



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La gestión operativa y la supervisión laboral en las operaciones aeroportuarias.

Callao – 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Sabana Aldana, Julio César (ORCID: 0000-0002-1583-2403)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Quiero dedicarles el presente trabajo de investigación a mis queridos padres Ángel Julio y Amalia, mi hijo César Guiliano, hermanos, entre otras personas por ser parte importante de mi vida, y por ser parte del cumplimiento de este logro en mi desarrollo profesional.

Agradecimiento

Principalmente a mi Padre Celestial y a su la Madre Santísima, por iluminarme en la elaboración del presente trabajo de investigación y brindar un agradecimiento a mis asesores por este trabajo y asesoría constante que es fruto de dedicación y mucho esfuerzo.

Página del jurado



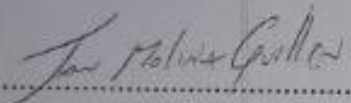
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : 707-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

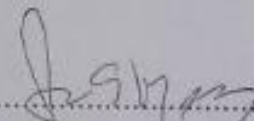
El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don(ña) Sabana Aldana Julio Cesar cuyo título es: "La Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, 2018-2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) buena (letras).

Los Olivos, 21 de julio de 2019


.....
Mgtr. Jan Kei Samir Molina Guillén
PRESIDENTE


.....
Mgtr. Jesus Enrique Barca Barrientos
SECRETARIO


.....
Mgtr. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi
VOCAL

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

Declaratoria de Autenticidad

Yo Julio César Sabana Aldana con DNI 07919148, con la finalidad de cumplir con las disposiciones en vigencia y actuales, reglamentadas en Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Por lo tanto, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan son veraces y legítimos.

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

Lima, 21 de julio del 2019



Julio César Sabana Aldana

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. Introducción	1
II. Método	20
2.1. Tipo y Diseño la investigación.....	21
2.2. Operacionalización de la variable	31
2.3. Población, muestra y muestreo.....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5. Procedimiento	26
2.6. Método de Análisis de datos	35
2.7. Aspectos éticos.....	27
III. Resultados	28
IV. Discusión	40
IV. Conclusiones	43
V. Recomendaciones	44
Referencias Bibliográficas	45
ANEXOS	48

Resumen

El estudio que se presenta y se titula, Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callao – 2018, su objetivo es de determinar la relación entre la Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callao – 2018. Se tomó en cuenta las teorías de Arnolleteo (2015) con la variable Gestión Operativa y sus dimensiones Análisis de los servicios, Análisis de los procesos y diseñar y dirigir; Asimismo, Robbins (2015), con sus variables Comunicación efectiva, Organizar y Procesos de controles.

La metodología que se utilizó en la presente investigación es hipotético deductivo el cual tiene el enfoque cuantitativo; el tipo de trabajo corresponde a una investigación básica, descriptiva y correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta, y como instrumento de investigación se usó un cuestionario que cumplió con los requisitos de validez y confiabilidad; la población es 120 y su muestra 92 trabajadores. Este trabajo obedece a un diseño no experimental y de corte transversal. La habilidad utilizada fue la encuesta, y como instrumento de investigación utilizó un cuestionario que cumplía con los requisitos de validez y confiabilidad; La población es de 120 y su muestra 92 trabajadores. Este trabajo no obedece a diseño experimental y de corte transversal.

Palabras clave: supervisión, plataforma, control, bajo costo

Abstract

The objective of this study, Operational Management and Labor Supervision in Airport Operations, Callao - 2018, is to determine the relationship between Operational Management and Labor Supervision in Airport Operations, Callao - 2018. The theories of Arnolletto (2015) with the variable Operational Management and its dimensions Analysis of services, Analysis of processes and design and direct; Likewise, Robbins (2015), with its variables Effective communication, Organize and Control processes.

The methodology used in the present investigation is hypothetical deductive, which has a quantitative approach; the type of work corresponds to a basic, descriptive and correlational investigation. The technique used was the survey, and as a research instrument a questionnaire was used that fulfilled the requirements of validity and reliability; the population is 120 and its sample 92 workers. This work obeys a non-experimental and cross-sectional design. The used skill was the survey, and as research instrument used to questionnaire that expired with the requirements of validity and reliability; the population is a 120 and its sample 92 workers. This work obeys not experimental design and of cross section.

Keywords: supervision, platform, control, low cost

I. Introducción

Para nuestra investigación se asume el nivel de entendimiento y aporte brindados por el autor Arnoletto (2014), donde menciona; “La actividad principal sobre la gestión operativa, es desplegar los recursos y capacidad para lograr los diversos resultados concretados. El cual requiere de objetivos realizables (alineado con los requisitos y en énfasis en la sociedad), es la suficiencia de alcanzar los diferentes tipos de resultados y poder obtener e implantar sistemas, procesos sobre las personas de manera moderada con lo que se busca obtener”. (p. 56)

A nivel internacional, la industria de aeronáutica civil mundial en el primer semestre del 2017, alcanzó el mayor índice de crecimiento de los últimos años (7.9%), teniendo un factor de ocupación el máximo histórico sin precedentes se estableció en 80.7% de acuerdo a la información de la IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo). En el 2018 la industria aérea alcanzó un mayor crecimiento en relación al año anterior (6.1%) manteniendo un crecimiento de ocupación en máximo que se estableció en 81,9%. Las operaciones aéreas aumentaron el 2018, llegando a los 4,300 millones de pasajeros, según la información dada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

Estos datos contrastan con las variables de gestión operativa que se realizan con la frecuencia a nivel internacional el cual se busca medir el grado de relación con la supervisión laboral. Según Clark y Smith (2014) Los vuelos Low Cost, tuvieron un ascenso constante que el promedio mundial y su participación en el mercado de la aviación sigue aumentando, no solo en las economías avanzadas sino también en la emergentes, teniendo un desarrollo de atención a los pasajeros de 1,300 millones, con un porcentaje del 31% a nivel mundial.

De acuerdo a lo informado por el diario español *La Vanguardia*, según Cepal (2017) un ejemplo es el que se puede reflejado en el Aeropuerto de Barajas (Madrid), que si bien es cierto cuenta con una posición ganada como punto HUB dentro de Europa, muchas veces no logra cubrir la demanda que requieren las aerolíneas para poder establecer rutas a América Latina, sobre todo que la tendencia actual es el aumento de las aerolíneas Low Cost. Este tipo de aerolíneas busca situarse en donde pueda obtener mayor rentabilidad, siendo esto aprovechado por los altos mandos del aeropuerto El Prat Josep Tarradellas (Barcelona), mismo que se está posicionando como un importante punto de referencia de las rutas latinoamericanas, contribuyendo a la descentralización de operaciones aeronáuticas en esa región.

En la región, se registró un crecimiento lento con referencia al año 2017, teniendo una excepción de mejora en América del Norte, gracias a que la economía de los Estados

Unidos es más fuerte y la expansión internacional de las compañías canadienses. La región tuvo una participación del 12% de los PKT (kilometro por pasajero transportado) internacionales mundiales y registra un puntaje de 4.9% en 2017 y 5.2% en 2018.

En el plano local, desde el 2001 las operaciones aeronáuticas en Lima - Callao, se inicia la concesión del aeropuerto Jorge Chávez. Se está incrementado en forma constante las operaciones de aterrizaje y despegue, de los vuelos Nacionales e Internacionales, de los vuelos regulares (con itinerario), vuelos no regulares (sin itinerarios: vuelos aviación general y cargueros), y toda la industria que lo componen: las empresas de servicios terrestres especializados, que cuando las aeronaves están en tierra son el soporte para sus operaciones, mismas que se ven afectadas por la falta de espacio físico, gestión de recursos y supervisión de la plataforma del aeropuerto de Lima – Callao, teniendo la necesidad de realizar una buena Gestión Operativa y una efectiva Supervisión del personal que ahí operan.

