



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**EVALUACIÓN DEL USO DE LA INFORMACIÓN DEL  
CLIENTE EN LAS LABORES ADMINISTRATIVAS DE  
LATAM, TACNA, 2023**

**PRESENTADO POR**

**BACH. JEAN MARCO ARANIBAR TORRES**

**ASESOR**

**DR. TEOFILO LAURACIO TICONA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**INGENIERO COMERCIAL**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2025**



**Universidad José Carlos Mariátegui**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**“UNIDAD DE INVESTIGACIÓN”**

*“Año de la Recuperación y la Consolidación de la Economía Peruana”*

00256-2025

**CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD**

La que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias, certifica que el/la: Trabajo de Investigación (\_\_\_) / Tesis (\_\_\_) / Trabajo de Suficiencia Profesional (X) / Trabajo Académico (\_\_\_), titulado: **EVALUACIÓN DEL USO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE EN LAS LABORES ADMINISTRATIVAS DE LATAM, TACNA, 2023**, presentado por el bachiller: **ARANIBAR TORRES, Jean Marco**, para obtener el: Grado Académico (\_\_\_) / Título Profesional (X) / Título de Segunda Especialidad (\_\_\_) de: **INGENIERO COMERCIAL**, asesorado por la Mg. Jakelyn Soledad Mamani Yucra, designado con Resolución de Decanato N° 0866-2025-FACS-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN obteniendo un porcentaje del **22%**, el cual se encuentra dentro de los parámetros **PERMITIDOS** por la Universidad José Carlos Mariátegui, de conformidad a la normativa interna, considerándolo apto para su publicación en el Repositorio Institucional.

Se expide la presente para los fines pertinentes.

Moquegua, 28 de marzo de 2025



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI  
FACULTAD DE CIENCIAS

  
Dra. DORA AMALIA MAYTA HUIZA  
JEFE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES .....	3
1.1    Reseña Histórica de la Empresa.....	3
1.2    Descripción de las Actividades haz realizado en la empresa.....	5
1.2.1    Misión .....	5
1.2.2    Visión.....	5
1.2.3    Organigrama de la Empresa.....	6
1.2.2    Propósito del Latam Tacna .....	6
1.3    Contexto Socioeconómico, Ambiental, Descripción del Área de la Institución .....	7
1.3.1    Contexto Social.....	7
1.3.2    Contexto Económico.....	9

1.3.3	Contexto Ambiental .....	10
1.4	Descripción de las tareas profesionales realizadas .....	11
1.5	Objetivos y Retos del Cargo Profesional .....	16
1.5.1	Propósitos Específicos .....	16
1.5.2	Retos Específicos .....	17
1.6	Descripción del producto o proceso de la labor profesional.....	18
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN .....		22
2.1	Bases teóricas y legales de las teorías, métodos, técnicas y procedimientos aplicados en el desempeño del cargo .....	22
2.1.1	Protección al Consumidor.....	22
2.1.2	Gestión de Proceso de Atención del Cliente .....	23
2.1.3	Uso de tecnología y sistemas de la información.....	25
2.2	Validación crítica de las teorías, los métodos, técnicas y procedimientos para resolver los casos que se presentaron en el desempeño del cargo ..	27
2.2.1	Sistema Aviación .....	27
2.2.2	Modelo SERVQUAL.....	29
2.2.3	Organización de viajes .....	30
CAPÍTULO III. APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIA .....		32

3.1	Propuesta de la Mejora del Modelo Organizacional o Institucional, Plan de Negocio, Método, Proceso o Procedimiento Administrativo, Comercial o Análisis Económico.....	32
3.1.1	Introducción .....	32
3.2	Descripción de la implementación de la mejora propuesta .....	36
3.2.1	Problemática .....	36
3.2.2	Objetivo de la implementación de la mejora .....	36
3.2.3	Objetivo específico .....	36
3.2.5	Indicadores .....	40
3.2.6	Actividades .....	41
	CONCLUSIONES .....	43
	RECOMENDACIONES .....	44
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
	ANEXOS .....	46

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Organigrama</i> .....	6
Figura 2 <i>Evolución del tráfico aéreo de pasajeros, por ámbito 2005-2024</i> .....	8
Figura 3 <i>Reporte diario</i> .....	15
Figura 4 <i>Gestionando el viaje aéreo</i> .....	31

## RESUMEN

El trabajo de suficiencia se ha llevado a cabo en Tacna durante el año 2023, se dedicó a analizar cómo la aerolínea LATAM utiliza la información de sus clientes para optimizar sus labores administrativas. La investigación, titulada "Evaluación del uso de la información del cliente en las labores administrativas de LATAM, Tacna, 2023", se adentró en el análisis de las estrategias y herramientas que la empresa implementa para recopilar, procesar y aplicar los datos de sus pasajeros con el fin de mejorar la eficiencia de sus operaciones. Este análisis exhaustivo permitió evaluar el impacto de la gestión de la información en áreas clave como la atención al cliente, la personalización de servicios, la optimización de recursos y la toma de decisiones estratégicas. El estudio no solo se enfocó en la descripción de las prácticas de LATAM, sino que también evaluó su efectividad y propuso mejoras para un aprovechamiento más estratégico de la información en el contexto de la industria de la aviación.

El transporte aéreo de pasajeros en la región sur del Perú ha adquirido una relevancia comercial notable, impulsado por el dinamismo de diversas actividades empresariales que congregan a viajeros de origen nacional e internacional. Esta creciente afluencia de pasajeros ha convertido a los aeropuertos sureños en ejes centrales para las operaciones comerciales, lo que a su vez exige una mayor oferta y calidad en los servicios de atención al cliente. En este contexto, las empresas aéreas que operan en la zona enfrentan el desafío de optimizar sus procesos para brindar una experiencia de viaje satisfactoria que garantice la comodidad, seguridad y eficiencia en la atención a los pasajeros. La optimización de estos servicios no solo implica la gestión eficiente de los recursos, sino también la implementación de estrategias que personalicen la atención, agilice los trámites y respondan de manera efectiva a las necesidades de los viajeros.

Latam Airlines ha implementado estrategias para mejorar la experiencia del pasajero, incluyendo la optimización de los servicios y la reducción de los tiempos de traslado, lo que se traduce en una mayor eficiencia en sus operaciones aéreas. La empresa se enfoca en la satisfacción del cliente y la agilidad de los viajes, buscando

la excelencia en el servicio al pasajero y la eficiencia en sus operaciones. Este enfoque estratégico de Latam Airlines busca consolidar su posición en el mercado de la aviación comercial, ofreciendo un servicio de calidad que prioriza la experiencia del pasajero y la eficiencia en los tiempos de vuelo.

El estudio de suficiencia en cuestión examina los procedimientos de atención al pasajero y las tareas administrativas en Latam Tacna, con un enfoque particular en la optimización del tiempo de atención al cliente y la eficiencia de las funciones administrativas dentro del aeropuerto. El análisis se basa en la experiencia del colaborador en la empresa, identificando áreas de mejora como la reducción de los tiempos de espera y la optimización de la comunicación interna. A partir de este análisis, se proponen soluciones para mejorar el rendimiento del área de recepción, aumentar la eficiencia operativa y, en última instancia, elevar la satisfacción del pasajero.

**Palabras clave:** Aeropuerto, atención al pasajero, tiempos de espera, administración de recursos, viaje y administración.

## ABSTRACT

The proficiency project, conducted in Tacna during 2023, analyzed how LATAM Airlines uses customer information to optimize its administrative tasks. The research, titled "Evaluation of the Use of Customer Information in LATAM's Administrative Tasks, Tacna, 2023", delved into the analysis of the strategies and tools that the company implements to collect, process, and apply passenger data to improve the efficiency of its operations. This comprehensive analysis allowed for the evaluation of the impact of information management in key areas such as customer service, service personalization, resource optimization, and strategic decision-making. The study not only focused on describing LATAM's practices but also evaluated their effectiveness and proposed improvements for a more strategic use of information in the context of the aviation industry.

Air passenger transport in the southern region of Peru has acquired notable commercial relevance, driven by the dynamism of various business activities that bring together travelers of national and international origin. This growing influx of passengers has turned southern airports into central hubs for commercial operations, which in turn demands a greater supply and quality of customer service. In this context, airlines operating in the area face the challenge of optimizing their processes to provide a satisfactory travel experience that guarantees comfort, safety, and efficiency in passenger care. The optimization of these services not only implies the efficient management of resources but also the implementation of strategies that personalize attention, streamline procedures, and respond effectively to the needs of travelers.

Latam Airlines has implemented strategies to improve the passenger experience, including the optimization of services and the reduction of transfer times, which translates into greater efficiency in its air operations. The company focuses on customer satisfaction and travel agility, seeking excellence in passenger service and efficiency in its operations. This strategic approach of Latam Airlines seeks to consolidate its position in the commercial aviation market, offering a quality service that prioritizes the passenger experience and efficiency in flight times.

The proficiency study in question examines passenger service procedures and administrative tasks at Latam Tacna, with a particular focus on optimizing customer service time and the efficiency of administrative functions within the airport. The analysis is based on the experience of the collaborator in the company, identifying areas for improvement such as the reduction of waiting times and the optimization of internal communication. Based on this analysis, solutions are proposed to improve the performance of the reception area, increase operational efficiency, and ultimately increase passenger satisfaction.

Keywords: Airport, passenger service, waiting times, resource management, travel and administ

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de suficiencia, titulada "Evaluación del uso de la información del cliente en las labores administrativas de LATAM, Tacna, 2023", tuvo como objetivo analizar el proceso de atención al pasajero en cuanto a la información y los procesos que debe realizar durante el viaje; y para ello se adentró en el análisis de las estrategias y herramientas que la empresa implementa para recopilar, procesar y aplicar los datos de sus pasajeros con el fin de mejorar la eficiencia de sus operaciones.

Latam Airlines ha mantenido una constante evolución a lo largo de su trayectoria, adaptándose a las fluctuaciones económicas y a las nuevas tendencias del mercado. Esta capacidad de adaptación se ha visto reflejada en la inversión continua en la modernización de su flota, la incorporación de tecnologías de vanguardia y la capacitación constante de su personal. Estas acciones estratégicas han permitido a la empresa mantener su competitividad en el mercado de la aviación comercial, ofreciendo un servicio de excelencia a sus pasajeros y consolidando su posición como líder en la industria.

