



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de procesos y desempeño laboral de las operaciones terrestres en un aeropuerto,
Callao, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Quezada Flores, Luis Eduardo (ORCID: 0000-0001-7899-236X)

ASESOR:

Mgtr. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo de investigación a mi esposa y a mis hijos que me brindaron todo su apoyo para que este logro pueda llegar a lo esperado, fueron muchos los momentos en familia que se reemplazaron por momentos de estudio; sin embargo, siempre tuve comprensión y aliento para continuar.

Agradecimiento

Primeramente, quiero dar gracias a Dios por darme salud, sabiduría y permitir que pueda mejorar mis conocimientos; luego quiero agradecer a todos aquellos buenos docentes de esta prestigiosa universidad, por toda la enseñanza y lo mejor que me brindaron de sí mismos, para lograr un crecimiento profesional.

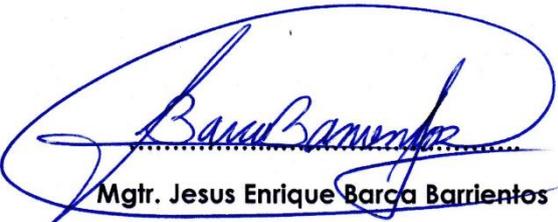
El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don(ña) Luis Eduardo Quezada Flores cuyo título es:

"Gestión de procesos y desempeño laboral de las operaciones terrestres en un aeropuerto, Callao, 2018."

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) Catno (letras).

Los Olivos, 21 de julio de 2019


.....
Mgr. Jan Kei Samir Molina Guillén
PRESIDENTE


.....
Mgr. Jesus Enrique Barca Barrientos
SECRETARIO


.....
Mgr. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

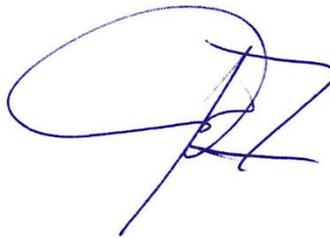
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Luis Eduardo Quezada Flores con DNI N° 40411584, en la senda de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que los documentos que se adjuntan son fidedignos.

Asimismo, indico bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente TRABAJO DE INVESTIGACIÓN son auténticos y veraces. En el caso que hubiera falta, omisión o falsedad asumo los correspondientes procesos investigativos y sanciones de acuerdo con las normas internas de la Universidad.

En concordancia, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, con las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de julio del 2019.



Quezada Flores, Luis Eduardo
D.N.I. 40411584

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta de aprobación de Tesis	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	13
2.1 Tipo y diseño de investigación	13
2.2 Operacionalización de variables	13
2.3. Población, muestra y muestreo	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	16
2.5 Procedimiento	17
2.6. Métodos de análisis de datos	18
2.7. Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27
ANEXOS	31

RESUMEN

El presente estudio titulado Gestión de procesos y desempeño laboral de las operaciones terrestres en un aeropuerto, Callao, 2018, tiene como objetivo principal el determinar la relación entre la gestión de procesos y desempeño laboral de las operaciones terrestres en un aeropuerto. Se tomó en cuenta las teorías de Maldonado (2018) con la variable gestión de procesos y sus dimensiones sistema de gestión integral, ruta de la calidad y mejoramiento de procesos; asimismo las teorías de Evans (2015) con la variable desempeño laboral y sus dimensiones compromiso de la fuerza laboral, diseño de sistemas laborales y evaluación del desempeño.

Este trabajo de investigación presenta un enfoque de método cuantitativo y obedece a un diseño no experimental de corte transversal; el tipo de trabajo corresponde a una investigación básica, descriptiva y correlacional. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario que cumplió con los requisitos de validez y de confiabilidad; la población para el presente estudio estadístico es de 100 trabajadores y la muestra de 80. El método que se utilizó fue el hipotético deductivo, y para el análisis de datos se usó la herramienta Alfa de Cronbach

La gestión de procesos influye de manera positiva en el desempeño de las operaciones terrestres en un aeropuerto, y la participación de los colaboradores con sugerencias de mejoras, integra al valor humano a la mejora continua; como resultado de esta investigación, podemos concluir que las listas de las causas que tienen la mayor influencia en los problemas casi nunca se elaboran, ni tampoco listas de situaciones que deberían mejorar en las actividades del área de trabajo.