Según el diario gestión (2018) MTC: “Cifra de pasajeros que transiten por aeropuertos de Perú llegará a 24 millones en 2018”. El número de pasajeros que transitarán por Perú representa un aumento del 5,73%, en comparación al año 2017. El Diario Gestión (19 de diciembre del 2018), menciona: “CAN: Perú es el miembro con mayor crecimiento de tráfico aéreo internacional, esta información fue difundida por el Departamento de Estadísticas de la Secretaria General de la Comunidad Andina, según el cual el Perú registró un aumento de flujo de 8.7%, seguido de Colombia con 8.1%, Ecuador con 6.6% y Bolivia con 1.7%”.

Aerolatin News, “en nuestro país se transportaron por vía aérea 37,209,528 de pasajeros, el cual es superando al año anterior al 8.3%, y en el transporte de carga de hubo un crecimiento de 1.4% teniendo un total de 317,872 toneladas, teniendo una disminución del 4% del periodo 2017, información facilitada por el Sr. Iván Besish Gerente General de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (CORPAC S.A.)”

El reporte de la “IATA Americas Focus” señala que entre Lima Airport Partners (LAP) y OSITRAN, se encuentran desarrollando estándares de nivel de servicio para las operaciones actuales. OSITRAN emite una opinión favorable a la Adenda N° 7 del Contrato de Concesión del Aeropuerto, que se tiene con el Ministerio de Transporte y LAP, el cual permite condiciones más viables para iniciar la ampliación del aeropuerto, en el que se ve involucrado la ampliación de la plataforma, calles de rodajes y la segunda pista (proyecto conocido como la fase III), y estaría previsto culminar para el año 2024.

Asimismo, ahora por las necesidades propias de las operaciones aeronáuticas se ve afectado su desarrollo operativo, teniendo una singularidad muy importante de esta industria,

es que, la entrega de los servicios se desarrolle de forma segura y ordenada, teniendo un permanente control en la plataforma de las operaciones de las aeronaves. Luego, la observación más urgente que se tiene de esa interacción es la Gestión de las operaciones de apoyo terrestre y la Supervisión. Aunque este incremento es satisfactorio para la industria, lo más probable es que las compañías aéreas necesiten mayor rapidez en la atención de sus aeronaves, por lo tanto, el control de personal en plataforma juega un papel fundamental. En el terminal aéreo se tiene operando 02 compañías aéreas Low Cost; Viva Air y SKY Airlines.

Crítica: Se considera que las deficiencias en la falta de infraestructura a futuro afectará las operaciones aéreas en tierra, por el nivel de requerimiento de las operaciones, y el aumento constante del tráfico aéreo, como de boletos del mismo, amenaza el cumplimiento de itinerario de las operaciones de llegada y salida de las aeronaves, así como la falta de una mejor gestión operativa, teniendo como enfoque a los análisis de servicios que se ofrece, planificando y cumpliendo las especificaciones operacionales. Es importante tener en cuenta los procesos técnicos, teniendo relación con el marco legal, y las relaciones entre las empresas que permiten entrelazar las operaciones, se tiene que buscar procedimientos viables y de mayor seguridad, para dar una pronta atención a los clientes, que son las compañías aéreas y nuestros consumidores que son los pasajeros, permitiendo cumplir con sus itinerarios a tiempo.

Para el cumplimiento de las operaciones aeronáuticas y mantener un estándar de cumplimiento se tiene que tener una supervisión permanente, una buena comunicación, mantener una buena organización, tener en cuenta la especialización de cada colaborador donde los supervisores deben tener un grupo adecuado para una efectivo control, midiendo el desempeño, teniendo como comparación los resultados requeridos de las actividades y considerando como medidas de control estrategias preventivas o correctivas.

Los puntos de quiebre que no sean solucionadas en un corto plazo tendrá un impacto negativo en la eficiencia del aeropuerto, dado que, la visión es mantener los estándares de calidad a nivel que se podrán lograr mediante la identificación de los indicadores, necesario a mejorar según el presente estudio de investigación, con relación a sus variables descritos como son la gestión operativa y la supervisión laboral.

Arnoletto (2014) dentro de la toma de decisión intraorganizacional donde se busca enfocarse y tratar de instaurar un procedimiento interno, formal o de manera informal, hacia la toma de decisiones y que son un tipo de ejemplo en ellos se coloca un tipo de planeamiento estratégico, además se puede usar como parte del proceso la construcción de todo el presupuesto que al final se podrá analizar si el proyecto es

factible, dando así recursos de manera equitativa el cual busca a su vez mejoras y cambio durante la gestión de operaciones.

Es en cuando la investigación presenta trabajos previos que son comparativos para el estudio donde según (Zelada M. , 2015) El objetivo de este trabajo de investigación es dar a conocer la relación que existe entre el gestión de operación y el nivel de desempeño laboral del personal dentro del área administrativa de la O.C.E.P. de la U.N.-P. que es coherente con las diferentes preguntas de carácter específica que es planteado como parte del objetivo principal y sus objetivos específicas que el autor por su necesidad lo plantea para lograr resultados óptimos además se busca dar respuesta a mucha necesidades para la mejora del desempeño dentro de las operaciones que realiza la organización pues su finalidad es brindar un aporte a la empresa para incrementar la fluidez de la organización. Es por ello que la investigación nos muestra diferentes hábitos y comportamiento de los integrantes que son parte de la empresa y de los cuales se busca un éxito específico en cuanto a su labor. El trabajo es cuantitativo no experimental. Esta tesis, tiene relación con mi dimensión de comunicación efectiva, teniendo como por resultado también con mi indicador en el cumplimiento de las tareas.

Así mismo para Davila (2014) Este trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la correlación que existe entre la Supervisión y la Gestión contable dentro de las unidades operativas de la empresa Segeming SAC, año 2014. Esta investigación se realizó con el diseño correlacional teniendo un enfoque cuantitativo, donde la muestra estuvo compuesta por 16 empleados de la unidad de operaciones de la empresa Segeming SAC año 2014. La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo constituida de 16 colaboradores de la unidad de operaciones de la empresa Segeming SAC, para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y alfa de Cronbach; se utilizó como instrumento el cuestionario graduados en la escala de Likert de las variables de estudio. Se demuestra como resultado que la supervisión tiene una correlación positiva y con alta gestión contable ente las unidades de Segeming SAC año 2014, teniendo como conclusión, que con la hipótesis que existe relación entre la supervisión y la gestión contable en las unidades de la organización Segeming SAC, año 2014. El trabajo de Dávila muestra la supervisión como una base básica, para poder relacionar y demostrar positivamente la relación que hay en una gestión contable, el cual tiene una relación con mi variable la supervisión laboral.

Por lo Tanto, podemos evidenciar que dicho resultado guarda coherencia con la investigación de Cruz (2016) De manera muy general la investigación tiene como finalidad o parte de sus objetivos es analizar y comparar el comportamiento organizacional frente a la satisfacción laboral de los colaboradores en la municipalidad de la provincia Sánchez Carrión. Con los resultados obtenidos se pudo observar que se relacionan las variables de forma directa y a la vez proporcionalmente ya que se obtuvo una correlación del 0,907 y su valor de significancia menor al 0,05. Concluyendo que si existe relación directa entre el logro de metas por medio y aporte del compromiso organizacional dentro de la gestión de salud en beneficio de nuestro país.

Pacsi (2015) El trabajo de investigación tiene como objetivo determinar que el control interno influye en la gestión operativa de la empresa metalmecánica del distrito San Martín de Porres periodo 2015, utilizando la variable dependiente de gestión operativa y como variable independiente control interno. Las conclusiones que se obtienen aceptan la hipótesis planeada que existe relación del control interno tiene influencia en la gestión operativa de las empresas metalmecánicas del distrito San Martín de Porres, periodo 2015.

