



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA**

Influencia del proceso de supervisión en la calidad de servicio
del personal de un aeropuerto internacional del Cusco, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Borda Tamayo, Juan Samuel (orcid.org/0000-0001-9260-2794)

ASESORES:

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (orcid.org/0000-0002-8613-1882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis 3 fuentes de inspiración Zulma, Yadira Fernanda y Liam Samuel, por ser la razón y fuerza que motiva mi superación, todo esto es para y por ustedes.

En el cielo a mi madre Yadira, quien me inculcó la perseverancia para conseguir mis sueños, a mi padre Samuel por incentivar me a crear mi propia huella y sendero y a mi abuelo Justo por su nobleza y sabiduría.

Agradecimiento

Agradezco a todos los docentes catedráticos de la Universidad Cesar Vallejo, principalmente al asesor Mg. Hugo Samuel Moran Requena, sin cuya valiosa orientación, este trabajo no se hubiera culminado.

Finalmente, a todos los colaboradores del área de servicios aeroportuarios del Aeropuerto internacional del Cusco.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de la investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo	15
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de la población	15
Tabla 2 Validación de expertos	17
Tabla 3 Cruce entre el proceso de supervisión y la calidad de servicio	19
Tabla 4 Cruce entre el proceso de supervisión y la infraestructura	20
Tabla 5 Cruce entre el proceso de supervisión y la confiabilidad	21
Tabla 6 Cruce entre el proceso de supervisión y la seguridad aeroportuaria	22
Tabla 7 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general	24
Tabla 8 Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	25
Tabla 9 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1	25
Tabla 10 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1	26
Tabla 11 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2	26
Tabla 12 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2	27
Tabla 13 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3	27
Tabla 14 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño correlacional causal	13
Figura 2 Descriptivo del proceso de supervisión y la calidad de servicio	19
Figura 3 Descriptivo del proceso de supervisión y la infraestructura	20
Figura 4 Descriptivo del proceso de supervisión y la confiabilidad	21
Figura 5 Descriptivo del proceso de supervisión y la seguridad aeroportuaria	22

Resumen

El presente trabajo, se enfoca en el estudio del proceso de supervisión y la calidad de servicio del personal del aeropuerto internacional del Cusco, así mismo el objetivo general fue identificar el grado de influencia del proceso de supervisión para mejorar la calidad de servicio del personal del aeropuerto. El tipo de investigación aplicado fue de nivel explicativo y cuantitativo, de diseño no experimental y nivel correlacional – causal. La población estuvo conformada por 120 trabajadores del área de servicios aeroportuarios y la muestra de 92 colaboradores, la técnica de recopilación de datos fue la encuesta y su instrumento el cuestionario, los mismos que fueron validados por expertos, a su vez se estableció su confiabilidad mediante el coeficiente de alfa de Cronbach. Los resultados que se obtuvieron, mediante la prueba de regresión logística ordinal, dieron un valor de $p\text{-valor}=0.035<0.05$ para la variable de proceso de supervisión y $p\text{-valor}=0.027<0.05$ para la variable calidad de servicio, así mismo según el modelo Pseudo R² de Cox y Snell la influencia es de 82.4% y según Nagelkerke es de 82.5% por lo que se concluyó que el proceso de supervisión influye significativamente en la calidad de servicio del personal del aeropuerto internacional del Cusco.

Palabras clave: Supervisión, calidad de servicio, confiabilidad.

Abstract

The present work focuses on the study of the supervision process and the quality of service of the personnel of the international airport of Cusco, likewise the general objective was to identify the degree of influence of the supervision process to improve the quality of service of the personnel of the airport. The type of research applied was of an explanatory and quantitative level, of a non-experimental design and a correlational-causal level. The population was made up of 120 workers from the airport services area and the sample of 92 collaborators, the data collection technique was the survey and its instrument the questionnaire, the same ones that were validated by experts, in turn their reliability was established through Cronbach's alpha coefficient. The results that were obtained, through the ordinal logistic regression test, gave a value of $p\text{-value}=0.035<0.05$ for the supervision process variable and $p\text{-value}=0.027<0.05$ for the quality of service variable, likewise according to In the Cox and Snell Pseudo R² model, the influence is 82.4% and according to Nagelkerke it is 82.5%, so it was concluded that the supervision process significantly influences the quality of service of the personnel of the Cusco international airport.

Keywords: Supervision, quality of service, reliability.

I. INTRODUCCIÓN

En general, en Europa, Asia y África, el número de pasajeros transportados creció de forma exponencial a una tasa casi de 7 %, estos porcentajes representaron más de 4 billones de usuarios o pasajeros embarcados en todos los aeropuertos del mundo. Este incremento de pasajeros trajo consigo también que la infraestructura aeroportuaria, este acorde a estas necesidades, lo que demandó mayor inversión en los servicios aeroportuarios e infraestructura, brindando óptimos servicios aeroportuarios a usuarios, pasajeros y mercadería embarcada (Ministerio de Transportes y Comunicaciones [MTC],2022).

La pandemia generada por el coronavirus, que iniciara en China en el 2019, trajo consigo serios impactos a nivel mundial, en especial al sistema de transporte aéreo, en vista que la mayoría de aerolíneas se sintieron obligadas a cancelar sus vuelos, inclusive muchas de sus aeronaves quedaron varadas en lugares distintos a los de su origen. Se calcula que se tuvo una merma en la venta de pasajes aéreos, del 55% lo cual también trajo el despido masivo de colaboradores de compañías aéreas, empresas se servicios especializados aeroportuarios, terceros, entre otros (Asociación de transporte aéreo internacional [IATA],2020).

Esta pandemia y confinamiento que inició en marzo del 2020, trajo consigo el cierre temporal de operaciones aéreas, en Europa por ejemplo existió un crecimiento de 6.6% en relación al número de pasajeros transportados el 2019 en relación al año anterior, pero estas cifras tuvieron un descenso exorbitante el 2020, básicamente se operaron solo vuelos militares y ayuda humanitaria, entre otras. El sector aeronáutico, tuvo gran repercusión en el turismo, como una de las principales industrias, que se vio gravemente afectada por la crisis generada. (Vílchez, 2021)

En ese orden, en Norteamérica y Sudamérica se atravesó un proceso de concesión de los servicios aeroportuarios, y en algunos casos también de los sistemas de aeronavegación, donde el gobierno y el operador privado compartieron riesgos en la construcción y también en los ingresos, esta

responsabilidad compartida es un modelo que dio resultados positivos, generando un flujo económico alto y mayor inversión, sobre todo en los países que no contaban con recursos económicos para inversión aeroportuaria, debido a sus modelos económicos o políticos, (Aguirre et al.,2019).

En el Ecuador, así como en varios estados de Sudamérica, la aviación comercial o civil fue una actividad casi imprescindible, debido a que esta enlazada con la economía, solo el año 2020 las 25 compañías aéreas que operan en este país, transportaron una cantidad aproximada de 4.5 millones de pasajeros tanto a nivel nacional como internacional. Este flujo pudo generar que el sector aeronáutico sea uno de los que posea mayor crecimiento pre pandemia (Carrera et al.,2022)

Por otro lado, en el Perú, a partir del año 1990, el sector aeroportuario, administrado hasta ese momento por el estado, comenzó un proceso de transferencia al sector privado, iniciándose con la concesión de algunos aeropuertos administrados por CORPAC S.A. con la finalidad de mejorar y brindar servicios aeroportuarios de mejor calidad, así como infraestructuras modernas, a diferencia de otros países, en el Perú esta concesión no se incluyó los sistemas de aeronavegación, los mismos que hasta la fecha siguen siendo operados por el estado (Corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial [CORPAC],2023)

Es de conocimiento que uno de los transportes más utilizados, además de ser rápidos y útiles, es el transporte aéreo, con ello los servicios aeroportuarios, que se brindan en los aeródromos de todo el mundo deben tener estándares de calidad de servicio, así como de seguridad, vale decir que no pueden existir aeródromos o aeropuertos donde la información, embarque, controles de seguridad, entre otros, se hagan de forma distinta, en ese sentido el desarrollo técnico del transporte aéreo, siempre tuvo una tendencia a incrementarse con los años. (Gagó, 2019)

Una situación singular se implementó en la ciudad del Cusco, el Aeropuerto Internacional Velasco Astete del Cusco, es un aeródromo que no fue concesionado, ni privatizado, siendo que los servicios aeroportuarios así como la aeronavegación se encuentran a cargo de CORPAC S.A. vale decir que la

administración es estatal, motivo por el cual existe una notable diferencia entre los servicios aeroportuarios brindados a pasajeros, usuarios y colaboradores de los aeropuertos concesionados con los de administración directa, situación que muchas veces se refleja en la calidad del servicio, atención, infraestructura, mantenimiento, que algunas veces no son del completo agrado del usuario, por factores de comodidad y tiempos básicamente (Ángeles y Chanamé, 2019)

En ese orden y debido a las nuevas regulaciones en atención al cliente y satisfacción, el libro de reclamaciones es un derecho que se encuentra a disposición de cualquier cliente, los pasajeros continuamente lo solicitan con la finalidad de plasmar sus reclamos concernientes al funcionamiento del transporte dentro de la terminal de pasajeros como el ascensor y escaleras eléctricas, o la limpieza, la carencia informativa de vuelos, retraso en los puentes de embarque de pasajeros o cortesía de los colaboradores tercerizados, como los servicios de vigilancia privada y limpieza integral (CORPAC,2022)

El principal enfoque, estuvo en comprender como la tecnología afectó a los aeropuertos y compañías aéreas, entendiendo que estas centraron sus objetivos en una buena atención a sus clientes, pasajeros o usuarios, con la finalidad de diferenciarse de la competencia, además de hacer una correcta clasificación de los clientes por niveles, y el uso de los dispositivos tecnológicos necesarios, para una correcta gestión de los servicios aeroportuarios. (Filippova, 2020)

Por otro lado, la pandemia y confinamiento iniciada en marzo del 2020, trajo consigo el cierre temporal de operaciones aéreas, en el país, y en el Cusco, básicamente se operaron solo vuelos militares y ayuda humanitaria, entre otras. El escenario pre pandemia aseguraba conexiones hacia Bogotá en Colombia, Santiago de Chile y La Paz en Bolivia, de estas 3 rutas, solo las dos primeras se han reanudado el año 2022, durante el año 2020, se intensificaron los protocolos y normas de seguridad y prevención contra la COVID 19 indudablemente ha existido una reducción enorme de la cantidad de vuelos comparado con las cifras pre pandemia.

La problemática actual existente en el aeropuerto del Cusco, estuvo básicamente orientada a la calidad de servicio del personal de esta sede

aeroportuaria, la cual en líneas generales no es de satisfacción de usuarios, pasajeros y colaboradores, en vista que existieron serios reclamos por la ineficiente e ineficacia de los servicios de vigilancia, limpieza, puentes de embarque, seguridad aeroportuaria, mantenimiento, informes, megafonía, tópico entre otros. En ese orden tiene mucha responsabilidad el proceso de supervisión, asumiendo que este no es el más idóneo, o bien que no se cuenta con el personal calificado para estas funciones, lo que ha conllevado que dicha supervisión sea escasa o casi nula, a ello se suma los niveles bajos de confiabilidad de los equipos y grupos de trabajo, así como de la infraestructura existente, situación que por demás ha sido expuesta y difundida en redes sociales, generando tendencia y una mala imagen para este terminal aéreo, que es el segundo mas importante del Perú

Ante esta situación, esta investigación, estableció como problema general ¿Cuál es la influencia del proceso de supervisión para mejorar la calidad de servicio del personal de un aeropuerto Cusco, 2023? En ese orden los específicos fueron: (1) ¿En qué medida influye el proceso de supervisión en la mejora de la infraestructura de un aeropuerto Cusco, 2023?; (2) ¿En qué medida influye el proceso de supervisión para mejorar la confiabilidad del personal de un aeropuerto Cusco, 2023? y finalmente (3) ¿En qué medida influye el proceso de supervisión para mejorar la seguridad aeroportuaria de un aeropuerto Cusco, 2023?

En ese sentido esta investigación se justifica de forma teórica en saber con exactitud la problemática que existió en el aeropuerto del Cusco, la cual generó reclamaciones de usuarios y pasajeros, por una supervisión inadecuada de la calidad del servicio del personal, por escasez de recursos humanos, eficiencia en sus labores y un organigrama incoherente con la realidad de esta sede aeroportuaria. A su vez, referente a la justificación práctica, esta investigación, generó una nueva óptica y visión, para todos los involucrados en el rubro aeronáutico y de servicios aeroportuarios, que les posibilitará identificar estrategias, que podrían ser puestas en prácticas en diferentes sedes aeroportuarias del país y el mundo. Así mismo concerniente a la justificación metodológica, la investigación que realicé nos otorgó instrumentos de

recolección de datos para las variables estudiadas, estos resultados ayudarán a investigaciones futuras dentro del sector de la aviación civil y servicios.

CORPAC S.A. es consciente que se tienen muchos aspectos por mejorar, sin embargo su filiación con FONAFE, generan retrasos en las gestiones que necesariamente deberían ser canalizadas a través de este organismo, generando burocracia, retraso y orfandad empresarial orientada hacia los resultados, también la evidente diferencia organizacional y remunerativa entre las empresas del holding, además de ello CORPAC S.A. es consciente que de no mejorar esta situación, cabe la posibilidad que el estado decida concesionar este aeropuerto, como existen antecedentes de otros aeródromos, que finalmente la calidad de servicio entregada el día hoy es superior a la inicial.

En ese orden, el objetivo general fue identificar el grado de influencia del proceso de supervisión para mejorar la calidad de servicio del personal de un aeropuerto Cusco, 2023, en tanto que los objetivos específicos, fueron a) Identificar el grado de influencia del proceso de supervisión para mejorar la infraestructura de un aeropuerto Cusco, 2023, además de b) Identificar el grado de influencia del proceso de supervisión para mejorar la confiabilidad del personal de un aeropuerto Cusco, 2023 y finalmente c) Identificar el grado de influencia del proceso de supervisión para mejorar la seguridad aeroportuaria de un aeropuerto Cusco, 2023.

Por lo mismo, se formuló la hipótesis general: El proceso de supervisión influye en la mejora de la calidad de servicio del personal de un aeropuerto Cusco, 2023. Las hipótesis específicas fueron, a) el proceso de supervisión influye en la mejora de la infraestructura de un aeropuerto Cusco, 2023. Así mismo b) el proceso de supervisión influye en la mejora de la confiabilidad del personal de un aeropuerto Cusco, 2023. Finalmente, c) el proceso de supervisión influye en la mejora de la seguridad aeroportuaria de un aeropuerto Cusco, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el estudio de influencia de la supervisión en el clima organizacional de una institución en El Guabo – Ecuador, el autor Clavijo (2019) a través de un trabajo de tipo aplicada y de alcance explicativa, el diseño fue experimental, con una muestra fue de 50 supervisores, se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, seguido de un procesamiento mediante el software SPSS, concluyó que el valor de $p=0.000$ es menor al 0.05, determinando que el clima organizacional en El Guabo – Ecuador, mejoró de forma significativa por la influencia de la adecuación de un plan de supervisión educativa.

En el libro de Andrada y de Lucas (2018) elaborado por los autores Luis Rubio Andrada y Sonia de Lucas Santos, se realiza un estudio de los más resaltantes indicadores de calidad, a través de una metodología cuantitativa, en la cual define al aeródromo como la superficie que se encuentra expedita para una operación aeronáutica, como las de movimiento, despegue y aterrizaje de aeronaves, pudiendo ser estos, aviones, helicópteros, aeronaves ligeras, entre otros. Un aeropuerto es un aeródromo, donde también se realizan distintos servicios adicionales al transporte aéreo, a los cuales se les denomina servicios aeroportuarios.

