



TÍTULO DE LA INVESTIGACION

**“Implementación de mejoras administrativas en la coordinación de evacuaciones aeromédicas en una institución privada del sector aeronáutico”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE

**Licenciada en Administración y Dirección de Negocios**

**PRESENTADO POR:**

Luyo Vildoso, Daniela Kassandra - Administración y Dirección de Negocios

**ASESOR**

Sam Anlas, Carlos Antonio

LIMA, PERÚ

2026

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Sam Anlas, Carlos Antonio

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Cosme Raymundo, Tania

Lopez Orozco, Gina Fernanda

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

## INFORME TURNITIN

**DANIELA KASSANDRA LUYO VILDOSO**

**Implementacion de mejoras administrativas en la coordinacion de evacuaciones aeromedicas en una institucion privada del s...**

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trncoid::30163-576273468

Fecha de entrega  
8 abr 2026, 4:55 p.m. GMT-5

Fecha de descarga  
8 abr 2026, 5:19 p.m. GMT-5

Nombre del archivo  
Implementacion de mejoras administrativas en la coordinacion de evacuaciones aeromedicas e....docx

Tamaño del archivo  
7.8 MB

38 páginas

4462 palabras

28.367 caracteres

## 15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

### Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## **Dedicatoria**

Para mi amado esposo, Henry. Que siempre será mi modelo a seguir, y para mi adorada hija, Arena. Quien me acompañó a realizar este trabajo con solo 11 meses de vida. Es hermoso tenerlos a mi lado mientras sigo cumpliendo sueños.

## **Agradecimientos**

Expreso una gran gratitud a mis padres Israel y María, a mi abuela Yolanda y mi hermana Gabriela, por el amor y el gran apoyo que me dieron día a día para cumplir éste segundo sueño. También a mis amados sobrinos, que siempre serán parte importante de mi vida, que todo lo que se propongan lo cumplan, que todo lo que anhelan hacer lo hagan siempre con el corazón.

**ÍNDICE**

RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCION	10
1.1 Presentación del trabajo	10
1.2 Objetivo General	10
1.3 Justificación	10
1.4 Metodología	10
1.5 Problema Profesional	10
CAPÍTULO II: CONTEXTO INSTITUCIONAL	11
2.1 Antecedentes de la Institución	11
2.2 Estructura organizativa	12
CAPÍTULO III: DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES PROFESIONALES	12
3.1. Cargo ocupado	12
3.2. Funciones y responsabilidades	13
3.3. Logros alcanzados	13
CAPÍTULO IV:	
RESULTADOS Y EVIDENCIAS DE LA APLICACION PROFESIONAL	14
4.1. Implementación practica	14
4.2. Indicadores de éxito o impacto	14
4.3 Resultados cuantitativos y cualitativos	15
4.4 Comparación con situaciones anteriores.	21
4.5 Análisis crítico.	22
CONCLUSIONES	28
RECOMENDACIONES	28
BIBLIOGRAFÍA	30
ANEXOS	31

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores .....	16
----------------------------	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la Institución.....	12
Figura 2. Mejora en puntualidad operativa 100%.....	15
Figura 3. Reducción de incidencias administrativas 50%.....	16
Figura 4. Incremento del 10% en personal con dominio de idioma inglés .....	16
Figura 5. Reducción de 100% de artículos olvidados.....	17
Figura 6. Reducción del tiempo de gestión administrativa 37.5 %.....	17
Figura 7. Proceso de una evacuación aeromédica.....	18
Figura 8. Fotografía en traslado aeromédico de pacientes neonatales .....	21
Figura 9. Descenso de equipos médicos durante una evacuación aeromédica en el aeropuerto de Huánuco.....	36
Figura 10. Preparación de equipos médicos durante el traslado aeromédico con destino al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.....	36
Figura 11. Llenado de folder documentario durante un traslado aeromédico con destino al Aeropuerto de Pucallpa.....	37
Figura 12. Correo de contrato de locación de servicios, enviado el 14 Enero 2026 a mi correo personal.....	38

## **RESUMEN**

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional titulado “Implementación de mejoras administrativas en la coordinación de evacuaciones aeromédicas en una institución privada del sector aeronáutico” tiene como finalidad describir el proceso de optimización aplicado al área de coordinación de evacuaciones aeromédicas, con el objetivo de fortalecer la eficiencia operativa, reducir tiempos de respuesta y mejorar el control administrativo del servicio.

La propuesta surge a partir de la identificación de oportunidades de mejora dentro del área, relacionadas con la organización de procesos y gestión operativa. Para ello se implementaron herramientas de gestión administrativa orientadas a ordenar los flujos de trabajo, optimizar la asignación de recursos y establecer mecanismos de seguimiento y monitoreo continuo.

Como resultado se logró una mayor claridad en las funciones del área, una mejora en la coordinación entre la tripulación médica y los demás involucrados en el proceso, mayor rapidez en la gestión de cada evacuación y una reducción de errores operativos.

En conclusión, la implementación de estas mejoras permitió consolidar un sistema de coordinación más organizado, eficiente y alineado con los principios de la gestión administrativa, optimizando los tiempos de respuesta y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Palabras claves:** Evacuaciones aeromédicas, gestión administrativa, mejora continua, optimización de procesos

## **ABSTRACT**

The present Professional Proficiency Work entitled “Implementation of Improvements in the Coordination of Aeromedical Evacuations in a Private Institution in the Aeronautical Sector” aims to describe the optimization process applied to the aeromedical evacuation coordination area, with the objective of strengthening operational efficiency, reducing response times, and improving the administrative control of the service.

The proposal arises from the identification of improvement opportunities within the area, related to process organization and operational management. For this purpose, administrative management tools were implemented to organize workflow processes, optimize resource allocation, and establish monitoring and follow-up mechanisms.

As a result, greater clarity in the functions of the area was achieved, as well as improved coordination between the medical crew and the other parties involved in the process. In addition, faster management of each evacuation and a reduction in operational errors were observed.

In conclusion, the implementation of these improvements made it possible to consolidate a more organized and efficient coordination system aligned with the principles of administrative management, optimizing response times and contributing to the achievement of institutional objectives.

**Keywords:** Aeromedical evacuations, administrative management, continuous improvement, process optimization

## **1. Introducción**

### **1.1 Presentación del trabajo**

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional se desarrolla en una institución privada perteneciente al sector aeronáutico, donde la autora se desempeña en el cargo de Coordinadora de Evacuaciones Aeromédicas durante el periodo comprendido entre diciembre del 2023 hasta la actualidad.

Durante el desarrollo de sus funciones dentro del área, la autora participa en la coordinación y gestión de evacuaciones aeromédicas, lo que implica la organización de recursos operativos, la coordinación con la tripulación médica y la supervisión de los procesos necesarios para la correcta ejecución de cada evacuación.

### **1.2 Objetivo general**

El objetivo general del presente trabajo es optimizar la coordinación administrativa de las evacuaciones aeromédicas en una institución privada del sector aeronáutico, mediante la reorganización de las funciones administrativas, el control del folder de evacuaciones y la mejora en la comunicación entre el personal médico, operativo y administrativo.