Coincidentemente Perez (2016) en su investigación, tiene como objetivo es conocer los efectos de la Influencia de la “Plataforma Virtual en el Desempeño Académico en Alumnos del Diplomado de Gestión Operativa para Alféreces de la Escuela de Posgrado de la Policía Nacional Del Perú, Chorrillos, 2015 Operativa para alféreces, de dos aulas, A y B, haciendo un total de 71 estudiantes, la técnica utilizada para la recolección de datos; se usó el test de conocimientos (pre-test y Post-test), para poder obtener un resultado sobre el desempeño académico de los estudiantes en la asignatura Taller de Tecnología de la Información y la Comunicación (TICs), donde se realiza la aplicación a los estudiantes alféreces del sexto diplomado de la escuela de Posgrado de la Policía Nacional del Perú, Chorrillos, 2015, el cual se pone en práctica la metodología basado en la teoría del procesamiento de la información. Para tener como resultado del desempeño académico de los alumnos del Taller de Tecnología de la Información y la comunicación (TICs), donde aplica a las ocupaciones policiales, se aplicará esta plataforma virtual con la finalidad de mejora el ejercicio académico, evaluando e implementando. Como conclusión, de acuerdo a las estadísticas se demuestra en SPSS, donde la plataforma web www.escueladepogradopnp.org. Tiene como dominio en un alto desarrollo académicamente en los estudiantes del Diplomado de Gestión operativa para alféreces, otorgándoles contraseñas, donde podrán accederá a los archivos digitales, visualizar videos relacionados al tema asimismo tener ingreso a los foros digitales.

Por otra parte Huaman (2017) El objetivo de esta investigación es la relación de la gestión operativa en la lucha que hay contra el contrabando de las unidades operativas de la SUNAT – ADUANAS, estableciendo a través de hipótesis una general y dos específicas. Huamán, elige a las unidades de SUNAT – ADUANAS, ya que estos son los que tienen las funciones de prevenir y combatir el contrabando en todo el Perú a través de un personal debidamente calificado, donde la primera variable redundante directamente con la segunda variable, teniendo como instrumentos plan operativo institucional y el reglamento de organización y funciones. Como conclusión, demuestra que hay correlación es alta entre la gestión operativa contra el flagelo del contrabando de las unidades operativas de la SUNAT – ADUANAS, ya que el contrabando es muy alto y tiene una tendencia en aumento, determina que hay una importancia moderada y favorable a la gestión operativa, en la lucha contra el contrabando en el 2016.

Además Romero (2014) Con este trabajo de investigación se tuvo el objetivo de analizar la calidad académica del superior educativo en las instituciones Estatales del municipio de Machiques de Perija del estado de Zulia, el cual se fundamenta en principios teóricos de Amundarain (2005), Miranda (2002) y Fullan (2008), para fundamentar su variable gestión del Superior Educativo y para la variable Calidad Académica, los autores Oakland (2009), Santana (2005), James (2006) y Covey (2002), donde su metodología se tipificó como descriptivo con apoyo a una investigación cuali-cuantitativa y un diseño no experimental de campo. Después de las técnicas de recolección de datos, permite concluir: que al personal de supervisión tiene como dificultad diagnosticar las necesidades de personal y ofrecer sugerencias o ayuda con un propósito constructivo, asimismo, se constató desacuerdos entre los directivos y supervisores en relación a las habilidades cognitivas y la calidad académica afectando así el esfuerzo creador y la calidad.

Así mismo según Aquino (2016) El objetivo general de la presente investigación fue analizar la situación actual del sistema Metrovía, en el sur de la ciudad de Santiago de Guayaquil, su investigación se acentúa en la parte operativa del servicio masivo para esta parte de Ecuador. Se establecerá el impacto que hay en la gestión operativa de Metrovía de la troncal 1 en sur de la ciudad. Después de procesar las técnicas de cuestionario al 81% de usuarios, se concluye y elabora la propuesta para reportar todos los días el stock de provisiones que optimizará la gestión operativa y por lo tanto la calidad de gestión del Sistema Metrovía y en lo referente a las tareas que realiza el personal de seguridad, los usuarios presentan molestias con referencia al sistema de control de los pasajeros, donde al

subir al bus los pasajeros se aglomeran en el roncal 1. Adicionalmente presentan problemas en los baños y puertas de los buses.

Con base a la misma idea Alcivar (2016) Se planteó el objetivo que es lograr examinar como la administración y la gestión operativa se maneja dentro de la empresa Zamarinos SA de las cuales se busca consolidar mejoras y un mejor proceso de actividades dentro del área además que la administración está ligada a cumplir todo los objetivos ya sean de marketing, finanzas, RRHH, y las que tuviese pero es necesario mejorar la calidad empresarial dando alternativas de mejora en cada una de sus actividades que realiza, cuidando así cada uno de la programación empresarial sin salir de su programación empresarial respetando los periodos pactados, sobre la metodología es correlacional, no experimental, cuantitativa En esta tesis, se observa que se utiliza las palabras claves de Gestión, Prevención, Control, procesos, el cual se enmarca con mi trabajo de investigación, de la Gestión Operativa y la Supervisión Laboral.

Asi mismo según Salazar (2014) El objetivo universal del trabajo de investigación es dar a conocer da manera específica el nivel de relación entre el liderazgo autoritario, liberal y participativo que es parte característica de los supervisores y como ellos lograr cumplir las metas satisfaciendo laboralmente a cada uno de sus participantes dentro de la gestión en cuanto a los diferentes objetivos a corto plazo que se deben realizar cuidando así los procesos las actividades diarias, los asesores que venden las tarjetas o dan préstamo sobre los créditos siempre están en constante presión para cumplir las metas establecidas. La investigación por su metodología es no experimental, cuantitativo correlacional para lograr hacer una medición entre las variables. Se tiene como resultado después de tener una muestra de 300 personas, se determina que no existe relación

Por su parte para Zavarce (2015) Con esta investigación se tuvo como objetivo: que se consigue por medio del desarrollo sobre las especificaciones del control operativo para la distribución de los diversos productos de la gama tecnológica de información además de estar orientado en las practicas muy definidas respecto a la calificación de cómo se gestiona la operatividad de la empresa es así que es necesario mejorar el control total de la organización y transmisión de servicios, se pretende es crear un modelo funcional sobre las actividades que se registran en cada una de las áreas pero con responsabilidad hacia el manejo eficiente de la distribución y venta de los productos de alta gama. El método es hipotético deductivo, descriptivo, cuantitativo que busca lograr dar un alcance real sobre las formas y caracteres de la negociación. Se concluye: Se enuncia un tipo de gestión operativo, que utiliza indicadores para computar el desempeño de los servicios, teniendo como

cimientos, a los procesos de operación y transición identificados en las prácticas mencionadas.

Coincidentemente para Cámara (2014) El objetivo de este artículo científico de investigación es mostrar las consecuencias es proporcionar las actividades innovadoras respecto a lo aprendido y que fue llevado a cabo al equipo practicum sobre el manejo de las herramientas de gestión contemporánea y que busca que los colaboradores aporten a la calidad en cuanto a la enseñanza y formación sobre la operación efectiva en cada uno de los integrantes de la organización. Este trabajo se centra en la supervisión de los alumnos en su desarrollo de identidad y su rol profesional. En este artículo muestra las funciones y competencias que se encuentran ocultas en la supervisión por las diferentes técnicas de prácticas. Este trabajo de investigación. Cámara, presenta el instrumento que permite realizar estándares de cada competencia, con la finalidad de valorar el proceso de adquisición y aprendizaje, con los instrumentos utilizados, los estudiantes pueden ser informados y recoger el grado de consecución de los cursos. Como conclusión: Supervisar exige la obediencia las competencias del estudiante, teniendo como exigencia la autonomía, la seguridad, capacidad, generosidad, y sobre todo tener una escucha activa.