En el trabajo de investigación de Vásquez (2019) se señala que los aeropuertos son sumamente complejos, debido a que integran equipos de distintas especies, combinando instalaciones y servicios, como aeródromos, pistas, hangares, equipos de iluminación, talleres, luces de balizaje, equipamiento meteorológico y de radiocomunicación, terminal de pasajeros, playa de estacionamiento, entre otras tantas. Los aeropuertos son instalaciones muy importantes para el crecimiento económico de las ciudades en las que se ubican. En el año 2018 la industria sin chimenea como se conoce al turismo alcanzó a nivel mundial los 7,6 billones de dólares, que representan el 9.8% del producto bruto interno mundial, por encima de la industria química (8,6%), seguida de la agricultura (8,5%), y finalmente la educación (8,4%) entre otras.

Monsalve et al. (2021), en su investigación sobre el Aeropuerto Internacional el Dorado utiliza el método deductivo y el tipo de investigación

descriptiva, manifestando que la carga física generada en las funciones que realizan los responsables de operaciones de servicios aeroportuarios a través de un método observacional que identificará los niveles de carga física en diferentes partes del cuerpo, pudiendo identificar posiciones que permitan generar alternativas de mejora en cuanto a los procesos.

Según Pazmiño (2019) a través de la investigación realizada en Quito, de metodología cuantitativa, indica que las empresas que brindan servicios aeroportuarios, realizan una secuencia de actividades que tienen como única finalidad el traslado de una persona o cosa utilizando el transporte aéreo, a través de una aeronave, algunos de estos servicios suelen ser tercerizados, surgiendo la pregunta, si ello es realmente rentable o lo más conveniente para las operaciones, indudablemente la respuesta será relativa dependiendo del tipo de gobierno y economía que tenga dicho país. Como resultados se determinó que 29% de los servicios aeroportuarios corresponden al servicio de vigilancia privada, con igual porcentaje (29%) se encuentra el servicio de limpieza, seguido por el mantenimiento de equipos con 21% y en menor porcentaje otros servicios.

Para Almeida (2020), en su investigación lógica deductiva sobre la supervisión de obra aeroportuaria opina que, de acuerdo a los modelos estatales en contrataciones y adquisiciones del estado, establecidos en Colombia y Perú, los cuales determinan normas y leyes de contratación, las cuales promueven la celebración y ejecución de sociedades publico privadas, lo cual no solo tiene como finalidad el logro empresarial, sino la inversión privada en infraestructura aeroportuaria de calidad, se tuvo una tasa interna de retorno (TIR) de 117,81% con lo que demostró la viabilidad del proyecto.

Según Bayona (2021) planteó el objetivo de su tesis a fin de identificar el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad de servicio de una empresa, utilizando muestra de 92 encuestados de un total de población de 120, siendo el nivel de confianza de 95% y una estimación del error de 5%, concluyendo que el 43% consideró a la supervisión laboral como buena, a su vez respecto a la calidad de servicio un 37% la considera buena, concluyendo que se cuenta con un nivel de significancia de 0.001

Para Castañeda (2018) en su investigación sobre la influencia de la supervisión de obras y en la calidad de las labores de mantenimiento, determinó que existe influencia directa y significativa, a través de un estudio correlacional causal para una población de 153 personas y la muestra de 47, que mediante una encuesta se evidenció que existe medio y bajo nivel de aplicación de los procesos de supervisión, constructivos y de mantenimiento en la provincia El dorado de San Martín, obteniendo un porcentaje de correlación de 0,547 y valor de significancia de 0,000

Sánchez (2021) se planteó determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente, dicha investigación fue de tipo aplicada y correlacional causal, arrojando como resultado que 84.9% de los encuestados estuvieron en desacuerdo que exista calidad de servicio buena y un 85.3% estuvo muy en desacuerdo con la forma como se brindó dicho servicio. Así mismo se determinó que la calidad de servicio es significativa en la satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Sullana, con un 99.8%

Chávez (2018) a través de su investigación identifica la relación entre ambas variables, dicha investigación fue de tipo básico, de nivel correlacional y corte transversal, teniendo como muestra 45 supervisores de operaciones, cuyos resultados nos describen de que forma el comportamiento organizacional y el desempeño laboral influyen en los servicios que brinda la empresa Talma, teniendo como resultado el coeficiente de Spearman ($\rho=0.707$) cifra que evidencia que si existe un nivel alto de correlación.

Según Rosales (2021) dentro de su investigación de tipo descriptiva no experimental, sobre el control de las inversiones en una organización del rubro de servicios aeroportuarios, precisa que dicho sector es muy competitivo, a la vez dinámico, porque está en constante cambio e innovación tecnológica, se caracteriza por tener márgenes estrechos, además generando un gasto anual aproximado de S/ 483,731.00, así mismo la expansión a otros aeropuertos del Perú es algo que no se encuentra regulado por el estado, debido a la existencia de los contratos a largo plazo realizados por el estado y los privados en materia de concesión de los servicios aeroportuarios en algunos aeropuertos de nuestro país.

Para Córdova (2019) dentro de su análisis cuantitativo, sobre la organización y diseño de un almacén de carga doméstica aérea de una empresa dedicada a los servicios aeroportuarios, nos ofrece una alternativa para mejorar la distribución y el diseño de un almacén de carga así como su correcta organización, para una empresa proveedora de servicios aeroportuarios, con la única intención de aminorar los tiempos destinados a la manipulación y transporte de una determinada carga, así como optimizar los recursos humanos existentes, y la generación de eficiencia en todo este proceso, este trabajo logro obtener una mejora de uno de sus productos (terrestre express) de 44% y de su producto urgente o prime del 47%.

Según Escalante (2020) en su investigación propone una mejora aplicando el PHVA para aumentar la calidad de la supervisión de una organización, además precisa que implementar una mejora continua en una empresa representará, gestionar sus procesos, con la finalidad de incrementar los beneficios, la calidad de los recursos, buscando ser más competitivos dentro del rubro y en el mercado en general. Con la implementación de esta mejora se logró reducir las quejas de los contratistas de 22.08 a 10.86, así mismo se incrementó el índice de cero penalizaciones de 29.48 a 77.77.

Sabana (2019) en su estudio de enfoque cuantitativo sobre la gestión operativa y la supervisión laboral dentro de las operaciones aeroportuarias, se proyectó como objetivo ubicar la clase de relación existente entre las variables, a través de una metodología hipotética deductiva, siendo una investigación descriptiva y correlacional, siendo la población igual a ciento veinte y la muestra igual a 92 colaboradores, determinando que la supervisión debe ser eficaz y eficiente en todos los procesos operacionales de la organización, logrando un valor de Rh Spearman de 0.966

Una de las teorías que fundamenta la supervisión, son: a) la teoría "Z" para una supervisión efectiva, que precisa que la supervisión debería dejar el rol tradicional, y más bien transformarse en una supervisión orientada más al apoyo y asesoría. Dentro de este proceso, se debe considerar el estímulo a los subordinados, así como el reconocimiento de sus logros, también el supervisor debe aprender a escuchar, demostrar preocupación por el supervisado. Esta teoría "Z" ayudará a mejorar la productividad de la entidad, promoviendo el

esfuerzo de todos los recursos humanos que conforman la organización. (Ramos y Vega, 1984)

b) La supervisión debería ser un proceso simultáneo de aprender y enseñar, que permita también que afloren nuevos conocimientos y técnicas, a través de una experiencia vital, clarificando ideas y sentimientos. La supervisión debe ser vista y entendida como un sistema, que necesariamente incluye al supervisor con el supervisado, vale decir que es un aprendizaje mutuo. (Escartín y Suarez, 1991)

c) La teoría contingente, nos menciona que el entorno complejo y con incertidumbre nos va determinar el tipo de productos o servicios con los que va competir la empresa, además que esta complejidad va determinar las tareas y tipos de trabajo de la organización, secuencias que nos van a ayudar a comprender las características y naturaleza del trabajo, por ende, la forma como estas deben ser administradas y supervisadas. (Burns y Stalker, 1961)

Ahora bien, referente a las dimensiones del proceso de supervisión, se tiene que la primera es la planificación, la cual se define como la estructuración de una serie de procedimientos que se proyectan con la finalidad de cumplir uno o varios objetivos, las cuales comprenden tareas de supervisión antes, durante y después de las actividades desarrolladas por el personal del aeropuerto.

La dimensión llamada ejecución es la aplicación de tareas de inspección y supervisión durante las labores de mantenimiento, limpieza y vigilancia de los distintos servicios aeroportuarios, bajo parámetros previamente establecidos.

El control dentro de la supervisión nos permite monitorear y controlar a través de valores históricos, la correcta ejecución de los servicios aeroportuarios, manteniendo un estándar histórico de medición combinado con la percepción de los pasajeros y la satisfacción.

Referente a la fundamentación de la variable de nombre calidad de servicio, se tiene por ejemplo a) la teoría de colas, que es una propuesta de modelos para un correcto y eficiente manejo de las líneas de espera, como son personas, productos, automóviles, entre otros, las mismas que también son aplicables a los servicios que se brindan dentro de un terminal aéreo, la teoría

de colas se encuentra dentro de la investigación de operaciones, el valor agregado consistirá en otorgar al usuario o pasajero un adecuado tiempo de espera para su atención. (Hillier y Lieberman, 2010)

b) La teoría de la Gerencia de servicio, manifiesta que la competencia en servicio ya no es solamente local, debiendo dejar atrás el esquema gerencial sesgado y de provincia, el cual mantiene un entorno cerrado y protegido, para evolucionar hacia esquemas de gerencia concordantes con los parámetros de medición y gestión internacional. (Albrecht, 1988)

Por último, c) la teoría de satisfacción del cliente, consiste en que los clientes y pasajeros, obtienen una satisfacción de otro nivel, por la entrega de algún producto y/o servicio, el mismo que es comparado subjetivamente con otras experiencias previas, y la percepción futura que se pueda tener. La calidad del servicio implica una satisfacción, y esta a su vez implicará una nueva intención de compra de este bien o servicio. (Oliver, 1981)

Se consideran tres dimensiones, siendo la primera la infraestructura que es el conjunto de obras y estructuras, así como otros bienes de capital que posee el terminal aéreo para el normal desarrollo de las operaciones aeronáuticas, y estén a disposición de los pasajeros y trabajadores durante su permanencia en el aeropuerto.

A su vez la segunda dimensión denominada como confiabilidad, se refiere a la posibilidad de que un equipo, o recurso sea este humano o maquina realice sus funciones de forma permanente y optima dentro de un periodo determinado.

Finalmente, la dimensión de seguridad aeroportuaria, comprende a los medios y el personal que se encuentra formado y capacitado correctamente para cumplir la regulación internacional en materia de seguridad de la aviación, a fin de prevenir o frustrar actos de interferencia ilícita, mejorando los controles en los puestos de vigilancia, a través de equipos y máquinas de seguridad.

Referente a la epistemología, esta se fundamenta en el positivismo, a través de una metodología científica en particular, para descubrir la verdad, sobre un hecho o problema en específico, proveniente de situaciones reales verificadas por la experiencia, al respecto, se puede determinar que se busca

una respuesta crítica a partir de la ciencia, para luego realizar una comparación con cada una de las hipótesis planteadas, pudiendo aceptar o rechazar los enunciados, luego de un tratamiento lógico y matemático de todos los datos (Adler, 1958)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

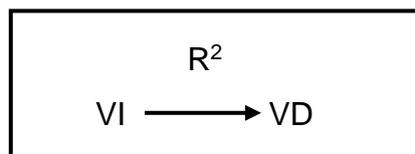
Esta investigación corresponde al tipo básico, en vista que el propósito de la investigación que se viene realizando, trajo consigo el conocimiento de los efectos de la mejora del proceso de supervisión sobre la calidad de servicio del personal del aeropuerto internacional del Cusco. Según Carrasco (2019) las investigaciones de este tipo tienen como finalidad, gestionar cambios o modificaciones en un determinado ámbito de la realidad.

3.1.2 Diseño de investigación

Esta investigación aplica un diseño no experimental, descriptiva correlacional causal, con un diseño transversal por su temporalidad. Según Álvarez (2020) en esta modalidad de diseño, no existirá manipulación o transformación de nuestras variables, y transversal porque se mide una sola vez estas variables, para posteriormente realizar un análisis, midiendo uno o más grupos, en un tiempo específico.

Figura 01

Esquema del diseño correlacional causal



Donde VI es el proceso de supervisión (variable independiente), VD es la calidad de servicio (variable dependiente), y R es la regresión logística ordinal.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Proceso de supervisión

3.2.1 Definición conceptual:

El proceso de supervisión se define como la orientación y el control inmediato y directo de los colaboradores subordinados durante el desempeño de su trabajo y sobre la correcta utilización de herramientas y recursos brindados

con la finalidad de conseguir objetivos, observando el trabajo de otra persona con responsabilidad sobre su calidad (Austin, 1960)

3.2.2 Definición operacional:

La supervisión constituye el proceso de planificación, ejecución y control de la calidad de servicio del personal del aeropuerto internacional del Cusco fue medida a través de una escala de medición ordinal, y un margen de respuesta de tipo Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

3.2.3 Indicadores:

Designación de responsables, control del plazo de ejecución, priorización del mantenimiento, seguimiento de cumplimiento de gastos, cumplimiento del plazo programado, control de adquisiciones, cumplimiento de actividades, supervisión de calidad y cumplimiento de objetivos

3.2.4 Escala de medición:

Ordinal

Variable 2: Calidad de servicio

3.2.5 Definición conceptual:

La calidad de servicio es la forma individual como un usuario mide o distingue sus expectativas en relación al servicio recibido. Es decir, cualquier tipo de beneficio o actividad que una determinada parte ofrece a otra, de forma intangible, pero podría estar relacionada o no con un producto físico. (Kotler, 1996)

3.2.6 Definición operacional:

La calidad de servicio en un aeropuerto internacional, es el nivel de satisfacción que un usuario experimenta, fue medida a través de las dimensiones, infraestructura, confiabilidad de los diversos servicios recibidos, y la seguridad aeroportuaria en función a los tiempos de espera, atención y eficiencia mediante una escala ordinal de medición, de acuerdo a la escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).

3.2.7 Indicadores:

Instalaciones de la terminal de pasajeros, comodidad de los pasajeros, disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos, asignación de

responsabilidades, tiempos de operatividad, solución de problemas, alcance de metas y objetivos, confianza y credibilidad y protección ante riesgos.

3.2.8 Escala de medición:

Ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población:

Según Hernández y Mendoza (2018), se consideró a la población como el total de componentes que cuentan con similares particularidades, y quienes tienen la información necesaria respecto a la materia de investigación. En ese sentido se considera dentro de la población al total del personal que trabaja en el área de servicios aeroportuarios del aeropuerto internacional del Cusco, en un momento específico, vale decir personal propio de planta, así como tercerizados, que desempeñan labores de mantenimiento de infraestructura, servicios generales, limpieza integral, vigilancia privada, operadores de puentes de embarque, personal de informes, perifoneo y tóxico, contando con una cantidad de 120 colaboradores.

Tabla 1

Distribución de la población

Personal	Varones	Mujeres	N° Personas
Seguridad aeroportuaria	21	03	24
Vigilancia privada	38	12	50
Limpieza integral	05	27	32
Mantenimiento y servicios generales	05	00	05
Operadores de puentes de embarque	04	01	05
Otros (Informes, megafonía y tóxico)	02	02	04
Total	75	45	120

3.3.2 Criterios de inclusión:

Abarcó al total de colaboradores, de ambos sexos, además de colaboradores con predisposición a participar en nuestra encuesta, dentro del proceso de embarque de vuelos.