### **1.3 Justificación**

El presente trabajo se justifica por la necesidad de evidenciar que las actividades desarrolladas durante la experiencia profesional se encuentran directamente relacionadas con la formación en la carrera de Administración y Dirección de Negocios. Asimismo, la implementación de mejoras administrativas en la coordinación de evacuaciones aeromédicas contribuye a fortalecer la eficiencia operativa del servicio, permitiendo optimizar los tiempos de coordinación, reducir errores documentarios y mejorar la organización de los procesos internos.

#### 1.4 Metodología de trabajo

La metodología empleada fue de enfoque descriptivo y aplicado, orientada al análisis de la experiencia profesional desarrollada en el área de coordinación de evacuaciones aeromédicas. El estudio se sustentó en la observación directa de los procesos operativos, la revisión de documentos institucionales y el desarrollo de funciones propias del cargo desempeñado. Estas técnicas permitieron identificar oportunidades de mejora en la gestión administrativa del proceso de coordinación de evacuaciones médicas. Asimismo, para el análisis de los procesos administrativos se realizó una revisión documentaria de los folders de evacuación y un análisis comparativo de los indicadores administrativos antes y después de la implementación de las mejoras, lo que permitió evaluar el impacto de las acciones aplicadas en la organización de los procesos y en la eficiencia operativa del servicio.

#### 1.5 Problema profesional

En el área de evacuaciones aeromédicas de una institución privada del sector aeronáutico, se identificaron deficiencias en los procesos de coordinación y administración operativa.

Entre los principales problemas detectados se encontraron la pérdida de accesorios de equipos médicos en distintas provincias. Asimismo, se evidenciaron demoras en el envío oportuno del correo de solicitud de permiso para el ingreso de ambulancia terrestre al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez en Lima.

También se presentaron dificultades en la comunicación con el acompañante del paciente en el idioma inglés. Del mismo modo, se han identificado errores en el correcto llenado del folder de documentación correspondiente a las evacuaciones aeromédicas.

Las causas que originan esta problemática están relacionadas con la ausencia de personal administrativo asignado específicamente a estas gestiones. Además, existen limitaciones en el manejo del idioma inglés, lo cual afecta la eficiencia comunicativa en determinados casos.

Como consecuencia, se generaron retrasos en el ingreso de ambulancias al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez en Lima. Asimismo, se produjeron procesos adicionales para recuperar o reenviar artículos olvidados en provincias. Finalmente, se presentaron errores en el trámite de solicitudes y documentos, lo que evidenció la necesidad de implementar acciones de mejora orientadas a optimizar la gestión administrativa del área.

## **2. Contexto Institucional**

### 2.1 Antecedentes de la institución:

La institución en la cual se desarrolla el presente Trabajo de Suficiencia Profesional es una organización privada perteneciente al sector aeronáutico, fundada en el año 1980 en el Perú. Su sede principal se encuentra en la ciudad de Lima y su centro de operaciones se ubica en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Su actividad principal consiste en la prestación de servicios de transporte aéreo, contando con vuelos comerciales hacia diversas ciudades del país, entre las que destacan Chachapoyas, Tingo María, Huánuco, Mazamari y Atalaya. Asimismo, la institución ofrece servicios especializados, tales como vuelos VIP, chárter corporativos y traslado de personal para los sectores de minería, energía e hidrocarburos.

De igual manera, brinda el servicio de evacuaciones aeromédicas (*MEDEVAC*), el cual consiste en el traslado de pacientes mediante ambulancias aéreas equipadas con personal médico especializado. A lo largo de su trayectoria, la institución ha realizado más de 2,500 traslados de pacientes, manteniendo altos estándares de seguridad y atención médica durante las operaciones.

La organización cuenta con certificaciones internacionales como *Basic Aviation Risk Standard (BARS)*, así como certificaciones nacionales otorgadas por entidades como el

Ministerio de Salud del Perú y la Dirección General de Aeronáutica Civil del Perú, lo cual respalda el cumplimiento de los estándares de seguridad y calidad en sus operaciones.

En cuanto a su direccionamiento estratégico, la misión de la institución se enfoca en brindar servicios de transporte aéreo especializado con altos estándares de seguridad, mientras que su visión está orientada a consolidarse como una organización líder en el sector aeronáutico en el Perú, reconocida por su seguridad operacional y eficiencia en sus servicios.

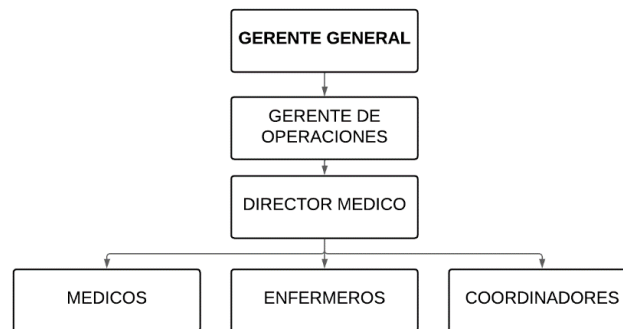
En relación con sus objetivos institucionales, la organización prioriza la seguridad operacional y la eficiencia en las operaciones aéreas, aspectos que se encuentran directamente vinculados con el funcionamiento del área de evacuaciones aeromédicas, donde se desarrollan los procesos analizados en el presente trabajo.

## 2.2 Estructura organizativa:

La trayectoria profesional se llevó a cabo en el ámbito de las evacuaciones aeromédicas de una entidad privada del sector aeronáutico, que está bajo la dirección de la Gerencia de Operaciones. Las funciones principales de esta área incluyen el traslado de pacientes en estado crítico a través de ambulancias aéreas, así como la coordinación adecuada antes, durante y después del vuelo aeromédico, además del seguimiento y control del servicio, contribuyendo así a alcanzar los objetivos operativos de la institución. Dentro de este marco, la autora realizó actividades relacionadas con la administración, coordinación y comunicación operativa, lo que le permitió aplicar los conocimientos adquiridos durante su formación académica, así como desarrollar habilidades relacionadas con la gestión administrativa y la organización de procesos en el área.

Figura 1

Organigrama general de la institución.



Nota: Elaboración propia

### 3. Descripción de las Funciones Profesionales

#### 3.1. Cargo ocupado

Se desempeñó en el cargo de coordinadora de evacuaciones aeromédicas durante el periodo comprendido desde diciembre 2023 hasta la actualidad. Dicho puesto tuvo como finalidad principal apoyar y ejecutar actividades relacionadas con la coordinación, seguimiento y comunicación constante con los *stakeholders* en cada avance de la evacuación aeromédica, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del área de MEDEVAC.

#### 3.2. Funciones y responsabilidades

Entre las principales funciones y responsabilidades desarrolladas se encuentran:

- Gestionar el envío de correos informativos relacionados con la coordinación y ejecución de la evacuación aeromédica.
- Solicitar los permisos necesarios para el ingreso de ambulancias terrestres a los diferentes aeropuertos.
- Realizar el correcto llenado del folder de documentación de evacuaciones aeromédicas, el cual comprende ocho formatos establecidos.