De igual manera Zuñiga (2014) El artículo tuvo el objetivo general de describir las prioridades de la supervisión que se establecen en las unidades de gestión educativa local (UGEL), en los centros educativos del estado y locales del Cusco – Perú, desde la óptica de los educadores, directores y profesional calificado en educación secundaria. Metodología: El enfoque que desarrolla es mixto (cualitativo - cuantitativo), en las UGEL de la provincia de Urubamba y Cusco. Población se realiza los trabajos de investigación las escuelas de nivel básico regular y con el total de los directores y educadores de cada una UGEL. El resultado: La supervisión que efectúan los especialistas de educación secundaria, se prioriza, en primer lugar, la gestión administrativa, luego la gestión técnico – pedagógica. Se tiene como un limitante a la gestión escolar, por el número de actividades que realizan y por el grado de cumplimiento con que estas se elaboran. Los especialistas de las UGEL no atienden la gestión de los directores y docentes de las instituciones educativas. Conclusión: Se debe implementar en la UGEL una efectiva supervisión, y se considera incrementar el Staff de especialistas por medio de un proceso de selección y capacitación. De los procesos, por lo que se recomendó, desarrollar cualidades supervisoras en el personal mediante el fortalecimiento de su formación académica donde se concluye que existe Impacto de la supervisión en el mejoramiento de la calidad de la gestión de la región Cusco – Perú.

Así mismo para Paraskevi, Georgopoulos, & Kaldis (2019) Este estudio propone por primera vez el Modelo de Excelencia Empresarial de Aeropuertos (ABEM) como una versión específica de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. (EFQM) y lo prueba en 143 aeropuertos de todo el mundo. Basado en diversas premisas teóricas y aplicando un Modelo de Ecuación Estructural, el estudio primero mapea las principales Áreas de Desempeño Clave (KPA) con sus indicadores individuales y luego explora la compleja red de vínculos causales entre ellos dentro del sistema de negocios de aeropuertos multidimensionales. Los caminos causales se conceptualizan en una pirámide de rendimiento, donde la influencia fluye desde los principales Habilitadores Estratégicos a través de Habilitadores Humanos y Operacionales para producir Resultados Primarios y Secundarios. Además, el análisis de rendimiento de importancia revela que los resultados de los empleados son el factor de éxito más crítico para la excelencia aeroportuaria, seguido del liderazgo y los resultados operativos. En general, el estudio arroja luz sobre los aeropuertos.

Además según el tesista Kyoung, Yeseul, & Young (2017) Las investigaciones anteriores sobre supervisión y seguridad de la aviación se han centrado principalmente en los pilotos y controladores de tráfico aéreo, con escasa atención a los inspectores de seguridad del aeropuerto. Además, la mayoría de los estudios han examinado los factores que influyen en el rendimiento de la prueba de rayos X. Sin embargo, para una detección precisa, es importante que los evaluadores adquieran experiencia a través de la experiencia del mundo real, que solo se puede obtener durante un largo período. Por lo tanto, la alta tasa de rotación entre los inspectores de seguridad del aeropuerto es una amenaza potencial para la seguridad de la aviación. Investigamos si el estrés laboral influye en la intención de rotación de los evaluadores y si la satisfacción laboral media esta relación. Además, examinamos si el nivel de motivación del individuo modera este modelo de mediación al realizar un análisis de mediación moderado. Encontramos que el estrés laboral alto se asocia con la baja satisfacción laboral, que a su vez predice mayor intención de rotación. Además, los efectos de dicho modelo de mediación fueron significativamente mayores entre los evaluadores de seguridad con alta motivación auto determinada que aquellos con baja motivación auto determinada.

En tal sentido la investigación se acentúa sobre la Gestión Operativa del cual se tiene al autor Anaya (2015) donde hace mención: La gestión operativa está especializada por líneas de productos o divisiones industriales, organización por producto, dentro de la empresa la gestión operativa destaca por su importancia el llamado análisis decisional, mediante el cual se trata de identificar en un cuadro de doble entrada, matriz decisional,

siendo las principales decisiones logísticas de carácter táctico y estratégico, indicando claramente en la misma quienes son los responsables de las referidas decisiones.

Así mismo el autor Durango (2014) indica que: el control sobre la nivelación de operaciones que nos involucra cada actividad sobre la cadena de distribución (cadena de valor) de manera interna, pues en ello prima su apoyo, por el cual es en lo posibles dialogar sobre la administración de distribuir, gerencia logística, gestionar la producción, finanzas y sobre la gestión de las personas o grupo de cada uno de ello que la integran.

Es por lo cual el autor Gómez (2014) también manifiesta: “La dirección de operaciones se caracteriza por controlar los recursos que intervienen en la producción (bienes – servicios) además se busca gestionar de manera eficiente y necesaria que controla la gestión en cada uno de sus servicios que la involucra que cumpla las características sobre un buen desempeño a favor de la organización (p. 327)

Coincidentemente Nahmias (2015) manifiesta: “La gestión operativa es el estudio de las tomas de decisión que son fundamentales en la organización llamado proceso, capacidad de inventariado, la fuerza en el trabajo, la calidad dentro de la organización, por ello la gestión operativa cubre toda área funcional de una organización” (p. 94).

En síntesis, Castro y Oliveira (2009), menciona: “Es entendido a la gestión de operaciones o también llamado gestión que va hacia abajo, a todo lo realizado por el directivo público hacia dentro de la empresa para poder aumentar el propósito que persigue con sus” (p.56). Son procesos que se realizan desde el orden jerárquico, tienen que ver las acciones de carácter preventivo o de carácter correctivo relacionadas con el interior de las organizaciones. La gestión operativa es todo un sistema encargada del desarrollo del personal, capacitaciones, innovaciones y servicios.

Es por el cual una de las bases base teóricas de la Gestión Operativa se respalda por el autor Arnoletto (2014) menciona: es comprensible la gestión hacia abajo o también conocida como gestión operativa que tiene como vital importancia la gerencia de manera efectiva todo los procesos que busca generar cambios en la compostura de la empresa que tiene como finalidad cumplir con todo los estándares necesarios que pueda dar luz verde al proceso a su vez es importante que se promueva la innovación que se encuentre alineado a lo requerido por la organización.

Las organizaciones como postura organizacional reconocen que la Visión estratégica de Gestión Operativa brinda una oportunidad de conocer la organización como parte de su éxito es por ello el autor Arnoletto (2014), menciona: parte de la labor de la gestión operativa es el desplegar los recursos y tener la capacidad de concretar buenos resultados, del cual se

han planteado objetivos muy asertivos para la organización según como la sociedad lo requiera cuidando a las personas e individuos que la soliciten o desean conseguir. Los directivos dentro de la organización tienen como parte de su principio el cuidar los recursos económicos de la organización en favor de todos o para todos siendo muy imparcial en cada una de sus actividades, adaptándose y ser flexible para el control y sondeo. Parte de la nueva y visionaria estratégica es muy necesario culminar las directivas para detectar los diferentes cambios sobre los conflictos que buscara una innovación sobre los desafíos o diversos desafíos implantados por la organización.

En por lo cual la gestión operativa y su estructura organizativa busca mejorar la calidad esto lo postula el autor Granada y Tubeteamo (2016), donde menciona que: es importante la facultad que se le encomiende a cada colaborador y donde se busca diseñar las diferentes estructuraciones organizacionales dentro de la gestión operacional, que se encuentra basado a cumplir los diferentes hechos o sucesos que han obtenido los colaboradores en favor de su cumplimiento, es así que es importante mejorar cada una de las futuras situaciones colocando así un colchón de posibilidades que permita a la gestión mejorar su calidad de vida y su calidad de desarrollo organizacional. En beneficio de todos los aspectos económicos de la sociedad y en facultad de comunicar las buenas practicas operacionales que beneficien a todos los involucrados y a la organización en general. En este aspecto la empresa debe estar comprometida a generar cambios los cuales están sujetos al colaborador y también hace en él, un compromiso como parte importante de la organización.

