método Inductivo</li> <li>• Método deductivo</li> </ul> <p><b>Población</b> Tripulantes de la compañía LAN</p> <p><b>Muestra</b> Total de 120 personas.</p> <p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesamiento manual.</li> <li>• Procesamiento electrónico</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Guía de observación.</li> <li>• Recolección de datos.</li> </ul>

<p>laboral del tripulante de aviación comercial para un servicio de calidad al usuario?</p> <p>c. ¿Qué políticas aplican las empresas aerocomerciales para el mejoramiento de los beneficios laborales y sociales del tripulante aéreo?</p>	<p>calidad al usuario</p> <p>f. Definir qué políticas aplican las empresas aerocomerciales para el mejoramiento de los beneficios laborales y sociales del tripulante aéreo</p>		<p>II) Trato directo <b>INDICADORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistente de vuelo</li> <li>- Habilidades practicas</li> </ul>	
---	---	--	--	--

## ANEXO 2: ENCUESTA

### ENCUESTA ANÓNIMA

Estimados señores, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral del tripulante de aviación comercial y su implicancia en la calidad del servicio al usuario, periodo 2013. Al responder cada una de las preguntas, marcarás sólo una de las alternativas, las preguntas están clasificadas de acuerdo a las variables de estudio

<b>i.      ¿De qué manera el desempeño laboral del tripulante aéreo favorece servicio de calidad?</b>
Por su vocación de servicio
Por su preparación eficiente

<b>ii.     ¿Las empresas aerocomerciales de qué manera motivan a sus tripulantes?</b>
Con incentivos económicos
Con clima laboral apropiado

<b>iii.    ¿Es requisito que los tripulantes sean reservistas de la Fuerza Aérea?</b>
Sí, porque conocen el espacio aéreo
No es necesario

**v. ¿Los tripulantes aéreos extranjeros son peligro para la seguridad y defensa nacional?**

SÍ, pueden cumplir función de espía

No, solo son particulares

**v. ¿Los tripulantes aéreos y las Fuerzas Armadas líderes qué relación tienen?**

Intercambio de información en casos de emergencia

Evacuación de heridos

**vi. ¿Cuál es el aporte del estado para entrenar a los tripulantes en defensa del espacio aéreo?**

Ninguna

Normas de defensa al espacio aéreo

**ii. ¿Qué tipo de comunicación establecen los tripulantes aéreos con las empresas donde laboran?**

Calidad de servicio con identidad

Espionaje a bordo

<b>ii. ¿Cree usted que en caso de conflictos los tripulantes aéreos pueden ser útiles a las Fuerzas Armadas?</b>
Si
No

<b>x. ¿De qué manera pueden mantener su lealtad los tripulantes aéreos a sus países de origen?</b>
Alertando peligros
Defendiendo políticas de estado

### **ANEXO 3: Descripción de la propuesta para el mejoramiento del desempeño laboral:**

Reformas al programa de formación de Tripulantes de Cabina (TC) El programa actual de formación de TC considera el estudio de las siguientes asignaturas relacionadas con seguridad: - Emergencias Generales - Conocimientos Aeronáuticos - Reglamentación Aeronáutica - Airbus 320 - Boeing 767 - Mercancías peligrosas - Seguridad aeroportuaria 59 - Adicionalmente, se estudia en servicio en general: - Servicio en cabina Bussinnes; y, - Servicio en cabina Economy.