- Coordinación con los distintos servicios de ambulancias terrestres en las diferentes provincias.
- Administrar los fondos asignados para cada evacuación, incluyendo el pago de la Tasa Unificada de uso del Aeropuerto (TUA) correspondiente a la tripulación médica, paciente y acompañante, así como el pago de servicios contratados de ambulancias terrestres.
- Solicitar el sobre de referencia en el establecimiento de salud donde se realiza el recojo del paciente.
- Verificar y gestionar la firma de los formatos de consentimiento informado por parte del acompañante del paciente, como requisito previo para la ejecución de la evacuación aeromédica.
- Comunicarse en idioma inglés, cuando sea requerido, con el acompañante del paciente para asegurar la adecuada coordinación del proceso de evacuación.
- Supervisión del cumplimiento correcto de registro de firmas y sellos de la tripulación médica.
- Realizar la rendición de gastos mediante la presentación de la documentación correspondiente, tales como el manifiesto y las facturas.

Éstas actividades permitieron aplicar conocimientos de gestión administrativa y coordinación operativa adquiridos durante la formación en Administración y Dirección de Negocios, contribuyendo a la eficiencia del servicio de evacuaciones aeromédicas.

### 3.3. Logros alcanzados

Como resultado del desempeño de las funciones asignadas, se lograron avances significativos:

- Reducir la pérdida de accesorios y equipos médicos en diferentes regiones del país donde se realizaron evacuaciones aeromédicas, mediante la implementación de controles más rigurosos en la verificación y seguimiento del material utilizado.

- Optimizar el control documentario del folder de evacuaciones aeromédicas, asegurando el llenado completo de los ocho formatos establecidos, sin enmendaduras y con la totalidad de firmas y sellos requeridos.
- Agilizar la gestión de permisos de ingreso para ambulancias terrestres en distintos aeropuertos, disminuyendo los tiempos de espera y reduciendo la ocurrencia de retrasos operativos y pernoctes innecesarios de la tripulación médica.

#### **4. Resultados y Evidencias de la Aplicación Profesional**

##### **4.1. Implementación práctica.**

En la institución objeto de estudio, las evacuaciones aeromédicas eran coordinadas principalmente por la tripulación médica, específicamente por uno de los enfermeros. Este modelo organizacional se había mantenido durante varios años debido a la ausencia de un profesional especializado en la gestión administrativa del servicio.

Sin embargo, las evacuaciones aeromédicas no solo implican la atención clínica del paciente, sino también el desarrollo de diversos procesos administrativos, tales como la coordinación interinstitucional, la gestión de permisos aeroportuarios, el control de presupuestos y la comunicación formal con clientes y entidades relacionadas con el servicio.

A partir del análisis de la situación inicial, se identificó que el personal médico destinaba una cantidad significativa de tiempo a tareas administrativas, las cuales no correspondían directamente a su formación profesional. Esta situación generaba diversas dificultades operativas, entre las que se identificaron:

- Sobrecarga laboral del personal médico.
- Retrasos en los procesos documentarios.
- Disminución del enfoque clínico en la atención del paciente.
- Ausencia de estandarización en la gestión documental.

Estas condiciones afectaban la eficiencia operativa del servicio de evacuaciones aeromédicas.

Frente a esta situación, se planteó como objetivo optimizar la coordinación administrativa del área, mediante la implementación de mejoras orientadas a la organización de los procesos y la distribución adecuada de funciones.

Para ello, se realizó un análisis del proceso operativo, seguido de la centralización de las actividades administrativas en una función específica. Asimismo, se aplicaron herramientas de gestión administrativa, entre las que destacan:

- Mejora continua.
- Gestión por objetivos.
- Control administrativo.

La implementación de estas acciones permitió ordenar los procesos administrativos del área y fortalecer la coordinación operativa del servicio de evacuaciones aeromédicas.

#### 4.2. Indicadores de éxito o impacto.

Para evaluar el impacto de las acciones implementadas en el área de evacuaciones aeromédicas, se establecieron indicadores relacionados con la eficiencia administrativa, la reducción de errores documentarios y la optimización de los tiempos de coordinación.

Los indicadores permitieron comparar la situación antes y después de la implementación de las mejoras administrativas.

- Tiempo promedio de gestión administrativa por evacuación aeromédica.
- Porcentaje de documentación completa en el folder de evacuaciones.
- Numero de errores en el registro de documentos administrativos.
- Nivel de eficiencia en la coordinación entre los actores involucrados en el proceso.

**Tabla 1:**

*Indicadores medidos durante el periodo Abril 2025 y Diciembre 2025*

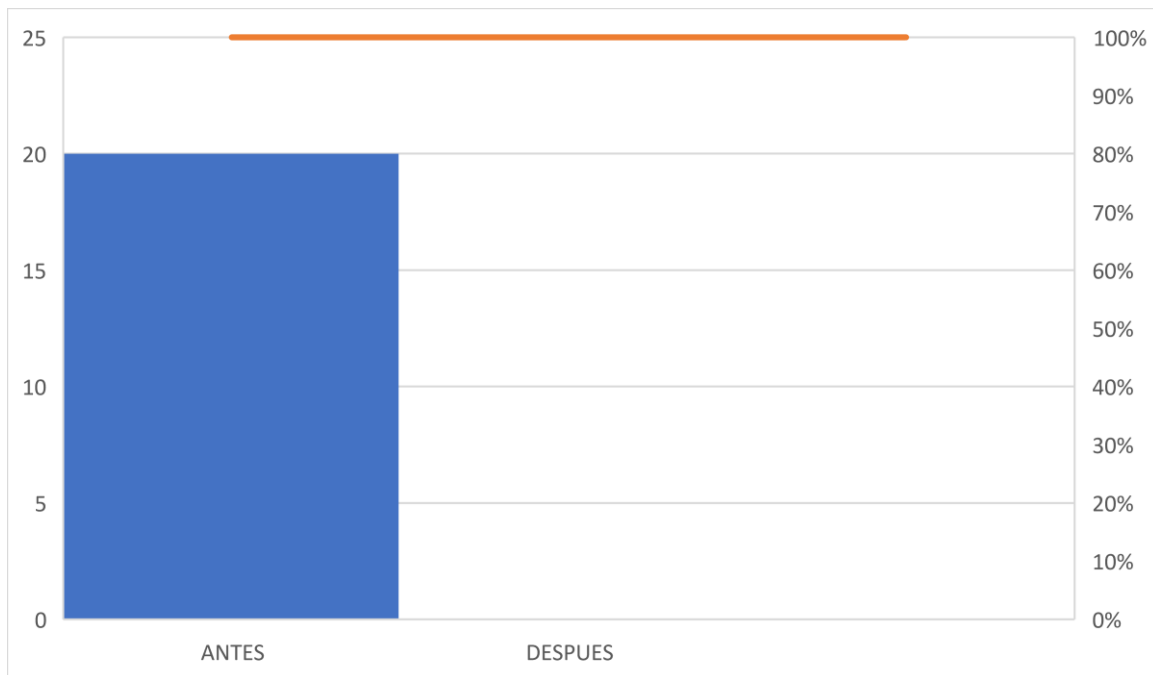
<b>Indicador</b>	<b>Antes</b>	<b>Después</b>	<b>Mejora</b>
Puntualidad en el despegue de evacuaciones	Retrasos promedio de 18 minutos debido a demoras por impuntualidad	Despegues realizados dentro del horario programado (0 minutos de retraso)	Mejora significativa del 100% en la puntualidad operativa.
Expedientes con observaciones administrativas	Aproximadamente 30% de documentos presentaban información incompletos o errores de registro	Reducción del porcentaje de expedientes con observaciones a 15%	Disminución del 50% en errores documentarios, mejorando la calidad del control administrativo.
Personal con dominio del idioma ingles	Solo 1 de 3 integrantes de la tripulación médica contaba con dominio del idioma ingles (33%)	2 integrantes de la tripulación médica con capacidad de comunicación en inglés. (67%)	Incremento del 34% en la capacidad de atención a pacientes internacionales.
<Artículos médicos olvidados durante evacuaciones	Promedio de 5 artículos médicos olvidados por mes en distintas regiones del país.	Reducción a 0 artículos olvidados por mes	Eliminación total de pérdidas de artículos médicos.
Tiempo promedio para organizar folder de evacuaciones	Tiempo promedio de 40 minutos para completar el folder de evacuaciones	Reducción a 25 minutos para completar el folder de evacuaciones	Mejora del 37.5% en la eficiencia del proceso documentario.