Además, Anaya (2015), indica: Este apartado es, sin duda alguna, el más importante a efectos del análisis logístico y donde la experiencia del analista juega un papel decisivo a la hora de juzgar si los diferentes sistemas operativos existentes en la empresa están establecidos de una forma ortodoxa y coherente con los objetivos logístico-establecidos en la misma. Dentro de la denominada gestión operativa hay un amplio campo de actividades y procesos relacionados con:

Plan estratégico de la empresa, Forcast de ventas, Plan de aprovisionamiento, Programación de la producción, Programación de compras, Reposición física del stock, Gestión de pedidos de clientes, Distribución física. (Lazzati, 2016), Hay que tener en cuenta que en todos los procesos relacionados con la logística integral hay múltiple formulas y enfoques para solucionar un determinado problema, sin embargo, no todas las recetas son recomendables a la hora de su aplicación siendo aquí precisamente donde la experiencia y conocimiento técnicos del organizador logístico juega un papel más importante.

Así mismo la gestión de operaciones en las organizaciones tienen a Gómez (2014) que manifiesta: la gestión de operaciones permite la calidad y el desempeño que se desenvuelva la empresa durante el comportamiento y la elaboración de cada uno de sus funciones en cuanto a la calidad de su trabajo gestionar de manera operativa permite un mejor manejo en los inventarios dentro de la producción y productividad en favor de los procesos productivos para cada una de sus fases, la gestión no solo guía sino evalúa de manera periódica su eficiencia y calidad de distribución del orden de inventarios tanto como físicos y sistemas en cuanto a la gestión puramente tocada se debe mejorar la capacidad de respuesta organizacional acomodando a conveniencia los bienes y servicios. (p. 13)

En tanto la gestión de operaciones en la administración es similar como lo manifiesta Durango (2014) que menciona: que la gestión de operaciones es un constante desarrollo de funciones las cuales es muy básica y que busca controlar la calidad sobre la manifestación administrativa las cuales tienen relación directa con cada uno de sus pilares que es dirigir organizar los diferentes tipos de constructos sobre la calidad y el empoderamiento del control hacia la gestión de cada uno de los recursos aplicables a desarrollo constante de cada una de las estrategias dentro de la misma área a desarrollar pues dicha área es la fuente propia donde se desarrolla casi toda el proceso y es base de todo el pilar gerencial de la organización. es de manera muy que se cumplan los procesos de planificación y dirección del su desempeño organizacional sumado a la evaluación de su desenvolvimiento de los procesos pactados por la alta dirección la misma que busca sus beneficios organizacionales dentro de la táctica y la gestión del talento humano para su entendimiento y cumplimiento de toda la operatividad.

Como parte específica dentro del control de gestión de operaciones, según Lazzati (2016) indica: El proceso de controles es focalizar las operaciones, que también se preocupa de las obligaciones del personal en la gestión de operaciones. Cualquiera de las actividades de gestiones operativas da lugar a procesos gerenciales de planeamiento y control que se suelen denominar, de gestión. Sin embargo, prefiero la expresión de las operaciones, porque pienso que refleja más claramente el objeto de los planeamientos y el control de las operaciones que se basa en la nombrada gestión, la meta en su estructura en la empresa se definen objetivos específicos en términos de resultados a lograr, coherentes con los objetivos superiores y pares, alineados con la estrategia de la organización.

Es así que la investigación propone la dimensión 01: Análisis de los Servicios el cual según Arnoletto (2014), menciona: donde el autor hace referencia sobre el análisis que debe existir y que debe guardar relación con todo los servicios que ofrece o desea ofrecer sobre

las necesidades de las personas, además hace referencia sobre todo al cumplimiento de toda la especificación que son técnicas autónomas de cada bien o servicio y la que se encuentren en su debido funcionamiento.

Es así que el autor presenta sus respectivos indicadores tales como: el servicio ofrecido; que busca que el usuario se sienta satisfecho por cada uno de las posibilidades al desarrollar un mejor vínculo de consumo para los clientes. El servicio planificado; debe ser programado y controlado para no generar incomodidades antes, durante y posterior a la ejecución de la misma. El cumplimiento de las especificaciones; ya una vez planificado se debe cumplir con toda una de las pautas que se desarrolla dentro del plan para tener un óptimo resultado que brinde un beneficio a la organización.

Así mismo la segunda Dimensión propuesta por el autor es el: Análisis de los Procesos según (2014), indica: que en toda administración de procesos es necesario tener técnicas con un encuadre legítimamente utilizado en beneficio de los que se encuentre dentro de la gestión es por ello necesario realizar diversos proyectos dirigidos a análisis cada uno de los procesos dentro de la gestión y que a su vez sean análisis profundos pues así nos permite tomar muy buenas decisiones a futuro en cuanto a la concertación de los objetivos de la compañía y que se relacionen con otras organizaciones.

Así mismo los indicadores que respaldan la investigación son: los procesos técnicos y administrativos; son pautas que se deben seguir bajo las condiciones más legibles y viables dentro de la gestión que nos permita mejorar la calidad empresarial pues nos reformula cada uno de los procesos de manera más clarificada. El encuadre legal; dentro de toda base administrativa existen políticas las cuales se deben respetar pues son la muestra de cómo la organización controla y ordena sus acciones, actividades dentro de la compañía y que para muchos tienen refuerzos jurídicos dentro de la organización. Relación con otras organizaciones; es necesario que la organización donde uno realice sus actividades diarias debe estar crear vínculos con otras de manera estratégica que le permita tanto a ambas o entre las que se relacionen un mejor crecimiento de manera conjunta.

Respecto a la dimensión Diseño y Dirección; según Arnoletto (2014), menciona: El enfoque estratégico de la administración pública entraña, a diferencia del enfoque burocrático, un permanente proceso de búsqueda de procedimientos más eficientes para la realización de proyectos y la prestación de servicios, tratando de lograr resultados acordes con los requerimientos de la gente sin malgastar los recursos públicos disponibles.

Así mismo dichos indicadores han sido propuestos por el autor las cuales son; la búsqueda de procedimiento: todas las organizaciones deben estar ligadas a un crecimiento

constante, es por ello que es muy importante estar ligados en una búsqueda constante de la culminación de todo el proceso. Satisfacción del cliente; las empresas deben cubrir cada una de las necesidades de los clientes pues esto asegura que si se está cumpliendo con los requisitos en favor del cliente. Recursos disponibles; las organizaciones son entidades que tiene como finalidad el cumplimiento de la organización basado en lograr mejorar todos sus sistemas de aprovisionamiento las cuales se calcula en base a la organización y en base a la mejora de sus materiales de manera eficiente cuidando cada uno de dichos recursos.

Es por ello que la investigación debe estar relacionada con una variable que contrapesa y proponga conocimientos según la investigación se identificó a la Supervisión Laboral la cual es definida por Newstrom (2014) que nos indica; La supervisión es el seguimiento sobre las conductas, la inspección de un tipo específico de producto y el análisis de que se puede extraer del mismo es así que es necesario conocer sus indicadores que formulan la esencia del estudio que permite conocer y determinar la importancia de cómo se debe desarrollar en adelante, es por ello que la supervisión laboral como finalidad permite concretar los diferentes caracteres que tiene como finalidad cuidar los parámetros que se han establecidos dentro de lo programado por la gerencia.

Así mismo la propuesta de Sarache (2017) que nos indica; que cada faceta del supervisor es importante para la realización además que un rastreo a cada uno de las actividades para que no sobresalga de lo que está establecido dentro de su línea de procesos y evitar riesgo o retrasos en cuanto a la ejecución de lo impuesto por los jefes (p. 29)

Para el autor Chiavenato (2014) donde él manifiesta que: la supervisión es dar un debido seguimiento a las diferentes funciones como la operación y la actividades a efectos de dar una debida garantía que permite planificar además que logren su ejecución y que tengan un alcance, sobre su procedimiento sumado al alcance de su objetivo, por ende las diferentes maneras de supervisar los sistemas, se basan en controlar los registros de manera periódica por un medio de personal muy calificado y con una alta capacitación sobre el mismo.

Para Robbins (2015), indica: La función del quien supervisa es únicamente el de tomar toda la programación y controlar y ser el enlace con la gerencia brindando toda la información de manera muy proporcionada y con todo los detalles, como persona clave, persona en el medio, como cualquier trabajador y como especialista del comportamiento; cada una ofrece una visión parcial del trabajo del supervisor.