La experiencia laboral en Latam Airlines proporcionó una valiosa oportunidad para adquirir experiencia práctica en el sector de la aviación comercial, así como para aplicar y desarrollar habilidades profesionales esenciales. La gestión eficiente del servicio al cliente y la administración de tareas operativas permitieron fortalecer competencias clave en un entorno real, mejorando la capacidad de respuesta y la eficiencia en la atención al pasajero. Esta experiencia laboral contribuyó significativamente al desarrollo profesional, brindando la oportunidad de aplicar los conocimientos teóricos en un contexto práctico y dinámico, y adquirir nuevas habilidades en la gestión de operaciones y la atención al cliente en el ámbito de la aviación.

Esta investigación se centra en el análisis de la experiencia en la atención al cliente dentro del sector de la aviación comercial, examinando cómo dicha experiencia contribuye a la mejora de la satisfacción del pasajero. Además, se exploran los desafíos encontrados en la ejecución de las labores de atención al cliente, así como

las soluciones implementadas para superarlos. El estudio se adentra en la importancia de la atención al cliente en la industria de la aviación, destacando su impacto en la percepción del servicio por parte del pasajero y en la fidelización del cliente. Asimismo, se analizan las estrategias y herramientas utilizadas para optimizar la atención al cliente, y se evalúa su efectividad en la satisfacción del pasajero.

## **CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 Reseña Histórica de la Empresa**

Latam Airlines, una de las principales aerolíneas de Latinoamérica, opera en los mercados nacionales de Brasil, Chile, Colombia, Ecuador y Perú. De acuerdo con su Memoria Integrada del año 2021, la empresa ha establecido una extensa red de operaciones aéreas, con centros de conexión estratégicamente ubicados en Sao Paulo/Guarulhos (Brasil), Lima (Perú) y Santiago (Chile). Estos hubs, como se conocen en la industria aerocomercial, facilitan la conexión eficiente de pasajeros y carga entre diferentes destinos, optimizando las rutas y mejorando la rentabilidad de la empresa.

La información financiera de Latam Airlines revela una sólida posición en el mercado, con un enfoque en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. La gestión de los recursos financieros, incluyendo la optimización de los costos de combustible y la gestión de la deuda, son factores cruciales para el éxito continuo de la empresa. Además, el cumplimiento de las normas tributarias en cada país donde opera es fundamental para mantener una imagen corporativa transparente y responsable.

Latam Airlines, con 92 años de trayectoria en la industria de la aviación según su página web oficial, se posiciona como la aerolínea latinoamericana con mayor antigüedad en operación. Esta larga trayectoria le ha permitido a la empresa acumular una vasta experiencia en la gestión de operaciones aéreas, la atención al

cliente y la adaptación a los cambios del mercado. La empresa se destaca por su compromiso con la seguridad, la puntualidad y la calidad del servicio, lo que le ha valido el reconocimiento de los pasajeros y la industria.

A lo largo de su historia, Latam Airlines ha demostrado una gran capacidad de adaptación a las fluctuaciones económicas y a las tendencias del mercado. La empresa ha invertido en la modernización de su flota, la incorporación de nuevas tecnologías y la capacitación de su personal, con el objetivo de mantener su competitividad y ofrecer un servicio de excelencia.

La solidez financiera de Latam Airlines, sumada a su compromiso con la innovación y la satisfacción del cliente, la posicionan como un actor clave en la industria aerocomercial de Latinoamérica y un referente en la región.

La historia de Latam Airlines se remonta a 1929 con la fundación de la Línea Aérea Nacional de Chile (LAN), marcando el inicio de una trayectoria que la convertiría en un actor clave de la industria aerocomercial latinoamericana. Esta empresa, con una visión de conectar a Chile y posteriormente a la región, sentó las bases para un crecimiento sostenido y una expansión estratégica que se consolidaría con el paso de las décadas.

En 1999, LAN Perú inicia operaciones, expandiendo la red de conexiones y consolidando la presencia del grupo en el mercado sudamericano. Esta expansión geográfica continuó con la incorporación de LAN Ecuador en 2003 y LAN Colombia en 2010, lo que refleja una estrategia de crecimiento orientada a cubrir las principales economías de la región andina.

El año 2012 marca un hito importante en la historia de la compañía con la creación de Latam Airlines Group, resultado de la fusión entre LAN y la aerolínea brasileña TAM. Esta unión estratégica no solo amplió la cobertura de la red de rutas, sino que también generó sinergias operativas y financieras, consolidando a Latam como un líder en el mercado de la aviación latinoamericana.

La implementación del modelo low cost en 2017 en todas sus rutas responde a una estrategia de diversificación y adaptación a las nuevas tendencias del mercado, buscando atender a un segmento de pasajeros más amplio y sensible a los precios.

Esta decisión, que implicó una reestructuración operativa y comercial, permitió a Latam competir de manera más efectiva en un entorno cada vez más dinámico.

La alianza estratégica con Delta Airlines en 2019 representa un paso fundamental en la internacionalización de Latam, abriendo nuevas oportunidades de crecimiento en el mercado norteamericano y global. Esta alianza no solo facilita la conexión de pasajeros entre ambos continentes, sino que también genera oportunidades de cooperación en áreas como la gestión de flotas, programas de fidelización y desarrollo tecnológico.

Finalmente, el lanzamiento de la plataforma E-business en 2020, con el objetivo de ofrecer una experiencia digital más simple y rápida a los clientes, refleja el compromiso de Latam con la innovación y la transformación digital. Esta iniciativa, que busca mejorar la eficiencia en la gestión de reservas, la compra de pasajes y la atención al cliente, se alinea con la tendencia global de la industria hacia la digitalización de los servicios.

## **1.2 Descripción de las Actividades haz realizado en la empresa**

### **1.2.1 Misión**

La combinación de seguridad, eficiencia operativa y calidad del servicio es esencial para que una aerolínea se posicione como líder en el mercado y logre un crecimiento sostenible a largo plazo. Estos tres pilares, en conjunto, permiten a la empresa construir una ventaja competitiva, generar valor para sus inversionistas y consolidar su reputación como un actor responsable y confiable en la industria aerocomercial.

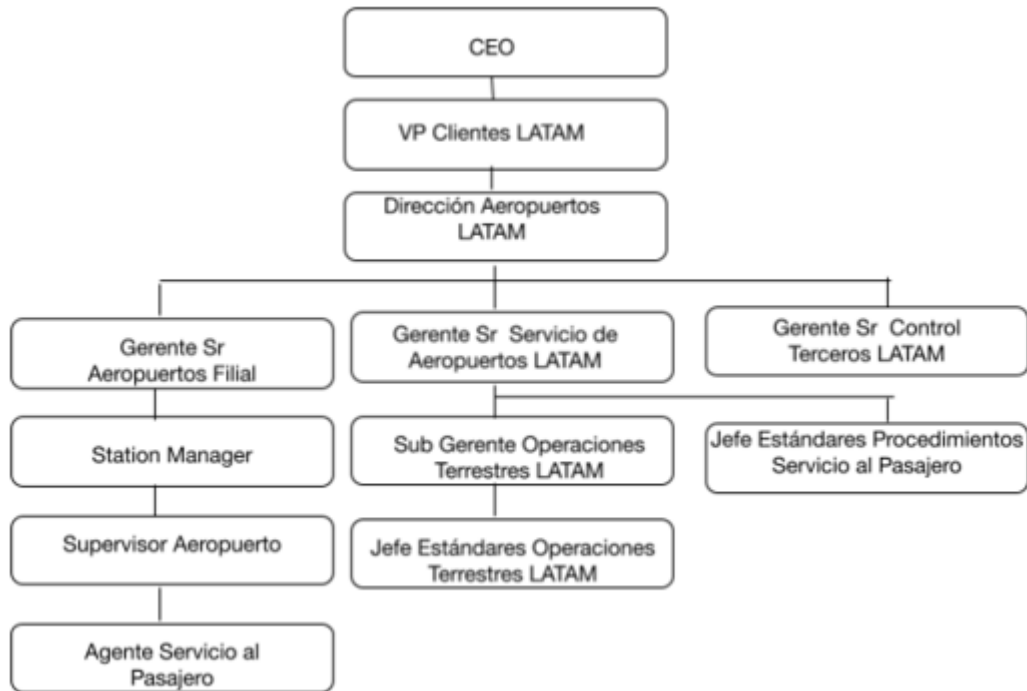
### **1.2.2 Visión**

Ser reconocido como una de las 10 mejores aerolíneas del mundo implica un esfuerzo constante por mejorar en todos los ámbitos, con un enfoque en la innovación, la sostenibilidad y la satisfacción del cliente. Este objetivo ambicioso no solo consolida la posición de la empresa en el mercado global, sino que también contribuye a un futuro más sostenible para la industria aerocomercial.

### 1.2.3 Organigrama de la Empresa

Figura 1

*Organigrama*



*Nota.* Empresa Latam

### 1.2.2 Propósito del Latam Tacna

El cuidado de los sueños empresariales se traduce en una gestión responsable y eficiente, que permita a la empresa alcanzar sus objetivos estratégicos, asegurar su continuidad y contribuir al desarrollo económico y social. La planificación y la gestión de los recursos y el cumplimiento de las obligaciones en el cuidado del pasajero son pilares fundamentales para el éxito empresarial y la materialización de los sueños.

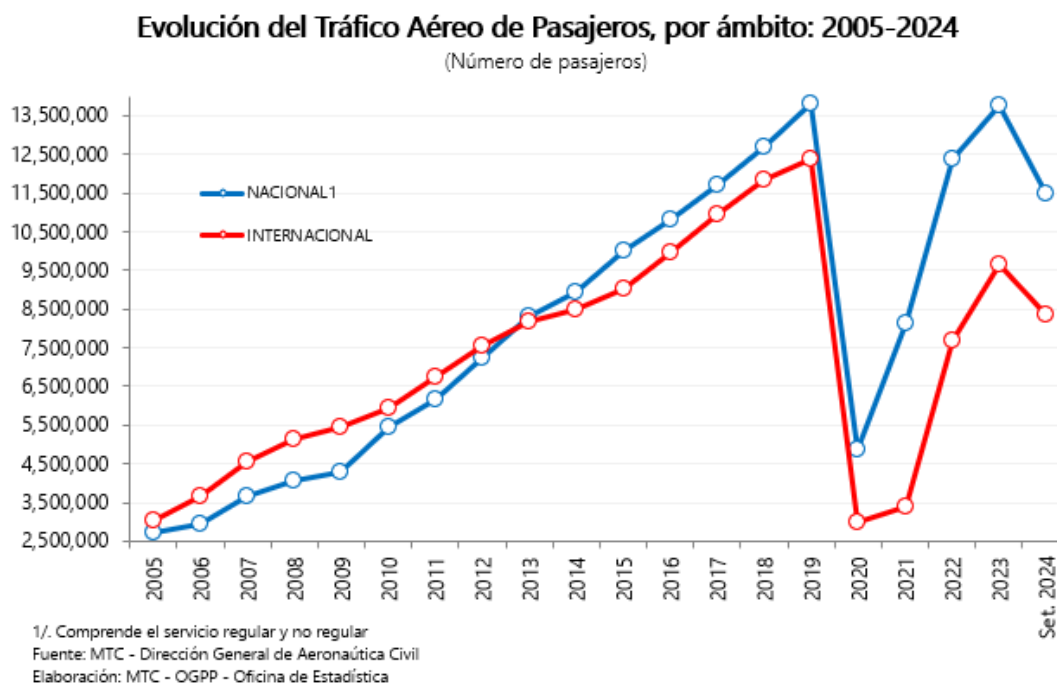
### **1.3 Contexto Socioeconómico, Ambiental, Descripción del Área de la Institución**