Nota: Los resultados obtenidos evidencian una mejora significativa en los procesos administrativos del área de evacuaciones aeromédicas. La reducción del tiempo de gestión documentaria en un 37.5%, así como la disminución de errores en un 50%, demuestra que la aplicación de herramientas de gestión administrativa contribuyó a optimizar la eficiencia operativa del servicio. Elaboración propia.

4.3. Resultados cuantitativos obtenidos.

**Figura 2**

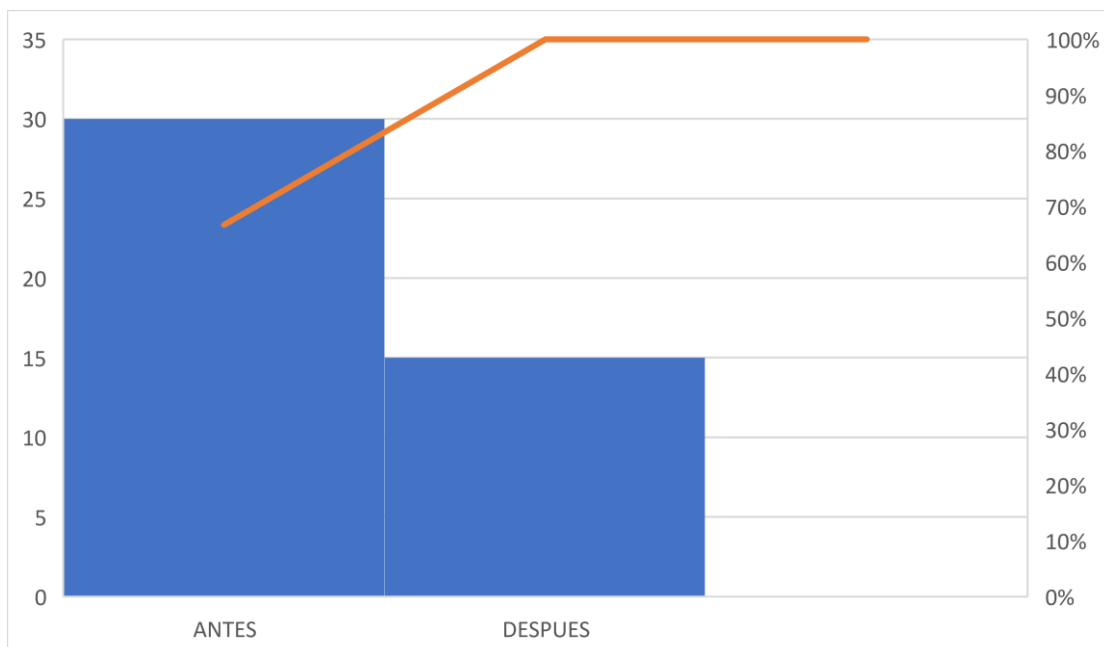
*Mejora en puntualidad operativa 100%*



Nota: Elaboración propia

**Figura 3**

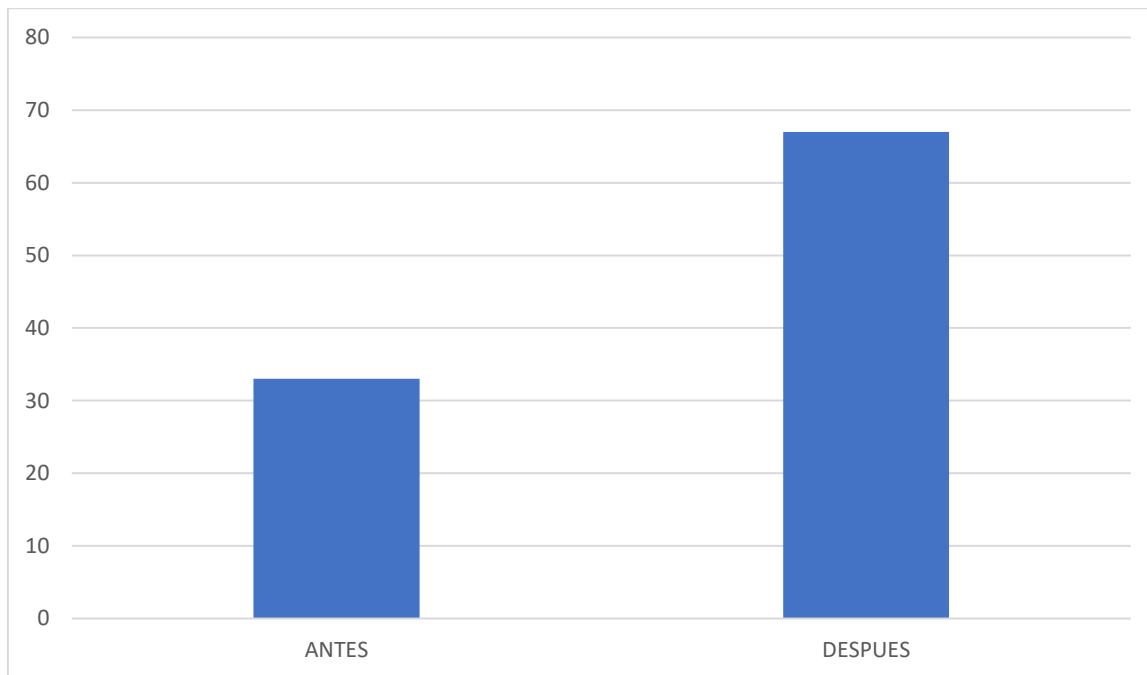
*Reducción de incidencias administrativas 50%*