Del mismo modo Murillo (2014) manifiesta: “Los supervisores son la clave del éxito en cualquier empresa u organización, porque de ellos se basan la filosofía y la cultura de

toda empresa, al mismo tiempo permiten seguir los lineamientos de las estrategias, planes y cualquier programa de formación” (p. 10).

En las organizaciones de hoy en día, la función del Supervisor tiene la importancia controlar las funciones y sus requerimientos que le permita avanzar a las organizaciones. El supervisor es la persona encargada el cual tiene que ser eficiente, tener visión y ser proactivo.

Es así que dentro de las revisiones bibliográficas se tomó como base teórica de la supervisión laboral a Robbins (2015), quien hace mención: sobre la función del supervisor son los enlaces en toda cadena de mando en la empresa y vital en la comunicación, el eje de toda rueda en la giran toda actividad de operaciones, se encuentra en el medio en la cadena de mando, principalmente a que no son de abajo ni arriba, el supervisor interactúa, así como reconcilia cualquier fuerza opuesta. Respondiendo a toda expectativa de los trabajadores, las cuales resuelve, en caso no resuelva, crearía una atmosfera en el ambiente laboral de frustración y estrés en el supervisor. Son considerados también según algunos administradores de alto nivel, quien toma las riendas de la gerencia y el cual se le propuso en desempeñar su actividad como administrador.

Para muchos autores como Robbins (2015) quien propuso y Fundamento de la supervisión Laboral, menciona: El considera que es muy necesario cumplir con todo los requerimientos sobre la actividad del cual viene realizando durante la gestión, es por ello que es necesario que se agrupe sus actividades de manera óptima y necesaria para la optimización de resultados dentro de la gerencia al cual se necesite mejorar la calidad de los procesos, pues muchas compañías fallan, es por eso su necesidad dentro de todo actividades administrativa., el cual es lograr con la función de supervisar el cumplimiento del plan ya que todos saben que es importantes sobre el conocimiento del autor.

Supervisión empática Dailey (2014), indica: Una supervisión es considerar la calidad de control que debe llevar a cabo en cuanto a los niveles de procedimiento y se e a planificado durante la gestión dicho de manera sencilla es llevarlo a un nivel de evaluación rutinaria y que permite mejorar posibles fallas que luego se concretan en retrasos por parte de los colaboradores dentro de las áreas a las cuales han sido asignadas. Es por ello que la supervisión es una herramienta muy primordial para el manejo de una administración de alto rendimiento dentro de una organización y que se ve reflejada ante los que compiten contra la misma. (p. 32)

Para muchos el sistema de supervisión laboral en recursos humanos es necesaria tal como lo manifiesta Chiavenato (2014) que hace referencia que: se considera que la supervisan permite conocer las posibles fallas y problemas dentro del proceso que afecta a

la organización pues es muy importante que se modifique si se lograra encontrar pues eso es fundamental dentro del proceso de supervisión que nos permite detectar posibles fallas de riesgo dentro de la administración de personas. Donde en la actualidad muchas de las empresas trabajan bajo el empoderamiento de personas para facilitar un mejor desenvolvimiento de actividades dentro de la gerencia.

Es por lo mismo que la importancia del supervisor es rígida frente a cualquiera dentro de la organización, tal como lo menciona el autor Murillo (2014), menciona: El supervisor es quien tiene poder legítimo que le fue dado por la organización para que pueda tener las facilidades en lograr dirigir correctamente sus actividades en toda la gerencia dicho de una manera más sencilla el poder que le fue dado es autoritaria dentro de sus funciones como supervisor para organizar controles sin previo aviso dentro de sus facultades como fuese necesario, sabiendo que todo los integrantes dentro de una organización son muy distintos sobre sus talento y también como individuos. (p.133)

Es así que existe también la supervisión laboral en organizaciones informales tal como lo describe Newstrom (2014), y que manifiesta: sobre el nivel de seleccionar a los individuos con el fin de negociar arreglos satisfactorios es por el cual es necesario comunicar sobre los asuntos problemas que suscitan dentro del área y poder conocer los diferentes factores que no permiten un claro avance sobre las necesidades de la organización y que dificultan un buen proceso y entendimiento del mismo.

Es así que la investigación se asienta bajo la dimensión comunicación efectiva; donde el autor Robbins (2015), indica: sobre la buena relación que debe existir entre las relaciones humanas que demandan un buen flujo de comunicación que sea lo más productivo dentro de la comunicación pues es necesario estar preparados en cuanto a la visión que tiene la empresa y es ahí donde el supervisor confronta sus capacidades de hacer efecto sus funciones al máximo y poder cumplir todo en cuanto al control dentro de las unidades que se encuentran dentro de la organización.

Después de analizar las características de la dimensión no es necesario conocer cada uno de sus indicadores, tales como el sustento comunicación formal; que nos menciona que dentro de la supervisión debe existir un nivel de comunicación efectivo que permita estar en alerta máxima al supervisor sobre las actividades dentro de la organización. Así también tenemos el indicador comunicación informal; menciona que se debe respetar la jerarquía al momento de comunicar dentro de una organización, pues de no realizarlo estaríamos cometiendo faltas de carácter grave. Por último, el control de emociones; que es parte

fundamental de toda persona, pero dentro de gerencia se debe controlar cada una de las características emocionales para no repercutir en faltas interpersonales.

Sobre la dimensión organizar que es mencionado por Robbins (2015), donde menciona que: Es la agrupación de trabajos es de disponer la repartición de los recursos, la asignación de trabajo en los departamentos para que sus actividades sean llevadas según lo planeado. Se señala también, que el equipo de administración es quien establece toda la estructura global de la empresa, siendo habitual que las grandes empresas en los estados unidos de América, tengan desde ocho hasta cinco niveles hacia la base, cientos de áreas y muchos manuales de recursos humanos, ingeniería, contabilidad, ventas, mantenimiento y de compra, que tienden a definir el procedimiento política y regla dentro de las áreas de la empresa, una vez logrado ello, el supervisor necesitar organizar sus áreas respectivas. Siendo además que los trabajadores como todo grupo desarrollara algún tipo de alianza informal que mantenga estructura formal ni serán determinadas en la empresa, casi todos los trabajadores conforman estos arreglos de manera informal para lograr satisfacer las necesidades de contactos sociales.

Así mismo los indicadores que refuerzan son sobre la especialización del trabajo: cada supervisor debe estar preparado para llevar un buen manejo de las actividades de controlar dentro de la gestión que se la requiera, pero queda en el estar preparado en cuanto a la actividad que va a desempeñar. Alcance de control; es busca la manera de lograr los objetivos más altos sobre la conducción de las cuales en algunos casos sobre salen y para algunos es el límite del control. Cadenas de mando: es el proceso de funciones que se deben realizar dentro de la gestión que se debe organizar de manera detallada y especifica respetando la jerarquía al que se está destinando dentro de la organización.

Es por el cual Dimensión Procesos de controles donde según Orellana (2009), menciona que: el procedimiento de llevar un cotejo de control permite que las se cumplan tres pasos que son suficientes dentro de la organización que se relaciona con la medición del desempeño real de los colaboradores, segunda comparación de resultados fijándonos con el estándar establecido dentro de la actividad comercial y por ultimo asumir medidas de corrección que permitan generar cambios de acción práctica.

De mismo modo la dimensión procesos de control adjunta sus indicadores que buscan cubrir vacíos de conocimiento y que se relacionan con la medición del desempeño real; que es conocer las actividades integrativas de las personas por el cual es necesario mejorar la calidad de vida laboral, cuando se cumplen las actividades que son factores de logro. Sobre el indicador comparación de resultado con el estándar. Es preciso conocer cómo se encuentra

la organización frente a la meta un objetivo o programación establecido por la alta gerencia de manera frecuente. Por último, el indicador sobre el tomar la medida correctiva; dar posibles soluciones que modifiquen la manera de conducción dentro de la organización.

