

## FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS  
AEROPORTUARIOS EN EL AERÓDROMO DE LAS  
MALVINAS. CUSCO, 2019-2022”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título  
profesional de:

Licenciado en Administración

**Autor:**

Diego Gustavo Ante Zevallos

Asesor:

Dr. Henry Elder Ventura Aguilar

<https://orcid.org/0000-0003-4207-7682>

Trujillo – Perú

## INFORME DE SIMILTUD

### Informe trabajo suficiencia profesional

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>intellectum.unisabana.edu.co</b>	<b>5%</b>
	Fuente de Internet	

Excluir citas      Activo      Excluir coincidencias < 2%  
Excluir bibliografía      Activo

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>INFORME DE SIMILITUD.....</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>7</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
1.1. Propósito y Visión de la Empresa.....	13
1.2. Organigrama .....	13
1.2.1. Organigrama Unidad de Negocio Perú.....	13
1.2.2. Organigrama Aeródromo Las Malvinas: .....	15
1.3. Ubicación.....	15
<b>2. CAPÍTULO II. MARCO TEORICO.....</b>	<b>17</b>
2.1. Base Normativa .....	17
2.2. Gestión de Operaciones Aeroportuarias .....	21
2.2.1. Etapa I.....	23
2.2.2. Etapa II .....	25
2.2.3. Etapa III.....	25

2.2.4. Etapa IV .....	26
2.3. Limitaciones .....	26
<b>CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....</b>	<b>28</b>
3.1. Ingreso a la Compañía .....	28
3.2. Administración de Servicios Aeroportuarios .....	29
3.3. Evaluación de Contratistas y Análisis de los Procesos.....	29
3.4. Análisis y Dimensionamiento de los Servicios Aeroportuarios .....	30
3.5. Liderazgo en la Gestión del Aeródromo.....	35
3.5.1. Roles y Responsabilidades Jefe de Aeródromo.....	36
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....</b>	<b>39</b>
4.1. Control de fauna y peligro aviario - Salvamento y Extinción de Incendios (SEI) ...	42
4.2. Gestión del Tránsito Aéreo - Servicio de Información del Aeródromo (AFIS)/Información Meteorológica.....	45
4.3. Operaciones terrestres (Atención de aeronaves de pasajeros y carga) .....	47
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>52</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>54</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación del Aeródromo con Otros Frentes Logísticos en el Campamento Malvinas .....	24
Tabla 2. Tabla de Factibilidad Operaciones Terrestres .....	31
Tabla 3. Tabla de Factibilidad Servicios Aeroportuarios .....	32
Tabla 4. Tareas de mantenimiento zona de movimiento aeródromo. ....	39
Tabla 5. Indicadores Aeródromo Las Malvinas.....	41
Tabla 6. Tabla de monitoreo de vuelos de cetrería robotizada. ....	44
Tabla 7. Tabla de datos operativos. ....	49
Tabla 8. Codificación de demoras .....	50
Tabla 9. Horas Operativas Turn Around.....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Unidad de Negocio Perú. Fuente: Base de datos corporativa junio 2023. .....	14
Figura 2. Organigrama Aeródromo Las Malvinas. Fuente: Manual de Aeródromo las Malvinas. .....	15
Figura 3. Ubicación en Google Maps del Aeródromo Malvinas 2023 .....	16
Figura 4. Vista aérea del Aeródromo Malvinas 2019. Fuente: Archivo personal. ....	16
Figura 5. Línea de tiempo - evolución del aeródromo Las Malvinas. Fuente: Archivo personal .....	18
Figura 6. Salas de embarque y base SEI previas al año 2019.Fuente: Archivo personal. ....	19
Figura 7. Imagen del nuevo terminal del Aeródromo, inaugurado en el 2020. Fuente: Archivo personal. ....	19
Figura 8. Esquema de distribución de los ambientes de la nueva base SEI. Fuente: Archivo personal. ....	20
Figura 9. Procedimiento general para la gestión de operaciones aeroportuarias. Fuente: Enfoque jerárquico para la gestión de operaciones aeroportuarias. <a href="https://acortar.link/cDa76X">https://acortar.link/cDa76X</a> .....	23
Figura 10. Diagrama de GANTT referido a la rotación en tierra de una aeronave Dash Q400. Fuente: Base de datos del aeródromo, 2023. ....	34
Figura 11. Esquema de la metodología PVHA. Fuente: <a href="https://acortar.link/Bgi530">https://acortar.link/Bgi530</a> .....	38
Figura 12. Ejemplo de Dashboard de monitoreo de indicadores operativos y SCE. Fuente: Base de datos aeródromo .....	42