Nota: Elaboración propia

**Figura 4**

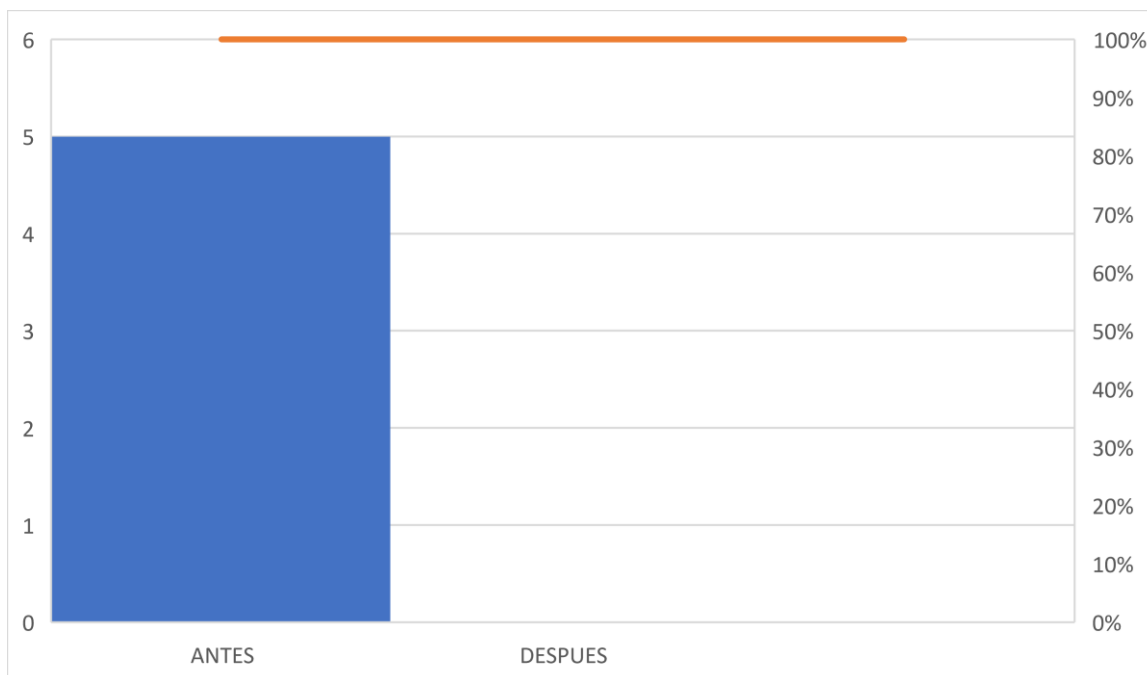
*Incremento del 34% en personal con dominio de idioma inglés*



Nota: Elaboración propia

**Figura 5**

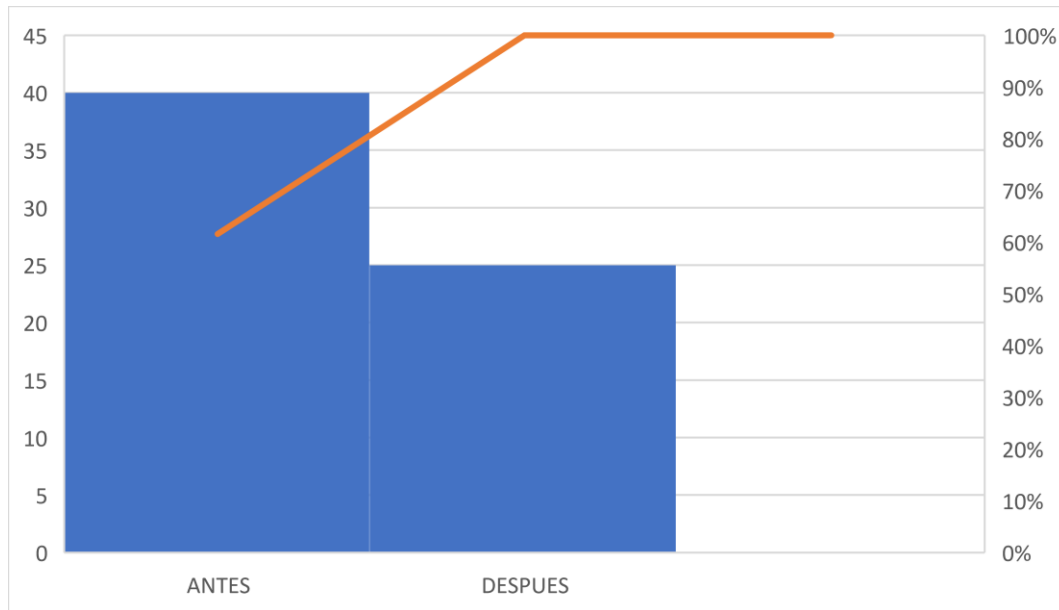
*Reducción de 100% de artículos olvidados*