#### **1.3.1 Contexto Social**

Los datos de tráfico aéreo de pasajeros para los años 2023 y 2024 revelan tendencias interesantes que merecen un análisis detallado. En 2023, el tráfico total de pasajeros alcanzó los 23,417,161, con un tráfico nacional de 13,401,505 pasajeros y un tráfico internacional de 10,015,656 pasajeros. Estos números indican un crecimiento significativo en comparación con años anteriores, lo que sugiere una recuperación sólida del sector aerocomercial tras los desafíos globales recientes. No obstante, las proyecciones para 2024 presentan una ligera disminución en el tráfico total de pasajeros, que se estima en 19,857,688. A pesar de esta disminución general, el tráfico nacional se mantiene en una senda positiva, con 11,503,374 pasajeros proyectados para 2024. Esto indica que el mercado doméstico continúa siendo un motor clave para la industria, mostrando resiliencia frente a las fluctuaciones del mercado internacional. En cuanto al tráfico internacional, se observa una disminución más pronunciada, con una proyección de 8,354,314 pasajeros para 2024. Esta reducción podría atribuirse a diversos factores, como la volatilidad económica global, las tensiones geopolíticas o la variación en las políticas de turismo a nivel internacional. Es crucial que las empresas del sector aerocomercial se mantengan atentas a estas tendencias y ajusten sus estrategias para adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado. La optimización de las rutas, la eficiencia en el consumo de combustible, la inversión en tecnologías que mejoren la experiencia del cliente y el cumplimiento riguroso de las obligaciones tributarias son factores críticos para el éxito en este entorno dinámico (MTC, 2024)

Figura 2

*Evolución del tráfico aéreo de pasajeros, por ámbito 2005-2024*



*Nota.* MTC Dirección General de Aeronáutica Civil

La competitividad en el mercado de la aviación es un factor determinante en el contexto social en el que opera una empresa como Latam. Para mantener su posición en el mercado y asegurar la satisfacción de sus clientes, Latam debe adaptarse constantemente a las demandas del mercado, innovar en sus servicios y competir con otras aerolíneas que operan en la región. Esto implica no solo ofrecer tarifas competitivas y una amplia red de destinos, sino también invertir en la modernización de la flota, la incorporación de nuevas tecnologías que mejoren la eficiencia operativa y la capacitación del personal para brindar un servicio de excelencia.

La presencia de Latam en Tacna tiene un impacto significativo en la dinámica social de la ciudad. La empresa no solo facilita la conectividad de Tacna con otros destinos a nivel nacional e internacional, sino que también genera empleos directos e indirectos, contribuyendo al desarrollo económico local. Además, Latam puede desempeñar un papel activo en la comunidad a través de programas de

responsabilidad social empresarial, apoyando iniciativas en áreas como la educación, la cultura o el cuidado del medio ambiente.

El entorno social de Tacna, a su vez, influye en la forma en que Latam se relaciona con la comunidad y adapta sus estrategias de comunicación. La empresa debe comprender las necesidades y expectativas de sus clientes en Tacna, así como las características del mercado local, para diseñar estrategias de comunicación interna y externa que sean efectivas. Esto implica no solo utilizar los canales de comunicación adecuados, sino también adaptar el mensaje a las particularidades de cada público objetivo, considerando los diferentes niveles socioeconómicos de la ciudad.

### **1.3.2 Contexto Económico**

La interacción de Latam con la comunidad de Tacna se refleja también en su impacto en la economía local y regional. La empresa, como un actor importante en el sector aerocomercial, contribuye a la generación de empleo, al desarrollo del turismo y al crecimiento económico de la región. Asimismo, Latam puede impulsar la creación de nuevas empresas que brinden servicios relacionados con la industria de la aviación, generando un efecto multiplicador en la economía local.

La capacidad de Latam Tacna para ofrecer servicios de transporte aéreo de calidad no solo fortalece su posición competitiva en el mercado local, sino que también genera un impacto positivo en la economía de la región. Al facilitar la conectividad aérea y atraer a un mayor número de visitantes, turistas y empresarios a la zona, Latam estimula la demanda de servicios complementarios, tales como atención al pasajero, restaurantes, transporte terrestre y actividades turísticas.

Este incremento en la actividad económica beneficia a diversos sectores, impulsando el crecimiento de empresas locales y generando nuevas oportunidades de empleo. Los negocios que dependen del turismo, como empresas, restaurantes y agencias de viajes, experimentan un aumento en sus ingresos, lo que les permite invertir en mejoras, ampliar sus operaciones y contratar a más personal.

Asimismo, la presencia de Latam en Tacna puede incentivar la inversión en infraestructura turística, como la mejora de las vías de acceso, la construcción de

nuevas empresas y el desarrollo de atracciones turísticas. Esto no solo aumenta el atractivo de la región para los visitantes, sino que también mejora la calidad de vida de los residentes locales.

### **1.3.3 Contexto Ambiental**

La operación de empresas de transporte aéreo como Latam en una región costera como Tacna presenta desafíos ambientales específicos que requieren una atención cuidadosa y una gestión responsable. Consciente de su impacto en el entorno, Latam ha implementado políticas y prácticas para minimizar su huella ecológica y contribuir a la sostenibilidad ambiental de la región.

La gestión de residuos es un aspecto fundamental de la política ambiental de Latam. La empresa se asegura de que los residuos generados durante sus operaciones sean clasificados, procesados y dispuestos de manera adecuada, minimizando la contaminación y promoviendo el reciclaje. Además, Latam implementa medidas para reducir la generación de residuos en sus operaciones, como la utilización de materiales reciclables y la optimización de los procesos.

Otro aspecto importante es la política de espacios libres de tabaco. En cumplimiento con las normativas de salud y medio ambiente, Latam prohíbe fumar en todos sus vuelos y en las áreas de espera de los aeropuertos. Esta medida no solo protege la salud de los pasajeros y del personal, sino que también contribuye a mantener un aire más limpio y saludable en las instalaciones. Además, la prohibición de fumar reduce el riesgo de incendios, lo que mejora la seguridad de las operaciones.

Latam también se preocupa por el impacto acústico de sus operaciones. La empresa implementa medidas para reducir el ruido generado por las aeronaves, tanto en tierra como durante el despegue y el aterrizaje. Esto incluye la utilización de tecnologías de reducción de ruido en las aeronaves, la optimización de las rutas de vuelo y la implementación de procedimientos operativos que minimicen el impacto acústico en las zonas residenciales cercanas al aeropuerto.

La gestión del consumo de combustible es otro factor clave en la política ambiental de Latam. La empresa busca optimizar el consumo de combustible en sus operaciones, lo que no solo reduce las emisiones de gases de efecto invernadero,

sino que también mejora la eficiencia económica de la empresa. Para ello, Latam implementa medidas como la renovación de la flota con aeronaves más eficientes, la optimización de las rutas de vuelo y la capacitación de los pilotos en técnicas de vuelo eficiente

#### **1.4 Descripción de las tareas profesionales realizadas**

La experiencia en el área de Recepción de Latam Tacna implica la ejecución de funciones esenciales para la atención al cliente y la eficiencia operativa. Esto incluye la gestión de reservas, la atención de consultas, la facturación de boletos y la gestión de equipajes. Además, se requiere el manejo de sistemas informáticos, la coordinación con otras áreas de la empresa y la resolución de incidencias. El trabajo en recepción demanda habilidades de comunicación, organización y atención al detalle, así como un profundo conocimiento de las políticas y procedimientos de la empresa.

### **AGENTE DE SERVICIO AL PASAJERO**

#### **Funciones generales**

La atención al pasajero en el counter de una aerolínea como Latam exige una combinación de habilidades interpersonales, conocimiento técnico y atención meticulosa a los detalles. El agente de counter es responsable de guiar a los pasajeros a través del proceso de check-in, verificando su documentación, asignando asientos y asegurando que cumplan con los requisitos de viaje. Esto implica un conocimiento profundo de las políticas de la aerolínea, las regulaciones de seguridad y los procedimientos de embarque.

La imagen personal del agente de counter es fundamental para proyectar una imagen profesional y confiable de la aerolínea. El cumplimiento de los estándares de vestimenta y apariencia establecidos por la empresa es esencial, así como el uso de identificaciones vigentes y en buen estado. La comunicación efectiva y la actitud amable son cruciales para brindar un servicio al cliente de calidad.

El agente de counter también es responsable de garantizar el correcto funcionamiento de los equipos necesarios para el proceso de check-in, como los lectores de tarjetas de embarque, las básculas de equipaje y los sistemas informáticos. Cualquier problema o desperfecto debe ser reportado de inmediato a las áreas correspondientes para su pronta solución.

La preparación y la organización son esenciales para un proceso de check-in eficiente. El agente de counter debe disponer del material de trabajo necesario, como etiquetas de equipaje, tarjetas de embarque y formularios, y mantener el área de trabajo limpia y ordenada. La capacidad de gestionar el tiempo de manera efectiva y de adaptarse a situaciones imprevistas es fundamental para asegurar un flujo fluido de pasajeros y evitar retrasos.

En resumen, el rol del agente de counter en Latam es multifacético y exige una combinación de habilidades y conocimientos para brindar un servicio al cliente excepcional y garantizar la eficiencia operativa. La atención al detalle, la capacidad de resolución de problemas y la actitud profesional son esenciales para el éxito en este puesto.

## **AGENTE DE EMBARQUE**

### Funciones generales

La gestión del embarque de pasajeros en Latam exige una atención meticulosa a los procedimientos y una estricta adherencia a los estándares de seguridad y servicio. El personal de tierra desempeña un papel fundamental en esta etapa final del proceso, asegurando que la experiencia del pasajero sea fluida, eficiente y segura desde la sala de embarque hasta el despegue de la aeronave.

