

# **UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

## **FACULTAD DE COMERCIO EXTERIOR Y RELACIONES INTERNACIONALES**

**“RENDIMIENTO LABORAL E INSUFICIENCIA DE  
RECURSOS HUMANOS EN EL SERVICIO DE  
INFORMACIÓN DE VUELO DE AERÓDROMO,  
AEROPUERTO HUARAZ – ANCASH – 2020”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN DE  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

### **NOMBRE DEL AUTOR**

Bachiller Cynthia del Rosario Delgado Zevallos

### **NOMBRE DEL ASESOR**

Mag. René Jesús Munarriz Palomino

<https://orcid.org/0000-0002-9270-4931>

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## EVALUAC TSP FINAL CYNTHIA

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://cdn.www.gob.pe">cdn.www.gob.pe</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="http://idoc.pub">idoc.pub</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="http://fundacionkoinonia.com.ve">fundacionkoinonia.com.ve</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.unamba.edu.pe">repositorio.unamba.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="http://repositorio.unesum.edu.ec">repositorio.unesum.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	



### **DEDICATORIA**

A Dios, quien me guía día a día y fortalece para seguir adelante.

A mi madre Nelly, quien ha sabido formarme con buenos valores, hábitos y sentimientos, los cuales me han ayudado a superarme día a día.

A mi hijo Facundo, quien es el motor y motivo para salir adelante, mi mayor motivación para nunca rendirme ante nada.

A mi pareja Trino, quien me apoya y motiva en mi crecimiento personal y profesional.

## AGRADECIMIENTOS

A mi asesor el Mag. René Munarriz, quien me ha orientado y sobre todo me ha tenido mucha paciencia para la elaboración del presente trabajo.

A la empresa donde laboro actualmente Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial - CORPAC S.A., a la cual tengo un sentimiento lindo y profundo, ya que fue la motivadora de ingresar al maravilloso mundo de la aeronáutica y es lo mejor que me pudo pasar.

A mis amigos de trabajo, por su apoyo y comprensión en el desarrollo del presente trabajo.



## RESUMEN

El presente estudio evidencia la situación problemática en el aeropuerto de Huaraz con respecto al rendimiento del personal operativo, el mismo que se encuentra relacionado con la carencia de personal del Servicio de Información de Vuelo de Aeródromo (AFIS), ya que al no contar con el personal operativo suficiente requerido y más aún con las funciones adicionales asignadas, la seguridad operacional de la sede aeroportuaria, se ve afectada directamente porque el personal trabaja con sobrecarga de funciones, cansancio, fatiga y estrés pudiendo incurrir en accidentes e incidentes aeronáuticos, adicionalmente los reportes y estadísticas mensuales se presentan fuera de los plazos previstos.

En tal virtud se ha elaborado el presente Trabajo de Suficiencia Profesional titulado: “Rendimiento Laboral e Insuficiencia de Recursos Humanos en el Servicio de Información de Vuelo de Aeródromo, Aeropuerto Huaraz – Ancash – 2020”

Su finalidad es determinar la relación entre el Rendimiento Laboral y la Insuficiencia de Recursos Humanos, para lo cual se hizo uso de datos estadísticos e instrumento metodológico de la encuesta a los trabajadores de la empresa.

En los resultados obtenidos se pudieron determinar que existe una relación directa entre el Rendimiento Laboral y la Insuficiencia de Recursos Humanos en el servicio de información de vuelo de aeródromo en el aeropuerto de Huaraz – Ancash – 2020, ya que al no contar con personal operativo mínimo requerido pone en riesgo el logro de los objetivos institucionales.

Finalmente, con el propósito de neutralizar el riesgo a que se expone la empresa, se recomienda realizar un incremento de personal operativo y administrativo, de esa manera se cumpla con los objetivos previstos; así como también, programar capacitaciones, descansos efectivos, entre otros, con el propósito de atenuar la sobrecarga laboral, es decir que la corporación demuestre preocupación por la situación actual de sus colaboradores como un elemento prioritario.

**Palabras claves: Rendimiento laboral, recursos humanos, sobrecarga laboral, desempeño laboral, estrés, cansancio y fatiga laboral.**



## ABSTRACT

The present study shows the problematic situation in the Huaraz airport with respect to the performance of the operational personnel, the same one that is related to the lack of personnel of the Aerodrome Flight Information Service (AFIS), since by not having the Sufficient operational personnel required and even more so with the additional functions assigned, the operational security of the airport headquarters is directly affected because the personnel work with overload of functions, tiredness, fatigue and stress, being able to incur accidents and aeronautical incidents, additionally the reports and monthly statistics are presented outside the established deadlines.

In this regard, the present Professional Sufficiency Work entitled: "Labor Performance and Insufficiency of Human Resources in the Aerodrome Flight Information Service, Huaraz Airport - Ancash - 2020" has been prepared.

Its purpose is to determine the relationship between Labor Performance and Insufficiency of Human Resources, for which statistical data and a methodological instrument of the survey of the company's workers were used.

In the results obtained, it was possible to determine that there is a direct relationship between Labor Performance and the Insufficiency of Human Resources in the aerodrome flight information service at the Huaraz - Ancash - 2020 airport, since by not having minimum operational personnel required jeopardizes the achievement of institutional objectives.

Finally, with the purpose of neutralizing the risk to which the company is exposed, it is recommended to make an increase in operational and administrative personnel, in this

way the planned objectives are met; as well as, schedule training, effective breaks, among others, with the purpose of mitigating work overload, that is, that the corporation shows concern for the current situation of its collaborators as a priority element.

**Keywords: Work performance, human resources, work overload, work performance, stress, fatigue and work fatigue.**





## INDICE

DEDICATORIA .....	2
RESUMEN .....	4
ABSTRACT .....	6
INDICE .....	8
INDICE ANEXOS .....	10
ABREVIATURAS DE ACRÓNIMOS EMPLEADOS .....	11
INTRODUCCION .....	13
CAPITULO I .....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	15
1.1.1 A Nivel Nacional .....	16
1.1.2 A Nivel Local .....	18
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	25
1.2.1 Problema General .....	25
1.2.2 Problemas Específicos .....	25
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	25
1.3.1 Justificación de la Investigación .....	25
1.3.2 Importancia de la investigación .....	26
1.4 OBJETIVOS .....	27
1.4.1 Objetivo General .....	27
1.4.2 Objetivos Específicos .....	27
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	27
1.5.1 Limitaciones Bibliográficas .....	28
1.5.2 Limitación de Población de Estudio .....	28
CAPÍTULO II .....	29
MARCO TEÓRICO .....	29

<b>2.1</b>	<b>MARCO TEÓRICO GENERAL</b> .....	30
2.1.1	Antecedentes Internacionales .....	30
2.1.2	Antecedentes Nacionales.....	31
<b>2.2</b>	<b>BASES TEÓRICAS</b> .....	33
2.2.1	Bases Teóricas del Rendimiento Laboral .....	33
2.2.2	Bases Teóricas de Recursos Humanos .....	34
<b>CAPITULO III</b> .....		38
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....		38
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	39
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	40
3.3	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	41
3.4	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	43
3.5	ASPECTOS ÉTICOS.....	43
<b>CAPITULO IV</b> .....		44
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b> .....		44
4.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	45
<b>CONCLUSIONES</b> .....		63
<b>RECOMENDACIONES</b> .....		64
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....		65
<b>ANEXOS</b> .....		67

## INDICE ANEXOS

Tabla de Seguimiento de Indicadores de Gestión ADM 2020 (Anexo 01) .....	68-69
Encuesta (Anexo 02).....	70
Instrucciones de Trabajo del Servicio de Información de Vuelo de Aeródromo para el tránsito del Aeropuerto de Huaraz (Anexo 03).....	71 -72
Instrucciones de Trabajo del Servicio de Comunicaciones Fijas Aeronáuticas del Aeropuerto de Huaraz (Anexo 04).....	73-76
Instrucciones de Trabajo del Servicio de Información Aeronáutica del Aeropuerto de Huaraz (Anexo 05).....	77-80
Instrucciones de Trabajo del Servicio de Meteorología Aeronáutica del Aeropuerto de Huaraz (Anexo 06).....	81-82



## ABREVIATURAS DE ACRÓNIMOS EMPLEADOS

- **AFIS (Aerodrome Flight Information Service)**  
Servicio de Información de Vuelo de Aeródromo
- **AIS**  
Servicio de Información Aeronáutica
- **ALRS**  
Servicio de Alerta
- **ATSP**  
Proveedor de los Servicio de Tránsito Aéreo
- **COM**  
Servicio de Comunicaciones Aeronáuticas
- **CORPAC S.A.**  
Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial – Sociedad Anónima.
- **DGAC**  
Dirección General de Aeronáutica Civil
- **ESPECIALISTA AFIS**  
Especialista del Servicio de Información de Vuelo de Aeródromo
- **ESPECIALISTA AIS**  
Especialista del Servicio de Información Aeronáutica
- **ESPECIALISTA COM**  
Especialista del Servicio de Comunicaciones Aeronáuticas

- **ESPECIALISTA MET**

Especialista del Servicio de Meteorología Aeronáutica

- **FIS (Flight Information Service)**

Servicio de Información de Vuelo

- **FONAFE**

Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado

- **MET**

Servicio de Meteorología Aeronáutica

- **MTC**

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

- **OACI**

Organización de Aviación Civil Internacional

- **PAC**

Plan Anual de Contrataciones



## INTRODUCCION

El presente Trabajo de Investigación se titula “Rendimiento Laboral e Insuficiencia de Recursos Humanos en el Servicio de Información de Vuelo de Aeródromo, Aeropuerto Huaraz – Ancash – 2020”. La situación problemática del estudio es el rendimiento laboral del mencionado servicio ya que directamente se encuentra relacionado con la carencia de personal operativo, es decir la cantidad de especialistas AFIS de la sede aeroportuaria es menor al mínimo requerido, más aún con la recarga de labores administrativas, logísticas y comerciales, afecta directamente a la seguridad operacional, porque los especialistas AFIS laboran bajo condiciones inadecuadas (estrés, fatiga y cansancio laboral) pudiendo desencadenar en accidentes o incidentes aeronáuticos.

La estructura del Trabajo de Suficiencia Profesional consta de cuatro capítulos, los cuales se detallan a continuación:

Capítulo I, Comprende el Planteamiento del Problema: realidad problemática, formulación del problema, justificación e importancia de la investigación, objetivos y limitaciones de la investigación.

Capítulo II, Comprende el Marco Teórico: marco teórico general y bases teóricas.

Capítulo III, Comprende el Marco Metodológico: tipo de investigación, población y muestra, instrumento de recolección de datos, técnicas estadísticas para el procesamiento de la información y aspectos éticos.

Capítulo IV, Comprende el Análisis e Interpretación de Datos.

Por último, se presentan las Conclusiones, Recomendaciones y Referencias bibliográficas.



**CAPITULO I**  
**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## 1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

Actualmente, conseguir el Rendimiento Laboral óptimo en una organización es una tarea ardua ya que está de por medio el capital más importante de la empresa, es decir los recursos humanos; en tal virtud, es de vital importancia analizar y determinar los posibles problemas que directamente afectan y dificultan el desarrollo de la organización.

La Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC (2014), indica de manera obligatoria que:

“El aeropuerto que brinde los servicios AFIS deben de cumplir los siguientes requisitos:

Contar con el personal técnico mínimo requerido, titular de una Licencia de Especialista AFIS vigente emitida por la DGAC, de conformidad con las regulaciones establecidas en la RAP 65” (p. 2)

De igual manera, La Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC (2021), refiere que:

“El proveedor de los Servicio de Tránsito Aéreo (ATSP) debe elaborar y aplicar procedimientos para fines de gestión de la fatiga en la provisión de servicios de control de tránsito aéreo e incluirlos en el Manual de Gestión de Fatiga del ATSP el cual debe ser aceptado por la DGAC. Estos procedimientos pueden ser elaborados tomando como referencia el documento 9966 de la OACI”, ya que considera que la fatiga es una de las consecuencias principales de la insuficiencia de recursos humanos”. (p. 11)



La Organización de Aviación Civil Internacional - OACI (2016) manifiesta que:

“Una de las principales consecuencias de la insuficiencia de personal es la fatiga, para lo cual se considera que es un riesgo latente que puede reducir considerablemente el desempeño humano de varios modos y así encaminar a que se originen accidentes o incidentes”. (p. 24)

A la vez, Sipion (2019) refiere como otra consecuencia de la insuficiencia de personal, la sobrecarga laboral, el cual manifiesta que:

“La sobrecarga laboral aqueja la parte física y psicológica del ser humano, considera el estrés y los trastornos psicológicos, como causas que afectan negativamente el desarrollo laboral y la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, el funcionamiento del trabajo en equipo y las oportunidades de desarrollo personal”. (p. 39)

### **1.1.1 A Nivel Nacional**

Las sedes aeroportuarias a nivel nacional se dividen por el servicio que brinda a la comunidad aeronáutica, los cuales son:

- **Aeropuertos controlados**, sedes aeroportuarias que brindan el servicio de control de tránsito aéreo, servicio de comunicaciones aeronáuticas (COM), servicio de meteorología aeronáutica (MET), servicio de información aeronáutica (AIS), y demás servicios operativos conexos, dichos servicios son brindados por controladores de tránsito aéreo (ATC) y especialistas aeronáuticos COM, MET y AIS, personal que es capacitado

anualmente con cursos inherentes a su especialidad, cabe mencionar, que el ATC tiene que contar con una licencia para laborar obtenida del Ministerio de transporte y Comunicaciones (MTC)/Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y a la vez con aptos médicos anuales.

- **Aeropuertos AFIS**, sedes aeroportuarias que brindan los servicios de información de vuelo (AFIS), servicio de información de vuelo (FIS), servicio de alerta (ALRS), servicio de comunicaciones aeronáuticas (COM), servicio de meteorología aeronáutica (MET), servicio de información aeronáutica (AIS), y demás servicios operativos conexos, dichos servicios son brindados por especialistas AFIS, COM, MET y AIS, personal que es capacitado anualmente con cursos inherentes a su especialidad, cabe mencionar, que el AFIS tiene que contar con una licencia para laborar obtenida del Ministerio de transporte y Comunicaciones (MTC)/Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y a la vez con aptos médicos anuales.

La realidad de los aeropuertos a nivel nacional es crítica tanto para las sedes controladas como AFIS, ya que existe una carencia de personal operativo, este problema se suscita más de tres décadas atrás, ya que las gerencias de línea y el directorio casi nunca se han propuesto resolverlas con lineamientos gerenciales, dando como resultado que

más del de la mitad del personal operativo cesara por límite de edad, a esto se acrecentó la problemática del COVID 19, ya que varios colaboradores fallecieron y muchos fueron considerados como personal de riesgo por las enfermedades preexistentes que tenían pasando a la modalidad de trabajo remoto.

En las sedes aeroportuarias AFIS se requiere como mínimo 10 especialistas AFIS, 02 especialistas COM, 02 especialistas MET y 02 especialistas AIS para realizar los trabajos sin sobrecarga laboral, pero es el caso que actualmente sólo laboran entre 06 y 08 especialistas AFIS por aeropuerto.

Cabe mencionar, que el personal operativo de la corporación por convenios sindicales sólo labora 06 horas diarias.

### **1.1.2 A Nivel Local**

En la sede aeroportuaria de Huaraz, sólo laboran 07 especialistas AFIS, de los cuales 06 especialistas trabajan de manera presencial y 01 de manera remota, el horario de operaciones del aeropuerto es de 08 horas diarias de lunes a sábado, y en muchos casos las aerolíneas solicitan extensiones de horarios o apertura del día domingo por atenciones fuera de horario.

Es decir que en una situación normal el especialista AFIS al tener un régimen laboral de 06 horas diarias, tendría que laborar a la semana 36 horas y mensualmente 144 horas, caso que no se condice con la realidad

porque el personal labora 08 horas diarias, 48 horas semanales y mensualmente 192 horas, adicionalmente tienen que laborar al mes sus únicos 02 días libres es decir 16 horas más y las horas extras de ampliaciones que generalmente llegan a ser 50 horas al mes, llegando a un total de 258 horas laboradas al mes.

Por tal, se tiene una sobrecarga laboral operativa mensual de 114 horas, muy aparte de las funciones administrativas que tienen que realizar como apoyo a la corporación.

Cabe resaltar, que la función principal del especialista AFIS es brindar el servicio de información de vuelo de aeródromo para las operaciones de arribo, despegue y sobrevuelo de aeronaves durante el turno de trabajo, es decir estar atentos en la frecuencia para cualquier eventualidad y no ser persuadidos por cualquier distracción al servicio.

Pero la situación que se vive en el aeropuerto de Huaraz es muy crítica, ya que el reducido personal AFIS no sólo realizan funciones operativas de su cargo, sino la asignación de labores administrativas, contables, comerciales y de logística, reportes estadísticos por la falta de personal administrativo que tiene la sede aeroportuaria.

Como consecuencia directa afecta a la seguridad operacional de la sede aeroportuaria, ya que el personal trabaja bajo condiciones de fatiga y cansancio laboral pudiendo desencadenar en accidentes y/o incidentes aeronáuticos.

Otra consecuencia, es que el aeropuerto de Huaraz se encuentra dentro del rango de sedes aeroportuarias con rendimiento laboral mínimo, ya que, según la estadística a nivel nacional la sede no cumple con el envío de los reportes mensuales a tiempo, cuando en realidad el actual personal AFIS que realiza labores presenciales hace todo lo posible por cumplir con las tareas adicionales a las que fue contratado, conllevando así que el personal se encuentre desmotivado y desalentado en la realización de sus funciones.

Según la estadística de la Gerencia de Gestión Aeroportuaria – Zona Norte CORPAC S.A. “Tabla de Seguimiento de Indicadores de Gestión ADM – 2020”, evidencia que el aeropuerto de Huaraz supera el % permitido (3%), a diferencia de las otras sedes aeroportuarias, pero a la vez también se ve reflejado que la mayoría de los aeropuertos están muy próximos al límite permitido y esto es a razón que la carencia de personal administrativo y operativo es un problema a nivel nacional. **(ver anexo 01).**

Por lo tanto, la problemática de la presente investigación recae en la disminución del rendimiento laboral causado por la insuficiencia de personal tanto administrativo como operativo.

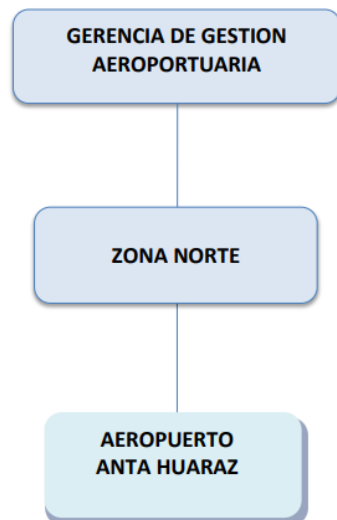
## Datos generales de la empresa

Nombre de la empresa	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.
RUC	20100004675
Fecha de fundación	25.06.1943
Tipo de sociedad	Sociedad Anónima
Estado de la empresa	Activo
Actividad económica	Actividades de servicios vinculadas al Transporte Aéreo (servicio de aeronavegación y aeroportuario)
Dirección Sede Huaraz	Carretera Central Huaraz – Caraz Km. 23.5 Anta, Carhuaz - Ancash
Dirección principal	Av. Elmer Faucett N° 3400 – Callao

## Organigrama de la empresa



## Organigrama estructural del Aeropuerto de Huaraz



## Historia

La Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial - CORPAC S.A., fue fundada el 25 de junio de 1943 durante el gobierno del presidente Sr. Manuel Prado como una entidad pública.

Aproximadamente, en los años 50's, con el crecimiento urbano de la capital y la necesidad de la búsqueda de una moderna aviación en el país, se realizaron muchos estudios de ampliación y reconsideración de lugar, con la finalidad de poseer una pista de aterrizaje más extensa y un mejor terminal de pasajeros, es por ello que el 30 de octubre de 1960 durante el gobierno del Sr. Fernando Belaunde Terry, se inauguró el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, ubicado a 12 Km. del centro de Lima.

En el año 1981 se modifica de régimen público a privado, es decir desde ese año comenzaría a funcionar como una sociedad anónima, regida por los Decretos Legislativos N° 099 y N° 216 por la ley de Sociedades Mercantiles, ley de actividad empresarial del Estado y por su Estatuto Social, perdurando la administración de la infraestructura y de los servicios de aeronavegación.

En el año 2001, se entrega en concesión el aeropuerto internacional de Jorge Chávez al Consorcio Lima Airport Partners (LAP) los servicios aeroportuarios, quedando sólo a CORPAC S.A. la gestión de los servicios de navegación aérea.

En el año 2006 se entregó al consorcio GHB-Swisport (Aeropuertos del Perú - ADP) la concesión de 09 aeropuertos del norte y este del país: Tumbes, Talara,



Chachapoyas, Tarapoto, Iquitos, Pucallpa, Huaraz, Trujillo y Cajamarca; en el año 2008, se concesionaron los aeropuertos de Pisco, Chiclayo y Piura.

Actualmente, los aeropuertos que se encuentran a cargo de CORPAC S.A., bajo la administración total, ascienden a 14 a nivel nacional.

### **Misión**

“Gestionar los Servicios de navegación Aérea y Aeroportuarios con seguridad, eficiencia y calidad”.

### **Visión**

“Ser líder en la gestión y provisión de los Servicios de Navegación Aérea y Aeroportuarios en Sudamérica”.

### **Valores**

- Excelencia en el Servicio.
- Compromiso.
- Integridad.
- Innovación.
- Seguridad.



## 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1 Problema General

¿Existe relación entre el Rendimiento Laboral y la Insuficiencia de Recursos Humanos en el servicio de información de vuelo de aeródromo en el aeropuerto de Huaraz – Ancash – 2020?

### 1.2.2 Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel del Rendimiento Laboral en el servicio de información de vuelo en el aeropuerto de Huaraz – Ancash – 2020?

¿Cuál es el nivel de Insuficiencia de Recursos Humanos en el servicio de información de vuelo en el aeropuerto de Huaraz – Ancash – 2020?

## 1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.3.1 Justificación de la Investigación

En la presente investigación se necesita establecer y determinar la importancia del rendimiento laboral y la insuficiencia de recursos humanos en el servicio de información de vuelo de aeródromo en el aeropuerto de Huaraz, en efecto para sustentar presentaré lo siguiente:

#### **Teoría**

Torres (2005), señaló que:

“El rendimiento laboral se refiere a lo que en realidad hace el individuo y no solamente lo que sabe hacer, por lo tanto le son importantes aspectos

tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un determinado periodo), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el rendimiento de sus ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada”. (p. 21).

Chiavenato (2011), refiere que “los recursos humanos son los individuos que conforman las organizaciones y que desempeñan en ellas actividades determinadas para fortalecer los recursos organizacionales” (p. 5)

### **Práctica**

En la presente investigación como justificación práctica, a través de la información obtenida se puede analizar y obtener una mejor perspectiva acerca del rendimiento laboral del especialista AFIS en el aeropuerto de Huaraz, así como analizar de qué manera la insuficiencia de recursos humanos puede afectar a este rendimiento. Por tal, la corporación podrá desarrollar y plantear estrategias que permitan el mejoramiento de ambas variables.

### **1.3.2 Importancia de la investigación**

La importancia del presente trabajo reside en plantear estrategias para que el Rendimiento Laboral del personal AFIS sea óptimo y adecuado al

servicio. A la vez, al final de la investigación se presenta como recomendación que CORPAC S.A. realice una racionalización de personal para el eficaz y eficiente desempeño funcional del especialista AFIS y de esa manera se cumpla con los objetivos previstos.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el Rendimiento Laboral y la Insuficiencia de Recursos Humanos en el servicio de información de vuelo de aeródromo en el aeropuerto de Huaraz – Ancash - 2020.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

Determinar el nivel de Rendimiento Laboral en el servicio de información de vuelo de aeródromo en el aeropuerto de Huaraz – Ancash - 2020.

Determinar el nivel de Insuficiencia de Recursos Humanos en el servicio de información de vuelo de aeródromo en el aeropuerto de Huaraz – Ancash - 2020.