Figura 13. Equipos de cetrería robotizada Bird Raptor. Fuente: Base de datos aeródromo. ...	43
Figura 14. Torre AFIS del Aeródromo Las Malvinas. Fuente: Archivo Personal.....	46
Figura 15. Vista de la pista de aterrizaje desde el interior de la Torre AFIS. Fuente: Base Archivo personal.....	46
Figura 16. Atención de una aeronave carguera Hércules L-100. Fuente: Archivo personal ...	48
Figura 17. Atención de una aeronave de pasajeros Dash Q400. Fuente: Archivo personal ....	48

## RESUMEN EJECUTIVO

La experiencia profesional se desarrolló en el Aeródromo de las Malvinas, el mismo que sirve a un entorno industrial, pues es por esta vía que ingresan y salen los pasajeros y la carga crítica para el campamento del mismo nombre, que atiende a la planta de gas de Camisea en la selva de Cusco.

En este sentido, la administración de los contratistas en mi posición de Jefe de Aeródromo conlleva además del conocimiento de la normativa aeronáutica, un nivel de gestión tal que pueda unir a las diferentes áreas en torno al marco del sistema integrado de gestión de la empresa administradora del aeródromo (en adelante EAA), así como de garantizar el cumplimiento del Sistema de Seguridad Operacional aprobado por la autoridad aeronáutica (SMS por las siglas en inglés de *Safety Management System*).

Las acciones descritas en este trabajo, las mismas que fueron implementadas entre los años 2019-2022, generaron un ahorro de S/ 1.532.522,40 por año, además de integrar a los diferentes sistemas de gestión de cada contratista, con el reto de la resistencia al cambio que cualquier implementación trae consigo.

Esta experiencia, que aún continúa, me deja la enseñanza de que se pueden optimizar los procesos en cualquier escenario, siempre que primero se complete una caracterización del entorno y sus recursos, se haga un análisis de cada proceso, se elabore un análisis de brechas y se apliquen acciones cuyo cierre implique la implementación de indicadores que ayuden a monitorear un cumplimiento permanente.



## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

## REFERENCIAS

- Pérez-Herrera, L., Díaz-Tejeda, C., Pérez-Contino, T., & Ramos-Gómez, R. (31 de Mayo de 2021). Enfoque jerárquico para la gestión de operaciones aeroportuarias. *Ingeniería Industrial, XLII*, 1-16.
- Dirección General de Aeronáutica Civil. (10 de Marzo de 2018). RAP 1 - Definiciones y Abreviaturas. Perú: Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Escuela Europea de Excelencia. (2019). *ISO 9001: Niveles de hallazgos de auditoría interna*. Escuela Europea de Excelencia. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2019/09/iso-9001-niveles-de-hallazgos-de-auditoria-interna/>
- ISO, S. C. (2015). *ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*. Ginebra: Secretaría Central de ISO.
- Losada-Sierra, M. (2020). *LA ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA DE LA EDUCACIÓN Y LA CONDICION CONTINGENTE DEL SER HUMANO*. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Mejía Villa, J. M. (2007). *EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL MATECAÑA*. Pereyra: UNIVERSIDAD CATÓLICA POPULAR DEL RISARALDA.
- ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL. (Julio de 2016). Anexo 19 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional. *Gestión de la Seguridad Operacional, II Edición*.

Pluspetrol. (s.f.). <https://www.pluspetrol.net/peru/>. Obtenido de

<https://www.pluspetrol.net/peru/>

Pluspetrol Perú Corporation. (2022). 00GLB-GLO-MNG-001\_Manual de Aeródromo

Malvinas. Cusco, Cusco, Perú: Pluspetrol Perú Corporation.

Ríos Villacorta, A. (06 de Agosto de 2012). *Conexión ESAN*. Obtenido de Conexión ESAN:

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gas-camisea-energia>

Ríos Villacorta, A. (16 de Abril de 2017). *EL CENIT DE PRODUCCIÓN DE CAMISEA*.

Obtenido de <https://albertorios.eu/>: <https://albertorios.eu/?p=2295>