3.3.3 Criterios de exclusión:

Pasajeros y personal de la tripulación de la aeronave y colaboradores que realizan la función de asistencia al pasajero de las aerolíneas.

3.3.4 Muestra:

Para la población de 120, se calculó un tamaño de muestra de 92 colaboradores, teniendo un rango de confianza deseado de 95% y el margen de error esperado de 5%. La muestra está compuesta por un subconjunto de elementos que nos va representar al total de la población, sobre la cual aplicaremos el estudio, sin tener que aplicarla a la población total (Khosla, 2021)

3.3.5 Muestreo:

Se realizó un muestreo probabilístico, a razón que la totalidad de los miembros de la población, contaron con la misma oportunidad de ser partícipes de la muestra, a través de una técnica de muestreo aleatorio simple, según Romo et al., (2021) el muestreo es una gran herramienta para la investigación que nos ayuda a determinar que fracción de la población debería evaluarse para llegar a conseguir una conclusión general.

3.3.6 Unidad de análisis:

Comprende a los colaboradores del área de servicios aeroportuarios del aeropuerto internacional del Cusco.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

En lo concerniente a la técnica de investigación se consideró la encuesta, la misma que sirve como un práctico medio de comunicación entre el encuestado y el investigador, a fin de obtener la información requerida para un determinado estudio (Hernández et al., 2014)

3.4.2 Instrumento

En ese orden el instrumento elegido fue el cuestionario, según Ñaupas, et al., (2018) son una variada relación de preguntas referentes a las disposiciones teóricas de las variables, por ello se empleó un cuestionario por variable, ambas de propia elaboración y adaptadas a la realidad única del servicio que se brinda en los aeropuertos. Del mismo modo Hurtado (2017) considera al cuestionario

como un instrumento que agrupa interrogantes relacionadas a un hecho específico.

3.4.3 Validez

Para poder obtener la viabilidad de estos instrumentos, ha sido necesaria la validación a través de un juicio de expertos, para lo cual se tuvo que someter a evaluación de 3 expertos en el tema, convocando a tres profesionales con grado de maestría en administración estratégica de empresas, desarrollo empresarial o maestría en administración de negocios MBA, quienes otorgaron su veredicto y conformidad referente a la correspondencia entre las variables, sus dimensiones, los indicadores, además de los ítems y del rango de medición. Valderrama (2020), definió la validez como el nivel ideal donde se pueden obtener datos confiables.

Tabla 2

Validación de expertos

Nº	Identificación del experto	Proceso de supervisión	Calidad de servicio
01	Mg. Harold Emanuel Pacheco Mendoza	Alto nivel	Alto nivel
02	Mg. Kely Jasmina Bohorquez Zuñiga	Alto nivel	Alto nivel
03	Mg. Juan Carlos Rivera Quispe	Alto nivel	Alto nivel

3.4.4 Confiabilidad

Así mismo en relación a la confiabilidad se implementó una encuesta tipo piloto con la participación de 20 personas, a fin de aplicar la prueba de alfa Cronbach, logrando obtener valores aceptables para el proceso de supervisión ($\alpha = 0,833$) y la calidad del servicio ($\alpha = 0,842$). (Sánchez et al., 2018), líneas abajo se detalla una escala de valor del Alfa de Cronbach.

3.5 Procedimientos

Para esta investigación se desarrollaron los siguientes procedimientos:

Previo a nuestra recopilación de datos, se solicitó el permiso correspondiente a la Gerencia del aeropuerto internacional del Cusco, luego durante la aplicación de ambos cuestionarios se comunicó que la única finalidad del estudio era de investigación, mas no institucional, de modo que los

colaboradores encuestados podrían participar de forma anónima, espontánea y voluntaria. Se planteó inicialmente dos tipos de recolección de datos: virtual y presencial, escaneando un código QR, re direccionado a un formulario de Google y aplicando cuestionario en físico, que finalmente fue el que se utilizó.

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis del levantamiento de datos, se empleó programas estadísticos informáticos como el SPSS V.25 y Microsoft Excel, ambos nos facilitaron el análisis descriptivo usando tablas de frecuencia y también figuras descriptivas, que contienen notas de forma categórica como bueno, o regular y también malo, realizando un resumen para ambas variables.

3.7 Aspectos éticos

Éticamente los aspectos, se establecieron previamente en coincidencia con el código de ética de la UCV, dentro del cual se considera la honestidad, respeto a la autoría, evitando el plagio, procurando el citado, así mismo los resultados obtenidos se encuentran exentos de manipulación, siendo confiables.

Por otro lado, para la implementación de las encuestas ha sido necesario tener previamente el consentimiento de los encuestados, a razón que los participantes han tenido la autonomía y libertad de decidir a través de un consentimiento informado. Nuestra muestra fue aleatoria en todos sus extremos, no habiendo ejercido ningún tipo de discriminación o diferenciación del personal.

Finalmente, todo el estudio se encuentra normado en función al manual de investigación de la universidad, considerando también el estilo APA para la redacción y el software Turnitin en relación al plagio. (Universidad César Vallejo [UCV], 2020)

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

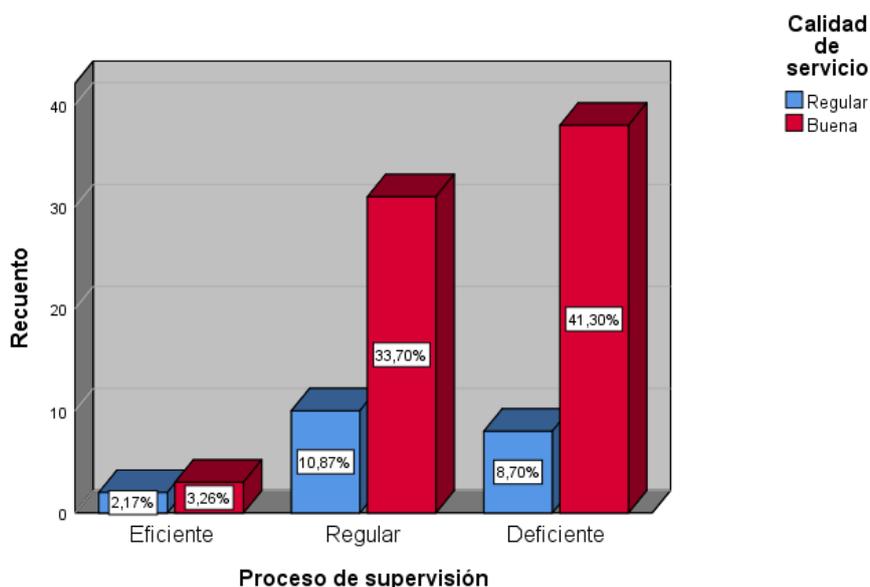
Tabla 3

Cruce entre proceso de supervisión y calidad de servicio.

		Calidad de servicio			Total
		Mala	Regular	Buena	
Proceso de supervisión	Eficiente	0 0.0%	2 2.2%	3 3.3%	5 5.4%
	Regular	0 0.0%	10 10.9%	31 33.7%	41 44.6%
	Deficiente	0 0.0%	8 8.7%	38 41.3%	46 50.0%
Total	Recuento	0	20	72	92
	% del total	0.0%	21.7%	78.3%	100.0%

Figura 2

Descriptivo del proceso de supervisión y calidad de servicio



De la tabla 3 y figura 2, se desprende que un 5.4% de los colaboradores que fueron entrevistados manifestaron que el proceso de supervisión es eficiente, seguido de un 44.6% que indicó que es regular y finalmente un 50.0% mencionó que es deficiente. En ese orden respecto a la calidad de servicio del personal, un 78.3% sostuvieron que es buena, y un 21.7% que es regular. En ese sentido, se puede resaltar que una mayoría de los encuestados consideró al

proceso de supervisión como deficiente y a la calidad de servicio del personal como buena.

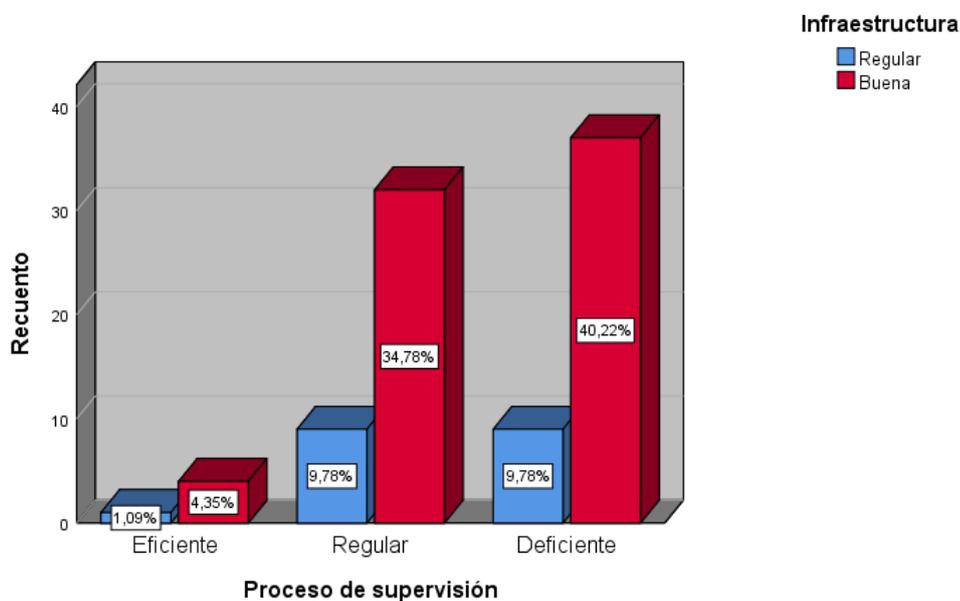
Tabla 4

Cruce entre proceso de supervisión y la infraestructura.

		Infraestructura			Total
		Mala	Regular	Buena	
Proceso de supervisión	Eficiente	0 0.0%	1 1.1%	4 4.3%	5 5.4%
	Regular	0 0.0%	9 9.8%	32 34.8%	41 44.6%
	Deficiente	0 0.0%	9 9.8%	37 40.2%	46 50.0%
Total	Recuento	0	19	73	92
	% del total	0.0%	20.7%	79.3%	100.0%

Figura 3

Descriptivo del proceso de supervisión y la infraestructura.



Vista la tabla 4 y figura 3, se puede definir que solo el 5.4% manifestó que el proceso de supervisión es eficiente, un 44.6% que es regular y el 50.0% mencionó que es deficiente, en general un 79.3% consideró que la infraestructura se halla en un buen nivel y solo el 20.7% en un regular nivel. Por consiguiente, la mayoría de trabajadores definieron que el proceso de supervisión es deficiente y también cuentan con una infraestructura de buen

nivel, brindando instalaciones apropiadas, cómodas y con disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos

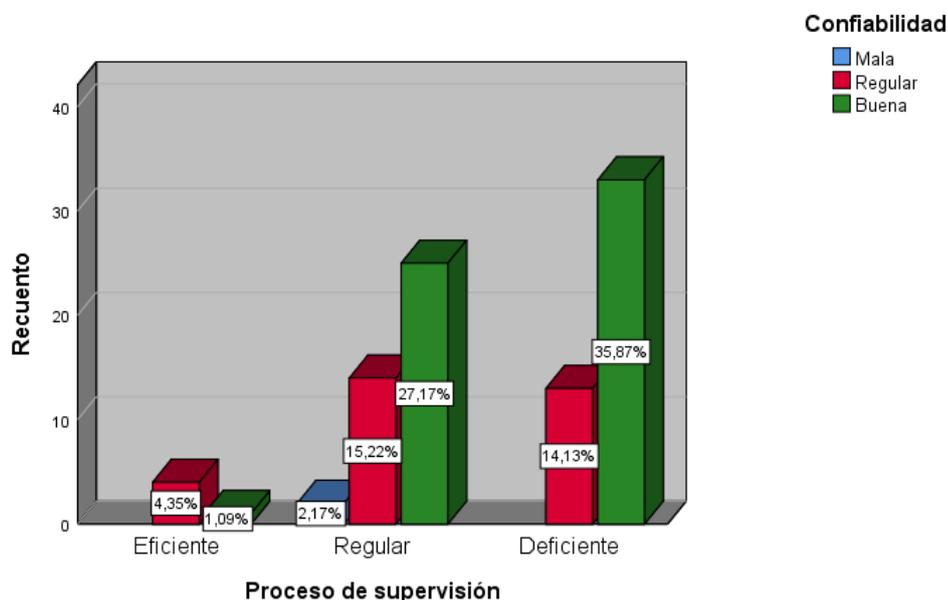
Tabla 5

Cruce entre proceso de supervisión y la confiabilidad.

		Confiabilidad			Total
		Mala	Regular	Buena	
Proceso de supervisión	Eficiente	0 0.0%	4 4.3%	1 1.1%	5 5.4%
	Regular	2 2.2%	14 15.2%	25 27.2%	41 44.6%
	Deficiente	0 0.0%	13 14.1%	33 35.9%	46 50.0%
Total	Recuento	2	31	59	92
	% del total	2.2%	33.7%	64.1%	100.0%

Figura 4

Descriptivo del proceso de supervisión y la confiabilidad.



Referente a la tabla 5 y figura 4, el 5.4% manifestó que el proceso de supervisión es eficiente, seguido de un 44.6% que la consideró como regular y finalmente un 50.0% como deficiente. A su vez los colaboradores manifestaron que se tiene una confiabilidad buena con un 64.1%, un grupo menor de 33.7%

la catalogó como regular y el 2.2% como mala. Por tanto, un gran porcentaje del personal consideró que la confiabilidad es buena, lo que significa que existen mayores tiempos de operatividad de equipos y disponibilidad de los recursos humanos, así como una rápida solución de problemas, a pesar que la supervisión se mantuvo como regular y deficiente.

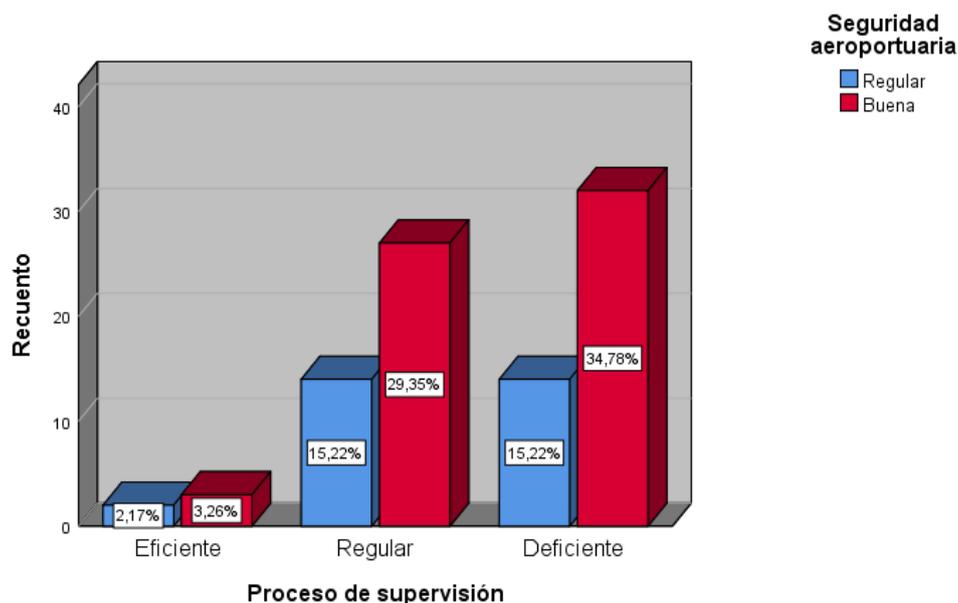
Tabla 6

Cruce entre proceso de supervisión y la seguridad aeroportuaria.