## **1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

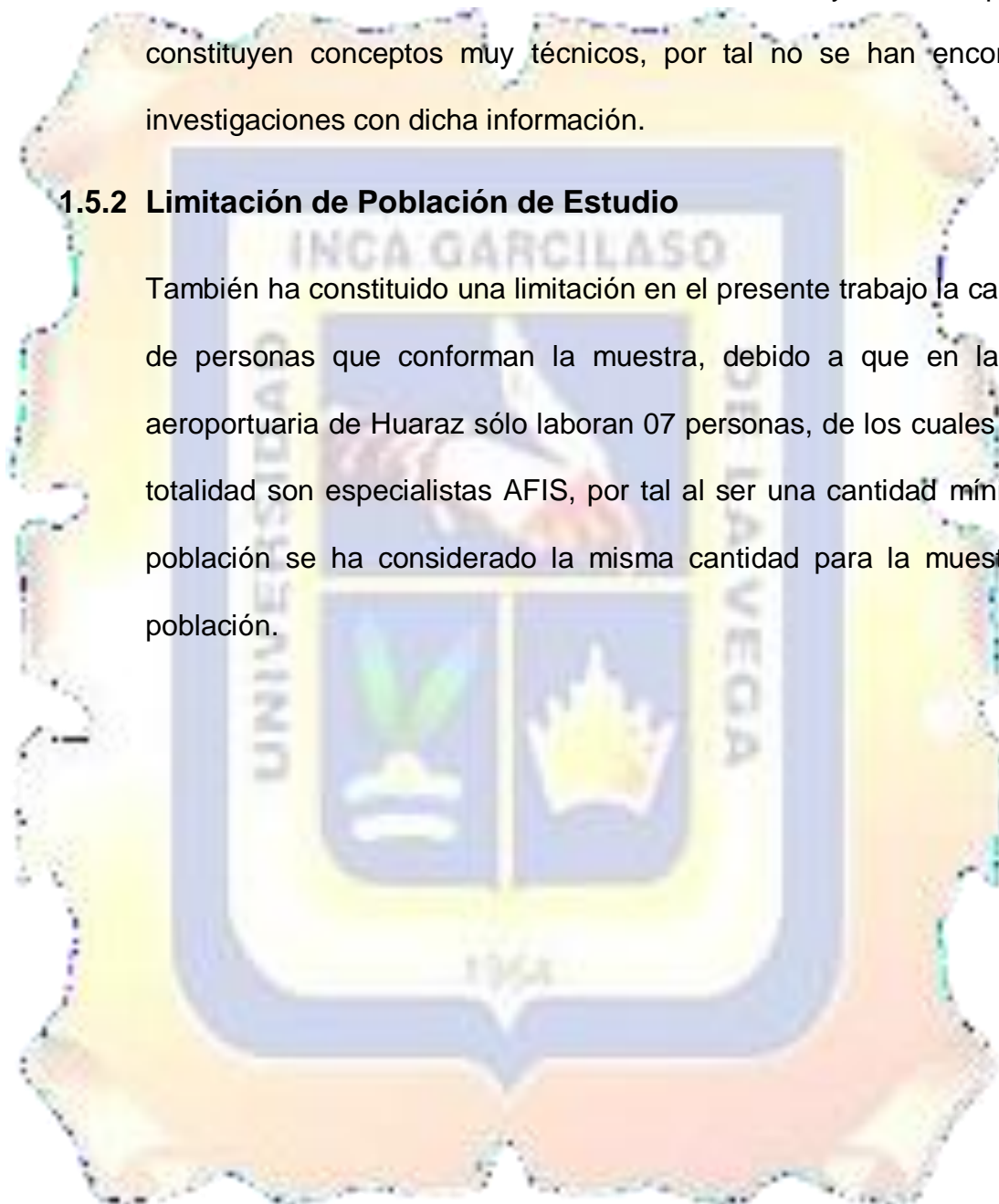
Las limitaciones que se tuvieron durante el progreso de la investigación fueron las siguientes:

### **1.5.1 Limitaciones Bibliográficas**

El tema aeronáutico y en especial el servicio de información de vuelo de aeródromo a nivel nacional e internacional es muy limitado, porque constituyen conceptos muy técnicos, por tal no se han encontrado investigaciones con dicha información.

### **1.5.2 Limitación de Población de Estudio**

También ha constituido una limitación en el presente trabajo la cantidad de personas que conforman la muestra, debido a que en la sede aeroportuaria de Huaraz sólo laboran 07 personas, de los cuales en su totalidad son especialistas AFIS, por tal al ser una cantidad mínima la población se ha considerado la misma cantidad para la muestra de población.





**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1 MARCO TEÓRICO GENERAL

### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

Como concepto de Rendimiento Laboral, Mendieta-Ortega y Erazo-Álvarez (2020) dicen que:

“La definición de rendimiento está ligada con los medios que son proporcionados para obtener una utilidad final. Por otro lado, la palabra laboral hace referencia al trabajo que se establece sea físico, mecánico o intelectual a cambio de un sueldo. Por lo tanto, el rendimiento laboral es el beneficio obtenido entre los objetivos planteados al empleado para su desempeño y las estrategias que se logran alcanzar dentro de la empresa. Cabe mencionar, que el rendimiento laboral dentro de una organización es inversamente proporcional a la cantidad de horas trabajadas debido a que no todas las horas son fructuosas ni todas las horas son igual de productivas, dicho de otro modo, hay que analizar la eficiencia de la productividad y no solo la cantidad que se produce”. (p. 293)

Como concepto de Recursos Humanos Chiavenato (2011), detalla que: “Los recursos humanos son los individuos que ingresan, perduran y participan en la empresa, no importando el nivel jerárquico, constituyen el recurso vivo porque opera con los recursos inertes y estáticos de la empresa, además satisfacen una vocación encaminada al crecimiento y al desarrollo”. (p. 81)

A la vez, Chiavenato (2011) sugiere que toda organización debe de contar con una planeación de personal, para lo cual manifiesta que “es el proceso de decisión sobre los recursos humanos indispensables para alcanzar los objetivos organizacionales en determinado tiempo. Se trata de anticipar la fuerza de trabajo y los talentos humanos necesarios para la actividad organizacional futura”. (p. 129)

Por otro lado, Rebolledo y Argenis (2012), dicen que “En algunas organizaciones se administra el recurso humano sin considerar sus necesidades básicas, lo que trae como consecuencia en muchos casos, la disminución de la confiabilidad humana y el consecuente incremento de errores y fallas asociados a las personas”. (p. 5)

Y, la Organización de Aviación Civil Internacional - OACI (2016) concluye que “una de las principales consecuencias de la insuficiencia de personal es la fatiga, para lo cual considera que “es un peligro susceptible de mermar fácilmente el desempeño humano de varios modos y de contribuir a que se produzcan accidentes o incidentes”. (p. 24)

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Mahon (2010), señala como concepto de Rendimiento laboral a “la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que pide su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad” (p. 67)

Morales (2015), señala que:



“En el ámbito laboral se requiere Estándares del Rendimiento, que constituyen los parámetros que permiten mediciones más objetivas, basándose en las responsabilidades y labores del puesto, el analista puede decidir qué elementos son importantes y deben ser evaluados en todos los casos”. (p. 50)

Mendoza, López y Salas (2016) indican que “El proceso de análisis de las necesidades de recursos humanos conforme cambia los entornos internos y externos de la organización, y la aplicación de la consiguiente estrategia proactiva para asegurar la disponibilidad de recursos humanos demandada por la organización”. (p. 65)

Como consecuencia relevante con respecto a la insuficiencia de personal, se tiene la sobrecarga laboral, para lo cual:

Bustamante (2021), dice que:

“La sobrecarga laboral es consecuencia del exceso de horas laborales, presencia de trabajo administrativo adicional y la insuficiente cantidad de personal. Así mismo, durante el desempeño laboral de dichos profesionales generalmente se presentan signos de agotamiento como cefalea, dificultad de concentración, náuseas y otros, así como estrés. En consecuencia, la sobrecarga laboral tiene un impacto negativo en el desempeño laboral” (p. 8)

## 2.2 BASES TEÓRICAS

### 2.2.1 Bases Teóricas del Rendimiento Laboral

Arias (2014), sostuvo que el rendimiento profesional “es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo” (p. 28)

Sobre la importancia de la evaluación del rendimiento, Dressler (2009) señala que:

“Esta acción permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora en el rendimiento, ayuda a tomar decisiones de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, ayuda a observar si existen problemas personales que afecten al profesional en el rendimiento del cargo”. (p. 55)

Morales (2015) enfatiza que “la evaluación del rendimiento no es un fin, sino un instrumento, medio o herramienta para la mejora de los resultados del recurso humano de la organización”. (p. 33)

Entre las principales ventajas de evaluación del desempeño, Morales (2015) señala las siguientes “Mejoramiento del rendimiento, aplicación de políticas de compensación, mejores decisiones de ubicación, análisis de necesidades de capacitación y desarrollo, planeación y desarrollo de la carrera profesional y precisión de la información”. (p. 41)

## 2.2.2 Bases Teóricas de Recursos Humanos

Los recursos humanos, son el conjunto de colaboradores que laboran en una determinada organización, por ende, gracias al trabajo que realizan dichos trabajadores la organización puede alcanzar sus metas y estrategias organizacionales.

Los recursos humanos en una empresa son importantes porque representan la parte vital para la operatividad de una organización, ya que sin ellos dicha empresa no podría funcionar, por tal los empleadores tienen como responsabilidad brindar las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones y a la vez de motivar día a día al personal.

Chiavenato (2011), manifiesta que:

“Los empleados contribuyen a las organizaciones con sus habilidades, conocimientos, actitudes, conducta, percepciones, etcétera. Ya sean directores, gerentes, empleados, obreros o técnicos, las personas desempeñan papeles muy distintos —puestos— dentro de la jerarquía de autoridad y responsabilidad en la organización. Además, las personas son muy distintas entre sí; constituyen un recurso muy diversificado debido a las diferencias individuales de personalidad, experiencia, motivación, etcétera. En realidad, la palabra recurso implica un concepto bastante restringido para abarcar a las personas, pues, más que un recurso, son copartícipes de la organización”. (p. 81)

A la vez, Chiavenato (2011) refiere que:

“La planeación de personal es el proceso de decisión sobre los recursos humanos indispensables para alcanzar las metas organizacionales en un determinado periodo de tiempo, gestionar la fuerza de trabajo y las competencias humanas necesarias para la actividad organizacional futura; esta tarea no siempre es responsabilidad del departamento de personal”. (p. 128).

### **Estilos de Administración de Recursos Humanos:**

Douglas McGregor (1971) distingue dos concepciones contrapuestas de administración basadas en la naturaleza humana:

*“Teoría X – conceptos tradicionales de la administración:*

- El trabajador se motiva principalmente por incentivos económicos (salario).
- Como la organización controla esos incentivos, la empresa debe administrar, motivar y fiscalizar al trabajador.
- Las emociones humanas son irracionales y no deben obstaculizar en el interés propio de la persona.
- El ser humano es perezoso por naturaleza y se le debe estimular a través de estímulos externos.
- Por lo general, los objetivos individuales se encaran a los de la organización, por lo que es ineludible un control riguroso”. (p. 48)

*“Teoría Y - nueva concepción de la administración:*

- La función del esfuerzo físico o mental es una labor tan natural como jugar y/o descansar, al empleado promedio no le disgusta de manera esencial el trabajo, el trabajo puede ser una fuente de satisfacción (debe desempeñarse voluntariamente) o una fuente de sanción (que debe evitarse en lo posible).
- El control externo y la coacción de sanciones no son los únicos medios para alcanzar la colaboración de los empleados, el ser humano tiene que encaminarse y controlarse a sí mismo para ponerse al servicio que se le confían.
- Las distinciones más relevantes, como la satisfacción de la autorrealización, son resultados directos de los esfuerzos encaminados a las metas organizacionales.
- La falta de responsabilidad, la falta de ambición y la inseguridad personal son consecuencias de la experiencia negativa de cada uno, y no características inherentes y universales del ser humano.
- En las circunstancias de vida organizacional moderna, las potencialidades intelectuales del ser humano se manejan sólo de manera parcial”. (p. 54).

Ouchi (1982) contribuye con “La Teoría Z, muestra que la productividad es mucho más un asunto de administración de personas que de tecnología; de administración humana fundada en la filosofía y cultura

organizacional adecuadas que de perspectivas tradicionales fundadas en la organización”. (p.81)





**CAPITULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el proceso de investigación del presente trabajo, la metodología fue de enfoque cuantitativo y descriptivo correlacional.

Cuantitativo, porque se empleó una medición de obtención de datos (encuesta).