La verificación de la dotación completa del equipo necesario para el embarque es crucial para garantizar la seguridad y la comodidad de los pasajeros. Esto incluye la revisión de los equipos de asistencia en tierra, como las escaleras de embarque y los vehículos de transporte de pasajeros, así como la disponibilidad de los recursos necesarios en la sala de embarque, como asientos, pantallas informativas y servicios de asistencia para pasajeros con necesidades especiales.

El cumplimiento de los tiempos establecidos en la carta Gantt es fundamental para la eficiencia operativa de la aerolínea. Cada hito en el proceso de embarque, desde el llamado a la puerta de embarque hasta el cierre de la puerta de la aeronave, debe ser gestionado con precisión para evitar retrasos y asegurar la puntualidad de los vuelos. El personal de tierra, en colaboración con el personal de a bordo, es responsable de coordinar las actividades y asegurar que se cumplan los plazos establecidos.

La atención a los pasajeros durante el embarque es crucial para garantizar una experiencia positiva. El personal de tierra debe estar disponible para responder preguntas, brindar asistencia y resolver cualquier incidencia que pueda surgir. La amabilidad, la paciencia y la capacidad de comunicación efectiva son esenciales para asegurar la satisfacción del pasajero.

En resumen, la gestión del embarque en Latam implica una combinación de eficiencia operativa, atención al detalle y un enfoque centrado en el cliente. El cumplimiento de los procedimientos, la verificación de los equipos y la gestión del tiempo son elementos clave para asegurar un proceso de embarque seguro, fluido y satisfactorio para los pasajeros.

## **AGENTE DE EQUIPAJES**

### **Funciones generales**

La atención al cliente en la oficina de Latam requiere una gestión eficiente y coordinada para asegurar la satisfacción del pasajero y el cumplimiento de las obligaciones de la empresa. El personal debe estar capacitado para brindar una atención personalizada, resolviendo consultas y proporcionando información precisa sobre los servicios de la aerolínea. La creación de órdenes de envío y la coordinación con los pasajeros para la entrega de equipajes son tareas esenciales que requieren precisión y atención al detalle.

La revisión del ROF (Registro de Objetos Encontrados) y el envío de Rush a otras postas garantizan la correcta gestión del inventario de equipajes y la pronta entrega de los objetos encontrados a sus dueños. En caso de reclamos por daños o pérdidas

de equipaje, la empresa debe cumplir con los procedimientos establecidos para la indemnización a los pasajeros, asegurando un proceso transparente y justo. El envío de objetos encontrados a la Central de Equipajes permite centralizar la gestión de estos objetos y optimizar su almacenamiento y entrega.

En resumen, la atención al cliente en la oficina de Latam implica una combinación de habilidades interpersonales, conocimiento de los procedimientos de la empresa y eficiencia en la gestión de la información. La satisfacción del cliente, el cumplimiento de las obligaciones y la optimización de los procesos son elementos clave para el éxito en este ámbito.

Figura 3  
Reporte diario

REPORTE DIARIO DEL 01 de Agosto de 2024

N°	STATUS	HAB	T- HAB	APELLIDOS	NOMBRES	EMPRESA	PAIS	PAX	LLEGADA	SALIDA
OUT		310	H_S	PALOMINO GERONIMO	ERICK FRANK	TROTAMUNDOS	Perú	1	31/07/2024	1/08/2024
OUT		401	H_S	RATH DIAZ	PATRICIO	PARTICULAR	Perú	1	31/07/2024	1/08/2024
OUT		403	H_T	CHUA JUAREZ	LAURA DIANA	PARTICULAR	Perú	3	30/07/2024	1/08/2024
OUT		410	H_S	ZEGARRA SILVERA	ALEX EDWIN	ELECTROPERU	Perú	1	31/07/2024	1/08/2024
		502	H_S	GRGICEVIC CHIA	MIRKO JORGE	PROCABLES	Perú	1	30/07/2024	2/08/2024
OUT		503	H_T	UCHUYA CCASO	VICTOR HUGO	PARTICULAR	Perú	5	30/07/2024	1/08/2024
OUT		508	H_S	ALARCON BUELOT	MARIE PAOLA	LEO ANDES S.A.	Perú	1	31/07/2024	1/08/2024
OUT		509	H_S	JAUREGUI SOCUALAYA	SANDY THALIA	PARTICULAR	Perú	1	30/07/2024	1/08/2024
OUT		510	H_S	JUAREZ GALVAN	LUIS RICARDO	PARTICULAR	Perú	1	30/07/2024	1/08/2024
		601	H_S	OBREGON SARAYA	NAIKE REBECA	BCD TRAVEL	Perú	1	30/07/2024	2/08/2024
		602	H_S	LIBERATO AYALA	NESHY	TROTAMUNDOS	Perú	1	30/07/2024	2/08/2024
OUT		606	H_D	CUEVA MACHACA	MARILYN KAREN	PARTICULAR	Perú	3	31/07/2024	1/08/2024
OUT		703	H_T	MONTERO GARCIA	MIGUEL ANGEL	PARTICULAR	Perú	3	31/07/2024	1/08/2024
		705	H_M	REVILLA PINTO	DAVID JOSUE	AAQ	Perú	1	25/07/2024	2/08/2024
OUT		706	H_D	CUEVA CORZO	GREGORIO JAVIER	PARTICULAR	Perú	2	31/07/2024	1/08/2024
OUT		707	B_S	ZENTENO CARPIO	JIMMY WILLY	PARTICULAR	Perú	2	31/07/2024	1/08/2024
Total								28		

N°	T-H	HAB	NOMBRES	EMPRESA	MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO	SUCIA
					306 - MAL OLOR	603 - AC	505
					402 - HONGOS	607 - JACUZZI	
					504 - AC	708 - JACUZZI	
					507 - AC	701 - BLOQUEADA	
					301/302 PARED	702 - BLOQUEADA	
					305 - HONGOS	309 - DETALLES	
<b>NOTA</b>							

Nota. Empresa Latam

## **1.5 Objetivos y Retos del Cargo Profesional**

### **1.5.1 Propósitos Específicos**

La personalización de la atención es una estrategia clave para optimizar la experiencia del cliente en el sector aerocomercial. Al ofrecer un servicio a medida que se adapte a las necesidades y preferencias de cada pasajero, la aerolínea puede fidelizar a sus clientes, fortalecer su imagen de marca y aumentar su rentabilidad.

La optimización de los procesos administrativos es esencial para el éxito empresarial. La precisión, la transparencia y la actualización de los registros son pilares fundamentales para la correcta gestión financiera. Una gestión eficiente y transparente contribuye a la rentabilidad, la sostenibilidad y el crecimiento de la empresa.

La capacidad de resolver las quejas y problemas de los pasajeros con eficiencia es esencial para mantener altos niveles de satisfacción y fidelización. Esto implica implementar estrategias de atención al cliente que permitan abordar las incidencias de forma profesional y oportuna, incluso en situaciones de alta presión. El análisis de las quejas recurrentes permite identificar áreas de mejora en los procesos y servicios, contribuyendo a la optimización de la experiencia del cliente.

La adaptabilidad es crucial en el sector de la aviación, donde las fluctuaciones en la ocupación, los cambios en las políticas de la empresa y las demandas de los pasajeros son constantes. El personal debe ser capaz de ajustarse a estos cambios de forma rápida y eficiente, manteniendo la calidad del servicio durante los picos de trabajo y los eventos especiales.

La innovación es clave para mantener la competitividad en el sector de la aviación. Es fundamental identificar oportunidades para mejorar los servicios ofrecidos, manteniéndose al día con las tendencias de la industria e implementando nuevas tecnologías que optimicen la eficiencia operativa y mejoren la experiencia del cliente.

La coordinación interna es esencial para brindar un servicio integral y satisfactorio. La comunicación fluida entre recepción, y la atención al pasajero, permite atender

las necesidades de los pasajeros de forma oportuna y eficiente, asegurando una estancia placentera y memorable.

### **1.5.2 Retos Específicos**

La capacidad de resolver las quejas y problemas de los pasajeros de manera efectiva es crucial para el éxito de una empresa de transporte aéreo. Esto implica no solo solucionar las incidencias de forma eficiente, sino también mantener la calma y la profesionalidad en situaciones de alta presión. El desarrollo de habilidades de resolución de conflictos y empatía permite a los empleados gestionar situaciones difíciles sin afectar la experiencia del cliente, convirtiendo una posible experiencia negativa en una oportunidad para fidelizar al pasajero.

La adaptabilidad es otro factor clave en el sector aerocomercial, donde las demandas de los pasajeros y las fluctuaciones en la ocupación pueden variar significativamente. El personal debe ser capaz de ajustarse a los cambios repentinos en la demanda, gestionando eficientemente los picos de trabajo durante temporadas altas o eventos especiales. Esto puede implicar la reorganización de horarios, la reasignación de tareas o la implementación de medidas para agilizar los procesos, siempre con el objetivo de garantizar que la calidad del servicio no se vea comprometida.

El equilibrio entre la atención al cliente y las tareas administrativas es fundamental para el éxito de una empresa de transporte aéreo. La precisión en la facturación y la gestión de reservas son cruciales para evitar errores que puedan afectar la experiencia del pasajero o las operaciones de la empresa. Esto implica la implementación de sistemas de control y la capacitación del personal para asegurar la correcta gestión de las transacciones financieras.

El manejo eficiente de múltiples tareas es esencial en un entorno dinámico como el aerocomercial. La priorización de las actividades permite asegurar que las necesidades de los pasajeros se atiendan con prontitud, mientras que las habilidades de gestión del tiempo permiten equilibrar las responsabilidades de atención al cliente con las tareas administrativas. Esto puede implicar la delegación de tareas,

la utilización de herramientas de organización o la implementación de procesos que optimicen el tiempo.

El cumplimiento de las normas de seguridad financiera y las regulaciones de la empresa es crucial para la integridad y la reputación de la empresa. El personal debe estar informado sobre las leyes y regulaciones locales que afectan las operaciones, y la empresa debe implementar mecanismos de control para asegurar que todas las transacciones y procedimientos se realicen de acuerdo con las normas establecidas.

## **1.6 Descripción del producto o proceso de la labor profesional**

Latam, como empresa dedicada al transporte aéreo, estructura sus operaciones en diversas áreas funcionales, entre las que destacan la Gerencia, la Administración, la Recepción y la Atención al pasajero. Cada una de estas áreas desempeña un papel crucial en la prestación de servicios y en la satisfacción del cliente.

El proceso de atención al cliente comienza en el área de Recepción, donde los pasajeros reciben una cálida bienvenida y se procede al registro detallado de su información. Esta información permite a la empresa personalizar la atención, adaptando los servicios a las necesidades específicas de cada pasajero.