		Seguridad aeroportuaria			Total
		Mala	Regular	Buena	
Proceso de supervisión	Eficiente	0 0.0%	2 2.2%	3 3.3%	5 5.4%
	Regular	0 0.0%	14 15.2%	27 29.3%	41 44.6%
	Deficiente	0 0.0%	14 15.2%	32 34.8%	46 50.0%
Total	Recuento	0	30	62	92
	% del total	0.0%	32.6%	67.4%	100.0%

Figura 5

Descriptivo del proceso de supervisión y la seguridad aeroportuaria.



Por otro lado, por la tabla 6 y figura 5, sabemos que el 50.0% precisó que el proceso de supervisión es deficiente, un 44.6% la ubicó como regular, y solo

5.4% como eficiente. Por su parte a la seguridad aeroportuaria, una mayoría de 67.4% la consideró en el nivel bueno, y un 32.6% en un regular nivel. En consecuencia, la mayoría de trabajadores opinó que la seguridad aeroportuaria es buena y que cumple los procedimientos establecidos, generando confianza y credibilidad, pero el proceso de supervisión deficiente.

4.2 Resultados inferenciales

Según manifiesta Correa et al., (2006), la aplicación de pruebas de normalidad, nos va garantizar la robustez de los análisis estadísticos, con la finalidad de llegar a conclusiones correctas, en ese orden para nuestro caso de estudio y con muestras superiores a 50, adicionalmente se utilizó la prueba de Kolmogórov – Smirnov.

Dicho esto, se plantearon dos escenarios que podrían darse posterior a la aplicación de la prueba de normalidad:

Ho: El proceso de supervisión no influye en la mejora de la calidad de servicio del personal de un aeropuerto y sus dimensiones.

Ha: El proceso de supervisión influye en la mejora de la calidad de servicio del personal de un aeropuerto y sus dimensiones.

Los eventos tentativos para rechazar o aceptar ambas hipótesis, se basan en el alfa, siendo que si $\alpha \leq 0.05$ se procede a rechazar la Ho, y si $\alpha \geq 0.05$ no se tiene que rechazar la Ho.

De acuerdo a los resultados obtenidos por Kolmogórov - Smirnov se afirma que el proceso de supervisión y la calidad de servicio, tienen una distribución no normal (NN) correspondiente a una regresión logística ordinal, por sus resultados de 0.035 y 0.027 para el proceso de supervisión y la calidad de servicio del personal respectivamente, los cuales son menores a 0.050

Regresión logística ordinal

De acuerdo a lo manifestado por Heredia et al., (2014) la regresión logística ordinal es una forma alterna de evidenciar si una propuesta logarítmica tendrá o no éxito, utilizando el *logit* como función que determina la influencia de la primera variable (proceso de supervisión) sobre la segunda variable (calidad de servicio del personal)

Prueba de hipótesis

Según Gamboa (2018) en una investigación además de las hipótesis de investigación, se encuentran las hipótesis estadísticas, gracias a estas es posible verificar las primeras, así mismo la prueba va determinar si la hipótesis será aceptada o rechazada, como decía Batabyal (2020) se debe torturar a los datos hasta que confiesen.

Decisión estadística

Para Spiegel (1998) a partir de las conjeturas de la hipótesis nula (H_0) se decidirá si la misma será aceptada o rechazada bajo los siguientes criterios:

$\alpha \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula H_0

$\alpha \geq 0.05$ no se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Considerando un 5% de margen de error y 95% de grado de confiabilidad, siendo α la significancia.

Hipótesis general:

H_0 : El proceso de supervisión no influye en la mejora de la calidad de servicio del personal de un aeropuerto Cusco, 2023

H_a : El proceso de supervisión influye en la mejora de la calidad de servicio del personal de un aeropuerto Cusco, 2023

Tabla 7

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	379,531			
Final	343,483	36,048	19	,023

De acuerdo a la tabla mostrada líneas arriba, podemos evidenciar que la significancia tiene un valor menor que el margen de error ($0.023 < 0.05$) por tanto, podemos decir que el proceso de supervisión influye significativamente en la calidad de servicio del personal del aeropuerto.

Tabla 8

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general.

Cox y Snell	,824
Nagelkerke	,825
McFadden	,670

A raíz de los valores obtenidos en la prueba denominada Pseudo R2 de Cox y Snell, se deduce que el proceso de supervisión influye en un 82.4% en la calidad de servicio del personal.

A su vez, los datos obtenidos de la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, indicaron que el proceso de supervisión influye en la calidad de servicio del personal en un 82.5%

Hipótesis específica 1:

Ho: El proceso de supervisión no influye en la mejora de la infraestructura de un aeropuerto Cusco, 2023

Ha: El proceso de supervisión influye en la mejora de la infraestructura de un aeropuerto Cusco, 2023

Tabla 9

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	251,723			
Final	216,670	36,053	19	,038

En la tabla 9, se observa que el peso de la significancia 0.038 es menor que el margen establecido de error 0.050, bajo esa premisa se puede garantizar que el proceso de supervisión tiene una influencia significativa en la mejora de la infraestructura del aeropuerto.

Tabla 10*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1*

Cox y Snell	,717
Nagelkerke	,722
McFadden	,394

En relación a las cifras obtenidas a través de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell, se concluye que el proceso de supervisión tuvo una influencia significativa de 71.7% en la infraestructura del aeropuerto.

Por otro lado, de acuerdo a los datos obtenidos de la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, se determinó que se tuvo un porcentaje de 72.2% de influencia del proceso de supervisión sobre la infraestructura del aeropuerto.

Hipótesis específica 2:

Ho: El proceso de supervisión no influye en la mejora de la confiabilidad del personal de un aeropuerto Cusco, 2023

Ha: El proceso de supervisión influye en la mejora de la confiabilidad del personal de un aeropuerto Cusco, 2023

Tabla 11*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	272,059			
Final	230,012	42,047	19	,022

Luego de observar el resumen de ajuste de valor descrito en la tabla 11, se concluye que el valor de significancia (0.022) es menor que margen preestablecido de error (0.05), por tal motivo se puede sostener que el proceso de supervisión influye de forma significativa sobre la mejora de la confiabilidad del personal del aeropuerto.

Tabla 12*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2*

Cox y Snell	,867
Nagelkerke	,872
McFadden	,604

Ahora bien, respecto a las cifras obtenidas a través de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell, se puede manifestar que el proceso de supervisión tuvo una influencia significativa de 86.7% en la confiabilidad del personal.

Seguidamente, y referente a nuestros valores obtenidos de la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, se procede a afirmar que existió un 87.2% de influencia del proceso de supervisión en la confiabilidad del personal del aeropuerto.

Hipótesis específica 3:

Ho: El proceso de supervisión no influye en la mejora de la seguridad aeroportuaria de un aeropuerto Cusco, 2023

Ha: El proceso de supervisión influye en la mejora de la seguridad aeroportuaria de un aeropuerto Cusco, 2023

Tabla 13*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	268,641			
Final	241,569	27,072	19	,026

La tabla 13 nos muestra el documento de ajuste de valor para la hipótesis específica 3, la misma que concluye con un valor de significancia por debajo del margen de error ($0.026 < 0.050$) por consiguiente, se afirma que el proceso de supervisión influye en la mejora de la seguridad aeroportuaria de manera significativa.

Tabla 14

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3

Cox y Snell	,855
Nagelkerke	,859
McFadden	,670

Finalmente, y habiéndose aplicado la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell, se precisa que se tiene un porcentaje de 85.5% de influencia del proceso de supervisión sobre la seguridad aeroportuaria del aeropuerto.

En ese orden y en lo concerniente a los datos obtenidos de la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, se afirma que existió un 85.9% de influencia del proceso de supervisión sobre la seguridad aeroportuaria.

V. DISCUSIÓN

Los resultados que se obtuvieron referente al objetivo general de esta investigación que fuera identificar el grado de influencia del proceso de supervisión para mejorar la calidad de servicio del personal del aeropuerto internacional del Cusco, nos dieron como resultado una significancia de $p\text{-valor}=0.023<0.05$, así mismo en relación a los valores de Pseudo R², se demostró que el proceso de supervisión para Cox y Snell y Nagelkerke si tienen influencia en la calidad de servicio del personal. En comparación a lo estudiado por Bayona (2021) quien planteó el objetivo de sus tesis a fin de descubrir el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad de servicio de una empresa, utilizando una muestra similar a la nuestra de 92 encuestados de un total de población de 120, y teniendo el nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 5%, se obtuvo como resultados que el 43% consideró a la supervisión laboral como buena, criterio distinto al obtenido en nuestro estudio donde un 50% considero a la supervisión como deficiente. A su vez respecto a la calidad de servicio un 37% la considera buena, concluyendo que se cuenta con un nivel de significancia de 0.001 sin embargo, nuestro estudio reflejó que un 78.3% considera que la calidad de servicio del personal es buena, con un nivel de significancia de 0.023

De la misma forma, nuestro estudio presenta similitud con el trabajo que desarrolló Castañeda (2018) en su investigación sobre la influencia de la supervisión de obras en la calidad de los trabajos de mantenimiento, quien determinó que existe influencia directa y significativa, a través de un estudio correlacional causal con una población de 153 personas y una muestra de 47, que mediante una encuesta se evidenció que existe un bajo nivel de aplicación de los procesos de supervisión de los procesos constructivos y de mantenimiento en la provincia El dorado de San Martín, que guarda relación con el trabajo ejecutado en el aeropuerto internacional del Cusco, que considera a la supervisión como eficiente en un porcentaje muy bajo de 5.4%, regular con 44.6% y deficiente con 50% ello demuestra que para el personal subordinado, el proceso de supervisión no es el más idóneo o adecuado.

Además en el estudio de Clavijo (2019) sobre la influencia de un programa de supervisión educativa en el clima organizacional de una institución en El Guabo – Ecuador, de alcance explicativa y diseño experimental, con una muestra de 50 supervisores, utilizó a la encuesta y el cuestionario, seguido de un procesamiento mediante el software SPSS, concluyó que el valor de $p=0.000$ es menor al 0.05 con el cual se rechazó la hipótesis nula, determinando que el programa de supervisión en El Guabo – Ecuador, mejora significativamente el clima organizacional. Del mismo modo según Pazmiño (2019) a través de la investigación realizada en Quito, de metodología cuantitativa, indica que las empresas que brindan servicios aeroportuarios, realizan una secuencia de actividades que tienen como única finalidad el traslado de una persona o cosa utilizando el transporte aéreo, a través de una aeronave. Como resultados se precisó que 29% de los servicios aeroportuarios corresponden al servicio de limpieza, al igual que el servicio de vigilancia privada con 29% y seguido por el mantenimiento de equipos con 21% y en menor porcentaje otros servicios.

Lo descrito líneas arriba guarda una estrecha relación con los servicios aeroportuarios que se brindan en el aeropuerto del Cusco, vale decir que a través del estudio realizado se determinó que la significancia obtuvo un valor menor y dentro del rango permitido ($0.023 < 0.05$) con lo que se comprueba que el proceso de supervisión incide de manera significativa en la calidad de servicio del personal del aeropuerto del Cusco. Por otro lado, en el estudio hecho por Vásquez (2019) se señaló que los aeropuertos son sumamente complejos, debido a que integran equipos de distintas especies, combinando instalaciones y servicios, como aeródromos, pistas, hangares, equipos de iluminación, talleres, luces de balizaje, equipamiento meteorológico y de radiocomunicación, terminal de pasajeros, playa de estacionamiento, entre otras tantas. Los aeropuertos son instalaciones muy importantes para el crecimiento económico de las ciudades en las que se ubican. En el año 2018 la industria sin chimenea como se conoce al turismo alcanzo a nivel mundial los 7,6 billones de dólares, que representan el 9.8% del PBI producto bruto interno mundial, por encima de la industria química que tuvo el 8,6%, seguida de la agricultura con 8,5%, y por último la educación con 8,4%

Por su parte Sánchez (2021) propuso como objetivo el identificar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente, esta investigación fue de tipo correlacional causal, dando como resultado que 84.9% de la muestra sostuvieron que la calidad de servicio no es la apropiada, así mismo se determinó que la calidad de servicio es significativa y directa en la satisfacción del cliente en una entidad financiera de Sullana, con un 99.8%, seguidamente se tiene que Chávez (2018) mediante su investigación identificó la relación entre ambas variables, dicha investigación corresponde al tipo básico, de nivel correlacional y corte transversal, teniendo como muestra 45 supervisores de operaciones, cuyos resultados nos describen de que forma el comportamiento organizacional y el desempeño laboral influyen en los servicios que brinda la empresa Talma, teniendo como resultado el coeficiente de Spearman ($\rho=0.707$) cifra que evidenció que existió un nivel de correlación positivo alto.

Referente al primer objetivo específico, se logró cuantificar el grado de influencia del proceso de supervisión para mejorar la infraestructura del aeropuerto del Cusco, obteniendo como resultado una significancia menor a 0.05 (0.038) con la que se puede finalizar que existe una influencia significativa, la cual a través de la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell nos arrojó un porcentaje de 71.7% y según Nagelkerke de 72.2% sobre el particular según Rosales (2021) dentro de su estudio de tipo descriptiva no experimental, respecto al control de las inversiones en una organización del rubro de servicios aeroportuarios, precisó que dicho sector es muy competitivo y a la vez dinámico, porque está en constante cambio e innovación tecnológica, vale decir que la infraestructura de la terminal de pasajeros y otras áreas de las zonas públicas y restringidas, deben conservar estándares de calidad acordes a las regulaciones aeronáuticas peruanas vigentes, del mismo modo los medios de información visual y auditiva de vuelos que se brindan a usuarios y pasajeros deberían ser en tiempo real.

Ahora bien, respecto al segundo objetivo específico, utilizando la prueba de Pseudo R2, concluimos que existe una influencia significativa del proceso de supervisión para la mejora de la confiabilidad del personal del aeropuerto, la que se mide en un 86.7% según Cox y Snell y 87.2% a través de Nagelkerke, lo cual se relaciona con el estudio de Escalante (2020) quien propuso una mejora

aplicando el método PHVA para aumentar la calidad de la supervisión de una empresa, además precisó que implementar una mejora continua en una organización aeroportuaria abarcará gestionar sus procesos, a fin de aumentar los beneficios, la calidad de los recursos, buscando ser más competitivos dentro del rubro y en el mercado en general. Con dicha implementación se logró reducir las quejas de los contratistas de 22.08 a 10.86, así mismo se incrementó el índice de cero penalizaciones de 29.48 a 77.77. se debe tener en cuenta que la confiabilidad es la capacidad que tiene el recurso humano existente en no fallar o dejar desabastecido los servicios esenciales de la sede aeroportuaria. También relacionamos el estudio con el que hiciera Sabana (2019) sobre la gestión operativa y la supervisión laboral dentro de las operaciones aeroportuarias, en la que se planteó como objetivo identificar la relación que existe entre dichas variables, a través de una metodología hipotética deductiva, siendo una investigación descriptiva y correlacional para una población de 120 y la muestra de 92 colaboradores, determinando que la supervisión debe ser eficaz y eficiente en todos los procesos operacionales de la organización, logrando un valor de Rh Spearman de 0.966

Respecto al tercer objetivo específico en torno al proceso de supervisión y la calidad de servicio, se concluyó con un valor de significancia por debajo del margen de error ($0.026 < 0.050$) por consiguiente, se afirmó que el proceso de supervisión influye en la mejora de la seguridad aeroportuaria de manera significativa. A su vez Andrada y de Lucas (2018) realizaron un estudio de los más resaltantes indicadores de calidad, a través de una metodología cuantitativa, en la cual define al aeródromo como la superficie que se encuentra expedita para una operación aeronáutica, como las de movimiento, despegue y aterrizaje de aeronaves, pudiendo ser estos, aviones, helicópteros, aeronaves ligeras, entre otros. Un aeropuerto es un aeródromo, donde también se realizan distintos servicios adicionales al transporte aéreo, a los cuales se les denomina servicios aeroportuarios. La seguridad de la aviación comprende los procedimientos destinados a prevenir actos de interferencia ilícita que puedan atentar contra las operaciones aeronáuticas.