En algunas franjas horarias las operaciones aéreas se presentan muy fluidas; por ello se recomienda evaluar la logística terrestre de manera que la atención a las operaciones terrestres en la plataforma no se vea afectada por falta de equipos en tierra en horarios de mayor afluencia de llegada o salida de aeronaves.

Palabras clave: Gestión de procesos, desempeño laboral y colaborador.

ABSTRACT

The present titled study Process management and labor performance of the terrestrial operations in an airport, Callao, 2018, takes as a main target determining the relation between the process management and labor performance of the terrestrial operations in an airport. The theories of Maldonado (2018) were taken into consideration with the variable management of processes and its dimension's system of integral management, route of the quality and process improvement; also, the theories of Evans (2015) with variable labor performance and its dimension's commitment of the labor force, design of labor systems and evaluation of the performance.

This research work presents an approach of quantitative method and obeys not experimental cross section design; the type of work corresponds to a fundamental, descriptive research and correlational. The skill that was used was the survey and like investigation instrument the questionnaire that expired with the requisites of validity and of reliability; the population for the present statistical study belongs to 100 workers and the sample is 80. The method that was used was the hypothetical deductive one, and for the data analysis there was used the tool alpha of Cronbach.

Process management has a positive influence on the performance of ground operations at an airport, and the participation of employees with suggestions for improvements, integrates human value into continuous improvement; As a result of this research, we can conclude that lists of the causes that have the greatest influence on the problems are almost never drawn up, nor lists of situations that should improve in the activities of the work area.

In some slots air operations are very fluid; Therefore, it is recommended to evaluate the land logistics so that the attention to ground operations on the platform is not affected by the lack of equipment on land during times of greater influx of arrival or departure of aircraft.

Keywords: Process management, work performance and collaborator.

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Víctor Demetrio Dávila Arenaza, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo campus Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada: "GESTIÓN DE PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS OPERACIONES TERRESTRES EN UN AEROPUERTO, CALLAO, 2018", del estudiante QUEZADA FLORES LUIS EDUARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 04 de Setiembre de 2019



[Handwritten Signature]
Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza
D.N.I. 084 67692
Docente – Asesor

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE TESIS

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

QUEZADA FLORES LUIS EDUARDO

INFORME TÍTULADO:

GESTIÓN DE PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS
OPERACIONES TERRESTRES EN UN AEROPUERTO, CALLAO, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 21/07/2019

NOTA O MENCIÓN: DOCE (14)

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

Quezada Flores Luis Eduardo

D.N.I. : 40411584 N° Celular: 985151692 N° Telf. Fijo:

Domicilio : Calle las Cerezas Nro. 220 Urb. Valdiviezo - San Martín de Porres

E-mail : ledquezada@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN / TESIS

Facultad : Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela : Escuela Profesional de Administración

Modalidad:

<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/> Pre Grado
Grado de Bachiller en :	<input checked="" type="checkbox"/> Tesis
	Título Profesional de: Licenciado en Administración
<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado	<input type="checkbox"/> Post Grado
Grado :	
Mención :	

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Quezada Flores, Luis Eduardo

Título de la tesis:

**Gestión de procesos y desempeño laboral de las operaciones terrestres en un aeropuerto,
Callao, 2018**

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento;

AUTORIZO a publicar en texto completo. | NO AUTORIZO a publicar en texto completo.

Firma del autor:

Fecha: 21 de julio de 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de procesos y desempeño laboral de las operaciones terrestres en un aeropuerto,
Callao, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Obcedo Flores, Luis Eduardo (ORCID:0000-0001-7899-216X)

ASESOR:

Mujica Mariani Guzmán, Luzmila Gabriela (ORCID:0000-0000-2041-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ
2019



Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estandar

Ver fuentes en inglés (Esta)

Conciencias

1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	12 %
2	repositorio ucv.edu.pe Fuente de internet	5 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	2 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
6	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
8	www.hp.com.pe Fuente de internet	<1 %
9	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
10	www.thesf.com Fuente de internet	<1 %
11	es.acibf.com Fuente de internet	<1 %