Los recepcionistas no solo gestionan el check-in y el check-out, sino que también brindan información sobre los servicios disponibles, las políticas de la empresa y recomendaciones locales. Esta atención integral contribuye a mejorar la experiencia del pasajero y a fortalecer la imagen de la empresa.

La gestión eficiente de la información es esencial para optimizar la atención al cliente. El uso de sistemas informáticos permite registrar y procesar la información de los pasajeros de forma rápida y segura, facilitando la personalización de los servicios y la toma de decisiones.

La coordinación entre las diferentes áreas de la empresa es fundamental para brindar un servicio integral y eficiente. La comunicación fluida entre recepción, administración y atención al pasajero permite resolver las incidencias de forma oportuna y asegurar la satisfacción del cliente.

La gestión de reservas en el sector aerocomercial es un proceso fundamental para optimizar la ocupación de las aeronaves y maximizar la rentabilidad de las

operaciones. La asignación eficiente de asientos, teniendo en cuenta las preferencias de los pasajeros y la disponibilidad en tiempo real, es crucial para asegurar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Esto implica la implementación de sistemas de gestión de reservas que permitan registrar y procesar las solicitudes de los pasajeros de forma rápida y segura, así como la coordinación con otras áreas de la empresa, como la gestión de equipajes y la atención al cliente, para asegurar un proceso de embarque fluido y sin contratiempos.

La gestión de reservas también implica la aplicación de estrategias de revenue management, que buscan maximizar los ingresos mediante la optimización de las tarifas y la gestión de la demanda. Esto puede incluir la implementación de tarifas dinámicas que se ajusten a las fluctuaciones del mercado, la oferta de diferentes clases de tarifas con distintos niveles de servicio, y la gestión de overbooking para minimizar las pérdidas por asientos vacíos.

Un sistema de gestión de reservas eficiente permite a la aerolínea no solo registrar las reservas de los pasajeros, sino también gestionar las preferencias de asientos, las solicitudes de servicios especiales, como comidas especiales o asistencia para personas con movilidad reducida, y las solicitudes de cambios o cancelaciones. Esto facilita la atención al cliente y permite a la aerolínea ofrecer un servicio personalizado y adaptado a las necesidades de cada pasajero.

La gestión de reservas en el ámbito aerocomercial no se limita a la simple asignación de asientos, sino que constituye un proceso estratégico que impacta directamente en la rentabilidad de la empresa. La aplicación de estrategias de revenue management permite optimizar los ingresos mediante la gestión de la demanda y la oferta. Esto implica la implementación de tarifas dinámicas que se ajustan a las condiciones del mercado, como la estacionalidad, la competencia y la disponibilidad de asientos. Asimismo, la oferta de paquetes y promociones atrae a diferentes segmentos de clientes, maximizando la ocupación y los ingresos.

El registro preciso de la ocupación y la disponibilidad de asientos es fundamental para la toma de decisiones y la planificación de las operaciones. Estos datos permiten identificar patrones de demanda, optimizar las rutas y ajustar la oferta de

vuelos. La coordinación con otras áreas de la empresa, como la gestión de equipajes y la atención al cliente, es esencial para asegurar un proceso de embarque fluido y eficiente.

La gestión de reservas también implica la atención a las preferencias de los pasajeros, como la elección de asientos, las solicitudes de servicios especiales y la gestión de cambios o cancelaciones. Un sistema de reservas eficiente permite gestionar estas solicitudes de forma oportuna y personalizada, contribuyendo a la satisfacción del cliente.

En resumen, la gestión de reservas en la industria aerocomercial es un proceso clave que impacta en la rentabilidad, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. La implementación de estrategias de revenue management, la coordinación con otras áreas de la empresa y el mantenimiento de registros precisos son esenciales para optimizar este proceso y alcanzar los objetivos de la empresa.

### **1.7 Resultados de las tareas profesionales cumplidas**

Analice los procedimientos que optimicen los tiempos de espera en el aeropuerto es una estrategia clave para mejorar la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la empresa. La innovación y la adaptación a las nuevas tecnologías son fundamentales para mantener la competitividad en el sector aerocomercial y ofrecer un servicio de excelencia.

Mejore la gestión de reservas es esencial y la reputación de una empresa. La implementación de controles rigurosos, la automatización de procesos y la transparencia en las transacciones son pilares fundamentales para garantizar la integridad de la información proporcionada al pasajero.

Priorice actividades, especialmente aquellas relacionadas con la atención a las necesidades de los pasajeros, permite optimizar el tiempo y los recursos. El desarrollo de habilidades de gestión del tiempo, como la planificación, la organización y la delegación, es crucial para equilibrar las responsabilidades de

atención al cliente con las tareas administrativas, garantizando un servicio eficiente y una operación fluida.

Desarrolle la verificación de las operaciones, asegurando la integridad de la información financiera y el cumplimiento de las regulaciones de seguridad y la gestión de cualquier incidencia que pueda surgir durante la noche.

Asistir a eventos en el sector aerocomercial implica la planificación, la coordinación y la ejecución de diversas actividades para garantizar la satisfacción de los clientes y fortalecer la imagen de la empresa. La atención al detalle, la creatividad y la capacidad de adaptación son fundamentales para crear experiencias memorables que superen las expectativas de los clientes.

## **CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN**

### **2.1 Bases teóricas y legales de las teorías, métodos, técnicas y procedimientos aplicados en el desempeño del cargo**

#### **2.1.1 Protección al Consumidor**

La protección del pasajero en la industria aerocomercial es una prioridad que se extiende a lo largo de todo su itinerario, desde el punto de origen hasta el destino final. Esta protección se materializa a través de un marco normativo que regula los derechos y obligaciones de los pasajeros, transportistas y operadores de servicios aéreos, garantizando un viaje seguro y una atención de calidad.

A nivel nacional y de la Comunidad Andina, la Decisión 619 (2005) establece la armonización de los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo. Esta decisión busca garantizar la protección de los derechos de los pasajeros en aspectos como la información, la puntualidad, el equipaje y la asistencia en caso de incidencias.

En el ámbito nacional, la Ley 27261 (2000), Ley de Aeronáutica Civil, regula las actividades y operaciones aeronáuticas en el país, estableciendo las normas y procedimientos para garantizar la seguridad y la eficiencia del transporte aéreo. Asimismo, la Ley 29571 (2010), Código de Protección y Defensa del Consumidor, protege los derechos de los pasajeros como consumidores de servicios aéreos, estableciendo mecanismos para la atención de reclamos y la solución de conflictos.

La aplicación de estas normas busca garantizar un trato justo y transparente a los pasajeros, así como la prestación de servicios aéreos seguros y eficientes. Las aerolíneas deben cumplir con las regulaciones establecidas en materia de seguridad, puntualidad, manejo de equipaje y atención al cliente. Asimismo, deben establecer mecanismos para la atención de reclamos y la resolución de conflictos de forma oportuna y eficiente.

### **Derecho marco del pasajero**

Los pasajeros de líneas aéreas tienen derecho a recibir un documento de transporte que especifique claramente las características, límites y exclusiones del servicio contratado. Este documento, generalmente el billete de avión, debe contener información detallada sobre el itinerario, las condiciones de transporte, los derechos del pasajero y las responsabilidades de la aerolínea.

Asimismo, los pasajeros tienen derecho a recibir el servicio de transporte conforme a lo pactado en el contrato de transporte. Esto implica que la aerolínea debe cumplir con los horarios y las condiciones de vuelo ofrecidas, así como brindar una atención de calidad a los pasajeros.

En caso de retrasos, cancelaciones, daños al equipaje o cualquier circunstancia que afecte la vida o la salud del pasajero durante el transporte, los pasajeros tienen derecho a exigir que la aerolínea asuma su responsabilidad. Esto puede incluir la reubicación en otro vuelo, la indemnización por daños o la prestación de asistencia médica.

Finalmente, los pasajeros tienen derecho a gozar de un servicio cubierto por una póliza de seguros que asuma la responsabilidad desde el destino de origen hasta el destino final. Esta póliza de seguros debe cubrir eventualidades como accidentes, pérdida de equipaje o asistencia médica en caso de emergencia.

### **2.1.2 Gestión de Proceso de Atención del Cliente**

El modelo SERVQUAL, herramienta fundamental en la gestión de la calidad del servicio, ha proporcionado a Latam un marco de referencia para evaluar y mejorar

la satisfacción del cliente. Este modelo se basa en cinco dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada una de estas dimensiones representa un estándar para medir la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio recibido, permitiendo a la empresa identificar áreas de mejora y optimizar la experiencia del pasajero.

La tangibilidad se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos y el personal. La fiabilidad implica la capacidad de la empresa para cumplir con sus promesas de servicio de forma confiable y precisa. La capacidad de respuesta refleja la disposición del personal para ayudar a los pasajeros y proporcionar un servicio rápido. La seguridad transmite la confianza y la competencia del personal y la ausencia de riesgos o peligros. Finalmente, la empatía implica la atención individualizada y el cuidado que se brinda a cada pasajero.

La aplicación del modelo SERVQUAL permite a Latam evaluar la brecha entre las expectativas de los pasajeros y su percepción de la calidad del servicio recibido. Esta evaluación se realiza a través de encuestas y análisis de retroalimentación, que permiten identificar áreas de mejora y implementar acciones correctivas. Al centrarse en las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, Latam puede optimizar la experiencia del cliente, fortalecer la lealtad y mejorar su posición en el mercado.

El modelo SERVQUAL, piedra angular en la evaluación de la calidad del servicio, ha brindado a Latam un marco esencial para analizar y mejorar la satisfacción de sus pasajeros. Este modelo se fundamenta en cinco dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que actúan como indicadores para medir cómo los clientes perciben la calidad del servicio que reciben (Parasuraman, et al., 1985)

La aplicación del modelo SERVQUAL en el contexto aerocomercial ha permitido al personal de Latam Airlines desarrollar habilidades esenciales para la atención al pasajero y la resolución de problemas. La capacidad de manejar quejas de forma eficaz, adaptarse a las necesidades cambiantes de los pasajeros y ofrecer soluciones oportunas son elementos clave para garantizar la satisfacción del cliente y fortalecer la imagen de la empresa.

La integración de técnicas de comunicación efectiva y estrategias de servicio al cliente ha mejorado la interacción entre el personal y los pasajeros, creando un ambiente de confianza y colaboración. La claridad en la comunicación, la escucha activa y la empatía son fundamentales para comprender las necesidades de los pasajeros y ofrecer soluciones satisfactorias.