Luego de realizar el análisis de los resultados de la investigación, se logró determinar que es fundamental que a más de preparar a los TC en contenidos enfocados en la seguridad del pasajero durante el vuelo, es prioritario hacer énfasis en el servicio que se da al pasajero antes, durante y después del vuelo; es decir, no solo centrarse en el servicio de alimentación, sino, mejorar la atención desde la bienvenida cuando llega al avión, guiarlo para que se sitúe en los asientos respectivos, acomode su equipaje, siguiendo las normas establecidas, satisfacer sus preguntas e inquietudes durante las fases del vuelo con criterio y asertividad. La actitud positiva de un TC, es un factor importante para que el pasajero se sienta confiado y seguro durante el vuelo. Un TC siempre dispuesto a satisfacer inquietudes a los pasajeros, emana una imagen de profesionalismo y preparación, capaz de generar respeto y autoridad, en caso de emergencias. Además debe tener dominio de diferentes idiomas y conocer lo básico de las diferentes culturas, que le permita interactuar con la diversidad de pasajeros y comprender sus formas particulares de comportamiento, tanto en el momento de entregar un servicio, como para resolver un problema, contestar una inquietud, de esta manera el pasajero se sentirá con más confianza. La imagen personal y corporativa, las reglas de etiqueta social, deben ser materias básicas en la formación de un TC, como un valor agregado a la formación técnica profesional. Es preciso recordar que el trato con personas, requiere de conocimientos específicos sobre comportamiento humano, por lo tanto, incluir este tipo de aspectos en su

formación, ayuda mucho en el desempeño del rol de un TC. Como un complemento, quienes forman a los TC deben utilizar metodologías de enseñanza basadas en el estudio de casos reales del diario vivir de un TC, para analizarlos, discutirlos, buscar varias alternativas de solución, estudiar imponderables; y, finalmente, realizar ejercicios prácticos, utilizando como técnicas de enseñanza las simulaciones, los juegos de roles, las dramatizaciones, discusiones, reflexiones, consensos, etc. En resumen, se propone incorporar, en el plan de formación de un TC, las siguientes asignaturas:

- Servicio y atención al cliente
- Imagen personal y corporativa
- Normas de etiqueta social
- Diversidad cultural y transculturización
- Idiomas extranjeros
- Expresión oral y escrita de la lengua de origen

Sobre esta base, se propone el siguiente modelo de sílabo para el curso de formación de TC:

# Sílabo del Curso de Formación de TC

## I.- SUMILLA

Este curso de formación de futuros tripulantes de cabina considera fundamental que, además de preparar a los TC en contenidos enfocados en la seguridad del pasajero durante el vuelo, es prioritario hacer énfasis en el servicio que se da al pasajero antes, durante y después del vuelo; es decir, no solo centrarse en el servicio de alimentación, sino, mejorar la atención desde la bienvenida cuando llega al avión, guiarlo para que se sitúe en los asientos respectivos, acomode su equipaje, siguiendo las normas establecidas, satisfacer sus preguntas e inquietudes durante las fases del vuelo con criterio y asertividad.

## II.- OBJETIVOS

El futuro tripulante de cabina debe encontrarse en condiciones de:

- Conocer las normativas oficiales bajo las cuales se lleva a cabo la tarea de Tripulante de Cabina en la República del Perú.
- Comprender los alcances y las tareas específicas que hacen al rol de TC, dentro del contexto de una línea aérea comercial.
- Actuar adecuadamente en el manejo de diversas situaciones de emergencia que pudieran presentarse tanto en vuelo, como en tierra y en el agua.
- Aplicar estrategias de comunicación efectivas considerando la situación contextual y el interlocutor en particular.

## .III.- METODOLOGIA

- Uso estrategias de enseñanza participativas y dinámicas, centradas en la práctica.
- Durante las clases, en aulas, los docentes desarrollan los temas, coordinan la interacción de los estudiantes y analizan casos reales, con el apoyo de material audiovisual.
- Durante las prácticas de asignaturas específicas, se realizan simulaciones y actividades especialmente diseñadas en entornos acondicionados a tal fin, como ser: avión en tierra, piscina y espacios abiertos.
- Se entrega material de estudio de cada asignatura en formato electrónico.
- Al finalizar cada materia, se realiza una evaluación final de los conocimientos adquiridos