Descriptivo correlacional, porque existen dos variables que se correlacionan una de otra.

Los métodos cuantitativos son el conjunto de técnicas e instrumentos de investigación orientadas a las mediciones y al análisis estadístico de la información obtenidas a través de diversos instrumentos de medición como pueden ser: sondeos, cuestionarios y encuestas.

Tamayo (2007) manifiesta que “el objetivo general de un estudio de investigación cuantitativa es clasificar las características, contarlas y construir modelos estadísticos en un intento de explicar lo que se observa”. (p. 109)

A la vez, Tamayo (2007), refiere que:

“La metodología cuantitativa consiste en la divergencia de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis nacidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero distintiva de una población o fenómeno objeto de estudio”. (p. 61)

Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que “las investigaciones cuantitativas son estudios que se elaboran sin la manipulación intencional de



variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 105)

Con respecto a la investigación descriptiva, R. Gay (1996) refiere que “Este tipo de investigación comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio. Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos.” (p. 91)

Sampieri (2010), indica que:

“Los estudios descriptivos son útiles para revelar con precisión las longitudes de un fenómeno, suceso, comunidad o contexto. El investigador debe ser idóneo para definir que se medirá (conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre que o quienes se recogerá la información (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos, etc)”. (p. 55)

### **3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Pineda (1994) define como población al “conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación” (p. 108)

Mata (1997) define a la muestra como “un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación” (p. 69)

Castro (2003) expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p. 51).

La población en el presente estudio es la totalidad del recurso humano que labora en la sede aeroportuaria de Huaraz – Ancash, 07 colaboradores de los cuales 05 especialistas AFIS realizan trabajo presencial, 01 especialista AFIS realiza labores remotas y 01 Encargado de la Jefatura del Aeropuerto que también posee licencia AFIS, ya que es especialista AFIS de formación.

En este caso, al ser la población una cantidad mínima será la misma cantidad de la muestra, es decir la muestra tendrá una totalidad de 07 colaboradores.

### **3.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Roberto Hernández-Sampieri (2005) manifiesta que “el momento de aplicar los instrumentos de medición y recolectar los datos representa la oportunidad para el investigador de confrontar el trabajo conceptual y de planeación con los hechos”. (p. 41)

Yuni, J. & Urbano, C. (2014) manifiesta que:

“En toda investigación es obligatorio llevar a cabo la recolección de datos, ya que constituye un paso fundamental para tener éxito en la obtención de resultados. El llevar apropiadamente la recolección de datos y determinar el método de recolección de datos es una tarea que todo investigador debe conocer y debe tener mucha práctica en ella”. (p. 36)

Bernal, C. (2010), dice que:

“Para alcanzar una adecuada recolección de datos el investigador debe continuar un planeamiento detallado de las labores a realizar, como:

Autorización: situación necesaria previa a la recolección de datos.

Tiempo: es el periodo de tiempo que el investigador necesita para realizar la investigación.

Recursos: humanos, económicos y físicos.

Capacitación: concierne a los objetivos, selección de muestra, instrumentos y procedimientos para la recolección de datos.

Supervisión y coordinación: condición en que se distribuirá el recurso humano para resguardar los mecanismos de información del estudio". (p. 55)

En el presente trabajo de investigación se ha utilizado la encuesta como instrumento de recolección de datos de la población (**ver anexo 02**).

Hernández (2012) define a la encuesta como:

“La técnica más empleada en las investigaciones realizadas en las ciencias sociales. Se utiliza para recolectar información de personas respecto a características (estado civil, edad), opiniones (¿está realizando el actual presidente una buena labor?), creencias (¿hay vida después de la muerte?), expectativas (¿cree Ud. que la situación económica del país mejorará durante este año?), conocimiento (¿sabe Ud. cómo se trasmite el SIDA?), conducta actual (¿va Ud. a misa frecuentemente?) o conducta pasada (¿votó Ud. en la elección pasada?)”. (p. 25).

López-Roldán Pedro, Fachelli Sandra (2015) manifiestan que “la encuesta se ha transformado en algo más que una herramienta técnica de recolección de datos, para convertirse en todo un procedimiento de investigación social cuya aplicación constituye el seguimiento de un proceso de investigación”. (p. 8)

#### **3.4 TÉCNICAS ESTADÍSTICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Una vez culminado el proceso de recolección de datos, se codificarán los resultados a través de la utilización del sistema Excel para la elaboración de tablas básicas y sus respectivos gráficos.

#### **3.5 ASPECTOS ÉTICOS**

La presente investigación respeta la propiedad intelectual de los autores, citándolos apropiadamente e indicando detalladamente las fuentes bibliográficas a los que se encuentran referenciados.



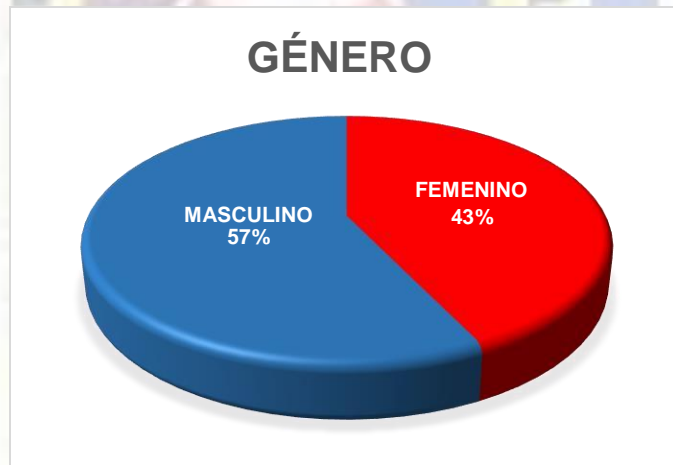
## **CAPITULO IV**

# **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

#### 4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para el análisis de los resultados de la información obtenida, se puede precisar que el instrumento de recolección de datos es una encuesta, la cual es anónima y en la parte superior se solicita información general a los encuestados como género, condición y edad, a continuación, el análisis de dicha información:

<b>GÉNERO</b>		
<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
FEMENINO	3	43%
MASCULINO	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



**Interpretación:**

El personal operativo (Especialista AFIS) del aeropuerto de Huaraz en su mayoría es de género masculino con un 57% (04) y el género femenino lo conforma el 43% (03).

### CONDICIÓN

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
NOMBRADO	7	100%
CONTRATADO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

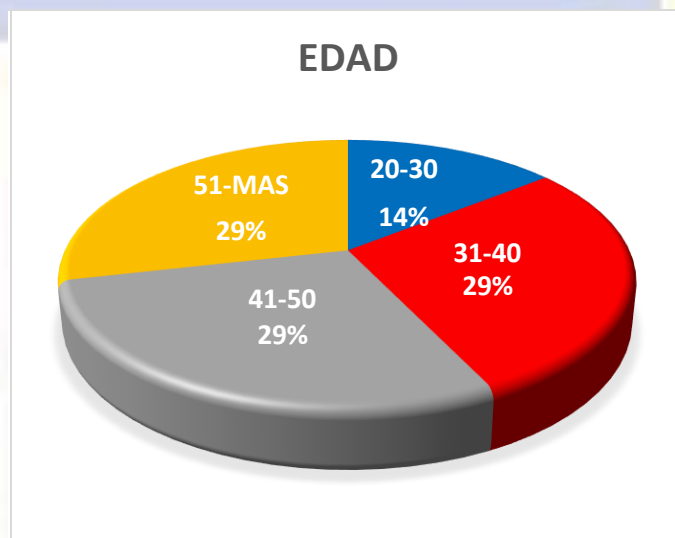


#### **Interpretación:**

El personal operativo (Especialista AFIS) del aeropuerto de Huaraz en su totalidad (100%) se encuentra bajo la condición laboral nombrado.

### EDAD

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
20-30	1	14%
31-40	2	29%
41-50	2	29%
51-MAS	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



#### **Interpretación:**

La edad del personal operativo (Especialista AFIS) del aeropuerto de Huaraz oscila entre los rangos de 20 a 30 años con un 14% (01), entre los 31 y 40 con un 29% (02), entre los 41 y 50 años con un 29% (02) y entre los 51 a más años con un 29% (02).



En cuanto a la información obtenida de la respectiva encuesta, para analizar las variables del presente trabajo de investigación se cuenta con 15 preguntas las cuales han sido tabuladas de la siguiente manera:

**PREGUNTA N° 1**

**¿Considera que la seguridad operacional de la sede Huaraz se ve afectada por la falta de especialistas AFIS?**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	7	100%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**¿CONSIDERA QUE LA SEGURIDAD OPERACIONAL DE LA SEDE HUARAZ SE VE AFECTADA POR LA FALTA DE ESPECIALISTAS AFIS?**

**SIEMPRE  
100%**

**Interpretación:**

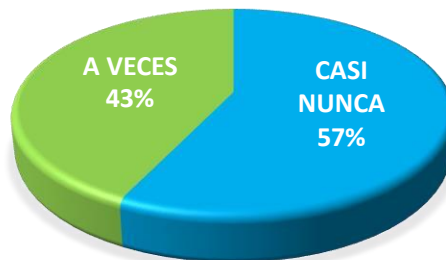
El personal operativo (Especialista AFIS) del aeropuerto de Huaraz manifiesta en su totalidad 100% (07) que siempre la Seguridad Operacional es afectada por la falta de especialistas AFIS.

## PREGUNTA N° 2

¿Presenta a tiempo sus reportes, estadísticas e informes asignados?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	4	57%
A VECES	3	43%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

¿PRESENTA A TIEMPO SUS  
REPORTES, ESTADÍSTICAS E  
INFORMES ASIGNADOS?



### Interpretación:

El personal operativo (Especialista AFIS) del aeropuerto de Huaraz indica de forma negativa la presentación a tiempo de sus reportes, estadísticas e informes asignados, es decir casi nunca con un 57% (04) y a veces con un 43%.

**PREGUNTA N° 3**

**¿Domina los software y/o aplicativos de su puesto de trabajo?**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	0	0%
CASI SIEMPRE	5	71%
SIEMPRE	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**¿DOMINA LOS SOFTWARE Y/O  
APLICATIVOS DE SU PUESTO DE  
TRABAJO?**



**Interpretación:**

El personal operativo (Especialista AFIS) del aeropuerto de Huaraz manifiesta que domina en su mayoría los softwares y/o aplicativos de sus puestos de trabajo, con un 71% (05) casi siempre y con un 29% (02) siempre.

#### PREGUNTA N° 4

¿Tiene identificado las funciones y tareas asignadas?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	0	0%
CASI SIEMPRE	7	100%
SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

¿TIENE IDENTIFICADO LAS  
FUNCIONES Y TAREAS  
ASIGNADAS?



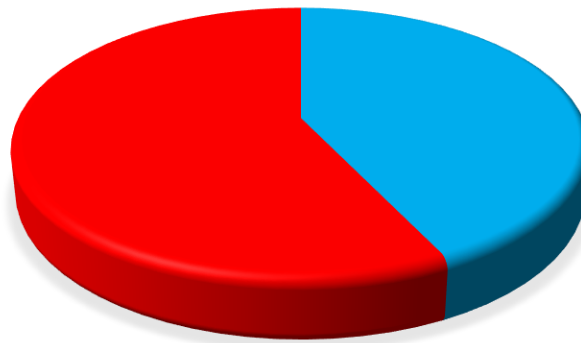
#### Interpretación:

El personal operativo (Especialista AFIS) del aeropuerto de Huaraz indica que casi siempre tiene identificado la totalidad (100%) de sus funciones, así como las tareas asignadas a su puesto de trabajo.

**PREGUNTA N° 5**

**¿Su rendimiento laboral es valorado?**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	3	43%
A VECES	4	57%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



**Interpretación:**

El personal operativo (Especialista AFIS) del aeropuerto de Huaraz manifiesta que el rendimiento laboral de la sede generalmente no es valorado por la corporación, es decir un 57% (04) indican que a veces es valorado y un 43% (03) que casi nunca son valorados por la corporación.

## PREGUNTA N° 6

¿Cree que la sede aeroportuaria cuenta con el personal AFIS mínimo requerido?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
NUNCA	7	100%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

¿CREE QUE LA SEDE  
AEROPORTUARIA CUENTA CON EL  
PERSONAL AFIS MÍNIMO  
REQUERIDO?