Los programas de capacitación continuos y las evaluaciones periódicas del desempeño permiten a Latam Airlines mejorar constantemente sus estándares de servicio. La inversión en la formación del personal y el seguimiento de su desempeño garantizan que los empleados cuenten con las habilidades y los conocimientos necesarios para brindar un servicio de excelencia.

La calidad del servicio y la eficiencia operativa son elementos que se refuerzan mutuamente. Un servicio de calidad genera satisfacción en los pasajeros, lo que se traduce en fidelización y recomendaciones. A su vez, la eficiencia operativa permite optimizar los recursos y reducir los costos, lo que contribuye a la rentabilidad de la empresa.

En resumen, la aplicación del modelo SERVQUAL y la implementación de estrategias de atención al cliente han permitido a Latam Airlines mejorar la experiencia del pasajero, fortalecer la imagen de la empresa y optimizar sus operaciones. La capacitación continua del personal y la evaluación del desempeño son elementos clave para garantizar la calidad del servicio y la eficiencia operativa.

### **2.1.3 Uso de tecnología y sistemas de la información**

El proceso de check-in en la industria aerocomercial es esencial para agilizar el embarque de los pasajeros y optimizar la gestión de los vuelos. Este proceso, que permite a los pasajeros obtener su tarjeta de embarque y confirmar su presencia en el vuelo, se ha simplificado gracias a la tecnología y a la digitalización de los servicios. Hoy en día, los pasajeros pueden realizar el check-in en línea a través del sitio web de la aerolínea o mediante una aplicación móvil, evitando las filas y ahorrando tiempo en el aeropuerto.

En el caso de vuelos nacionales operados por LATAM, el check-in se realiza de forma automática para aquellos pasajeros que hayan adquirido sus billetes a través

del sitio web de la aerolínea. La tarjeta de embarque estará disponible en la sección "Mis viajes" o en la aplicación móvil 48 horas antes de la salida del vuelo. Esta modalidad de check-in automático agiliza el proceso y mejora la experiencia del pasajero, permitiéndole dirigirse directamente a la puerta de embarque si viaja solo con equipaje de mano.

LATAM Wallet es una billetera virtual que ofrece a los pasajeros una opción de pago flexible y segura. Los pasajeros pueden abonar dinero a su LATAM Wallet y utilizarla como medio de pago para la compra de billetes, servicios adicionales y tasas. También es posible combinar LATAM Wallet con otros medios de pago, como tarjetas de crédito, para mayor comodidad.

En resumen, el check-in en línea y la implementación de LATAM Wallet son ejemplos de cómo la tecnología y la digitalización están transformando la experiencia del pasajero en la industria aerocomercial. Estas herramientas agilizan los procesos, mejoran la eficiencia y brindan a los pasajeros mayor flexibilidad y comodidad en la gestión de sus viajes.

## **2.2 Validación crítica de las teorías, los métodos, técnicas y procedimientos para resolver los casos que se presentaron en el desempeño del cargo**

### **2.2.1 Sistema Aviación**

El presidente ejecutivo del Indecopi, Julián Palacín Gutiérrez, ha instado a las aerolíneas a cumplir con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que permite a los pasajeros endosar o transferir la titularidad de sus pasajes aéreos o postergar sus viajes. Esta exhortación se basa en la decisión de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente de la Corte Suprema de Justicia, que ha ratificado el derecho de los pasajeros a endosar sus pasajes, incluso en el caso de vuelos de ida y vuelta.

Palacín Gutiérrez ha destacado que cualquier pasajero que considere que sus derechos han sido vulnerados puede presentar una denuncia o reclamo ante el Indecopi, ya sea de forma virtual o presencial. El Indecopi pone a disposición de los ciudadanos diversos canales de atención, como WhatsApp, un formulario web, el servicio Reclama Virtual, líneas telefónicas y correo electrónico, para facilitar la presentación de denuncias y reclamos.

El Indecopi ha obtenido recientemente el respaldo del Poder Judicial en un caso contra la aerolínea Avianca, que había demandado la nulidad de una resolución del Indecopi que permitía el endose de pasajes aéreos. El Poder Judicial, tras analizar el caso, ha ratificado la validez de la resolución del Indecopi, confirmando el derecho de los pasajeros a endosar sus pasajes.

El presidente ejecutivo del Indecopi ha destacado la labor técnica, profesional y autónoma de las áreas resolutivas del Indecopi, que tienen como objetivo la protección y defensa de los derechos de los consumidores. El Indecopi se mantiene vigilante para garantizar que las aerolíneas cumplan con las normas y reglamentos que protegen los derechos de los pasajeros.

El check-in online se ha convertido en una herramienta esencial para los pasajeros que buscan optimizar su tiempo y evitar las aglomeraciones en el aeropuerto. Al realizar el check-in en línea, los pasajeros pueden confirmar su presencia en el

vuelo, seleccionar sus asientos y generar su tarjeta de embarque desde la comodidad de sus hogares o dispositivos móviles. Esto les permite ahorrar tiempo en el aeropuerto, evitando las filas en los mostradores de facturación y dirigiéndose directamente a la puerta de embarque.

Es importante destacar que algunas aerolíneas pueden cobrar un cargo adicional por realizar el check-in en el aeropuerto. Esta medida busca incentivar el uso del check-in online y reducir la congestión en los mostradores. Por lo tanto, se recomienda a los pasajeros consultar las políticas de la aerolínea con la que viajan y realizar el check-in online siempre que sea posible.

El check-in online no solo beneficia a los pasajeros, sino que también contribuye a la eficiencia operativa de las aerolíneas. Al reducir la cantidad de pasajeros que requieren atención en los mostradores, las aerolíneas pueden optimizar sus recursos y mejorar la puntualidad de los vuelos. Además, el check-in online permite a las aerolíneas recopilar información valiosa sobre las preferencias de los pasajeros, lo que les permite personalizar sus servicios y mejorar la experiencia de viaje.

### **2.2.2 Modelo SERVQUAL**

Latam Airlines Perú se compromete a proporcionar un servicio de excelencia a sus pasajeros, priorizando la seguridad en cada vuelo, la puntualidad en sus operaciones y una atención al cliente de primer nivel. Para lograr este objetivo, la aerolínea se centra en optimizar la experiencia de viaje a través de diversos factores, como la comodidad a bordo de sus aeronaves, la variedad de destinos nacionales e internacionales que ofrece, y la facilidad de uso de sus plataformas digitales para la gestión de reservas y la atención al cliente. Sin embargo, es importante reconocer que la percepción de la calidad del servicio puede ser subjetiva y variar entre los pasajeros. Por ello, Latam Airlines Perú debe identificar y abordar las áreas de mejora para satisfacer las expectativas de todos sus clientes y consolidar su posición como líder en el mercado aerocomercial peruano.

#### **Experiencia a bordo**

Latam Airlines, reconocida como la mejor aerolínea de Latinoamérica, ofrece a sus pasajeros una experiencia de viaje superior, caracterizada por la comodidad de sus cabinas premium, una gastronomía de primer nivel y un entretenimiento a bordo con contenido exclusivo. Las cabinas premium de Latam brindan un ambiente espacioso y confortable, con asientos ergonómicos que se adaptan a las necesidades de los pasajeros, permitiéndoles disfrutar de un viaje placentero y relajante.

La gastronomía a bordo es otro aspecto destacado de la experiencia Latam. Los pasajeros pueden disfrutar de menús creados por chefs reconocidos, con opciones para diferentes gustos y necesidades dietéticas. La selección de vinos y bebidas complementa la experiencia gastronómica, haciendo del vuelo un momento agradable y memorable.

El entretenimiento a bordo de Latam ofrece una amplia variedad de contenido exclusivo, con películas, series, música y juegos para todos los gustos. Las pantallas individuales en cada asiento permiten a los pasajeros disfrutar de su entretenimiento preferido de forma individual y personalizada.

La combinación de comodidad, gastronomía y entretenimiento hace de Latam Airlines una opción ideal para aquellos pasajeros que buscan una experiencia de viaje superior. La aerolínea se compromete a brindar un servicio de excelencia en todos los aspectos, para que los pasajeros disfruten de un vuelo placentero y lleguen a su destino sintiéndose satisfechos y renovados.

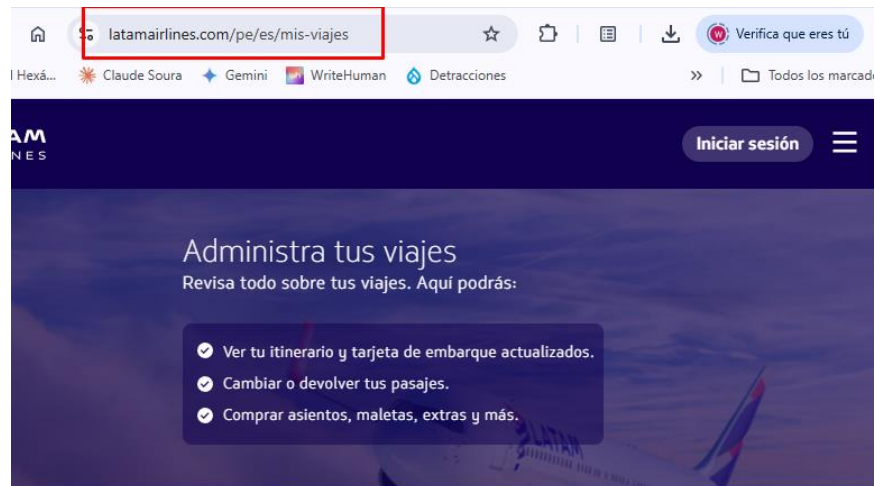
### **2.2.3 Organización de viajes**

Latam Airlines ha implementado un nuevo sistema de identificación de compras que utiliza el Número de Orden como referencia principal. Este número, que se asigna a cada transacción realizada por los pasajeros, permite acceder a la información detallada de la compra, incluyendo los vuelos, servicios adicionales y extras adquiridos. El Número de Orden se puede encontrar en la tarjeta de embarque o, en caso de no haberla recibido, se puede obtener ingresando a la sección "Mis viajes" en el sitio web de Latam con la dirección de correo electrónico utilizada para la compra.

Es importante destacar que el código de reserva, utilizado anteriormente para identificar las compras, sigue vigente para algunos pasajes adquiridos con la versión clásica del sistema de reservas de Latam. Este código también es necesario para realizar ciertas acciones en la nueva plataforma de la aerolínea. Los pasajeros pueden encontrar su código de reserva en el comprobante único de venta que se envía por correo electrónico al confirmar la compra.

La implementación del Número de Orden como principal referencia de compra facilita la gestión de las reservas y la atención al cliente. Al proporcionar un número único que identifica la totalidad de la transacción, se agilizan los procesos de consulta, modificación o cancelación de servicios. Asimismo, el Número de Orden permite a la aerolínea acceder rápidamente a la información del pasajero y brindar una atención más personalizada.