Nota: Elaboración propia

**Figura 6**

*Reducción del tiempo de gestión administrativa 37.5 %*



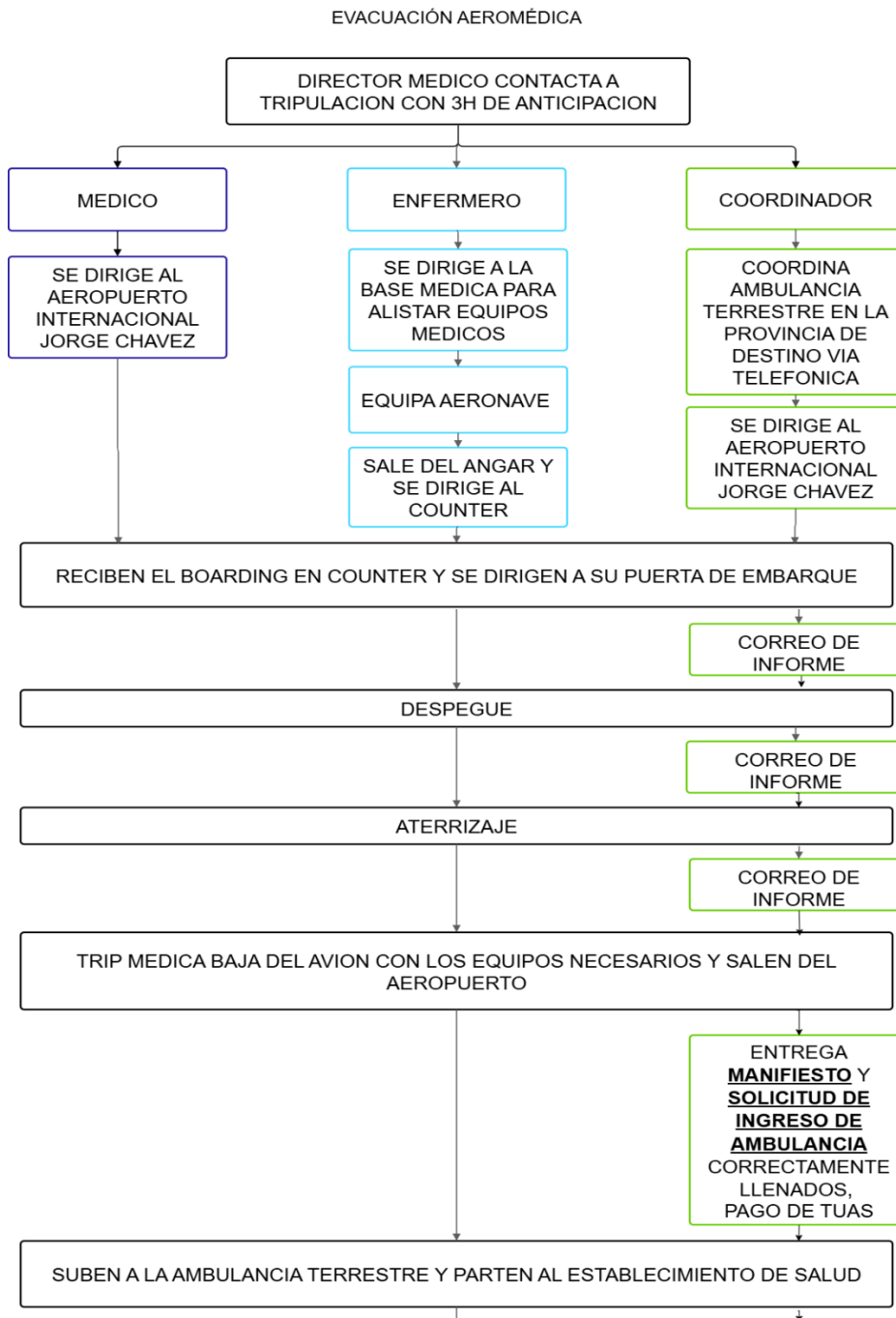
Nota: Elaboración propia

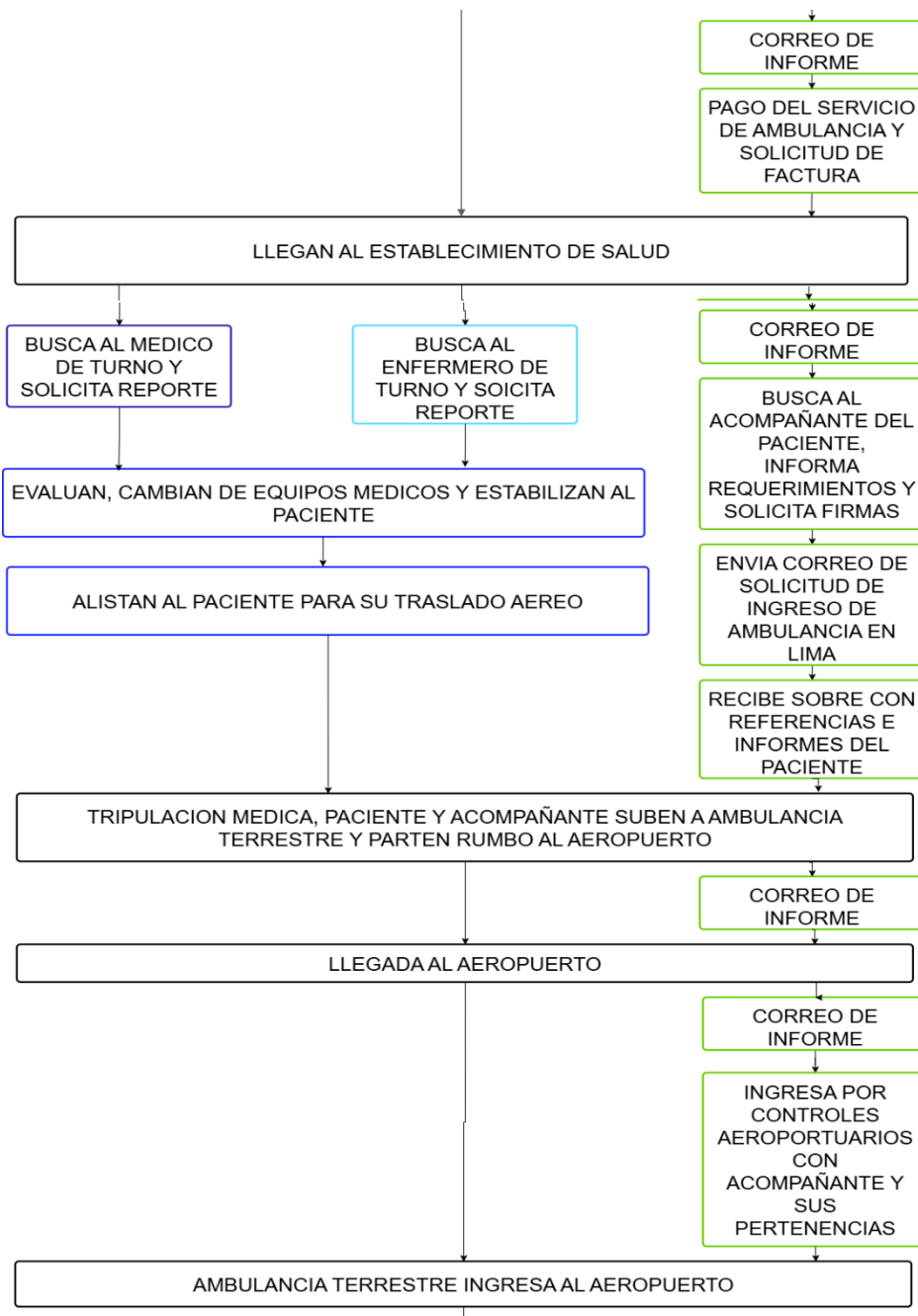
Resultados cualitativos obtenidos:

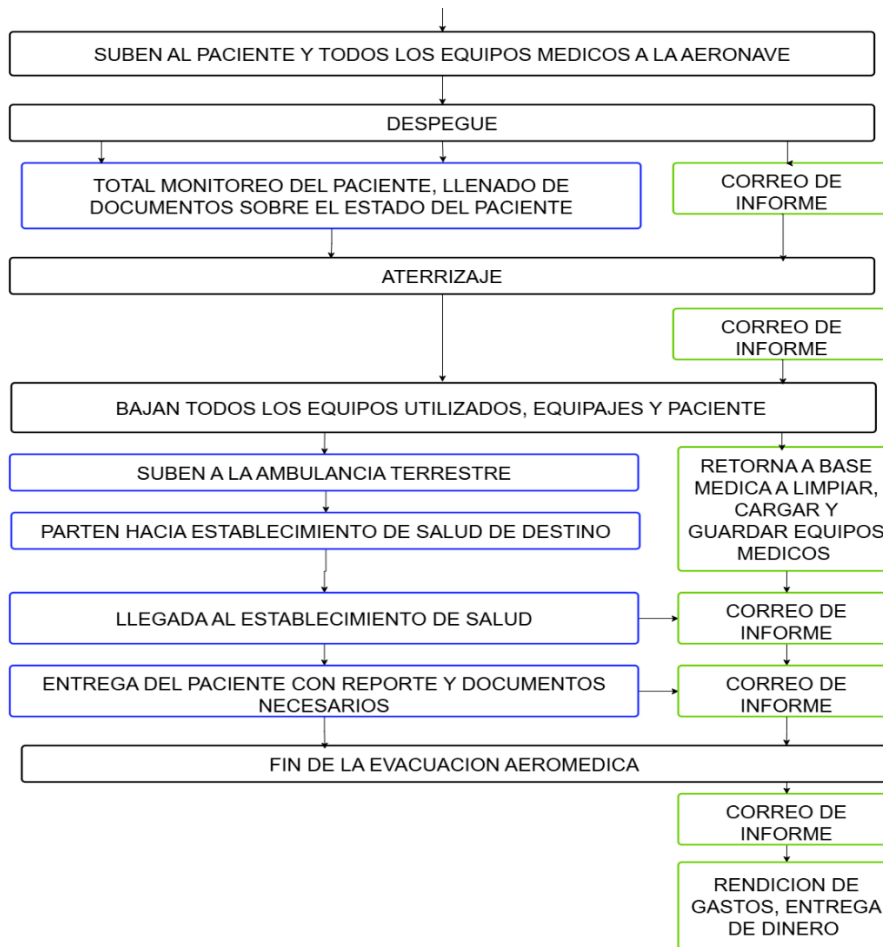
- Mejora en la imagen organizacional frente a clientes y entidades
- Reducción de riesgos administrativos
- Mejor coordinación con ambulancias terrestres y entidades según se requiera.
- Mayor enfoque del equipo médico en la atención del paciente
- Mayor orden en el folder de evacuaciones medicas