### Interpretación:

El personal operativo (Especialista AFIS) del aeropuerto de Huaraz manifiestan en su totalidad (100%) que no cuenta con el personal AFIS mínimo requerido.

**PREGUNTA N° 7**

**¿Tiene demasiadas labores asignadas, por tal debe de realizarlas en su tiempo libre?**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	0	0%
CASI SIEMPRE	1	14%
SIEMPRE	6	86%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



**Interpretación:**

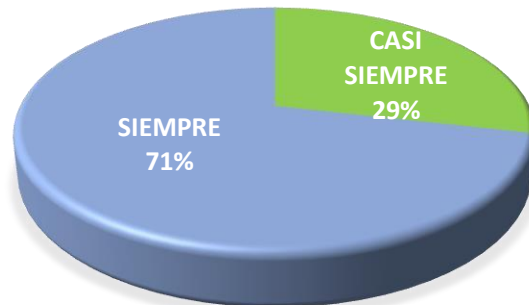
El personal operativo (Especialista AFIS) del aeropuerto de Huaraz exterioriza considerablemente que tienen demasiadas labores asignadas, lo cual afecta su tiempo libre, es decir un 86% (06) manifiestan que siempre y un 14% (01) casi siempre.

## PREGUNTA N° 8

¿Considera que las veces que no se cumple las metas impuestas se debe por la falta de personal?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	0	0%
3 A VECES	0	0%
4 CASI SIEMPRE	2	29%
5 SIEMPRE	5	71%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

¿CONSIDERA QUE LAS VECES QUE NO SE CUMPLE LAS METAS IMPUESTAS SE DEBE POR LA FALTA DE PERSONAL?



### Interpretación:

El personal operativo (Especialista AFIS) del aeropuerto de Huaraz en su mayoría considera que las veces que no se cumple las metas impuestas es causado por la falta de personal, es decir un 71% (05) consideran siempre y un 29% (02) consideran casi siempre.



**PREGUNTA N° 9**

**¿Cree que la sede aeroportuaria logre sus objetivos?**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	3	43%
A VECES	4	57%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



**Interpretación:**

El personal operativo (Especialista AFIS) del aeropuerto de Huaraz expresa que a veces con un 57% (04) y casi nunca con un 43% (03) la sede aeroportuaria no logra sus objetivos.

**PREGUNTA N° 10**

**¿La corporación considera al especialista AFIS?**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	5	71%
A VECES	2	29%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



**Interpretación:**

El personal operativo (Especialista AFIS) del aeropuerto de Huaraz en su mayoría manifiestan que la corporación no considera al especialista AFIS, es decir un 71% (05) expresan casi nunca y un 29% (02) a veces.

**PREGUNTA N° 11**

**¿Son reconocidos los trabajadores que tienen un desempeño sobresaliente?**

	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
1	NUNCA	0	0%
2	CASI NUNCA	2	29%
3	A VECES	5	71%
4	CASI SIEMPRE	0	0%
5	SIEMPRE	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



**Interpretación:**

El personal operativo (Especialista AFIS) del aeropuerto de Huaraz considera que en un 71% (05) a veces son reconocidos los trabajadores que tienen un desempeño sobresaliente y un 29% (02) casi nunca.

**PREGUNTA N° 12**

**¿Se reconoce el logro y cumplimiento de metas del empleado?**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	5	71%
A VECES	2	29%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



**Interpretación:**

El personal operativo (Especialista AFIS) del aeropuerto de Huaraz manifiesta que casi nunca con un 71% (05) y a veces con un 29% (02) se reconoce el logro y cumplimiento de metas de los empleados.

**PREGUNTA N° 13**

**¿Se siente identificado con la corporación?**

	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
1	NUNCA	0	0%
2	CASI NUNCA	7	100%
3	A VECES	0	0%
4	CASI SIEMPRE	0	0%
5	SIEMPRE	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



**Interpretación:**

El personal operativo (Especialista AFIS) del aeropuerto de Huaraz expresa que casi nunca 100% (07) se sienten identificados con la corporación.

**PREGUNTA N° 14**

**¿Su trabajo interfiere con su vida personal?**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	0	0%
3 A VECES	0	0%
4 CASI SIEMPRE	2	29%
5 SIEMPRE	5	71%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



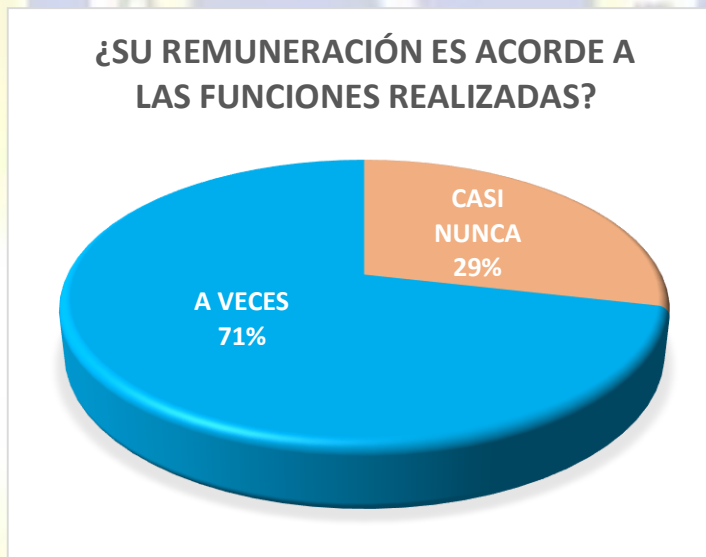
**Interpretación:**

El personal operativo (Especialista AFIS) del aeropuerto de Huaraz manifiesta en su mayoría que su trabajo interfiere con su vida personal, es decir siempre con un 71% (05) y casi siempre con un 29% (02).

**PREGUNTA N° 15**

**¿Su remuneración es acorde a las funciones realizadas?**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	2	29%
3 A VECES	5	71%
4 CASI SIEMPRE	0	0%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



**Interpretación:**

El personal operativo (Especialista AFIS) del aeropuerto de Huaraz en su mayoría expresa su remuneración no es acorde a las funciones realizadas, es decir un 71% (05) a veces y un 29% (02) casi nunca, esto debido a la sobrecarga laboral.

## CONCLUSIONES

Como consecuencia de la investigación desarrollada en torno a la realidad problemática motivo de estudio y los objetivos planteados se concluye en lo siguiente:

- Se determinó que existe relación directa entre el Rendimiento Laboral y la Insuficiencia de Recursos Humanos en el servicio de información de vuelo de aeródromo en el aeropuerto de Huaraz – Ancash – 2020, ya que al no contar con el personal operativo suficiente requerido y la asignación de labores complementarias al servicio conllevan que no se cumplan con los objetivos y metas proyectadas.
- Se determinó que el nivel de Rendimiento Laboral en el servicio de información de vuelo de aeródromo en el aeropuerto de Huaraz – Ancash – 2020 no es óptimo, porque al trabajar el personal con sobrecarga laboral, fatiga y estrés merma el desenvolvimiento en su puesto de trabajo afectando directamente a la seguridad operacional, pudiendo generar accidentes e incidentes aeronáuticos.
- Se determinó que el nivel de Insuficiencia de Recursos Humanos en el servicio de información de vuelo de aeródromo en el aeropuerto de Huaraz – Ancash – 2020 es considerable, porque dicha sede aeroportuaria no cuenta con el personal operativo mínimo requerido, haciendo que los trabajadores realicen horas extras y trabajen sus días libres de manera obligatoria, afectando directamente la vida familiar y social de cada empleado.



## RECOMENDACIONES

A CORPAC S.A.:

- Realizar una convocatoria de personal operativo debidamente capacitado y con licencia AFIS vigente (licenciados FAP), para cubrir las plazas faltantes y de esa manera optimizar los servicios operativos del aeropuerto.
- Realizar una convocatoria de personal administrativo y contable para que el personal AFIS no sea responsable de realizar dichas funciones, y a la vez no sigan considerándose como elementos distractores en las labores propias del especialista AFIS.
- Otorgar incentivos y reconocimientos de trabajo a los especialistas AFIS destacados, pudiendo ser remunerativos, compensación de horas/días libres y reconocimiento en el intranet corporativo.
- Implementar una sala de descanso para el personal AFIS en el aeropuerto, con el propósito que el especialista de turno cuente con las condiciones adecuadas para el descanso, ya que por el tipo de trabajo realizado genera un considerable agotamiento físico y psicológico.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- DGAC. (2014). NTC 008-2014. *Servicio de Información de Vuelo de Aeródromo*. Lima, Lima, Perú: MTC-DGAC.
- DGAC. (2021). RAP 311. *Servicios de Tránsito Aéreo*. Lima, Lima, Perú: MTC-GGAC.
- OACI. (2016). Documento 9966. *Manual para la supervisión de los enfoques*. Montreal, Québec, Canadá: Secretaria General.
- Sipion, S. (2019). *Sobrecarga Laboral y sus consecuencias en los colaboradores*. *Sobrecarga Laboral y sus consecuencias en los colaboradores*. Chiclayo, La Libertad, Perú: Repositorio Tesis USAT.
- Garay Agurto, H. V. (2005). *Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán–Santa Anita 2017*.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. *Spi, sf*.
- Mendieta-Ortega, M. P. y Erazo-Álvarez (2020). *Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 287-312.
- Rebolledo y Argenis. (2012). *Estudio de la confiabilidad humana en el mantenimiento aeronáutico*. *Revista Técnica de la Facultad de Ingeniería Universidad del Zulia*.
- Huarhua Ancalle, R. G. (2017). *Identificación institucional del recurso humano y recursos financieros del Hospital Perú, EsSalud – Lima 2015*.
- Dionicio Ferreyra, D. Y. (2020). *Gestión estratégica de recursos humanos*.

- Bustamante, K. (2021). *TESIS-Sobrecarga de Trabajo y Desempeño Laboral. TESIS-Sobrecarga de Trabajo y Desempeño Laboral. Lima, Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.*
- Cárdenas, N. (2022). *La relación entre el talento humano y el desempeño. Proyecto de Tesis. Lima, Lima, Perú: Repositorio UNMSM.*
- León, A., Martínez, C., Figueroa, C., Quiroz, I., & Isaza, J. (2020). *Efecto que tiene la intensidad horaria en la salud física y mental en empleados de la Dependencia de Atención al Cliente de la Aerolínea Avianca. Proyecto de Práctica II. Bogotá, Bogotá, Colombia: Repositorio Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano.*
- Montenegro, Y., & Valenzuela, K. (2019). *El desempeño laboral en las organizaciones. El desempeño laboral en las organizaciones. Lima, Lima, Perú: Repositorio UPU.*
- Villacís, S. (2019). *La dinámica familiar y el desempeño laboral del personal civil y militar de la Dirección de la Industria Aeronáutica FAE. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Repositorio Universidad Técnica de Ambato.*
- Villegas, K. (2007). *Desempeño del Recurso Humano según la satisfacción laboral en la Dirección General de Sanidad Aeronáutica de la Fuerza Aérea Bolivariana. La Paz, La Paz, Bolivia.*
- Esteban Nieto, N. (2018). *Tipos de Investigación.*
- López, Pedro Luis. (2004). *Población, muestra y muestreo.*
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera edición. Pearson Educación de Colombia Ltda.*



**ANEXOS**

# Tabla de Seguimiento de Indicadores de Gestión ADM 2020 (Anexo 01)



**TABLA DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN ADM 2020**  
**(GERENCIA DE GESTIÓN AEROPORTUARIA-ZONA NORTE)**