Sobre el marco conceptual; Gerencia: Son los procesos reales y efectivos que desarrolla una persona o directivo el cual tiene como resultado un logro óptimo para cumplir con los objetivos o metas de una organización. De manera Operativa: Son técnicas mediante una serie de planes o estrategias, que se determinan y realizan, para tener como resultado un objetivo. Sobre el Supervisión: La supervisión es la actividad que realiza una persona que tiene un nivel jerárquico superior y el conocimiento, capaz de controlar evaluar y determinar el correcto desarrollo de las actividades. Sobre Operaciones: Las operaciones son acciones se realizan en forma metodológica teniendo en cuenta un sistema de mediciones o datos para tener como resultado una solución. Sobre Aeroportuarias: Es relacionado con el aeropuerto, donde se realizan las actividades para el servicio de atención y servicios de las aeronaves y pasajeros, y que la utilizan un terminal aeronáutico. Sobre Servicio Ofrecido: Son las actividades que brindan las organizaciones, donde se brinda la garantía y la satisfacción del cliente, con el fin de fidelizar al cliente o consumidor. Sobre Servicio Planificado: Son los servicios que se desarrollan en forma metódica y proyectada, teniendo como finalidad la satisfacción del cliente cubriendo sus deseos y expectativas. Sobre Cumplimiento de las especificaciones: Es la obediencia del desarrollo de un producto teniendo un producto que cumple los requisitos y condiciones determinados. Sobre Procesos técnicos y administrativos: Son los flujos constantes que se realizan cumpliendo ciertas características de los productos, cumpliendo un desarrollo planificado, controlado, para lograr un objetivo.

Encuadre legal: El encuadre legal o marco legal, son las bases que dan en las organizaciones, el valor, y su naturaleza de participación jurídica. Sobre Relación con otras organizaciones: Son las relaciones de las organizaciones de mismo rublo y fines, donde estas interactúan para tener un beneficio común para lograr un producto o servicio. Sobre Búsqueda de procedimiento: Son los conjuntos de tareas o actividades futuras, que se buscan para tener un resultado con diferentes pasos, y tener un logro en la organización. Sobre Satisfacción del cliente: Es el factor resultado, el cual el cliente o consumidor se siente atendido cubriendo sus expectativas, con el producto o servicio. Sobre Recursos disponibles: Son los recursos: humanos, económicos, financieros, tecnológicos, de infraestructura, etc., y que están disponibles para la organización. Sobre Comunicación formal: La comunicación formal dentro de la estructura organizacional, son las normas o reglas que se utilizan para transmitir una información cumpliendo un orden jerárquico, con sus pares o hacia abajo.

Sobre Comunicación informal: Son las comunicaciones o mensajes que se dan dentro de la organización, que no sigue el orden jerárquico. Sobre Control de emociones: Son las técnicas o habilidades que se tiene para contener las reacciones de las personas de la organización. Sobre Especialización del trabajo: los individuos se especializan en lograr a cabo una parte de cierta actividad en lugar de realizar todas las actividades. Sobre Alcance de control: El alcance de control se ha expandido casi universalmente. Por lo tanto, la razón es reducir los costos de una manera adecuada en la empresa. Sobre Cadenas de mando: Son las líneas de autoridad que se desarrollan desde el nivel alto de una empresa hacia el nivel más bajo y que aclara quiénes reporta a quiénes. Sobre Medir el desempeño real: Son los resultados históricos, que se tienen después de tener un producto o servicio. Sobre Comparar los resultados con los estándares: Son las verificaciones del cumplimiento de los productos o servicios que cumplen las exigencias de calidad. Sobre Tomar medidas correctivas: Son las acciones que se realizan para, identificar, mitigar o reducir las acciones no deseadas, tomando acciones antes que se tenga los resultados de los productos o servicios.

Como parte necesaria de la investigación es necesario conocer sobre el problema General que se formuló de la siguiente manera ¿Cómo se relaciona la Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018? Así mismo contiene sus problemas Específicos las cuales son: ¿Cómo se relaciona la Gestión Operativa y la Comunicación efectiva en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018?; ¿Cómo se relaciona la Gestión Operativa y Organizar en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018?; ¿Cómo se relaciona la Gestión Operativa y los procesos de controles en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018?

Así mismo esta investigación se justificó de tres maneras; la primera teóricamente donde fue realizada con el propósito de hacer aportes al conocimiento existente sobre la gestión operativa y la supervisión laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callao – 2018, cuyo resultado podrá entenderse en una propuesta, para su posterior incorporación como conocimiento a las ciencias administrativas, ya que permitirá demostrar que existe relación entre la gestión operativa y la supervisión laboral en las operaciones aeroportuarias. Para este estudio realizado, se consideraron investigaciones internacionales, nacionales y locales que nos permite entender la problemática de nuestra organización y registrar las formas como se contribuye para mejorarla.

La segunda de forma epistemológica, donde este estudio de investigación científica, se ha realizado teniendo en cuenta la investigación cuantitativa, la cual a través de métodos científicos se reglamentan los procesos que deben seguir siendo esta una investigación

descriptiva que describe los atributos de los encuestados, teniendo en cuenta la información a través de encuestas a los trabajadores del aeropuerto. Siendo los métodos, técnicas e instrumentos que se emplearon en esta investigación, demostrando su validez y confiabilidad que contribuirá y aportará a otros trabajos de investigación.

Y Finalmente metodológicamente esta investigación se emplearon métodos, procedimientos y técnicas que, demostrada en su validez y confiabilidad, se podrá utilizar en otros trabajos de investigación. También, nos permite ver la importancia de la investigación cuantitativa que se puede utilizar en otras instituciones, recurriendo a algún tipo de instrumento de recolección de datos, como cuestionarios, encuestas, entrevistas u otra técnica. Se tiene en cuenta que la clave es la observación, entre otras, para tener conocimiento acerca de la efectividad de la comunicación y de las barreras que dificultan este proceso dentro de la organización.

Así mismo, se planteó como hipótesis general: Existe relación significativa entre la Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018., Adicionalmente se plantearon las siguientes hipótesis específicas: N° (1) Existe relación significativa entre la Gestión Operativa y la Comunicación efectiva en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018. N° (2) Existe relación significativa entre la Gestión Operativa y Organizar en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018. N° (3) Existe relación significativa entre la Gestión Operativa y los procesos de controles en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

Y finalmente con respecto a los objetivos como objetivo principal tenemos determinar la relación entre la Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callao – 2018, Y en relación al estudio se diseñaron los siguientes objetivos específicos; N° (1) Determinar la relación entre la Gestión Operativa y la Comunicación efectiva en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018. N° (2) Determinar la relación entre la Gestión Operativa y Organizar en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018. N° (3) Determinar la relación entre la Gestión Operativa y los procesos de controles en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

II. Método

La metodología que se utilizó en la presente investigación es el hipotético deductivo el cual tiene el enfoque cuantitativo. El método que se llegó a emplear en la investigación fue hipotético deductivo. Con lo respecta según Bernal (2014) el método hipotético deductivo, consiste en poder llegar a aseverar las hipótesis, por lo que se buscara en refutarlas, o

aceptarlas, llegando a deducir las conclusiones las cuales deben de contrastarse con la realidad de la investigación, para aseverar o rechazar las hipótesis (p. 60)

2.1. Tipo y Diseño la investigación

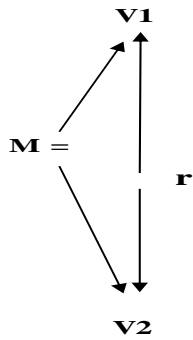
La investigación en cuanto a su tipo fue aplicada, ya que se recolecto la información con la intención de plasmarlo en la realidad problemática. Ante ello Bernal (2010), el tipo de investigación aplicada busca un nuevo conocimiento, pero llevándolo a la practica en un tiempo determinado, incrementando la productividad, donde dicho conocimiento adquirido parte de una investigación básica, generando una diversificación y un aumento en la productividad. (p.35).