Figura 7

Proceso de una evacuación aeromédica







Nota: Elaboración propia

Figura 8

*Traslado aéreo de pacientes neonatales durante vuelo hacia Lima.*



Nota: Fotografía tomada durante una evacuación aeromédica realizada desde la ciudad de Huánuco hacia Lima. En la imagen se observa la cabina de la aeronave acondicionada para el traslado de dos pacientes neonatales, junto al equipo médico encargado de la atención durante el vuelo. Ésta operación requirió la coordinación administrativa y operativa entre el personal médico, Fotografía tomada desde celular personal.

#### **4.4. Comparación con situaciones anteriores (mejoras o eficiencia lograda).**

Antes de llevar a cabo las acciones formuladas, se observaban varios problemas en la coordinación administrativa de las evacuaciones aeromédicas, tales como la desorganización de los procesos, la falta de estandarización en la documentación y la asignación de tareas administrativas al personal médico.

Esta problemática causaba una sobrecarga laboral, demoras en el procesamiento de las solicitudes y errores en los documentos, lo que impactaba negativamente en la eficiencia operativa del departamento.

La implementación de herramientas de gestión administración y a la reestructuración de las funciones en el área, permitió mejorar la organización del proceso de coordinación administrativa, optimizando la disposición de la información, disminuyendo los errores en la gestión documental y mejorando la comunicación entre los participantes.

Como consecuencia, se observó un incremento en la eficiencia al coordinar los servicios de evacuaciones aeromédicas, lo que ayudó a alcanzar los objetivos operativos de la organización.

#### **4.5. Análisis crítico.**

A lo largo de la trayectoria profesional se presentaron numerosos retos vinculados a la estructuración de los trámites administrativos y la sincronización entre los distintos participantes en las evacuaciones aéreas médicas.

Uno de los obstáculos más significativos fue establecer procedimientos que antes carecían de una base administrativa clara, lo que demandó la implementación de principios de organización, planificación y supervisión administrativa.

Esta vivencia contribuyó al desarrollo de habilidades profesionales relacionadas con la gestión administrativa, la coordinación operativa, la toma de decisiones y la comunicación efectiva en entornos laborales dinámicos.

De igual manera, se obtuvo aprendizaje acerca de la relevancia de la normalización de los procedimientos, la administración eficaz de los datos y la adecuada asignación de roles dentro de un grupo de trabajo.

Con base en esta vivencia, se detectan áreas de mejora dirigidas a seguir afianzando los métodos de control administrativo, optimizar la digitalización de la información y seguir perfeccionando los procesos de coordinación del servicio de evacuaciones aéreas médicas.

## 5. Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1. Conclusiones

1. La implementación de mejoras en la coordinación administrativa permitió optimizar la organización de los procesos vinculados a las evacuaciones aeromédicas contribuyendo a una gestión más eficiente del servicio.
2. La estandarización de la documentación y el control del folder de evacuaciones permitió reducir los errores administrativos y mejorar el orden en el registro de la información operativa.
3. La reorganización de funciones dentro del área permitió que el personal médico se concentrara en la atención clínica del paciente, mientras que las actividades administrativas se gestionaron de manera más eficiente.
4. La aplicación de herramientas de gestión administrativa permitió mejorar los tiempos de coordinación de cada evacuación aeromédica, reduciendo demoras operativas y fortaleciendo la comunicación entre los actores involucrados en el proceso
5. La experiencia profesional permitió aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de Administración y Dirección de Negocios en un contexto real de trabajo, evidenciando la importancia del control administrativo en la eficiencia operativa del servicio.

### 5.2 Recomendaciones.

1. Se recomienda fortalecer la estructura administrativa del área de evacuaciones aeromédicas mediante la asignación permanente de personal encargado de la coordinación administrativa del servicio.
2. Se recomienda implementar herramientas digitales para el registro y seguimiento de las evacuaciones aeromédicas, lo que facilitaría la trazabilidad de la información y reducir errores en la documentación.

3. Se recomienda establecer protocolos estandarizados para la gestión documental y la coordinación operativa, lo que permitirá mejorar la organización de los procesos y reducir los tiempos de respuesta.
4. Se recomienda fortalecer la formación del personal en habilidades administrativas y en el manejo del idioma inglés para mejorar la comunicación con pacientes, acompañantes y organizaciones internacionales, con el fin de optimizar la eficacia comunicativa en contextos operativos.
5. Se recomienda continuar evaluando los indicadores de desempeño dentro del área de evacuaciones aeromédicas, con el fin de asegurar la mejora continua de los procesos administrativos y operativo.

## 6. Bibliografía

Atsa Corp. (s.f.). *Nosotros somos especialistas.*

<https://atsaperu.com/nosotros/>

Chiavenato, I. (2017) *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill Education

[https://books.google.com.pe/books/about/Introducci%C3%B3n\\_a\\_la\\_teor%C3%ADa\\_general\\_de\\_la.html?id=bMGnzQEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la.html?id=bMGnzQEACAAJ&redir_esc=y)

Cruz Mundet, J. (2011). *Manual de archivística*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=4664>

Koontz, H., & Wehrich, H. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14.a ed.). McGraw-Hill.

<https://books.google.com/books?id=Z5z2AAAACAAJ>

Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. Granica

<https://books.google.com/books?id=0JXhCgAAQBAJ>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Registro de impacto y resultados

**Tipo de documento:** Trabajo de Suficiencia Profesional

#### Título del Trabajo de Investigación o Tesis

Implementación de mejoras administrativas en la coordinación de evacuaciones aeromédicas en una institución privada del sector aeronáutico

#### Integrante:

**1. Luyo Vildoso, Daniela Kassandra**

**Asesor:** Sam Anlas Carlos Antonio

#### Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

**Impacto Económico:** Las mejoras administrativas implementadas permitieron optimizar el uso de los recursos del servicio de evacuaciones aeromédicas, reduciendo retrasos operativos y fortaleciendo el control en la gestión de gastos y documentación.