INDICADOR	META	TABLA DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN ADM												Acum/Nº de meses
		AÑO 2020												
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
SPJC	% Reportes demorados	3.5	1.8	1.1	3.6	3	2	3.5	1.1	1.9	3.5	2.1	3.7	2.6
	% Reportes corregidos	2.4	1.3	3.9	1.9	2.1	1	1.1	3.4	1.1	3.4	2.5	1.9	2.2
SPHI	% Reportes demorados	2.1	3.9	2.9	1.5	3.8	2.0	3.6	4.2	3.4	2.1	3.9	1.8	2.9
	% Reportes corregidos	2.8	3.5	3.9	2.0	1.9	2.8	2.1	1.1	1.6	4.3	2.6	3.1	2.6
SPPY	% Reportes demorados	3.7	2.4	2.7	4.1	2.0	3.5	2.7	1.4	2.5	1.9	2.7	3.7	2.8
	% Reportes corregidos	2.7	4.1	1.9	2.4	3.5	1.4	2.9	3.9	2.1	3.3	2.9	2.6	2.9
SPHZ	% Reportes demorados	4.2	2.9	3.7	3.9	4.7	2.7	3.5	3.7	3.8	3.5	3.9	4.1	3.7
	% Reportes corregidos	2.4	3.7	3.5	4.1	2.7	3.7	2.9	3.5	3.4	3.4	1.1	3.9	3.2
SPFO	% Reportes demorados	3.7	2.4	3.9	2.1	1.9	3.1	2.0	2.7	1.9	3.4	2.0	3.4	2.7
	% Reportes corregidos	1.0	3.5	2.9	3.7	2.7	1.0	3.7	2.2	3.4	1.7	3.4	1.5	2.6
SPJE	% Reportes demorados	4.1	2.1	3.5	2.3	3.8	2.3	3.1	2.5	1.9	3.6	2.3	3.8	2.9
	% Reportes corregidos	2.0	3.2	3.0	1.9	2.3	4.1	2.7	2.0	2.9	3.9	1.1	2.0	2.6
SPYL	% Reportes demorados	1.9	4.1	2.3	3.7	2.6	3.1	3.1	2.6	1.7	3.5	3.9	2.1	2.9
	% Reportes corregidos	2.9	3.5	3.1	2.0	3.1	3.1	3.0	2.3	3.4	1.1	1.1	1.1	2.5
SPUR	% Reportes demorados	3.3	3.5	2.9	1.7	1.1	3.3	2.1	1.9	3.6	2.7	3.6	2.9	2.7
	% Reportes corregidos	2.8	3.3	2.7	3.3	2.3	1.9	2.3	3.5	2.9	1.0	3.7	3.4	2.8
SPJR	% Reportes demorados	3.5	3.3	2.1	2.0	3.5	2.6	3.8	2.0	3.0	3.4	3.9	2.1	2.9
	% Reportes corregidos	2.9	3.5	3.1	2.0	3.1	2.4	2.4	1.4	2.1	2.9	3.4	3.4	2.7

⊕ CODIGO: R01-AGC.GGAP-03

REV: 01/24-07-2014


SPRU	% Reportes demorados	< 3%	2.6	3.7	2.3	3.8	2.6	1.3	3.7	1.3	1.9	3.5	3.7	2.5	2.7
	% Reportes corregidos	< 3%	3.1	2.7	3.7	3.1	3.3	2.6	3.2	1.7	3.5	3.4	1.1	3.9	2.9
SPNIE	% Reportes demorados	< 3%	2.0	3.7	3.1	2.0	1.9	1.2	3.7	2.2	2.1	1.1	3.9	3.4	2.5
	% Reportes corregidos	< 3%	3.5	2.6	2.8	1.7	3.7	2.7	2.6	3.1	2.9	3.6	2.8	2.9	2.9



## Encuesta (Anexo 02)

<b>Género:</b> ( ) Femenino ( ) Masculino		<b>Condición:</b> ( ) Nombrado ( ) Contratado			
<b>Edad:</b> ( ) 20-30 ( ) 31-40 ( ) 41-50 ( ) 51-más					
Dimensiones	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Considera que la seguridad operacional de la sede Huaraz se ve afectada por la falta de especialistas AFIS?					
2. ¿Presenta a tiempo sus reportes, estadísticas e informes asignados?					
3. ¿Domina los software y/o aplicativos de su puesto de trabajo?					
4. ¿Tiene identificado las funciones y tareas asignadas?					
5. ¿Su rendimiento laboral es valorado?					
6. ¿Cree que la sede aeroportuaria cuenta con el personal AFIS mínimo requerido?					
7. ¿Tiene demasiadas labores asignadas, por tal debe de realizarlas en su tiempo libre?					
8. ¿Considera que las veces que no se cumple con las metas impuestas se deben por la falta de personal?					
9. ¿Cree que la sede aeroportuaria logre sus objetivos?					
10. ¿La corporación considera al especialista AFIS?					
11. ¿Son reconocidos los trabajadores que tienen un desempeño sobresaliente?					
12. ¿Se reconoce el logro y cumplimiento de metas del empleado?					
13. ¿Se siente identificado con la corporación?					
14. ¿Su trabajo interfiere con su vida personal?					
15. ¿Su remuneración es acorde a las funciones realizadas?					

## Instrucciones de Trabajo del Servicio de Información de Vuelo de Aeródromo para el tránsito del Aeropuerto de Huaraz (Anexo 03)

 <p><b>CORPAC</b> S.A. <small>Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial</small></p>	<p align="center"><b>INSTRUCCIONES DE TRABAJO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN DE VUELO DE AERÓDROMO PARA EL TRÁNSITO DE AERÓDROMO DE ANTA-HUARAZ</b></p>	<p><b>CÓDIGO: IT-8.5-AFIS-SPHZ-01 PÁGINA 5 DE 85</b></p>
--	--	--

### 1. OBJETIVO

Establecer las Instrucciones de Trabajo para proporcionar el Servicio de Información de Vuelo de Aeródromo para el tránsito de aeródromo dentro del espacio aéreo de responsabilidad del Operador AFIS de Anta-Huaraz y al aplicarlo proporcione información eficiente y oportuna para:

- Prevenir colisiones entre aeronaves;
- Prevenir colisiones entre aeronaves en el área de maniobras y entre esas y los obstáculos que haya en dicha área;
- Acelerar y mantener ordenadamente el movimiento de tránsito aéreo;
- Asesorar y proporcionar información útil para la marcha segura y eficaz de los vuelos;
- Notificar a los organismos pertinentes respecto a las aeronaves que necesitan ayuda de búsqueda y salvamento y auxiliar a dichos organismos según sea necesario

### 2. ALCANCE

Este Procedimiento se aplica en la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. / Área de Estaciones Aeronáuticas / Torre AFIS del Aeródromo de Anta - Huaraz.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1 OPERADOR AFIS – ANTA-HUARAZ

Las responsabilidades específicas se encuentran descritas y vinculadas con cada una de las actividades y tareas mencionadas en la parte 6: Descripción de Actividades de las Instrucciones de Trabajo. Adicionalmente, tendrá las siguientes responsabilidades genéricas:

- a) Proporcionar el Servicio de Información de Vuelo de Aeródromo, Servicio de Información de Vuelo y Servicio de Alerta en el espacio aéreo que le corresponda. De acuerdo al AIP AD 2A-2 SPHZ – ANTA-HUARAZ/HUASCARÁN/Comandante FAP Germán Arias Graziani.
- b) Llevar un adecuado y secuencial orden en los planes de vuelo a fin de no demorar el tránsito ni congestionar la línea de coordinación.
- c) Recibir los estimados de llegada y colocar las franjas de progresión de vuelo en el panel, en la debida secuencia.
- d) Efectuar el seguimiento de los vuelos, anotando en las franjas de progresión de vuelo, las horas efectivas sobre las posiciones proporcionadas por otras Dependencias ATS ó directamente por las aeronaves.
- e) Mantener actualizado en el panel de franjas la presentación del progreso de los vuelos de todas las aeronaves asignadas.
- f) Mantener coordinación continua con las Dependencias ATS adyacentes y las que se vinculan con el tránsito aéreo.
- g) Solicitar la comprobación periódica del estado de Pista y de las ayudas visuales para la navegación en coordinación con SEI.
- h) Cumplir con el buen uso de la Fraseología Aeronáutica, en las frecuencias de la Torre AFIS y otras asignadas, manteniendo escucha continua en los canales de comunicación.
- i) Relevar al Operador AFIS saliente de la posición operacional, luego de comprender la situación operativa de la cual se va a responsabilizar, haciendo las preguntas pertinentes al Operador AFIS saliente antes de hacerse cargo del servicio. Firmar el Reporte de Hoja de Servicio anotando la hora UTC.

VERSIÓN	FECHA
01	25/05/2018





**INSTRUCCIONES DE TRABAJO DEL  
SERVICIO DE INFORMACIÓN DE VUELO DE  
AERÓDROMO PARA EL TRÁNSITO DE  
AERÓDROMO DE ANTA-HUARAZ**

**CÓDIGO:  
IT-8.5-AFIS-SPHZ-01  
PÁGINA 6 DE 85**

- j) Proporcionar toda la asistencia posible a las aeronaves en caso de emergencia o de peligro.
- k) Proporcionar a las aeronaves la información meteorológica u otra información de los servicios de navegación aérea para la realización segura y eficiente de los vuelos.
- l) Operar y comprobar los equipos de comunicación, equipos portátiles de emergencia, monitores, pistola de señales, radioayuda. Comunicando de inmediato al personal técnico que corresponda sobre las deficiencias que se presenten.
- m) Retransmitir, cuando sea necesario, información sobre el estado de funcionamiento de las instalaciones y advertencias para la navegación.
- n) Alertar a las Dependencias y/u organismos pertinentes, en los casos de emergencia, interferencia ilícita ó interceptación de aeronaves ó amenaza de bomba.
- o) Notificar a las Dependencias ATS pertinentes, cuando se presente alguna situación que vaya a originar demora al tránsito aéreo bajo su jurisdicción.
- p) Vigilar constantemente todas las operaciones aéreas visibles realizadas en el aeródromo y sus inmediaciones. Incluyendo aeronaves, vehículos y personal ubicados en el área de maniobras.
- q) Mantener el contacto visual con las Aeronaves para coordinar y proporcionar información de tránsito para las salidas y llegadas.
- r) Coordinar todo el movimiento del tránsito desde/hacia Anta-Huaraz con el Operador de Estación Aeronáutica.
- s) Transmitir información precisa a las aeronaves que aterrizan para que rueden al Terminal luego de haber despejado la pista principal, hasta su Puesto de Estacionamiento.
- t) Asesorar a los pilotos sobre cualquier procedimiento solicitado, cerciorándose que lo reciban adecuada y claramente y que confirmen si lo van a ejecutar.
- u) Informar a quien asuma la responsabilidad de los servicios de navegación aérea sobre cualquier accidente, incidente, emergencia, problemas de comunicaciones, radioayudas, equipos, cambios de turno realizados, papeletas de permiso y demás gestiones que podrían afectar al servicio.
- v) Realizar todas las tareas, relacionadas con las operaciones del servicio que el Jefe del Área de Estaciones Aeronáuticas le encomiende.
- w) Realizar labores de instrucción de entrenamiento en el trabajo previa coordinación; siempre y cuando tenga la autorización respectiva.
- x) Asistir periódicamente a los cursos, talleres, seminarios, u otros de capacitación y evaluaciones programadas.
- y) Cumplir el Manual de Organización y Funciones, los sistemas y procedimientos relacionados con las actividades que desarrolla, así como del Reglamento Interno de Trabajo y otras disposiciones administrativas y/u operaciones establecidas por la Corporación.
- z) Participar en programas orientados al mejoramiento del servicio u otras funciones propias de su competencia que le asigne la Gerencia de Operaciones Aeronáuticas.

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>
<b>01</b>	<b>25/05/2018</b>

## Instrucciones de Trabajo del Servicio de Comunicaciones Fijas Aeronáuticas del Aeropuerto de Huaraz (Anexo 04)

	<b>INSTRUCCIONES DE TRABAJO DE LA ESTACIÓN DE COMUNICACIONES FIJAS AERONÁUTICAS DE ANTA-HUARAZ</b>	<b>CÓDIGO: IT-7.5-COM-SPHZ-01  PÁGINA 9 DE 24</b>
---	--	---

### 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Las actividades identificadas en la Estación de Comunicaciones Fijas Aeronáuticas de Anta-Huaraz son las siguientes:

#### 6.1 Apertura de estación (Diagrama I)

- Ingresar al turno con la debida anticipación de acuerdo al horario establecido.
- Activa y verifica los equipos de comunicaciones.
- Elabora el mensaje de apertura de estación.
- Verifica el contenido del mensaje de apertura de estación.
- Envía el mensaje de apertura de estación a SPIMYFYB consignando la hora e iniciales del operador.
- Si no ingresa oportunamente, informará el motivo de la demora vía mensaje incluyendo las iniciales del operador de turno a: SPIMYFYB, SPIMYUYX y SPJCYGYC.
- Apertura la hoja de servicio SIRSO y registra.