La investigación de Almeida (2020), sobre la supervisión de obra aeroportuaria opinó que de acuerdo a los modelos estatales en contrataciones y

adquisiciones del estado, establecidos en Colombia y Perú, se dictaron normas y leyes de contratación, las cuales promovieron la celebración y ejecución de sociedades publico privadas, lo cual no solo tiene como finalidad el logro empresarial, sino la inversión privada en infraestructura aeroportuaria de calidad, obteniendo una tasa interna de retorno (TIR) de 117,81%, de igual forma Córdova (2019) dentro de su análisis cuantitativo, sobre la organización y diseño de un almacén de carga domestica aérea de una empresa dedicada a los servicios aeroportuarios, propuso una alternativa para mejorar la distribución y el diseño de un almacén así como su correcta organización, para una empresa proveedora de servicios aeroportuarios, con la única intención de disminuir los periodos de manipulación y transporte, así como optimizar los recursos humanos existentes, y la generación de eficiencia en todo este proceso, este trabajo logro obtener una mejora de su producto terrestre express de 44% y de su producto urgente o prime del 47%.

El proceso de supervisión de la calidad de servicio del personal del aeropuerto debería ser un proceso simultaneo de aprender y enseñar, que permita también que afloren nuevos conocimientos y técnicas, a través de una experiencia vital, clarificando ideas y sentimientos. La supervisión debió ser vista y entendida como un sistema, que necesariamente incluye al supervisor con el supervisado, vale decir que es un aprendizaje mutuo, según lo precisó Escartín y Suarez (1991) quedó demostrado entonces que una gran mayoría de los encuestados, consideró a la supervisión como deficiente, sin embargo a la calidad de servicio como buena, por lo que se asume que si bien es cierto existe una diferencia entre ambas variables, también existe una influencia significativa de la variable independiente sobre la dependiente, vale decir que definitivamente el proceso de supervisión tiene incidencia en la calidad de servicio del personal, así mismo de acuerdo a lo investigado, no se tendría determinado con exactitud a los responsables o lideres encargados de la supervisión de los distintos equipos, debido a la inconsistencia del organigrama existente y documentos de gestión como el MOF manual de organización y funciones y CAP cuadro analítico de personal, que fueran aprobados en el año 2019, ante una realidad que a la fecha es inexistente, debiendo reformularse con criterios basados en objetividad

y responsabilidad, en beneficio de la correcta supervisión de equipos o grupos de trabajo, a través de una delegación de funciones por divisiones o sub áreas.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se ha comprobado que el proceso de supervisión influye significativamente en la dimensión de calidad de servicio del personal del aeropuerto internacional del Cusco, en razón que el modelo de regresión logística es muy aceptable, ahora bien esta afirmación fue comprobada mediante la prueba de Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke.

Segunda:

Se probó que el proceso de supervisión, influye estadísticamente en la dimensión mejora de la infraestructura considerando que la misma debe estar en condiciones óptimas para el uso y tránsito de pasajeros y usuarios, comprobada mediante una prueba de Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke, la cual determinó que existe una incidencia del proceso de supervisión en la mejora de la infraestructura del aeropuerto del Cusco.

Tercera:

Referente a la dimensión de confiabilidad, las pruebas de Cox y Snell y de Nagelkerke de Pseudo R2, corroboraron que existe una influencia significativa del proceso de supervisión sobre la mejora de la confiabilidad del personal del aeropuerto internacional del Cusco, demostrando que se cuenta con el recurso humano suficiente en cantidad y eficiencia para atender las necesidades del terminal aéreo.

Cuarta:

Se comprobó que el proceso de supervisión es estadísticamente significativo para mejorar la seguridad aeroportuaria, en razón que el modelo de RLO es aceptable, así mismo esta afirmación fue comprobada a través de la prueba de Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke, donde se concluye que el proceso de supervisión influye en la dimensión seguridad aeroportuaria, por tanto, causa efecto sobre la misma.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

A la Gerencia del aeropuerto internacional del Cusco, considerar el diagnóstico realizado, a fin de mejorar o reformular los documentos de gestión desfasados que rigen dentro de la sede aeroportuaria, a través de un organigrama real y orientado a resultados, así como un cuadro analítico de personal idóneo y que vaya en comunión con las necesidades existentes, considerando el flujo de 10 mil pasajeros diarios.

Segunda:

A la Gerencia central de aeropuertos de CORPAC S.A., realizar un proceso de reingeniería que permita mejorar el proceso de supervisión en el aeropuerto del Cusco, en beneficio de la calidad de servicio que será percibida por usuarios, pasajeros y colaboradores, con la gestión de mayores recursos humanos, canalizados a través de FONAFE, entendiendo que el Cusco, al ser un aeropuerto de administración propia y no concesionada requiere de una reorganización en todas sus áreas.

Tercera:

A la Gerencia de gestión del talento humano, realizar un análisis costo beneficio, respecto al incremento de los recursos humanos que son de necesidad inmediata versus los recursos directamente recaudados, debiendo determinar si es realmente rentable la convocatoria para cubrir plazas y el incremento de las mismas, para mejorar la calidad de servicio del aeropuerto del Cusco, reduciendo también el pago de horas de sobretiempo generadas ante esta necesidad.

Cuarta:

Al personal del área de servicios aeroportuarios, compuesto por los oficiales de seguridad aeroportuaria AVSEC, operadores de puentes de embarque, mantenimiento y servicios generales, así como al personal tercerizado de vigilancia privada, limpieza integral, informes y tópico de urgencias médicas, seguir brindando su trabajo con el entusiasmo y eficiencia que les caracteriza, para la satisfacción de los pasajeros de arriban y despegan del aeropuerto del Cusco, cuya impresión será replicada en mayor cantidad de turistas y visitantes en el futuro.

REFERENCIAS

- Agi, U. (2020). Supervision as a strategy in quality assurance in secondary schools in Rivers State, Nigeria [La supervisión como estrategia de garantía de calidad en las escuelas secundarias del Estado de Rivers, Nigeria]. *European journal of education studies*, 9 (11). <http://doi.org/10.46654/IJRES.112210.5281/zenodo.3664365>
- Aguirre, J., Mateu, P. y Pantoja, C. (2019) Granting airport concessions for regional development: *Evidence from Peru. Transport Policy*, 74, 138-152. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2018.12.003>
- Akrou, M. Ali, S. y Affara, I. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in the Yemeni mobile service market [Calidad del servicio, satisfacción del cliente y fidelidad en el mercado de servicios móviles de Yemen]. *International Journal of Services Economics and Management*, 7(1), 53-73. <http://dx.doi.org/10.1504/IJSEM.2015.076323>
- Albrecht, K., Zemkre, R., y Gómez, H. (1988). Gerencia del Servicio (No. HF5500. 2 A34e). Legis Ltda. https://www.academia.edu/download/39020757/Gerencia_de_Servicios_-_Karl_Albrecht_2.pdf
- Algahtani, A. (2015). Are leadership and management different? A review [¿Son diferentes el liderazgo y la gestión? Una revisión]. *Journal of Management Policies and Practices*, 2(3), 71-82. <http://dx.doi.org/10.15640/jmpp.v2n3a4>
- Almeida, J. A. (2020). *Estrategias gerenciales para supervisión de obra aeroportuaria con énfasis en lado aire*. Repositorio Institucional Universidad Piloto de Colombia. <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/7469>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Repositorio Institucional – Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Andrada, L. R., y Santos, S.D.L. (2019). Un análisis de los principales indicadores de calidad de los aeropuertos de España, Chile, Brasil y Perú. *ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana)* <https://n9.cl/e1bnc>

- Ángeles, C. y Chanamé, C. (2019). *La gestión operativa y la satisfacción del cliente en el sector del transporte aéreo en Lima – Perú 2018*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
<http://hdl.handle.net/11537/21132>
- Austin, L. (1960). Supervision in social work. *Kurts (Ed), Social work yearbook Vol14. New York: National Association of Social Workers, 579.*
- Bayona, M. (2021) Supervisión laboral y su influencia en la calidad del servicio Proseguridad S.A. Chiclayo 2020
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8943>.
- Bermúdez, J. (2013). *Mejoramiento de la calidad en la gestión de procesos para supervisión de obras. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional de Ingeniería. Lima, Perú
- Boehe, D. (2016). Supervisory styles: A contingency framework [Estilos de supervisión: Un marco de contingencia]. *Studies in Higher Education*, 41(3), 399-414. <https://doi.org/10.1080/03075079.2014.927853>
- Budi, B. Burhanuddin, B. y Maisyaroh, A. (2020). Comparative effect of the supervision of the principal and quality of organizational management in school education [Efecto comparativo de la supervisión del director y la calidad de la gestión organizativa en la educación escolar]. *Revista internacional de filosofía y teoría social*, 10, 368 – 380.
<http://doi.org/10.5281/zenodo.4155681>
- Burns y Stalker. (1961) La teoría contingente. Complementariedad de teorías en la administración eficiente del trabajo, un análisis microorganizativo. *Revista de investigación científica* (17).
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2955943.pdf>
- Cajamarca, Q., & Xavier, O. (2015). *Propuesta de implementación de la metodología 5S en la Empresa Emsa Airport Service con el fin de mejorar los métodos de trabajo y productividad en el taller de mantenimiento*. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial.
- Carmona, A., y Leal, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*. <https://idus.us.es/handle/11441/78838>

- Carrasco, S. (2019). Metodología de la investigación científica. *Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial san Marcos.
- Castañeda, H. (2018). *Influencia de la supervisión de obras en la calidad de los trabajos de mantenimiento de locales escolares en la provincia El Dorado-San Martín*, Tarapoto 2018. Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/87900>
- Chávez, C. O. (2018). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018*. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30703>
- Córdova, M. A. (2019) *Análisis y mejora del diseño y organización de un almacén de carga aérea doméstica de un proveedor de servicios aeroportuarios*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6402>
- CORPAC S.A. (2023) Nuestra historia.
<https://portal2.corpac.gob.pe/Main.asp?T=3762>
- Escalante, F. (2020). *Propuesta de mejora aplicando el método PHVA para aumentar la calidad de servicio de supervisión de la empresa Bureau veritas del Perú S.A. con el proyecto ENEL en el área de obras de distribución 2020*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5214>
- Escartín, M., Lillo, A., Mira, F., Suarez, E. y Palomar, M. (2013). *El proceso de supervisión en las prácticas de trabajo social*. Universidad de Alicante.
<http://hdl.handle.net/10045/43092>
- Famiyeh, S., Kwarteng, A. y Asante-Darko, D. (2018). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile maintenance services: Evidence from a developing country [Calidad del servicio, satisfacción del cliente y fidelidad en los servicios de mantenimiento del automóvil: Datos de un país en desarrollo]. *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, 24(3), 262-279. <https://doi.org/10.1108/JQME-10-2016-0056>
- Filippova, E. (2020). *Funcionamiento del CRM en el sector aeroportuario*. Universidad de Cantabria.
<https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/20211>

- Gagó, C., Diéz, R. y Córdoba, J. (2019). Transporte aéreo y conectividad: evidencias de la emergencia de nodos turísticos en el sistema urbano mundial. *Revista de Estudios Andaluces*, 37, 161-183
<https://doi.org/10.12795/rea.2019.i37.08>
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt – Chile [Medición de la calidad del servicio: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile]. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gatica, R. (2009). *Mantenimiento industrial: Manual de operación y administración*. México, Editorial Trillas
- Griffith, T., Nordbäck, E., Sawyer, J. y Rice, R. (2018). Field study of complements to supervisory leadership in more and less flexible work settings [Estudio de campo de los complementos del liderazgo de supervisión en entornos de trabajo más y menos flexibles]. *Journal of Organization Design*, 7(10), 1-26.
<https://doi.org/10.1186/s41469-018-0034>
- Guarnizo, A., y Elizabeth, A. (2015). *Optimización del proceso “gestión rampa” para mejorar el servicio al cliente en una empresa de transporte aéreo* (Tesis de maestría, PUCE).
- Guerra, R., y Vásquez, N. (2015). *Calidad de servicio y la satisfacción del pasajero turista en el aeropuerto de Iquitos en el periodo Abril-Mayo 2015*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hillier, S. y Lieberman, G. (2010) *Teoría de colas*. En investigación de operaciones. (708-713) México; McGraw-Hill / Interamericana Editores.
<https://n9.cl/gkoct>
- Huamán, G. (2019). *Gestión de mantenimiento y calidad del servicio en la Universidad Nacional del Callao, 2018*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27697/Huama_n_LG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hurtado, J. (2000). *Metodología de investigación Holística*. Fundación Sypal Ediciones.

<https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

Joullié, J. (2018). Management without theory for the twenty-first century [Gestión sin teoría para el siglo XXI]. *Journal of Management History*, 24(9), 1-20. <http://dx.doi.org/10.1108/JMH-05-2018-0024>

Kotler, P. y Armstrong, G. (1996). *Mercadotécnica*. Mexico: Prentice – Hall. P656 http://200.23.223.30:8080/jspui/handle/cdt_umar/159

Ku, S. y Kim, C. (2020). Development of a model for maintenance performance measurement: A case study of a gas terminal [Desarrollo de un modelo de medición del rendimiento del mantenimiento: Un estudio de caso de una terminal de gas]. *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, 26(1), 69-86. <https://doi.org/10.1108/JQME-07-2018-0060>

Labiosa, G., y Avendaño, B. (2015). *Vista de Evaluación de la satisfacción de los turistas del Aeropuerto Internacional de Tocumen enfocado al traslado terrestre desde y hacia el aeropuerto*. Universidad Tecnológica de Panamá.

<http://revistas.utp.ac.pa/index.php/ric/article/view/448/html>

Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. Universidad Nacional Autónoma de México. Librosoa.

http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Mendiola, A., Arévalo, G., Maratuech, P., Pérez, J., y Valencia, J. (2011). *Concesión del Aeropuerto Jorge Chávez: evaluación del valor generado*. Esan ediciones.