**Impacto Social:** La mejora en la coordinación administrativa contribuye a brindar un servicio de evacuación aeromédica mas organizado y eficiente, comprometido con el paciente. Facilitando el traslado oportuno de pacientes que requieren atención médica especializada.

**Impacto Educativo:** El trabajo permitió aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de Administración y Dirección de Negocios en un contexto laboral del sector aeronáutico.

#### Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

El análisis de la experiencia profesional permitió identificar deficiencias en la coordinación administrativa de las evacuaciones aeromédicas, principalmente en la gestión documental, la organización de funciones y la comunicación entre las áreas involucradas. A partir de la implementación de mejoras administrativas, se logró reducir los errores documentarios en un 50%, disminuir el tiempo de gestión administrativa en un 37.5% y eliminar retrasos en los despegues ocasionados por problemas administrativos. Estos resultados evidencian que la optimización de los procesos administrativos contribuye a mejorar la eficiencia operativa del servicio de evacuaciones aeromédicas.

7.1. Constancias y certificados de trabajo que validan tu experiencia profesional.





# CERTIFICADO

El Centro de Formación Estratégica - FORMES certifica que:

**Daniela Kassandra Luyo Vildoso**

Termino satisfactoriamente, con nota 17, el curso de:

## MEDICINA AERONÁUTICA BÁSICA

Que cuenta con la aceptación de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) mediante oficio 0607-2025-MTC/12.04, con una duración de 60 horas del 27 de Junio del 2025 al 12 de Julio del 2025.

Mg. Fermín Ruiz Gutiérrez  
Gerente General

Dr. Juan Antonio Robles Soria  
Docente Principal



7.2. Fotografías de actividades realizadas (si aplica).

**Figura 09**

*Descenso de equipos médicos durante una evacuación aeromédica en el aeropuerto de Huánuco.*



Nota: Fotografía tomada durante una evacuación aeromédica realizada en el aeropuerto de Huánuco, en la cual se observa el proceso de descarga de equipos médicos desde la aeronave hacia la ambulancia terrestre. Esta actividad forma parte del proceso operativo necesario para la atención y traslado del paciente durante las evacuaciones aeromédicas. Fotografía tomada desde celular personal.

**Figura 10**

*Preparación de equipos médicos durante el traslado aeromédico con destino al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.*



Nota: Fotografía tomada durante una evacuación aeromédica realizada desde la ciudad de Huánuco hacia Lima. En la imagen se observa el proceso de aseguramiento de los equipos médicos y balones de oxígeno dentro de la cabina de la aeronave, actividad realizada inmediatamente después del embarque del paciente con el fin de garantizar la seguridad durante el despegue y facilitar la labor del personal médico y de enfermería durante el vuelo. Fotografía tomada desde celular personal.

**Figura 11**

*Llenado de folder documentario durante un traslado aeromédico con destino al Aeropuerto de Pucallpa.*



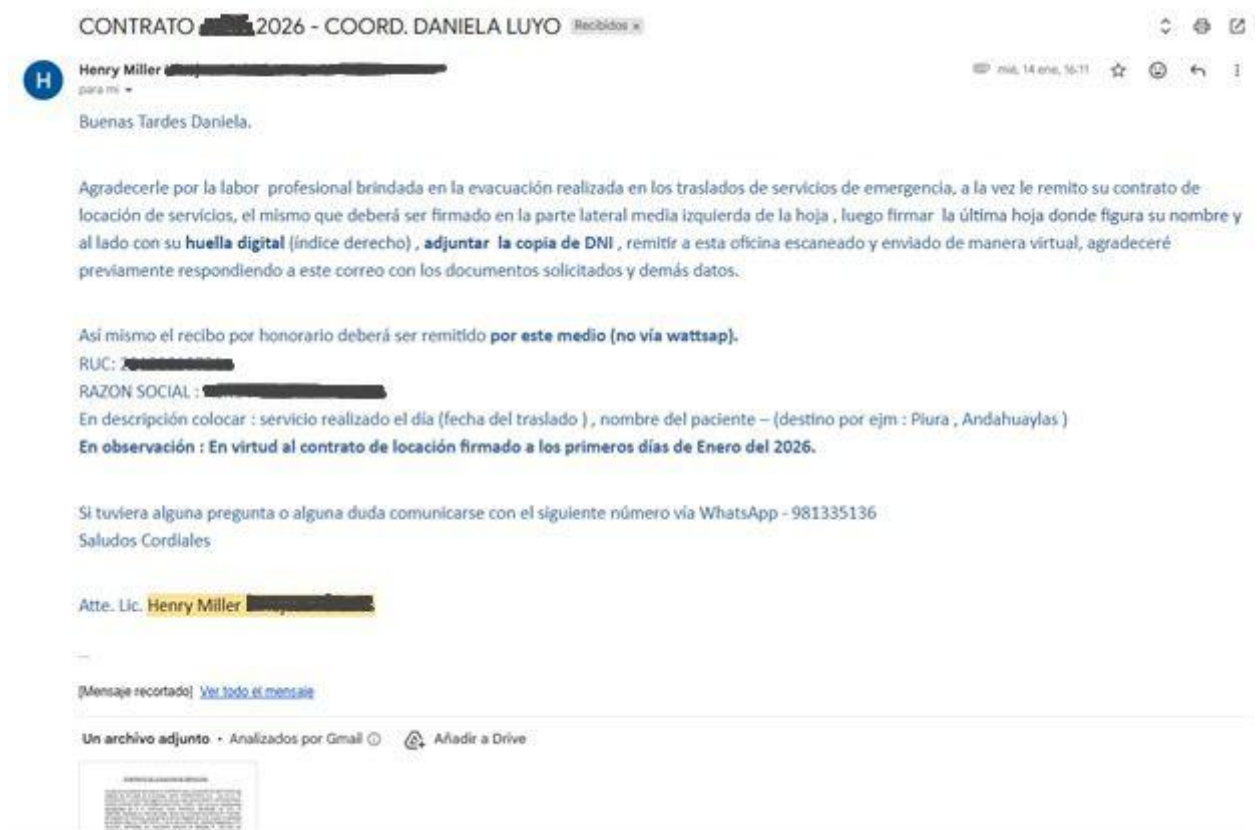
Nota: Fotografía tomada durante una evacuación aeromédica realizada en el aeropuerto de Lima,

en la cual se observa el folder de documentación listo para ser llenado desde la aeronave durante el vuelo hacia la provincia de Pucallpa. Esta actividad forma parte del proceso operativo necesario para la atención y traslado del paciente durante las evacuaciones aeromédicas. Fotografía tomada desde celular personal.

### 7.3. Diagramas, informes, tablas y otros documentos que respalden tus resultados.

#### Figura 12

Correo de contrato de locación de servicios, enviado el 14 Enero 2026 a mi correo personal



Nota: Fotografía tomada desde correo personal