Figura 4

*Gestionando el viaje aéreo***Busca tu viaje**

Ingresa los datos para encontrar tu vuelo.

[¿Dónde encontrarlos?](#)

**Buscar**

*Nota.* Latam Airlines

## **CAPÍTULO III. APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIA**

### **3.1 Propuesta de la Mejora del Modelo Organizacional o Institucional, Plan de Negocio, Método, Proceso o Procedimiento Administrativo, Comercial o Análisis Económico**

#### **3.1.1 Introducción**

La industria de la aviación exige un enfoque primordial en la eficiencia y la calidad de la atención al cliente para asegurar la satisfacción y fidelización de los pasajeros. Latam Tacna, especialmente durante las temporadas altas, experimenta dificultades en la gestión de los tiempos de espera en los procesos de registro y salida de pasajeros (check-in y check-out), lo que ha impactado negativamente en la percepción de la calidad del servicio. Para abordar esta problemática, se propone la optimización de los procedimientos de atención al cliente, con el objetivo de agilizar los procesos y brindar una experiencia más fluida y satisfactoria a los pasajeros.

La implementación de estrategias que permitan reducir los tiempos de espera en el check-in y check-out es crucial para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente. Esto puede incluir la implementación de sistemas de autoservicio, la optimización de los procesos de atención o la asignación de personal adicional durante las temporadas altas.

La mejora de la experiencia del cliente en el aeropuerto no solo impacta en la satisfacción y la fidelización, sino que también puede generar un efecto positivo en los resultados de la empresa. Un cliente satisfecho es más propenso a recomendar la aerolínea a otros y a repetir su experiencia de viaje, lo que se traduce en un incremento de los ingresos.

### **3.1.2 Identificación de la realidad problemática**

La optimización de los procesos de check-in y check-out en Latam Tacna resulta crucial para la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. La reducción de los tiempos de espera impacta directamente en la experiencia del pasajero, generando mayor comodidad y fidelización. Un proceso ágil y eficiente no solo mejora la percepción del servicio, sino que también contribuye a la retención de clientes y fomenta la repetición de viajes con la aerolínea.

Además de mejorar la satisfacción del cliente, la optimización de estos procesos incrementa la eficiencia operativa de Latam Tacna. Al reducir los tiempos de espera, se optimiza el uso de los recursos y se mejora la productividad del personal. Esto se traduce en una reducción de costos y una mayor eficiencia en la gestión de las operaciones.

En un mercado altamente competitivo, la calidad del servicio es un factor diferenciador clave. Ofrecer una experiencia de check-in y check-out fluida y eficiente contribuye a fortalecer la reputación de Latam Tacna y a mantener una ventaja competitiva. Los pasajeros valoran la rapidez, la comodidad y la atención personalizada, y una experiencia positiva en estos procesos puede influir en su decisión de elegir Latam para futuros viajes.

### **3.1.3 Causas**

La optimización de los tiempos de espera en los procesos de check-in y check-out en el aeropuerto de Tacna es crucial para mejorar la eficiencia operativa de Latam y la satisfacción de sus pasajeros. Estos procesos, que incluyen el registro de

pasajeros y la entrega de equipaje antes del vuelo, así como la recepción del equipaje y la salida del aeropuerto después del vuelo, son puntos críticos en la experiencia del cliente. Unos tiempos de espera prolongados pueden generar insatisfacción, estrés e incluso pérdida de vuelos, lo que afecta la percepción de la calidad del servicio y la imagen de la aerolínea.

Existen diversas causas que pueden contribuir a la congestión y los retrasos en los procesos de check-in y check-out. Entre ellas, se encuentran la falta de personal en los mostradores, la insuficiencia de equipos o sistemas informáticos, la falta de información clara y accesible para los pasajeros, y la ausencia de procedimientos eficientes para la gestión de colas y la atención de pasajeros con necesidades especiales.

La implementación de soluciones que permitan reducir los tiempos de espera es fundamental para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente. Algunas medidas que pueden contribuir a este objetivo son la implementación de sistemas de autoservicio para el check-in y la facturación de equipaje, la optimización de los procesos de atención al cliente, la capacitación del personal para agilizar los trámites, y la mejora de la señalización e información en el aeropuerto.

La reducción de los tiempos de espera en el aeropuerto no solo beneficia a los pasajeros, sino que también contribuye a la eficiencia y la rentabilidad de la aerolínea. Un flujo más rápido de pasajeros permite optimizar el uso de las instalaciones, reducir los costos operativos y mejorar la puntualidad de los vuelos. Además, una experiencia positiva en el aeropuerto contribuye a la satisfacción y fidelización de los clientes, lo que se traduce en mayores ingresos y una mejor imagen de la empresa.

### **Se tienen algunas contingencias**

La falta de personal de recepción en horas pico puede generar congestionamiento y demoras en los procesos de atención al pasajero. Un número insuficiente de empleados en el embarque puede provocar largas filas y tiempos de espera excesivos, lo que afecta la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Es

fundamental contar con una dotación de personal adecuada para atender la demanda en las horas de mayor afluencia de pasajeros.

La atención personalizada es un aspecto clave en la industria de la aviación. La incapacidad de brindar una atención individualizada a cada pasajero puede ralentizar el proceso de check-in y generar frustración en los clientes. Es importante que el personal esté capacitado para atender las necesidades específicas de cada pasajero y ofrecer soluciones personalizadas de forma eficiente.

La capacidad de manejar problemas y peticiones de los pasajeros de forma oportuna es esencial para garantizar una experiencia de viaje positiva. Las dificultades para resolver solicitudes y problemas de forma eficiente pueden generar demoras, insatisfacción y afectar la imagen de la aerolínea. Es fundamental que el personal cuente con las herramientas y la autoridad necesarias para resolver las incidencias de forma rápida y satisfactoria.

La eficiencia en los procesos de atención al pasajero en la industria aerocomercial es fundamental para garantizar una experiencia de viaje satisfactoria. Las demoras en el proceso de registro, derivadas de procedimientos manuales y burocráticos, pueden generar congestión y frustración en los pasajeros. La implementación de sistemas digitales que agilizan el registro y la salida de los pasajeros es crucial para optimizar la operación y mejorar la percepción del servicio.

Los problemas de comunicación interna entre la recepción y otros departamentos de la empresa pueden causar demoras y errores en la atención al pasajero. Una comunicación fluida y eficiente entre las diferentes áreas es esencial para garantizar una atención oportuna y coordinada. La implementación de sistemas de comunicación interna y la capacitación del personal en habilidades de comunicación pueden contribuir a la mejora de la coordinación y la eficiencia.

La sobrecarga de trabajo del personal de recepción puede afectar su eficiencia y la calidad de la atención al cliente. La asignación de tareas y responsabilidades debe ser equilibrada y adecuada a la capacidad del personal. La implementación de herramientas que faciliten la gestión de tareas y la optimización de los procesos

pueden contribuir a reducir la sobrecarga de trabajo y mejorar la eficiencia del personal.

## **3.2 Descripción de la implementación de la mejora propuesta**

### **3.2.1 Problemática**

Latam Tacna debe enfrentar un desafío significativo en la gestión de los procesos de check-in y check-out de sus pasajeros. Las demoras en estos procesos, sumadas a la falta de una atención personalizada, generan una experiencia negativa para el cliente y afectan la eficiencia operativa de la aerolínea. La optimización de estos procesos es crucial para mejorar la satisfacción del cliente, reducir los tiempos de espera y aumentar la eficiencia de las operaciones. La implementación de soluciones tecnológicas, la capacitación del personal y la revisión de los procedimientos actuales son algunas de las medidas que pueden contribuir a la mejora de la gestión del check-in y check-out.

### **3.2.2 Objetivo de la implementación de la mejora**

La optimización de la atención al cliente en Latam Tacna requiere una reducción significativa de los tiempos de espera. Para lograr este objetivo, se implementarán diversas medidas enfocadas en la mejora de la gestión y la eficiencia de los procesos. La optimización abarcará la revisión y simplificación de los procedimientos, la capacitación del personal en habilidades de atención al cliente y la implementación de tecnologías avanzadas que agilizen los procesos y mejoren la experiencia del pasajero.

### **3.2.3 Objetivo específico**

Latam, busca optimizar la atención al cliente mediante la reducción significativa de los tiempos de espera. Para lograr este objetivo, la empresa se enfocará en la mejora de la gestión y eficiencia de los procesos. Esto implica la optimización de los procedimientos, la capacitación del personal en atención al cliente y la

implementación de tecnologías avanzadas que agilicen los procesos y mejoren la experiencia del pasajero.

La optimización de los procesos incluye la revisión y simplificación de los procedimientos actuales, la implementación de sistemas de autoservicio y la mejora de la comunicación interna entre las diferentes áreas de la empresa. La capacitación del personal se centrará en el desarrollo de habilidades de atención al cliente, como la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la empatía. La implementación de tecnologías avanzadas, como sistemas de gestión de colas y aplicaciones móviles para el check-in, permitirá agilizar los procesos y reducir los tiempos de espera.

La optimización de la carga de trabajo del personal de recepción es crucial para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Una distribución de tareas más equitativa y la implementación de sistemas automatizados para funciones repetitivas, como el registro de pasajeros o la asignación de asientos, permiten al personal concentrarse en tareas que requieren interacción humana y toma de decisiones. Esto no solo mejora la eficiencia del personal, sino que también reduce el estrés y la posibilidad de errores.

Fortalecer la comunicación interna entre la recepción y otros departamentos, como seguridad, mantenimiento o servicio a bordo, es esencial para garantizar una operación fluida y una atención oportuna a los pasajeros. Una comunicación clara, precisa y bidireccional permite coordinar las actividades de forma eficiente, resolver problemas de forma rápida y evitar malentendidos que puedan afectar la experiencia del cliente. La utilización de herramientas de comunicación interna, como plataformas de mensajería instantánea o sistemas de gestión de tareas, puede facilitar la coordinación y el intercambio de información entre los diferentes departamentos.

### **3.2.4 Estrategias**

#### **a) Incremento de personal de recepción**

La contratación de personal adicional se presenta como una solución estratégica para abordar las fluctuaciones en la demanda de servicios en la industria aerocomercial. Asegurar una dotación de personal suficiente, especialmente durante las temporadas altas y los períodos de mayor afluencia de pasajeros, permite mantener un nivel de servicio óptimo y evitar demoras o congestionamientos que puedan afectar la experiencia del cliente. Un equipo de trabajo bien dimensionado puede atender las necesidades de los pasajeros de forma eficiente, garantizando un proceso de viaje fluido y satisfactorio.