<https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/02/18/ConcesionAeropuertoonconsello31enero.pdf>

Noel, J. Wambua, B. y Ssentamu, P. (2021). Invest in research supervision, enhance timely completion of postgraduate studies [Invertir en la supervisión de la investigación, mejorar la finalización de los estudios de

- postgrado en los plazos previstos]. RMC Journal of Social Sciences and Humanities, 2(1), 35-47. <https://doi.org/10.46256/rmcjsochum.v2i1.124>
- Monsalve, M. I., Velásquez, S. L., y Melo, A. P. (2021). *Evaluación de las condiciones y el comportamiento ergonómico de los agentes de operaciones de la Compañía Servicios Aeroportuarios Integrados SAI SAS en el Aeropuerto Internacional el Dorado*. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1307>
- Norabuena, C. (2021). *Gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, 2021*. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84634>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Opadeye, O. (2021). Infrastructural provision and effective management among school governing boards of public secondary schools in Oyo state, Nigeria [Dotación de infraestructuras y gestión eficaz entre los consejos escolares de las escuelas secundarias públicas del estado de Oyo, Nigeria]. International journal of research in education and sustainable development. <http://doi.org/10.46654/IJRESD.1122>
- Organismo Superior de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (2017). *Procedimiento de Selección Ordinaria N.º 004-2017-OSITRAN: Servicio de supervisión de obras del mejoramiento de sistema de pistas y cerco perimetral del aeropuerto de Piura*. Surquillo, Lima, Perú.
- Pazmiño, J. C. (2019). *Análisis comparativo de factores financieros y operativos para la toma de decisión entre optar por la contratación de servicios de terceros o asumir sus funciones con recursos propios de la organización en empresas de servicios aeroportuarios tomando como caso de estudio el Aeropuerto Mariscal Sucre de Quito 2019*. Tesis de maestría. Escuela politécnica Nacional. <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/20310>

- Ramos, J. y Vega, J. (1984). La teoría “z” para una supervisión efectiva. https://www.academia.edu/download/51495430/La_Teoria_Z_-_Articulo.pdf
- Regalado, A. H. (2017). *Mejora del proceso de atención de aeronaves para mejorar la productividad en una empresa de servicio aeroportuarios en plataforma norte, Callao-2016*.
- Rehman, H. Yong, H. y Choong, Y. (2021). Impact of management practices on organisational innovation in the digital age: a study of the manufacturing industry in Malaysia [Impacto de las prácticas de gestión en la innovación organizativa en la era digital: un estudio de la industria manufacturera en Malasia]. *International Journal of Management Studies*, 28(2), 73-101. <http://dx.doi.org/10.32890/ijms2021.28.2.4>
- Rensburg, G. Mayers, P. y Roets, L. (2016). Supervision of post-graduate students in higher education [Supervisión de estudiantes de postgrado en la enseñanza superior]. *Trends in Nursing*, 3(1), 1-14. <http://dx.doi.org/10.14804/3-1-55>
- Rodas Hernández, W. y Pérez Azahuanche, M. A. (2021). Influencia del liderazgo directivo en la satisfacción laboral docente. *INNOVA Research Journal*, 6(2), 90–104. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n2.2021.1684>
- Romero, M. (2016). *Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal*. Unirioja. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Rosales, A. R. (2021). *Implementación de un modelo de gestión de proyectos aplicando los estándares del PMI para mejorar el control de las inversiones en una empresa de servicios aeroportuarios*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16151>
- Sabana, J. C. (2019). *La gestión operativa y la supervisión laboral en las operaciones aeroportuarias Callao 2018*. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36143>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://acortar.link/wsCmC>

- Sánchez, J. (2021). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Credito Sullana, 2020*. Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/53739>
- Sevilla, C. (2016). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de casa verde gourmet en el aeropuerto Carlos Martínez Pinillos Distrito de Huanchaco-2016*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Perú.
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5294/sevilladavila_claudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sousa, M. y Moço, I. (2017). Management in modern organizations: organizational, Innovation, and knowledge management theories [La gestión en las organizaciones modernas: teorías de organización, innovación y gestión del conocimiento]. Management Association, Organizational Culture and Behavior: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications, 196-222. <http://doi:10.4018/978-1-5225-1913-3.ch010>
- Valencia, E. (2016). *Aplicación del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY*. (Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana).
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10269/1/UPSGT001302.pdf>
- Vásquez del Sol, I. (2019). *Evaluación económica – financiera de servicios aeroportuarios en el aeropuerto internacional “Abel Santamaría Cuadrado”* (Tesis Doctoral, Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Facultad de Ciencias Económicas. Departamento de Contabilidad y Finanzas).
- Veintimilla, C. A. (2016). *Mejoras para la reducción de tiempos en el proceso de despacho de mercancías importadas a consumo vía aérea por el aeropuerto de Guayaquil* (Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas)
- Vílchez, L. L. (2021) *Impacto de la COVID-19 sobre el sector de la aviación comercial en Europa: Implicaciones estratégicas. El caso de Ryanair*. Universidad Pontificia Comillas.
<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/437295/retrieve>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General ¿Cuál es la influencia del proceso de supervisión para mejorar la calidad de servicio del personal de un aeropuerto Cusco, 2023?</p> <p>Específicos ¿En qué medida influye el proceso de supervisión en la mejora de la infraestructura de un aeropuerto Cusco, 2023? ¿En qué medida influye el proceso de supervisión para mejorar la confiabilidad del personal de un aeropuerto Cusco, 2023? ¿En qué medida influye el proceso de supervisión para mejorar la seguridad aeroportuaria de un aeropuerto Cusco, 2023?</p>	<p>General Identificar el grado de influencia del proceso de supervisión para mejorar la calidad de servicio del personal de un aeropuerto Cusco, 2023</p> <p>Específicos Identificar el grado de influencia del proceso de supervisión para mejorar la infraestructura de un aeropuerto Cusco, 2023. Identificar el grado de influencia del proceso de supervisión para mejorar la confiabilidad del personal de un aeropuerto Cusco, 2023. Identificar el grado de influencia del proceso de supervisión para mejorar la seguridad aeroportuaria de un aeropuerto Cusco, 2023</p>	<p>General El proceso de supervisión influye en la mejora de la calidad de servicio del personal de un aeropuerto Cusco, 2023.</p> <p>Específicas El proceso de supervisión influye en la mejora de la infraestructura de un aeropuerto Cusco, 2023. El proceso de supervisión influye en la mejora de la confiabilidad del personal de un aeropuerto Cusco, 2023. El proceso de supervisión influye en la mejora de la seguridad aeroportuaria de un aeropuerto Cusco, 2023.</p>	Variable 1: Proceso de supervisión	D1: Planificación	Designación de responsables	<p>Diseño de la investigación: Correlacional causal</p> <p>Esquema:</p> <p style="text-align: center;">R^2</p> <p style="text-align: center;">VI \longrightarrow VD</p> <p>Dónde: VI: Proceso de supervisión VD: Calidad de servicio R: Regresión logística ordinal</p> <p>Población: 120 colaboradores</p> <p>Muestra: 92 colaboradores</p>
					Control de plazo de ejecución	
					Priorización del mantenimiento	
				D2: Ejecución	Seguimiento de cumplimiento de actividades	
					Cumplimiento del plazo programado	
					Control de adquisiciones	
				D3: Control	Cumplimiento de actividades	
					Supervisión de calidad	
					Cumplimiento de metas	
			Variable 2: Calidad de servicio	D1: Infraestructura	Instalaciones terminal de pasajeros	
					Comodidad de los pasajeros	
					Disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos	
				D2: Confiabilidad	Asignación de responsabilidades	
					Tiempos de operatividad	
					Solución de problemas	
D3: Seguridad aeroportuaria	Alcance de metas y objetivos					
	Confianza y credibilidad					
	Protección ante riesgos					

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala De Medición	Niveles y Categorías
V1. Proceso de supervisión	El proceso de supervisión se define como la orientación y el control inmediato y directo de los colaboradores subordinados durante el desempeño de su trabajo y sobre la correcta utilización de herramientas y recursos brindados con la finalidad de conseguir objetivos, observando el trabajo de otra persona con responsabilidad sobre su calidad (Austin, 1960)	La supervisión constituye el proceso de planificación, ejecución y control de la calidad de servicio del personal del aeropuerto internacional del Cusco.	Planificación	Designación de responsables	01	Escala Ordinal 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Eficiente Regular Deficiente
				Control de plazo de ejecución	02		
				Priorización del mantenimiento	03-04		
			Ejecución	Seguimiento de cumplimiento de gastos	05		
				Cumplimiento del plazo programado	06-07		
				Control de adquisiciones	08		
			Control	Cumplimiento de actividades	09		
				Supervisión de calidad	10-11		
				Cumplimiento de metas	12		

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y Categorías
V2. Calidad de servicio	La calidad de servicio es la forma individual como un usuario mide o distingue sus expectativas en relación al servicio recibido. Es decir, cualquier tipo de actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, de forma intangible, pero podría estar relacionada o no con un producto físico. (Kotler, 1996)	La calidad de servicio en un aeropuerto internacional, es el nivel de satisfacción que un usuario experimenta, respecto a la infraestructura, confiabilidad de los diversos servicios recibidos, y la seguridad aeroportuaria en función a los tiempos de espera, atención y eficiencia.	Infraestructura	Instalaciones terminal de pasajeros	01-02	Escala Ordinal 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Mala Regular Buena
				Comodidad de los pasajeros	03		
				Disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos	04		
			Confiabilidad	Asignación de responsabilidades	05		
				Tiempos de operatividad	06-07		
				Solución de problemas	08		
			Seguridad aeroportuaria	Alcance de metas y objetivos	09		
				Confianza y credibilidad	10-11		
				Protección ante riesgos	12		

2. Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario de proceso de supervisión

Origen: Teoría de Austin, L. (1960), adaptado por Borda (2023)

Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una X dentro de los recuadros, la alternativa que se acomode a su postura, solo es posible marcar una alternativa, según la siguiente escala valorativa:

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 01: Planificación		1	2	3	4	5
01	El supervisor planifica el proceso de supervisión del mantenimiento.					
02	El supervisor programa los plazos de ejecución para la supervisión de los servicios.					
03	El aeropuerto designa correctamente al responsable del proceso de supervisión del personal.					
04	La supervisión del aeropuerto prioriza las actividades de mantenimiento preventivo.					
Dimensión 02: Ejecución		1	2	3	4	5
05	El supervisor realiza un seguimiento de la ejecución de los gastos de mantenimiento.					
06	El aeropuerto ejecuta en el plazo programado la supervisión de los servicios					
07	El aeropuerto cumple con la ejecución de las actividades.					
08	La supervisión verifica la adquisición e ingreso de materiales, repuestos e insumos.					
Dimensión 03: Control		1	2	3	4	5
09	La supervisión del aeropuerto realiza un control posterior a las actividades ejecutadas.					
10	El aeropuerto controla la calidad de las actividades realizadas					

11	El aeropuerto cuenta con un procedimiento de control y calidad					
12	La supervisión del aeropuerto controla el cumplimiento de metas a través de una supervisión eficiente y KPI definidos.					

Cuestionario de calidad de servicio.

Origen: Teoría de Kotler, P. (1996), adaptado por Borda (2023)

Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una X dentro de los recuadros, la alternativa que se acomode a su postura, solo es posible marcar una alternativa, según la siguiente escala valorativa:

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 01: Infraestructura		1	2	3	4	5
13	El aeropuerto mantiene sus instalaciones limpias para los pasajeros, usuarios y colaboradores.					
14	El aeropuerto cuenta con salas de espera, cafeterías, restaurant, salón VIP y otros servicios.					
15	El aeropuerto cuenta con una playa de estacionamiento adecuada y segura.					
16	El aeropuerto cuenta con servicio de WiFi, información visual de vuelos, perifoneo o megafonía.					
Dimensión 02: Confiabilidad		1	2	3	4	5
17	Ante cualquier inconveniente el aeropuerto brinda asistencia a los pasajeros.					
18	El aeropuerto respeta y cumple los tiempos y horarios establecidos en sus normativas					
19	El aeropuerto garantiza la operatividad y confiabilidad de todos los sistemas dentro del terminal aéreo.					
20	El aeropuerto soluciona de forma oportuna las necesidades e imprevistos de los pasajeros					
Dimensión 03: Seguridad aeroportuaria		1	2	3	4	5
21	El aeropuerto cumple con los estándares de seguridad aeroportuaria establecidos en las Regulaciones Aeronáuticas Peruanas (RAP)					
22	El aeropuerto informa las restricciones de seguridad establecidas para los pasajeros, usuarios y colaboradores.					

23	El aeropuerto cuenta con un programa de seguridad aeroportuaria vigente.					
24	El aeropuerto cumple con todos los procedimientos de seguridad en los puestos de control e inspección de pasajeros.					

3. Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título de la investigación: Influencia del proceso de supervisión en la calidad de servicio del personal de un aeropuerto internacional del Cusco, 2023

Objetivo de la investigación: Identificar el grado de influencia del proceso de supervisión para mejorar la calidad de servicio del personal de un aeropuerto Cusco, 2023

Dirigido a: Trabajadores del área de servicios aeroportuarios del aeropuerto del Cusco.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Lea con atención antes de decidir su participación en el estudio:

Beneficios: Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre las variables y dimensiones, lo cual es relevante para el estudio.

Confidencialidad: Toda opinión o información que usted nos entregue será tratada de manera confidencial. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados y serán de acceso del investigador únicamente. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

Participación voluntaria: Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente.

Contacto: Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, Juan Samuel Borda Tamayo.

¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque lo siguiente:

ACEPTO PARTICIPAR ()

NO PARTICIPAR ()

Muchas gracias

4. Matriz evaluación por juicio de expertos.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Harold Emanuel Pacheco Mendoza	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Administración estratégica, Ingeniería mecánica	
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable " Proceso de supervisión"
Autor (a):	Juan Samuel Borda Tamayo
Objetivo:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Aeropuerto Internacional del Cusco
Dimensiones:	Planificación, ejecución y control
Confiabilidad:	
Escala:	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles o rango:	
Cantidad de ítems:	12
Tiempo de aplicación:	30 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que mide el Proceso de supervisión elaborado por Juan Samuel Borda Tamayo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

- 4: Alto nivel**
- 3: Moderado nivel**
- 2: Bajo Nivel**
- 1: No cumple con el criterio**

Instrumento que mide la variable 01: Proceso de supervisión

Definición conceptual: El proceso de supervisión se define como la orientación y el control inmediato y directo de los colaboradores subordinados durante el desempeño de su trabajo y sobre la correcta utilización de herramientas y recursos brindados con la finalidad de conseguir objetivos, observando el trabajo de otra persona con responsabilidad sobre su calidad (Austin, 1960)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCESO DE SUPERVISIÓN

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: Planificación														
Designación de responsables	El supervisor planifica el proceso de supervisión del mantenimiento.				X				X				X	
Control de plazo de ejecución	El supervisor programa los plazos de ejecución para la supervisión de los servicios.				X				X				X	
Priorización del mantenimiento	El aeropuerto designa correctamente al responsable del proceso de supervisión del personal.				X				X				X	
	La supervisión del aeropuerto prioriza las actividades de mantenimiento preventivo.				X				X				X	
Dimensión 02: Ejecución														
Seguimiento de cumplimiento de gastos	El supervisor realiza un seguimiento de la ejecución de los gastos de mantenimiento.				X				X				X	
Cumplimiento del plazo programado	El aeropuerto ejecuta en el plazo programado la supervisión de los servicios				X				X				X	
	El aeropuerto cumple con la ejecución de las actividades.				X				X				X	
Control de adquisiciones	La supervisión verifica la adquisición e ingreso de materiales, repuestos e insumos.				X				X				X	
Dimensión 03: Control														
Cumplimiento de actividades	La supervisión del aeropuerto realiza un control posterior a las actividades ejecutadas.				X				X				X	
Supervisión de calidad	El aeropuerto controla la calidad de las actividades realizadas				X				X				X	
	El aeropuerto cuenta con un procedimiento de control y calidad				X				X				X	

Cumplimiento de metas	La supervisión del aeropuerto controla el cumplimiento de metas a través de una supervisión eficiente y KPI definidos.				X													
-----------------------	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nombres y Apellidos	Harold Pacheco Mendoza
Firma	

CIP 94051

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PACHECO MENDOZA, HAROLD EMANUEL DNI 42060209	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 26/05/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/08/2018 Fecha egreso: 03/10/2020	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU
PACHECO MENDOZA, HAROLD EMANUEL DNI 42060209	INGENIERO MECANICO Fecha de diploma: 07/03/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
PACHECO MENDOZA, HAROLD EMANUEL DNI 42060209	INGENIERO MECANICO Fecha de diploma: 03/07/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
PACHECO MENDOZA, HAROLD EMANUEL DNI 42060209	BACHILLER EN INGENIERIA MECANICA Fecha de diploma: 13/12/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Harold Emanuel Pacheco Mendoza		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()	Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración estratégica, Ingeniería mecánica		
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable " Calidad de servicio"
Autor (a):	Juan Samuel Borda Tamayo
Objetivo:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Aeropuerto Internacional del Cusco
Dimensiones:	Infraestructura, confiabilidad y seguridad aeroportuaria
Confiabilidad:	
Escala:	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles o rango:	
Cantidad de ítems:	12
Tiempo de aplicación:	30 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que mide el Proceso de supervisión elaborado por Juan Samuel Borda Tamayo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