**Nota:**

En caso aperturarse antes de la hora establecida a solicitud por razones operativas, informará mediante mensaje a las direcciones: SPJCYGYC, SPIMYFYB, SPHIYFYX, SPIMYSYX y jefe Zonal Norte.

#### 6.2 Relevo de turno del personal (Diagrama II)

- El operador entrante ingresa a la estación oportunamente.
- El operador saliente informa verbalmente el estado operativo de los equipos, circuitos, tráfico e información importante para seguimiento.
- El operador entrante comprueba la información recibida con lo registrado en la hoja de servicio SIRSO, si la información obtenida fuera diferente, registra las inconsistencias encontradas.
- Si el relevo no se presentara, permanecerá en su puesto hasta ser relevado e informa al jefe de equipo de operaciones o quien haga sus veces, quien dispondrá las medidas del caso.
- Registra en la hoja de servicio SIRSO.


#### 6.3 Verificación de la operatividad de los equipos (Diagrama III)

- Verificar la operatividad de los equipos a su cargo (PC de correos electrónicos, frecuencia HF, impresora, equipos meteorológicos, teléfonos: IP, fijo y celular).
- Si hubiera alguna falla, realiza un diagnóstico preliminar e intenta solucionar la falla.
- Si persiste el problema, solicita intervención técnica (local, regional o de Lima).
- Si el técnico no corrige la falla, informa al jefe de operaciones y reporta la inoperatividad vía mensaje a "SPJCYGYC SPJCYGYO SPJCZXAR SPJCZXS SPJCZXAL SPJCYGYW SPIMYFYB".
- Registra en la hoja de servicio SIRSO.

**Nota:**

En caso la frecuencia HF 7914 Khz esté ubicada en la Torre FIS/AFIS, y la oficina de Comunicaciones estuviera en otro ambiente, el operador de comunicaciones coordinará con el operador FIS/AFIS para realizar la prueba correspondiente e incluirla en el mensaje de reporte de equipos.

VERSIÓN	FECHA
02	27/09/2021

	<b>INSTRUCCIONES DE TRABAJO DE LA ESTACIÓN DE COMUNICACIONES FIJAS AERONÁUTICAS DE ANTA-HUARAZ</b>	<b>CÓDIGO: IT-7.5-COM-SPHZ-01</b>  <b>PÁGINA 10 DE 24</b>
---	--	---

#### 6.4 Verificación de operatividad del terminal CADAS-ATS (Diagrama IV)

- Verificar la operatividad del terminal CADAS-ATS.
- En caso de falla, realiza un diagnóstico preliminar e intenta solucionar la falla.
- Si la falla persiste, solicita la intervención técnica correspondiente para su restablecimiento.
- Si el técnico no soluciona la falla, informa al jefe de equipo de operaciones y envía mensaje dirigido a: "SPJCYGYC SPJCYGYO SPJCZXAR SPJCZXS SI SPJCZXAL SPJCYGYW SPIMYFYB".
- Coordina y aplica reenrutamiento del tráfico vía alterna hasta la normalización.
- Cuando se solucione la falla, lo reporta vía mensaje a las direcciones: "SPJCYGYC SPJCYGYO SPJCZXAR SPJCZXS SI SPJCZXAL SPJCYGYW SPIMYFYB".
- Registra en la hoja de servicio SIRSO.

#### 6.5 Recepción de mensajes (Diagrama V)

- Recepciona y verifica la categoría del mensaje y el indicador de prioridad correspondiente.
- En caso de error, elabora el mensaje de servicio para su corrección.
- Remite los mensajes a los destinatarios de su sede vía correo electrónico.

#### 6.6 Transmisión de mensajes Meteorológicos (Diagrama VI)

- Elabora los mensajes meteorológicos a las horas establecidas tomando en cuenta lo dispuesto en el "Manual de Procedimientos Proceso de Observaciones MET en Estación Meteorológica Aeronáutica (EMA)" PR-8.5-EMA-01; y, verifica el contenido antes de su transmisión.
- Transmite los informes METAR, SPECI, MET REPORT, SPECIAL y SYNOP oportunamente.
- En caso se transmita después de la hora establecida, debe enviar un mensaje informando el motivo que ocasionó la demora a las direcciones: SPJCZXOB, SPJCYMYM, SPIMYFYB y SPJCYGYC.

**Nota:** Direcciones para observaciones OPMET:

METAR	: SPHZCOLE
SPECI	: SPIMSPCI
MET REPORT/SPECIAL	: SPHZYSYX, SPJCZXOB
SYNOP	: SPIMYFYB, SPJCYMYX, SPJCZXOB, SPIMINTX

#### 6.7 Transmisión de mensajes de otras categorías (Diagrama VII)

- Recepciona los mensajes de los usuarios vía correo electrónico, para ser transmitidos.
- Verifica el contenido de los mismos: indicador de prioridad, destinatarios, originador y texto.
- Si el mensaje no es conforme, devuelve al originador vía correo electrónico para su corrección.
- Una vez conforme, se acepta, edita, transmite y archiva el mensaje.

VERSIÓN	FECHA
02	27/09/2021

#### **6.8 Reenrutamiento del tráfico vía alterna (Diagrama VIII)**

- Coordinar apoyo con la dependencia apropiada cuyo terminal se encuentra operativo para iniciar sesión con el usuario y contraseña de la estación en falla.
- De no establecerse la sesión, solicita QSP al subcentro o estación tributaria de apoyo (u otra estación tributaria de su zona).
- Utiliza los medios tecnológicos disponibles para la transmisión y recepción de mensajes, (correo electrónico, WhatsApp, frecuencia HF, teléfonos: IP, fijo o celular), hasta su normalización.
- Cuando se restablezca el circuito o el equipo, cancela el QSP.
- Registra en la hoja de servicio SIRSO.

**Nota:**

El primer ítem se aplica a las estaciones cuya sede cuente con más de un terminal CADAS-ATS.

#### **6.9 Comprobación de la operatividad del correo electrónico (Diagrama IX)**

- Verifica y supervisa la operatividad del correo electrónico durante el turno, para ser usado como medio alterno en caso de contingencia.
- En caso de avería realiza el diagnóstico preliminar e intenta solucionar la falla.
- De persistir la falla, coordina con el técnico de turno y/o la oficina de informática para su restablecimiento.
- De continuar la falla, informa al jefe de equipo de operaciones y lo reporta vía mensaje.
- Cuando se normalice el correo, informa al jefe de equipo de operaciones y envía mensaje de normalización.
- Registra en la hoja de servicio SIRSO.

#### **6.10 Elaboración del Reporte de Equipos (Diagrama X)**

- Consolida la información del Reporte de Equipos en coordinación con el jefe de equipo de operaciones (o quien haga sus veces) y/o técnico de turno.
- Realiza pruebas de comunicación por frecuencia (legibilidad, intensidad, radio, interferencia), para reportarlo en el mensaje.
- Elabora el mensaje de Reporte de Equipos.
- Verifica la conformidad del mensaje y lo transmite entre las 13:00 - 13:15 UTC.
- Remite vía correo copia del mensaje al jefe de equipo de operaciones.
- Registra en la hoja de servicio SIRSO.

**Nota:**

Las direcciones del mensaje de Reporte de Equipos son:  
SPIMYFYB, SPJCYGYC, SPJCYGYO, SPJCYGYW y SPJCTATS

VERSIÓN	FECHA
02	27/09/2021

### 6.11 Plan de Contingencia Operativo (Diagrama XI)

- Recibe la información de activación del Plan de Contingencia Operativo moderado o severo del subcentro de comunicaciones.
- Comunica a las dependencias de Servicios de Navegación Aérea de su sede.
- Aplica los procedimientos establecidos en el plan de contingencia vigente (reenrutamiento).
- Utiliza como medios alternos los equipos disponibles tales como correo electrónico, WhatsApp, Frecuencia HF y teléfonos: IP, fijo o celular.
- Cuando reciba la información sobre la desactivación del plan de contingencia, lo comunica a las dependencias de los Servicios de Navegación Aérea de su sede.
- Registra en la hoja de servicio SIRSO.

### 6.12 Cierre de estación (Diagrama XII)

- Elabora el mensaje de cierre de estación a la hora establecida.
- Verifica el mensaje antes de su envío.
- Transmite el mensaje a SPIMYFYB (en caso de omisión, regularizará a la brevedad informando motivo).
- Registra en la hoja de servicio SIRSO.
- Apaga los equipos a su cargo.

**Nota:**

Si por alguna situación operacional, el cierre se efectuara posterior a la hora establecida, informará la prórroga del servicio mediante mensaje a las direcciones siguientes: SPJCYGYC, SPIMYFYB, SPHIYFYX, SPIMYSYX y jefe Zonal Norte.

## 7. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Registro de hoja de servicio SIRSO (digital).	Disco duro del servidor central en la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones.	Contraseña de acceso y copia de respaldo en servidor redundante de la GTIC.	Cronológica por el operador.	06 meses.	Queda almacenado en disco duro del Servidor Central de la GTIC de forma indefinida.

## 8. ANEXOS - DIAGRAMAS

VERSIÓN	FECHA
02	27/09/2021

# Instrucciones de Trabajo del Servicio de Información Aeronáutica del Aeropuerto de Huaraz (Anexo 05)

	<p align="center"><b>INSTRUCCIONES DE TRABAJO DEL SUB PROCESO ARO/AIS INTEGRADOS AL SERVICIO DE INFORMACIÓN DE VUELO DE AERÓDROMO</b></p>	<p><b>CÓDIGO: IT-8.5-AFIS-01 PÁGINA 11 DE 30</b></p>
---	---	--

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Las actividades identificadas en el subproceso ARO/AIS integrado al AFIS, son las siguientes:

### 6.1. Actividad 1 501: Recepción, verificación, aceptación y transmisión del FPL

**Documento 4444** (decimosexta edición-2016)

Capítulo 4	Numeral 4.4.2.1.1	
	Numeral 4.4.3	
Anexo 2	Capítulo 3	Numeral 3.3.1.1
		Numeral 3.3.1.2
		Numeral 3.3.1.3
		Numeral 3.3.2

**NTC008-2014** Servicio de Información de Vuelo de Aeródromo-AFIS

Párrafo 6, inciso 6.6, literal c.

**AIP-PERÚ** Cuarta Edición – Parte GEN 4. Derechos por uso de aeródromos/ helipuertos y servicio de navegación aérea.

Ley de Aeronáutica Civil 27261.  
Artículos 88, 98, 99 y 100.

**AIP-PERÚ** Cuarta Edición – Parte ENR 1.10-1

### 6.2. Actividad 1 502: Recepción y aceptación de los informes referentes a los servicios de tránsito aéreo.

**Anexo 2** OACI Capítulo 1 (Definiciones)

**AIP PERÚ** – Parte ENR 1.14 Incidentes de Tránsito Aéreo

### 6.3. Actividad 1 503: Recepción y difusión de estimados de arribo y sobrevuelos.

Contrato de colaboración empresarial y atribución de obligaciones y responsabilidades entre CORPAC S.A. y la empresa concesionaria de ser el caso

Actividad 1 504 Control de Permisos y operaciones no acordes al permiso de vuelo DGAC o COMOP (solo se realiza en Lima)

### 6.4. Actividad 1 505: Registros de arribos y despegues.

**MOF** Manual de Organización y Funciones

### 6.5. Actividad 2 301: Recepción, análisis, traducción, elaboración y transmisión del NOTAM.

El operador AFIS debe iniciar un NOTAM y expedirlo prontamente, cuando la información que se tenga que distribuir sea de carácter temporal y de corta duración o cuando se introduzcan con poco tiempo de preaviso cambios permanentes o temporales de larga duración, que sean de importancia para las operaciones, salvo cuando el texto sea extenso o contenga gráficos. Esta actividad se divide en dos sub-actividades:

REVISIÓN	FECHA
00	28/04/2017



**INSTRUCCIONES DE TRABAJO DEL SUB  
PROCESO ARO/AIS INTEGRADOS AL  
SERVICIO DE INFORMACIÓN DE VUELO DE  
AERÓDROMO**

**CÓDIGO:  
IT-8.5-AFIS-01  
PÁGINA 12 DE 30**

**6.5.1. Sub Actividad 2 302:** Recepción, análisis, traducción, elaboración, control y transmisión del NOTAM proposal nuevo

**RAP 315** Ley 27261  
Capítulo 5 Numeral 5.1.1  
Numeral 5.2.1  
Numeral 5.2.2.1  
Numeral 5.2.5  
**NTC008-2014** Servicio de Información de Vuelo de Aeródromo-AFIS  
Numeral 6.3.2 Información sobre NOTAM

**6.5.2. Sub Actividad 2 303:** Recepción, análisis, traducción, elaboración, control y transmisión del NOTAM proposal reemplazante o cancelatorio

El operador AFIS cuando expida un NOTAM que cancele o sustituya a un NOTAM anterior, debe indicar el número del NOTAM anterior. La serie, indicador de lugar y asunto de ambos NOTAM deben ser los mismos. Solamente un NOTAM debe cancelarse por otro NOTAM.