#### **b) Mejora en la atención personalizada**

La capacitación del personal es un pilar fundamental para optimizar la atención al cliente y garantizar la satisfacción de los pasajeros en la industria aerocomercial. Los programas de capacitación deben enfocarse en el desarrollo de habilidades específicas para brindar un servicio de excelencia, como técnicas avanzadas de atención al cliente, manejo de quejas y resolución de problemas. Un personal capacitado puede atender las necesidades de los pasajeros de forma eficiente, resolver conflictos de manera profesional y ofrecer soluciones satisfactorias a las incidencias que puedan surgir durante el viaje.

La implementación del método de gestión de la Calidad Total (TQM) en el área de recepción de una aerolínea es una estrategia clave para garantizar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. El TQM se basa en la mejora continua de todos los procesos, la participación de todos los empleados y el enfoque en el cliente. La formación continua del personal en los principios del TQM es esencial para que comprendan y apliquen las herramientas y técnicas de mejora de la calidad. El enfoque en la satisfacción del cliente implica comprender sus necesidades y expectativas, y diseñar procesos que las satisfagan de forma eficiente. La

estandarización de procesos permite reducir la variabilidad y mejorar la consistencia del servicio (Deming, Fuera de Crisis, 1986)

**c) Optimización del proceso de registro**

La incorporación de chatbots en el sitio web o en aplicaciones móviles de Latam puede optimizar la atención al cliente y aliviar la carga de trabajo del personal. Los chatbots, programas informáticos que simulan conversaciones humanas, pueden responder preguntas frecuentes, brindar información sobre vuelos y servicios, y gestionar solicitudes simples, como cambios de reserva o solicitudes de asistencia especial. Esto permite al personal concentrarse en tareas más complejas que requieren intervención humana, como la resolución de conflictos o la atención de pasajeros con necesidades especiales.

**d) Mejora en la comunicación interna**

La optimización de la comunicación interna en el ámbito aeroportuario es fundamental para garantizar la eficiencia de las operaciones y la satisfacción del cliente. La implementación de herramientas de comunicación más robustas, como aplicaciones de mensajería corporativa y sistemas de gestión de tareas, permite una coordinación más fluida y eficiente entre los diferentes departamentos. Estas herramientas facilitan el intercambio de información en tiempo real, la asignación de tareas y el seguimiento de procesos, lo que contribuye a una mejor gestión de las operaciones y a una atención más oportuna a los pasajeros.

**e) Reducción en la sobrecarga de trabajo**

La redefinición de tareas puede incluir la implementación de sistemas de autoservicio para el check-in, la facturación de equipaje o la selección de asientos, lo que libera al personal de recepción de tareas repetitivas y les permite concentrarse en la atención personalizada a los pasajeros. La redistribución de tareas puede implicar la delegación de funciones administrativas a otros departamentos, como la

gestión de reservas o la atención de llamadas telefónicas, lo que permite al personal de recepción dedicar más tiempo a la interacción directa con los pasajeros.

Al redefinir y redistribuir las tareas, se puede lograr una mayor eficiencia en la operación y una mejora en la satisfacción del cliente. El personal de recepción, al tener una carga de trabajo más manejable y un enfoque más claro en la atención al cliente, puede brindar un servicio más personalizado, eficiente y amable. Esto se traduce en una mejor experiencia para el pasajero, una mayor fidelización y una imagen más positiva de la aerolínea.

### **3.2.5 Indicadores**

La reducción del tiempo promedio de espera en un 40% representa un objetivo ambicioso pero alcanzable en la industria aerocomercial. Esta meta implica una revisión exhaustiva de los procesos y la implementación de estrategias que permitan optimizar la atención al cliente y agilizar los trámites en el aeropuerto. La reducción del tiempo de espera no solo mejora la experiencia del pasajero, sino que también incrementa la eficiencia operativa de la aerolínea, permitiendo un mejor aprovechamiento de los recursos y una mayor puntualidad en los vuelos. Para alcanzar esta meta, es necesario implementar una serie de medidas que abarcan desde la optimización de los procesos de check-in y embarque hasta la mejora de la comunicación y la gestión de colas. La implementación de sistemas de autoservicio, la capacitación del personal en atención al cliente y la utilización de tecnologías que agilizan los procesos son algunas de las estrategias que pueden contribuir a la reducción del tiempo de espera

La disminución de las quejas y reclamos relacionados con el tiempo de espera en un 70% refleja un impacto significativo en la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Las quejas y reclamos son un indicador clave de la percepción del cliente sobre la calidad del servicio. Una reducción tan considerable sugiere una mejora sustancial en la gestión de los tiempos de espera y la atención al pasajero. Esto puede atribuirse a la implementación de medidas como la optimización de procesos, la capacitación del personal y la implementación de tecnologías que agilizan los trámites. La disminución de las quejas y reclamos no solo mejora la imagen de la

empresa, sino que también reduce los costos asociados a la gestión de reclamaciones y la compensación a los pasajeros afectados. Además, un menor número de quejas libera tiempo al personal, que puede dedicarse a tareas más productivas y a brindar una mejor atención a los pasajeros.

El incremento en el nivel de satisfacción del cliente en un 60% es un indicador clave del éxito de las estrategias implementadas para mejorar la experiencia del pasajero en la industria aerocomercial. Este aumento significativo sugiere que las medidas adoptadas, como la optimización de procesos, la capacitación del personal y la implementación de tecnologías, han tenido un impacto positivo en la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio. Un alto nivel de satisfacción no solo fortalece la fidelización de los pasajeros, sino que también contribuye a la reputación de la aerolínea y a la atracción de nuevos clientes. Las encuestas de satisfacción son una herramienta valiosa para medir la percepción de los clientes sobre diferentes aspectos del servicio, como la atención al cliente, la comodidad, la puntualidad y la seguridad. Un incremento del 60% en el nivel de satisfacción indica que los pasajeros perciben una mejora significativa en la calidad del servicio y que las medidas implementadas están alineadas con sus expectativas y necesidades.

### **3.2.6 Actividades**

El reclutamiento y la capacitación de personal adicional son estrategias clave para abordar las fluctuaciones en la demanda y mantener un servicio eficiente en la industria aerocomercial. Durante las temporadas altas, el incremento en el flujo de pasajeros puede saturar la capacidad del personal de recepción, generando demoras y afectando la satisfacción del cliente. La contratación de nuevos receptionistas permite atender la demanda adicional y mantener un servicio ágil y eficiente. La capacitación del personal en técnicas avanzadas de atención al cliente es esencial para garantizar una experiencia positiva a los pasajeros. Los receptionistas deben contar con las habilidades necesarias para brindar una atención personalizada, resolver consultas y gestionar incidencias de forma eficiente. La capacitación en comunicación efectiva, manejo de conflictos y resolución de problemas permite al personal brindar un servicio de calidad y contribuir a la satisfacción del cliente.

La mejora de la experiencia del pasajero en la industria de la aviación requiere un enfoque proactivo y personalizado. La integración de herramientas de análisis predictivo permite anticipar las necesidades de los pasajeros y ofrecer servicios a la medida. Estas herramientas, que utilizan algoritmos para analizar grandes volúmenes de datos, permiten identificar patrones de comportamiento y preferencias de los pasajeros, lo que facilita la personalización de la atención y la oferta de servicios. Los programas de lealtad son una herramienta clave para recompensar la fidelidad de los clientes y mejorar la retención. Estos programas, que ofrecen beneficios exclusivos a los pasajeros frecuentes, como acumulación de millas, acceso a salas VIP o ascensos de clase, incentivan la repetición de viajes con la aerolínea. Además, los programas de lealtad permiten a la aerolínea recopilar información valiosa sobre las preferencias de los pasajeros, lo que facilita la personalización de la atención y la oferta de servicios

## CONCLUSIONES

### PRIMERO:

Se han identificado las áreas más críticas principalmente en los tiempos de espera por parte de los pasajeros y se han formulado propuestas de mejora en la calidad del servicio. Estas propuestas incluyen la uniformidad en los procedimientos a fin de garantizar la consistencia y la eficiencia en la atención al pasajero, así como la capacitación del personal en habilidades de comunicación efectiva, resolución de conflictos y manejo de situaciones difíciles.

### SEGUNDO:

La implementación de una tecnología adecuada y un sistema de calidad han permitido establecer indicadores de desempeño que facilitan la medición de la eficiencia de los procesos. Estos indicadores, que miden aspectos como los tiempos de espera, la satisfacción del cliente y la resolución de incidencias, permiten a la aerolínea identificar áreas de mejora y tomar decisiones basadas en datos. La mejora continua de los procesos y la atención al cliente son fundamentales para mantener la competitividad y la rentabilidad en la industria aerocomercial

### TERCERO:

La gestión de la atención al pasajero en el ámbito aerocomercial requiere un enfoque integral que abarque desde la dotación de personal hasta la capacidad de respuesta frente a imprevistos. La "Inadecuada gestión de la atención al pasajero en la gestión del tiempo" se identifica como una problemática central que afecta la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Las deficiencias en la cantidad de personal, especialmente en horas pico, pueden generar demoras y congestión en los procesos de atención. Asimismo, la falta de personalización en la atención al cliente puede provocar insatisfacción y dificultades para atender las necesidades específicas de cada pasajero.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda una capacitación constante del personal la que permitirá reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia, sino que también contribuye a la satisfacción de los pasajeros. Y con ello una mayor atención y disponibilidad por parte del personal, lo que genera una experiencia más positiva y memorable. Además, la flexibilidad en la asignación de personal permite optimizar los recursos y reducir los costos operativos.

Se recomienda la automatización de los procesos de entrada del pasajero, con el concepto de experiencia sin contacto se ha convertido en una prioridad en la industria de la aviación, especialmente en el contexto actual. La automatización de procesos como el check-in, el embarque y la gestión de equipaje reduce la interacción física entre pasajeros y personal, minimizando los tiempos de espera

Se recomienda la estandarización de procedimientos en la atención al cliente es fundamental para garantizar la consistencia y la calidad del servicio en la industria aerocomercial. Definir claramente las responsabilidades del personal en cada etapa del proceso permite evitar confusiones, agilizar la atención y asegurar que los pasajeros reciban un trato uniforme y eficiente. La estandarización también facilita la medición del desempeño y la identificación de áreas de mejora.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml y Leonard L. Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.

Deming, W. E. (1986). *Fuera de Crisis*. Cambridge: MIT Press.

MTC, D. (2024). *Tráfico aéreo de pasajeros por ámbito de operación 2025 - 2024*. Lima, Perú.