- 4: Alto nivel**
- 3: Moderado nivel**
- 2: Bajo Nivel**
- 1: No cumple con el criterio**

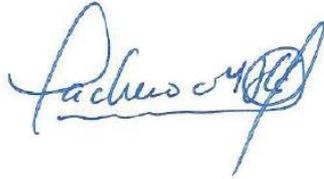
Instrumento que mide la variable 02: Calidad de servicio

Definición conceptual: La calidad de servicio es la forma individual como un usuario mide o distingue sus expectativas en relación al servicio recibido. Es decir, cualquier tipo de actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, de forma intangible, pero podría estar relacionada o no con un producto físico. (Kotler, 1996)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: Infraestructura														
Instalaciones y terminal de pasajeros	El aeropuerto mantiene sus instalaciones limpias para los pasajeros, usuarios y colaboradores.				X				X				X	
	El aeropuerto cuenta con salas de espera, cafeterías, restaurant, salón VIP y otros servicios.				X				X				X	
Comodidad de los pasajeros	El aeropuerto cuenta con una playa de estacionamiento adecuada y segura.				X				X				X	
Disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos	El aeropuerto cuenta con servicio de WiFi, información visual de vuelos, perifoneo o megafonía.				X				X				X	
Dimensión 02: Confiabilidad														
Asignación de responsabilidades	Ante cualquier inconveniente el aeropuerto brinda asistencia a los pasajeros.				X				X				X	
Tiempos de operatividad	El aeropuerto respeta y cumple los tiempos y horarios establecidos en sus normativas				X				X				X	
	El aeropuerto garantiza la operatividad y confiabilidad de todos los sistemas dentro del terminal aéreo.				X				X				X	
Solución de problemas	El aeropuerto soluciona de forma oportuna las necesidades e imprevistos de los pasajeros				X				X				X	
Dimensión 03: Seguridad aeroportuaria														
Alcance de metas y objetivos	El aeropuerto cumple con los estándares de seguridad				X				X				X	

	aeroportuaria establecidos en las Regulaciones Aeronáuticas Peruanas (RAP)																	
Confianza y credibilidad	El aeropuerto informa las restricciones de seguridad establecidas para los pasajeros, usuarios y colaboradores.				X					X								X
	El aeropuerto cuenta con un programa de seguridad aeroportuaria vigente.				X					X								X
Protección ante riesgos	El aeropuerto cumple con todos los procedimientos de seguridad en los puestos de control e inspección de pasajeros.				X					X								X

Nombres y Apellidos	Harold Pacheco Mendoza
Firma CIP 94051	

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PACHECO MENDOZA, HAROLD EMANUEL DNI 42060209	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 26/05/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/08/2018 Fecha egreso: 03/10/2020	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU
PACHECO MENDOZA, HAROLD EMANUEL DNI 42060209	INGENIERO MECANICO Fecha de diploma: 07/03/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
PACHECO MENDOZA, HAROLD EMANUEL DNI 42060209	INGENIERO MECANICO Fecha de diploma: 03/07/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
PACHECO MENDOZA, HAROLD EMANUEL DNI 42060209	BACHILLER EN INGENIERIA MECANICA Fecha de diploma: 13/12/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Kely Jasmina Bohorquez Zúñiga		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()	Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración y desarrollo empresarial		
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable " Proceso de supervisión"
Autor (a):	Juan Samuel Borda Tamayo
Objetivo:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Aeropuerto Internacional del Cusco
Dimensiones:	Planificación, ejecución y control
Confiabilidad:	
Escala:	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles o rango:	
Cantidad de ítems:	12
Tiempo de aplicación:	30 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que mide el Proceso de supervisión elaborado por Juan Samuel Borda Tamayo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

- 4: Alto nivel**
- 3: Moderado nivel**
- 2: Bajo Nivel**
- 1: No cumple con el criterio**

Instrumento que mide la variable 01: Proceso de supervisión

Definición conceptual: El proceso de supervisión se define como la orientación y el control inmediato y directo de los colaboradores subordinados durante el desempeño de su trabajo y sobre la correcta utilización de herramientas y recursos brindados con la finalidad de conseguir objetivos, observando el trabajo de otra persona con responsabilidad sobre su calidad (Austin, 1960)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCESO DE SUPERVISIÓN

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: Planificación														
Designación de responsables	El supervisor planifica el proceso de supervisión del mantenimiento.				X				X				X	
Control de plazo de ejecución	El supervisor programa los plazos de ejecución para la supervisión de los servicios.				X				X				X	
Priorización del mantenimiento	El aeropuerto designa correctamente al responsable del proceso de supervisión del personal.				X				X				X	
	La supervisión del aeropuerto prioriza las actividades de mantenimiento preventivo.				X				X				X	
Dimensión 02: Ejecución														
Seguimiento de cumplimiento de gastos	El supervisor realiza un seguimiento de la ejecución de los gastos de mantenimiento.				X				X				X	
Cumplimiento del plazo programado	El aeropuerto ejecuta en el plazo programado la supervisión de los servicios				X				X				X	
	El aeropuerto cumple con la ejecución de las actividades.				X				X				X	
Control de adquisiciones	La supervisión verifica la adquisición e ingreso de materiales, repuestos e insumos.				X				X				X	
Dimensión 03: Control														
Cumplimiento de actividades	La supervisión del aeropuerto realiza un control posterior a las actividades ejecutadas.				X				X				X	
Supervisión de calidad	El aeropuerto controla la calidad de las actividades realizadas				X				X				X	
	El aeropuerto cuenta con un procedimiento de control y calidad				X				X				X	

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Kely Jasmina Bohorquez Zúñiga	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Administración y desarrollo empresarial	
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable " Calidad de servicio"
Autor (a):	Juan Samuel Borda Tamayo
Objetivo:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Aeropuerto Internacional del Cusco
Dimensiones:	Infraestructura, confiabilidad y seguridad aeroportuaria
Confiabilidad:	
Escala:	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles o rango:	
Cantidad de ítems:	12
Tiempo de aplicación:	30 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que mide el Proceso de supervisión elaborado por Juan Samuel Borda Tamayo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

- 4: Alto nivel**
- 3: Moderado nivel**
- 2: Bajo Nivel**
- 1: No cumple con el criterio**

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de servicio

Definición conceptual: La calidad de servicio es la forma individual como un usuario mide o distingue sus expectativas en relación al servicio recibido. Es decir, cualquier tipo de actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, de forma intangible, pero podría estar relacionada o no con un producto físico. (Kotler, 1996)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: Infraestructura														
Instalaciones y terminal de pasajeros	El aeropuerto mantiene sus instalaciones limpias para los pasajeros, usuarios y colaboradores.				X				X				X	
	El aeropuerto cuenta con salas de espera, cafeterías, restaurant, salón VIP y otros servicios.				X				X				X	
Comodidad de los pasajeros	El aeropuerto cuenta con una playa de estacionamiento adecuada y segura.				X				X				X	
Disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos	El aeropuerto cuenta con servicio de WiFi, información visual de vuelos, perifoneo o megafonía.				X				X				X	
Dimensión 02: Confiabilidad														
Asignación de responsabilidades	Ante cualquier inconveniente el aeropuerto brinda asistencia a los pasajeros.				X				X				X	
Tiempos de operatividad	El aeropuerto respeta y cumple los tiempos y horarios establecidos en sus normativas				X				X				X	
	El aeropuerto garantiza la operatividad y confiabilidad de todos los sistemas dentro del terminal aéreo.				X				X				X	
Solución de problemas	El aeropuerto soluciona de forma oportuna las necesidades e imprevistos de los pasajeros				X				X				X	
Dimensión 03: Seguridad aeroportuaria														
Alcance de metas y objetivos	El aeropuerto cumple con los estándares de seguridad				X				X				X	

	aeroportuaria establecidos en las Regulaciones Aeronáuticas Peruanas (RAP)																	
Confianza y credibilidad	El aeropuerto informa las restricciones de seguridad establecidas para los pasajeros, usuarios y colaboradores.				X				X									X
	El aeropuerto cuenta con un programa de seguridad aeroportuaria vigente.				X				X									X
Protección ante riesgos	El aeropuerto cumple con todos los procedimientos de seguridad en los puestos de control e inspección de pasajeros.				X				X									X

Nombres y Apellidos	Kely Jasmina Bohorquez Zúñiga
Firma	 DNI: 40985592

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BOHORQUEZ ZUÑIGA, KELY JASMINA DNI 40985592	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL Fecha de diploma: 02/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 19/06/2017 Fecha egreso: 25/10/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
BOHORQUEZ ZUÑIGA, KELY JASMINA DNI 40985592	BACHILLER EN TURISMO Fecha de diploma: 03/10/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
BOHORQUEZ ZUÑIGA, KELY JASMINA DNI 40985592	TÍTULO PROFESIONAL EN LA ESPECIALIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Fecha de Diploma: 11/05/2016 TIPO: • RECONOCIDO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 18/07/2016 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	HOCHSCHULE DARMSTADT - UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES ALEMANIA

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Juan Carlos Rivera Quispe	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Administración estratégica, Ingeniería mecánica	
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable " Proceso de supervisión"
Autor (a):	Juan Samuel Borda Tamayo
Objetivo:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Aeropuerto Internacional del Cusco
Dimensiones:	Planificación, ejecución y control
Confiabilidad:	
Escala:	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles o rango:	
Cantidad de ítems:	12
Tiempo de aplicación:	30 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que mide el Proceso de supervisión elaborado por Juan Samuel Borda Tamayo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

- 4: Alto nivel**
- 3: Moderado nivel**
- 2: Bajo Nivel**
- 1: No cumple con el criterio**

Instrumento que mide la variable 01: Proceso de supervisión

Definición conceptual: El proceso de supervisión se define como la orientación y el control inmediato y directo de los colaboradores subordinados durante el desempeño de su trabajo y sobre la correcta utilización de herramientas y recursos brindados con la finalidad de conseguir objetivos, observando el trabajo de otra persona con responsabilidad sobre su calidad (Austin, 1960)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCESO DE SUPERVISIÓN

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: Planificación														
Designación de responsables	El supervisor planifica el proceso de supervisión del mantenimiento.				X				X				X	
Control de plazo de ejecución	El supervisor programa los plazos de ejecución para la supervisión de los servicios.				X				X				X	
Priorización del mantenimiento	El aeropuerto designa correctamente al responsable del proceso de supervisión del personal.				X				X				X	
	La supervisión del aeropuerto prioriza las actividades de mantenimiento preventivo.				X				X				X	
Dimensión 02: Ejecución														
Seguimiento de cumplimiento de gastos	El supervisor realiza un seguimiento de la ejecución de los gastos de mantenimiento.				X				X				X	
Cumplimiento del plazo programado	El aeropuerto ejecuta en el plazo programado la supervisión de los servicios				X				X				X	
	El aeropuerto cumple con la ejecución de las actividades.				X				X				X	
Control de adquisiciones	La supervisión verifica la adquisición e ingreso de materiales, repuestos e insumos.				X				X				X	
Dimensión 03: Control														
Cumplimiento de actividades	La supervisión del aeropuerto realiza un control posterior a las actividades ejecutadas.				X				X				X	
Supervisión de calidad	El aeropuerto controla la calidad de las actividades realizadas				X				X				X	
	El aeropuerto cuenta con un procedimiento de control y calidad				X				X				X	

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Juan Carlos Rivera Quispe	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Administración estratégica, Ingeniería mecánica	
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable " Calidad de servicio"
Autor (a):	Juan Samuel Borda Tamayo
Objetivo:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Aeropuerto Internacional del Cusco
Dimensiones:	Infraestructura, confiabilidad y seguridad aeroportuaria
Confiabilidad:	
Escala:	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles o rango:	
Cantidad de ítems:	12
Tiempo de aplicación:	30 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que mide el Proceso de supervisión elaborado por Juan Samuel Borda Tamayo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

- 4: Alto nivel**
- 3: Moderado nivel**
- 2: Bajo Nivel**
- 1: No cumple con el criterio**

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de servicio

Definición conceptual: La calidad de servicio es la forma individual como un usuario mide o distingue sus expectativas en relación al servicio recibido. Es decir, cualquier tipo de actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, de forma intangible, pero podría estar relacionada o no con un producto físico. (Kotler, 1996)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: Infraestructura														
Instalaciones y terminal de pasajeros	El aeropuerto mantiene sus instalaciones limpias para los pasajeros, usuarios y colaboradores.				X				X				X	
	El aeropuerto cuenta con salas de espera, cafeterías, restaurant, salón VIP y otros servicios.				X				X				X	
Comodidad de los pasajeros	El aeropuerto cuenta con una playa de estacionamiento adecuada y segura.				X				X				X	
Disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos	El aeropuerto cuenta con servicio de WiFi, información visual de vuelos, perifoneo o megafonía.				X				X				X	
Dimensión 02: Confiabilidad														
Asignación de responsabilidades	Ante cualquier inconveniente el aeropuerto brinda asistencia a los pasajeros.				X				X				X	
Tiempos de operatividad	El aeropuerto respeta y cumple los tiempos y horarios establecidos en sus normativas				X				X				X	
	El aeropuerto garantiza la operatividad y confiabilidad de todos los sistemas dentro del terminal aéreo.				X				X				X	
Solución de problemas	El aeropuerto soluciona de forma oportuna las necesidades e imprevistos de los pasajeros				X				X				X	
Dimensión 03: Seguridad aeroportuaria														
Alcance de metas y objetivos	El aeropuerto cumple con los estándares de seguridad				X				X				X	

	aeroportuaria establecidos en las Regulaciones Aeronáuticas Peruanas (RAP)																			
Confianza y credibilidad	El aeropuerto informa las restricciones de seguridad establecidas para los pasajeros, usuarios y colaboradores.				X					X										X
	El aeropuerto cuenta con un programa de seguridad aeroportuaria vigente.				X					X										X
Protección ante riesgos	El aeropuerto cumple con todos los procedimientos de seguridad en los puestos de control e inspección de pasajeros.				X					X										X

Nombres y Apellidos	Juan Carlos Rivera Quispe
Firma	 Juan Carlos Rivera Quispe INGENIERO MECÁNICO CIP. 148324

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RIVERA QUISPE, JUAN CARLOS DNI 42247663	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 15/11/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 16/05/2015 Fecha egreso: 25/10/2017	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU
RIVERA QUISPE, JUAN CARLOS DNI 42247663	INGENIERO MECANICO Fecha de diploma: 31/01/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
RIVERA QUISPE, JUAN CARLOS DNI 42247663	BACHILLER EN INGENIERIA MECANICA Fecha de diploma: 16/03/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU



Asesoría Económica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error:

10% ▾

Nivel de confianza:

99% ▾

Tamaño de Poblacion:

120

Calcular

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Poblacion: 120

Tamaño de muestra: 92

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

z= Nivel de confianza deseado

p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)

q= Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la poblacion

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Prueba piloto

Tabla 15

Análisis de la confiabilidad de la variable 1: Proceso de supervisión.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach (α)	Nº de elementos
0,833	12

El valor de alfa de Cronbach es 0,833 confiabilidad buena.