#### IV.-- DESARROLLO TEMÁTICO

	ASIGNATURAS	CONTENIDOS ESPECÍFICOS PRINCIPALES
01	EMERGENCIAS GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de extintores, medidas de seguridad ante incendio y aterrizaje forzosos, acciones ante objetos sospechosos, Protective Breathing Equipment, demostración de seguridad a pasajeros.</li> </ul>
02	CONOCIMIENTOS AERONAÚTICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controles de vuelo primario y secundarios, diseño y manufactura de aparatos mecánicos, superficies de sustentación, componentes de un avión.</li> </ul>
03	REGLAMENTACIÓN AERONAÚTICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de la Ley aeronáutica Civil, OACI, RAP, DGAC, Convenio de Chicago.</li> </ul>
04	AIRBUS 320	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características técnicas, rendimiento, operadores.</li> </ul>
05	BOEING 767	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características técnicas, rendimiento, operadores.</li> </ul>
06	MERCANCÍAS PELIGROSAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación de las mercancías peligrosas, niveles de riesgo, acciones a tomar antes y durante el vuelo.</li> </ul>
07	SEGURIDAD AEROPORTUARIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de emergencia en aeropuerto, controles de seguridad de abordaje, equipos de control, zonas de acceso restringido.</li> </ul>
08	SERVICIO EN CABINA BUSSINES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características técnicas del servicio e instalaciones, ergonomía, atención gastronómica, sistemas de entretenimiento.</li> </ul>
09	SERVICIO EN CABINA ECONOMY	<p>Características técnicas del servicio e instalaciones, ergonomía, atención gastronómica, sistemas de entretenimiento.</p>
10	SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definiciones de calidad y servicio estándares de calidad, derechos del pasajero y deberes del transportista aéreo, deberes del pasajero y derechos del transportista aéreo, equipajes, sistema de atención al usuario, derechos y deberes de los usuarios y de los operadores de servicios aeroportuarios, incumplimiento de disposiciones, control de calidad del servicio</li> </ul>

11	IMAGEN PERSONAL Y CORPORATIVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la primera impresión, construcción de la marca personal y empresarial, nociones de relaciones públicas, códigos y normas de vestuario en el mundo corporativo.</li> </ul>
12	NORMAS DE ETIQUETA SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Urbanidad y comportamiento, buenas costumbres y maneras, normas de conducta, protocolos, órdenes jerárquicos y precedencias.</li> </ul>
13	DIVERSIDAD CULTURAL Y TRANSCULTURIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noción de cultura, respeto interétnico, globalización cultural, identidad cultural.</li> </ul>
14	IDIOMAS EXTRANJEROS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inglés, francés, alemán, italiano: formación de nivel intermedio en 2 lenguas entre estas. (Es deseable que los candidatos a TC posean conocimientos básicos en ellas).</li> </ul>
15	EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA DE LA LENGUA DE ORIGEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción de textos, interpretación de textos, estilos de expresión y registros lingüísticos.</li> </ul>

#### V.- INSTRUMENTOS AUXILIARES

- Separatas
- Simuladores de vuelo
- Equipos de entrenamiento

#### VI.- EVALUACION GENERAL

##### REQUISITOS DE APROBACIÓN:

- La evaluación del aprendizaje de los estudiantes es permanente y vigesimal, **siendo la nota mínima aprobatoria es 11 (once).**
- En todos los casos la fracción 0.5 o más se considera como una unidad a favor del alumno.
- El estudiante que acumulara inasistencias en número mayor al 15% del total de horas programadas en la unidad didáctica, será desaprobado(a) en forma automática, sin derecho a recuperación. Anotándose en el registro la nota de 00 (cero).

### **SISTEMA DE EVALUACIÓN:**

**Evaluación Permanente:** Participación en clases y actividades prácticas (ejercitaciones) Asignación de trabajos (Investigación); habilidad, seguridad, análisis crítico, coordinación, trabajo en equipo, respeto y puntualidad.

**Evaluación Periódica y programada:** Prueba de entrada. Practicas dirigidas. Pruebas objetivas. Exposiciones. Sustentación de trabajos. Evaluación final. Identificación Institucional.

**VII.- DURACIÓN:** 220 horas teóricas, 50 horas prácticas