**RAP 315** Ley 27261  
Capítulo 5 Numeral 5.1.1  
Numeral 5.2.1  
Numeral 5.2.2.1  
Numeral 5.2.5

**Actividad 2 304** Elaboración de la Lista de NOTAM válidos serie Nacional e Internacional (solo se realiza en Lima)

**Actividad 2 305** Recepción y Control NOTAM Internacional de otros Estados (solo se realiza en Lima)

**Actividad 2 306** Recepción y Control Diario de NOTAM Válidos Internacionales (solo se realiza en Lima)

**Actividad 2 307** Recepción y Control mensual de Lista de NOTAM Válidos Internacionales, listas recapitulativas (solo se realiza en Lima)

**6.6. Actividad 2 308:** Recepción y Actualización de la Documentación Integrada de Información Aeronáutica del Perú (NOTAM SUMMARY) recibido cada fin de mes.

Desde la Oficina NOF de Lima se expide como NOTAM, por el servicio fijo aeronáutico, una lista de verificación de los NOTAM válidos, a intervalos de no más de un mes, utilizando el formato NOTAM especificado.

**RAP 315** Ley 27261  
Capítulo 5 Numeral 5.2.12  
Numeral 5.2.12.1  
Numeral 5.2.12.2  
Numeral 5.2.12.3

REVISIÓN	FECHA
00	28/04/2017



**INSTRUCCIONES DE TRABAJO DEL SUB  
PROCESO ARO/AIS INTEGRADOS AL  
SERVICIO DE INFORMACIÓN DE VUELO DE  
AERÓDROMO**

**CÓDIGO:  
IT-8.5-AFIS-01  
PÁGINA 13 DE 30**

**6.7. Actividad 2 309: Aleccionamiento previo al vuelo (PIB).**

El proveedor del servicio debe asegurarse que en todo aeródromo/helipuerto usado normalmente para operaciones aéreas internacionales y otros aeródromos/helipuertos que la DGAC determine, la información aeronáutica indispensable para la seguridad, regularidad y eficiencia de la navegación aérea y relativa a las etapas que partan del aeródromo/helipuerto, se suministre al personal de operaciones de vuelo, incluso a las tripulaciones y a los servicios encargados de dar información antes de vuelo.

**RAP 315** Ley 27261, fecha 19.07.2012  
Capítulo 8 Numeral 8.1

El Operador en turno brindará al usuario toda información relativa a la Documentación Integrada de Información Aeronáutica; además si el usuario solicita un PIB impreso, el Operador realizará los siguientes pasos:

1. Boletín; enter.
2. Nuevo PIB; enter.
3. Tipo de Boletín; enter.  
Aeródromo/ Área / En ruta / Ruta estrecha.
4. Validez; siguiente.
5. Objetivo (seleccionar 4 campos); enter siguiente.
6. Tipos de Mensaje: (desactivar campos de MET); enter.
7. Reglas de Vuelo (Activar IFR y VFR); enter.
8. Aeródromos/Identificador: colocar AD de interés Ej. SPMF agregar; enter. SPNC agregar; enter. Sombrear los AD solicitados. Enter siguiente.
9. Finalizar, Enter siguiente, Aparece PIB, y en la pestaña FICHERO busca opción IMPRIMIR enter.

**6.8 Actividad 2 310: Coordinación con la DGAC para emisión de NOTAM Especificos**

- Oficio Circular N° 002-2012-MTC/12.04, 25 de enero 2012

**6.9 Actividad 2 311: Información Después del Vuelo (IDV)**

- RAP 315, ítem 8.3.
- Doc 8126 ítem 8.8.

La finalidad de la información después de vuelo es asegurarse de que los defectos de las instalaciones esenciales para la seguridad de las operaciones de vuelo y, la presencia de aves en o alrededor del aeropuerto que constituyan un peligro posible para las operaciones de las aeronaves, que sean observadas por el piloto durante el vuelo, se notifiquen sin demora a la autoridad responsable de tales instalaciones.

El Operador que realiza la actividad IDV deberá cumplir lo siguiente:

- Se debe disponer de las copias respectivas del formato IDV que figura en la AIC 04/15, en la oficina ARO/AIS o Dependencia AFIS, respectivamente.
- Se recepcionará en Formato correspondiente, debiendo tener en cuenta que el tripulante consigne: Matrícula, Tipo de ACFT, firma, nombre/apellido del piloto, fecha.
- Se sellará (fecha/hora) y firmará el Formato recepcionado, indicando el nombre del Operador que lo recibió, entregando una copia al Tripulante que lo presenta.
- Vía e-mail o fax se enviará el formato recepcionado al Coordinador Técnico de Navegación Aérea de la DGAC, Gerente de Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional de CORPAC S.A. y la Jefatura de Área de Información Aeronáutica de la Gerencia de Operaciones Aeronáuticas.

REVISIÓN	FECHA
00	28/04/2017





**INSTRUCCIONES DE TRABAJO DEL SUB  
PROCESO ARO/AIS INTEGRADOS AL  
SERVICIO DE INFORMACIÓN DE VUELO DE  
AERÓDROMO**

**CÓDIGO:  
IT-3.5.AFIS-01  
PÁGINA 14 DE 30**

- El original se remitirá inmediatamente a la jefatura AIA con memorando correspondiente, para el trámite respectivo ante los Organismos internos y/o externos.
- Se archivará una copia del Formato recepcionado conjuntamente con el e-mail remitido.

**6.10 Actividad 2 312:**


**Apertura y Relevo de turno en general  
Hoja de Servicio de Ocurrencias SIRSO**

Esta actividad será realizada y sustentada por los Operadores previendo tiempo suficiente para efectuar un buen relevo, de tal forma le permita documentarse de todo lo ocurrido durante su ausencia, a través del Sistema integrado de Reporte de Seguridad Operacional SIRSO y la Documentación Integrada de Información Aeronáutica vigente. R02-AISSPXX-01. El Operador que identificara alguna **NO CONFORMIDAD** relevante para el servicio, informará de lo acontecido a la Jefatura de Operaciones o quien haga sus veces con copia a la Jefatura de Área AIS de Lima.

- R. I. T Reglamento Interno de Trabajo.
- Capítulo IV. Obligaciones del trabajador.
- Artículo 28. Numeral 15. Asistir al Centro de Trabajo e iniciar sus labores puntualmente, cumpliendo con la jornada de trabajo, los turnos establecidos así como el horario de refrigerio; registrando personalmente sus ingresos y salidas de la empresa en las tarjetas de control y/o medios magnéticos y otros establecidos por la Empresa, según corresponda.

REVISIÓN	FECHA
00	28/04/2017

## Instrucciones de Trabajo del Servicio de Meteorología Aeronáutica del Aeropuerto de Huaraz (Anexo 06)

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCESO DE OBSERVACIONES MET EN ESTACION METEOROLOGICA AERONAUTICA (EMA)</b>	<b>CÓDIGO: PR-8.5-EMA-01  PÁGINA 8 DE 20</b>
---	--	--

- b.3) Siempre que sea posible, asegurar que el espacio de trabajo, equipos y sistemas de observación y exhibición de información meteorológica se mantengan para lograr la eficacia de las observaciones e informes MET.
- b.4) Asegurar que los materiales logísticos estén disponibles oportunamente para el normal desarrollo de las actividades de observaciones e informes MET.
- b.5) Realizar la evaluación del desempeño laboral por competencias del personal a cargos de las observaciones MET.
- b.6) Proponer al jefe administrativo las necesidades de capacitación local del personal a cargo de las observaciones MET.
- b.7) Seguimiento a acciones correctivas planificadas ante no conformidades en las actividades del proceso de observaciones MET.
- b.8) Supervisar y asegurar el cumplimiento de los programas de mantenimiento de equipos y sistemas MET a cargo del Equipo de Mantenimiento de Sistemas Meteorológicos o planificados por el técnico electrónico local.
- b.9) Supervisar el cumplimiento de los objetivos de calidad y cumplimientos de acuerdos ATS – MET.
- b.10) Cumplir con los valores y principios de conducta, del código de ética y conducta de CORPAC S.A, entre otros rectitud, honradez y honestidad y promover su cumplimiento al personal de observaciones MET a su cargo.
- b.11) En caso de emergencia, cuando el observador meteorológicos no pueda asistir a su turno por razones de fuerza mayor y no se pueda lograr un reemplazo, deberá coordinar con un Pronosticador Meteorológico disponible para reemplazar al observador meteorológico ausente, en los casos de Oficinas Meteorológicas de Aeródromo asociadas a Estaciones Meteorológicas Aeronautica.
- b.12) Conocer y hacer cumplir el Manual de Organización y Funciones, las normas y Procedimientos relacionados con las actividades que desarrolla, así como del reglamento interno de Trabajo y otras disposiciones administrativas y/u operacionales establecidas.

### 5.5 Técnico en Meteorología

- a) Cada Técnico en Meteorología es responsable de cumplir con las actividades establecidas en el presente Manual de Procedimientos del proceso de observaciones meteorológicas de las estaciones meteorológicas aeronáuticas a nivel nacional y reportar al Jefe de Equipo de Operaciones Aeronauticas o quien haga sus veces de su aeródromo.
- b) Sus funciones son las siguientes:
  - b.1) Vigilar continuamente la situación Meteorologica.
  - b.2) Observar y registrar fenómenos y parámetros meteorológicos aeronáuticos como observaciones ordinarias y especiales según la normatividad del numeral 6.6 vigente
  - b.3) Velar por la calidad de la información meteorológica y de la eficacia del sistema de gestión de la calidad MET

VERSIÓN	FECHA
03	10/10/2017

- b.4) Comunicar la información meteorológica como los informes ordinarios y especiales, así como informes ordinarios y especiales locales, a usuarios internos y externos acordes con normatividad de los numerales 6.6 y 6.7 del presente manual.
- b.5) Participar en la determinación de riesgos y oportunidades del proceso y actividades de observaciones meteorológicas. Participar en las acciones para su tratamiento.
- b.6) Comunicar al supervisor de turno, cualquier deficiencia, problema o irregularidad que se presente en su turno para la adopción de correcciones o acciones correctivas;
- b.7) Reportar la inoperatividad de equipos y sistemas de observación al Jefe de Equipo de Operaciones para que éste a su vez coordine con el AIS la emisión del NOTAM;
- b.8) Cumplir con los valores y principios de conducta ética, del código de ética y conducta de CORPAC S.A, entre otros probidad (honradez y honestidad), eficiencia y veracidad;
- b.9) Conocer y cumplir el Manual de Organización y Funciones, las Normas y Procedimientos relacionados con las actividades que desarrolla, así como del Reglamento Interno de Trabajo y otras disposiciones administrativas y/u operacionales establecidas por la Corporación.

Nota: De b.1) a b.4) en cumplimiento del numeral 5.1.3 del documento OMM N°49 Reglamento Técnico Volumen I

## **6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL PROCESO DE OBSERVACIONES MET**

### **6.1. ENTRADAS**

- a) Requerimientos de información meteorológica por compañías de aviación;
- b) Estimación de elementos meteorológicos visuales y lectura de datos MET de equipos y sistemas de observación y exhibición de información meteorológica.
- c) Recursos humanos, tecnológicos, infraestructura
- d) Base legal y administrativa

### **6.2. SALIDAS**

- a) METAR;
- b) MET REPORT;
- c) SPECI;
- d) SPECIAL;
- e) SYNOP

Las características de estos mensajes meteorológicos aeronáuticos esta normado en el capítulo 4 y Apéndice 3 de la RAP 303 vigente.

### **6.3. RECURSOS**

#### **6.3.1. Recursos Humanos**

- a) Jefe de Equipo de Operaciones Aeronauticas de sedes aeroportuarias o quien haga sus veces

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>
<b>03</b>	<b>10/10/2017</b>