Nº Personas	VARIABLE 1: PROCESO DE SUPERVISIÓN (Alfa de Cronbach α = 0.833)											
	PLANIFICACIÓN				EJECUCIÓN				CONTROL			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	5	4	2	4	2	5	4	1	5	5	4	1
3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	3	1	1
5	4	1	2	1	1	3	2	2	2	3	1	2
6	3	2	3	2	4	5	1	4	2	5	4	1
7	2	1	4	1	3	3	2	2	4	3	2	3
8	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
9	4	1	1	1	3	4	3	3	4	4	4	3
10	1	1	4	1	2	5	3	3	4	5	2	1
11	5	4	4	4	2	5	4	4	5	5	4	3
12	5	2	3	2	5	5	1	4	1	5	2	1
13	4	2	4	2	4	5	1	4	5	5	3	5
14	4	3	3	3	5	2	4	3	5	2	4	3
15	2	2	2	2	5	4	1	4	2	4	4	2
16	1	2	4	2	4	1	1	1	3	1	2	1
17	5	1	1	1	3	3	2	2	4	3	1	2
18	4	1	2	1	3	2	3	2	4	2	1	3
19	5	5	5	5	4	5	2	4	1	5	5	4
20	5	4	1	4	2	5	2	3	4	5	2	1

Su periodo de uso temporal para IBM SPSS Statistics caducará en 4601 días.

```
RELIABILITY  
  /VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12  
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
  /MODEL=ALPHA  
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	12

Tabla 16*Análisis de la confiabilidad de la variable 2: Calidad de servicio.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach (α)	N° de elementos
0,842	12

El valor de alfa de Cronbach es 0,842 confiabilidad buena.

N° Personas	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO (Alfa de Cronbach $\alpha= 0.842$)											
	INFRAESTRUCTURA				CONFIABILIDAD				SEG. AEROPUERTARIA			
	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3
2	3	5	3	4	5	2	3	3	3	4	5	4
3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	3	1	3	3	4	2	3	3	3	2	1	3
5	4	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	4
6	4	2	3	5	3	1	3	3	3	1	2	4
7	4	4	2	3	4	2	2	5	5	2	4	3
8	5	3	5	4	5	1	5	4	4	2	3	4
9	3	4	2	4	4	1	2	5	5	2	4	4
10	3	4	2	4	4	1	2	4	4	2	4	3
11	5	5	4	3	5	2	4	4	4	4	5	5
12	3	3	5	3	4	2	5	4	4	2	3	4
13	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
14	5	3	5	4	5	1	5	4	4	2	3	4
15	4	4	2	5	4	1	2	4	4	2	4	4
16	4	4	3	5	3	2	3	5	5	2	4	4
17	5	5	4	4	2	4	4	4	4	1	5	4
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3
19	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4
20	4	4	4	4	2	2	4	4	4	1	4	2

```

NEW FILE.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
  /VARIABLES=p13 p14 p15 p16 p17 p18 p19 p20 p21 p22 p23 p24
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.

```

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	12

Prueba de normalidad

Tabla 17

Prueba de normalidad

Kolmogórov - Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Proceso de supervisión	,096	92	,035
Calidad de servicio	,099	92	,027

Descriptivos

		Estadístico	Dev. Error	
Proceso de supervisión	Media	42,23	,760	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	40,72	
		Límite superior	43,74	
	Media recortada al 5%	42,48		
	Mediana	42,50		
	Varianza	53,145		
	Desv. Desviación	7,290		
	Mínimo	24		
	Máximo	57		
	Rango	33		
	Rango intercuartil	10		
	Asimetría	-,526	,251	
	Curtosis	,099	,498	
Calidad de servicio	Media	44,45	,519	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	43,41	
		Límite superior	45,48	
	Media recortada al 5%	44,75		
	Mediana	45,00		
	Varianza	24,799		
	Desv. Desviación	4,980		
	Mínimo	28		
	Máximo	55		
	Rango	27		
	Rango intercuartil	6		
	Asimetría	-,913	,251	
	Curtosis	1,576	,498	

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Proceso de supervisión	,096	92	,035	,970	92	,033
Calidad de servicio	,099	92	,027	,946	92	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 18*Valoración de la fiabilidad*

Intervalo del Alfa de Cronbach (α)	Valoración de la fiabilidad
Mayor a 0,9	Excelente
0,8 a 0,9	Bueno
0,7 a 0,8	Aceptable
0,6 a 0,7	Cuestionable
0,5 a 0,6	Pobre
Menor a 0,5	Inaceptable

Base de datos

VARIABLE 1: PROCESO DE SUPERVISIÓN												VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO																				
PLANIFICACIÓN				EJECUCIÓN				CONTROL				Nº	INFRAESTRUCTURA				CONFIABILIDAD				SEG. AEROPUERTARIA				V1	D1	D2	D3	V2	D1	D2	D3
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24								
4	1	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	2	2	1	2	4	4	37	10	13	14	30	11	8	11	
5	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	3	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	49	15	17	17	48	15	18	15	
4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	3	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	55	18	19	18	45	14	16	15
3	2	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	42	14	14	14	49	16	17	16
2	3	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	41	13	14	14	47	15	16	16
3	4	4	4	3	3	5	5	4	5	3	2	6	4	3	4	3	4	5	2	2	2	2	4	4	45	15	16	14	39	14	13	12
2	5	3	5	3	3	2	3	4	4	4	3	7	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	41	15	11	15	50	18	14	18
4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	8	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	42	16	12	14	49	15	18	16
5	1	5	4	4	5	3	4	4	4	3	5	9	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	47	15	16	16	55	16	20	19
5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	10	3	3	4	5	3	5	4	3	3	5	3	4	49	16	17	16	45	15	15	15
5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	11	4	3	4	5	4	4	1	5	5	5	4	4	50	16	17	17	48	16	14	18
5	2	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	12	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	2	4	50	15	17	18	48	17	16	15
5	2	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	13	4	4	5	2	4	5	3	5	5	5	2	3	49	14	17	18	47	15	17	15
4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	14	3	5	5	1	4	4	4	4	4	5	1	4	48	14	18	16	44	14	16	14
2	2	2	3	5	4	4	5	3	4	2	5	15	4	5	5	2	3	4	5	4	4	1	2	5	41	9	18	14	44	16	16	12
1	2	4	2	2	5	5	5	4	4	2	5	16	5	4	3	1	4	3	4	4	4	1	1	4	41	9	17	15	38	13	15	10
5	5	3	1	3	5	5	5	5	3	3	5	17	4	4	4	1	5	4	3	5	5	2	1	3	48	14	18	16	41	13	17	11
4	4	4	2	3	3	5	3	3	3	4	3	18	3	5	5	1	5	4	2	4	4	4	1	4	41	14	14	13	42	14	15	13
5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	19	2	4	4	2	4	4	2	4	4	3	5	5	54	20	17	17	43	12	14	17
5	4	1	4	2	5	3	5	4	5	2	5	20	3	4	1	2	4	5	4	5	5	3	4	4	45	14	15	16	44	10	18	16
5	1	3	1	3	2	3	4	5	5	3	3	21	4	3	4	5	3	3	4	4	4	2	3	4	38	10	12	16	43	16	14	13
4	4	3	4	3	4	5	1	4	4	4	4	22	4	4	1	1	2	5	4	4	4	4	4	4	44	15	13	16	41	10	15	16
4	4	3	5	3	3	5	4	4	5	5	5	23	4	3	2	1	3	5	3	2	4	5	5	5	50	16	15	19	42	10	13	19
3	2	1	2	3	4	5	1	4	3	1	3	24	4	3	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	32	8	13	11	42	13	14	15
4	1	2	1	3	3	5	2	4	4	1	4	25	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34	8	13	13	45	15	15	15

3	2	3	2	5	4	5	4	4	4	4	4	5	26	4	2	4	3	4	5	5	3	3	4	3	5	45	10	18	17	45	13	17	15
4	1	5	1	5	3	3	2	3	4	5	5	27	4	2	5	3	4	4	2	2	4	5	3	4	4	41	11	13	17	42	14	12	16
4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	5	28	4	5	1	2	3	4	5	4	4	3	2	4	4	45	13	16	16	41	12	16	13
4	1	2	1	3	5	5	3	3	4	4	5	29	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	40	8	16	16	48	16	16	16
2	5	4	2	2	4	4	3	4	4	3	5	30	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4	42	13	13	16	51	19	16	16
5	4	3	2	2	3	3	4	5	3	4	5	31	5	5	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	43	14	12	17	48	16	16	16
5	2	3	2	4	5	4	4	1	4	2	3	32	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	39	12	17	10	42	14	15	13
3	4	4	4	4	3	1	4	3	5	3	3	33	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	41	15	12	14	49	14	18	17
4	3	3	4	4	3	4	3	5	2	3	3	34	3	3	4	5	5	4	3	3	4	3	5	5	4	41	14	14	13	47	15	15	17
4	2	1	3	4	3	1	4	2	4	4	4	35	4	4	1	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	36	10	12	14	39	12	13	14
1	4	4	3	4	2	3	1	4	1	5	4	36	3	2	4	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	36	12	10	14	43	14	15	14
5	1	1	1	3	2	4	2	4	3	2	4	37	4	2	2	3	5	4	4	4	1	2	4	4	4	32	8	11	13	39	11	17	11
2	1	3	2	2	2	3	2	5	4	3	3	38	3	2	3	4	4	5	4	4	2	4	3	5	4	32	8	9	15	43	12	17	14
5	5	5	2	3	4	4	4	1	3	4	2	39	4	5	4	5	4	4	2	2	2	3	4	4	4	42	17	15	10	43	18	12	13
5	4	1	4	2	4	2	3	4	5	2	2	40	5	2	4	4	1	2	5	5	2	4	4	4	4	38	14	11	13	42	15	13	14
2	2	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	41	5	2	4	4	1	2	4	4	2	4	3	4	4	24	7	8	9	39	15	11	13
5	4	1	4	2	5	5	4	5	4	2	1	42	4	4	3	5	2	4	4	4	4	5	5	5	4	42	14	16	12	49	16	14	19
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	43	5	5	3	4	2	5	4	4	2	3	4	4	4	51	16	18	17	45	17	15	13
3	2	1	2	2	3	3	1	2	2	1	3	44	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	25	8	9	8	52	17	19	16
3	2	2	1	1	2	3	1	4	1	2	4	45	4	4	4	3	5	3	2	3	5	5	2	5	4	26	8	7	11	45	15	13	17
5	1	4	2	4	2	5	4	3	2	3	5	46	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	40	12	15	13	46	19	14	13
3	2	2	1	3	4	3	2	2	1	4	3	47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	30	8	12	10	45	16	15	14
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	48	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	43	14	15	14	50	17	17	16
4	3	3	1	3	4	4	4	4	1	1	4	49	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	1	4	4	36	11	15	10	41	16	12	13
5	3	3	1	2	4	5	2	1	1	4	5	50	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	36	12	13	11	49	16	17	16
5	4	4	4	2	5	5	4	5	4	4	3	51	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	49	17	16	16	46	16	16	14
5	1	4	2	5	1	5	2	5	2	3	4	52	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	12	13	14	47	16	15	16
5	1	4	2	4	5	5	3	4	2	4	4	53	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	5	4	43	12	17	14	47	16	16	15
2	4	3	3	5	5	2	4	4	3	3	5	54	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	43	12	16	15	49	16	18	15

4	1	4	2	5	2	4	4	2	2	2	2	5	55	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	37	11	15	11	46	15	16	15
1	1	1	2	4	3	1	2	1	2	4	5	56	5	2	4	5	4	1	5	3	4	5	3	4	27	5	10	12	45	16	13	16	
3	2	2	1	3	4	3	1	5	1	1	5	57	5	2	3	4	2	4	5	4	4	4	4	5	31	8	11	12	46	14	15	17	
2	3	2	1	3	4	2	1	4	1	2	3	58	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	28	8	10	10	31	11	9	11	
5	2	4	5	4	1	5	5	5	5	5	4	59	3	5	3	4	5	2	3	3	3	4	5	4	50	16	15	19	44	15	13	16	
5	2	3	4	2	4	5	2	5	4	1	1	60	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	38	14	13	11	50	16	17	17	
1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	61	3	1	3	3	4	2	3	3	3	2	1	3	24	7	8	9	31	10	12	9	
4	1	5	5	4	1	2	4	4	2	5	5	62	4	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	4	42	15	11	16	28	11	8	9	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	63	4	2	3	5	3	1	3	3	3	1	2	4	50	16	17	17	34	14	10	10	
2	5	4	2	5	3	2	2	2	1	2	3	64	4	4	2	3	4	2	2	5	5	2	4	3	33	13	12	8	40	13	13	14	
1	5	5	3	5	4	4	3	4	2	4	3	65	5	3	5	4	5	1	5	4	4	2	3	4	43	14	16	13	45	17	15	13	
2	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	5	66	3	4	2	4	4	1	2	5	5	2	4	4	50	16	18	16	40	13	12	15	
1	5	3	5	5	2	5	4	5	4	2	3	67	3	4	2	4	4	1	2	4	4	2	4	3	44	14	16	14	37	13	11	13	
4	5	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	68	5	5	4	3	5	2	4	4	4	4	5	5	47	16	16	15	50	17	15	18	
1	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	69	3	3	5	3	4	2	5	4	4	2	3	4	40	11	16	13	42	14	15	13	
1	4	4	2	4	1	4	4	4	4	1	5	70	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	38	11	13	14	53	17	19	17	
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	71	5	3	5	4	5	1	5	4	4	2	3	4	45	15	12	18	45	17	15	13	
2	4	4	4	3	1	3	3	4	3	5	5	72	4	4	2	5	4	1	2	4	4	2	4	4	41	14	10	17	40	15	11	14	
2	4	5	4	3	2	4	5	4	4	4	5	73	4	4	3	5	3	2	3	5	5	2	4	4	46	15	14	17	44	16	13	15	
3	4	5	2	3	3	5	5	5	3	4	2	74	5	5	4	4	2	4	4	4	4	1	5	4	44	14	16	14	46	18	14	14	
2	4	5	4	3	4	5	5	5	2	2	4	75	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	45	15	17	13	44	16	15	13	
2	1	5	1	3	5	4	5	5	4	1	1	76	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	37	9	17	11	52	19	16	17	
1	2	5	3	4	2	3	5	5	1	5	3	77	4	4	4	4	2	2	4	4	4	1	4	2	39	11	14	14	39	16	12	11	
1	2	4	4	4	4	3	5	5	2	4	2	78	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	40	11	16	13	49	16	17	16	
5	4	1	5	5	4	4	3	5	5	5	5	79	4	4	4	3	4	5	4	3	5	3	5	3	51	15	16	20	47	15	16	16	
4	3	4	5	5	4	2	2	4	1	5	5	80	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	44	16	13	15	48	16	15	17	
5	5	5	3	5	3	4	5	3	4	5	4	81	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	51	18	17	16	51	17	17	17	
5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	82	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	54	18	18	18	48	15	17	16	
5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	83	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	4	54	18	20	16	45	17	15	13	

5	4	5	3	5	3	3	4	3	5	4	3	84	3	3	5	4	3	3	4	4	3	2	3	5	47	17	15	15	42	15	14	13
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	85	5	4	4	3	4	2	3	5	3	2	3	5	53	19	17	17	43	16	14	13
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86	4	4	5	2	4	4	3	4	4	4	3	4	57	17	20	20	45	15	15	15
4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	87	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	50	15	18	17	47	16	16	15
4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	88	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	44	15	13	16	52	19	17	16
4	5	3	4	3	4	4	3	5	3	5	4	89	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	2	47	16	14	17	41	16	12	13
3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	90	3	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	2	45	13	16	16	43	15	16	12
3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	91	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	48	14	18	16	48	16	18	14
5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	3	2	92	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	48	18	17	13	47	16	16	15



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORAN REQUENA HUGO SAMUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Influencia del proceso de supervisión en la calidad de servicio del personal de un aeropuerto internacional del Cusco, 2023", cuyo autor es BORDA TAMAYO JUAN SAMUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORAN REQUENA HUGO SAMUEL DNI: 20097173 ORCID: 0000-0002-7077-0911	Firmado electrónicamente por: HMORANR el 04-08- 2023 09:15:52

Código documento Trilce: TRI - 0611249