Con respecto al diseño Huamanchumo y Rodríguez (2015) nos hace mención que el diseño dentro de una investigación relaciona a una estrategia realizada que se ha dado con el fin de poder llegar a tener la información lo más pronto posible.

En base a las características de recolección, el instrumento y a nuestra realidad problemática de la empresa su tipo de diseño será; no experimental que según el mimo autor, Huamancumo y Rodríguez (2015). Una investigación de tipo no experimental, es aquella donde lo fenómenos que se llegan a realizar se dan en su propio fenómeno natural, por lo que no se llega a manipular, analizándolos en un estado natural.

Con respecto a su nivel descriptivo: Hernández, Fernández & Baptista (2015) el diseño descriptivo busca llegar a analizar la incidencia de una variable en función de la otra, por lo que se debe de llegar generar un contexto del cual se describe en base a su realidad problemática. (p. 154).

La presente investigación es de tipo correlacional: Con este tipo de investigación, se tiene que Hernández (2014), menciona que: Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.



M: Muestra a la que se realizar el estudio.

V1: Indican medición de variable gestión operativa

V2: Indican medición de variable supervisión laboral

r: Correlación

Esquema que representan relaciones entre variables: V1 y V2

Diseño de la investigación

A continuación, se tomó en cuenta la operacionalización de la variable, donde se logró medir y observar ciertos sujetos o fenómenos de estudio.

Variable de Gestión Operativa

Arnoletto (2014) plantea que debido a los cambios que ocurren dentro de una organización y donde el sistema sobre las diferentes funciones, la gestión operativa se manifiesta en cada una del nivel bajo y que busca una mejora muy continúa para su funcionalidad evaluando los procesos, la capacitación y tecnología. Dentro de la organización. (p.142)

Variable Supervisión laboral

Robbins (2015) la labor del quien supervisa es de manera única, ya que es nexa con la gerencia y los colaboradores dentro de la gestión operativa. Es por ello que el supervisor es el quien tiene todo el derecho de controlar. Es así pues se identifica que el supervisor tiene un papel ambiguo, como persona clave, persona en el medio, como cualquier trabajador y como especialista del comportamiento; ofrece una visión parcial del supervisor. (p.19)

Tabla 1 *Operacionalización de variable Gestión Operativa.*

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Operativa	Arnoletto (2014), Abarca los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones” (p.142).	La gestión operativa se evalúa tomando en cuenta el Análisis de servicios, el Análisis de procesos, y el Diseñar y dirigir, analizando sus atributos mediante un cuestionario de respuesta cerrada	Análisis de servicios. Análisis de procesos. Diseñar y dirigir.	- Servicio ofrecido - Servicio planificado - Cumplimiento de las especificaciones - Procesos técnicos y administrativos - Encuadre legal - Relación con otras organizaciones - Búsqueda de procedimientos. - Satisfacción al cliente - Recursos disponibles	Ordinal
Supervisión Laboral	Robbins (2015), El trabajo del supervisor es único, ya que es un puente entre la administración y los empleados operativos. Nadie más en la organización tiene ese derecho. Sin embargo, debido a esta singularidad, los supervisores tienen un papel ambiguo, como persona clave, persona en el medio, como cualquier trabajador y como especialista del comportamiento; cada uno ofrece una visión parcial del trabajo del supervisor. (p.19)	La supervisión laboral se evalúa tomando en cuenta la comunicación efectiva, el Organizar, y los procesos de controles, analizando sus atributos mediante un cuestionario de respuesta cerrada	Comunicación efectiva. Organizar. Proceso de control	- Comunicación formal - Comunicación informal - Control de emociones. - Especialización del trabajo. - Alcance de control. - Cadenas de mando. - Medir el desempeño real - Comparación los resultados con los estándares - Toma de medidas correctivas.	Ordinal

2.2. Población, muestra y muestreo

Es referencia al universo, conjunto o totalidad de elementos, que se utilizarán para una investigación. Por el momento y por razones éticas, no indique el nombre de la organización estudiada, pero si es importante su caracterización, porque ello será de utilidad al momento de los resultados de estudio.

Por su parte Bernal (2016) Sostiene, “Una población es una agrupación de elementos, los cuales llegan a convertirse en una unidad de análisis, donde se realiza el estudio de investigación” según nuestra necesidad como parte de la investigación son unas operaciones aeroportuarias, Callao 2018, la población que se investigará son los empleados que en estos momentos trabajan en la empresa, estos son 92 empleados fijos.

La muestra es un conjunto de cosas o personas que se estudian o analizan o determinar las características del grupo. De acuerdo con la postura de Chavez (2017) “La muestra es una parte de la población, la cual es obtenida por dos factores; el primero por el criterio del investigador, y el segundo por una formula, por lo que dependerá del tamaño de la población para analizar de qué manera se podrá obtener la muestra representativa de la investigación, es preciso usar formulas estadísticas de proporción de las poblaciones finitas, que corresponde a la muestra aleatoria simple.

Tamaño de muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Las variables de la ecuación se traducen de acuerdo con la siguiente leyenda:

Dónde:	N =	tamaño de la población	
	P =	porcentaje de acierto	
	Q =	porcentaje de fracaso	
	Z =	valor que corresponde al nivel de confianza al	95%.
	n =	tamaño de la muestra	
	D =	Precisión	

Se obtiene:

$$n = \frac{120 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (120 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 92$$

Remplazando valores tenemos que la muestra es n=92 participantes

El muestreo de la tesis fue probabilístico, debido según criterio del autor por el tamaño de la población. Ante ello Kinnear y Taylos, (2013), señalaron que: “En el muestreo probabilístico cada elemento de la población tiene posibilidad conocida de ser seleccionado para la muestra” (p.404).

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se llegó a emplear es la encuesta, al respecto según Tamayo & Tamayo (2015) manifiesta: “La encuesta es una técnica que se emplea en investigaciones que se busca recolectar la información, a través de una indagación de preguntas formuladas y un conjunto de alternativas, que están en un orden de Likert, lo que conllevara a obtener una adecuada exploración del análisis en la investigación (p.72).

El instrumento que se recurrió es el cuestionario, el cual estuvo compuesto por 20 pregunta que estuvieron destinadas en relación a las variables de estudio. Carrasco (2005), El cuestionario es un instrumento más utilizado en investigaciones, ya que es análisis directo, que es más conciso y preciso, que se llega a realizar a través de un conjunto de preguntas en un corto tiempo. (p.318). Para la variable X – gestión operativa: 10 ítems, Para la variable Y – supervisión laboral: 10 ítems

La validez se hizo a través de la recolección de datos, los cuales fueron tres expertos quienes analizaron su validez en relación su criterio constructivo, por lo que analizaron la calidad de elaboración y contenido.

Así mismo se realizó un análisis de validación donde nuestro instrumento será validado a través del juicio de tres expertos en el tema; magister o doctores que laboran en la Universidad César Vallejo, los cuales permitirán a través de sus sugerencias mejorar el instrumento.

Tabla 2 *Validaciones de los expertos gestión operativa y la supervisión laboral.*

Nº	Nombre del experto	Porcentaje
01	Dr. Luna Bellido Alberto Pablo	Aplicable
02	Dr. Huamanchumo Venegas Henry	Aplicable
03	Mgtr. Álvarez Ochoa Johnny	Aplicable
04	Mgtr. Maurtua Gurmendi Luzmila Graciela	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la confiabilidad a partir de la elaboración de un cuestionario el cual estuvo constituido por 20 preguntas generadas a 92 personas que laboran en el área de gestión

operativa y supervisión laboral, se realizó un análisis de confiabilidad, determinando la consistencia y precisión. Por lo que se utilizó el alfa de cronBach, teniendo como referencia la siguiente escala de medición; Lo que se guarda concordancia según los autores Huamanchumo & Rodriguez (2015), “El alfa de Cronbach mide el nivel de confiabilidad solo del instrumento de investigación que esta solo es determinada su nivel de confianza por ser mayor al 0.8 o 80% para mejor comprensión sobre el parámetro de medida” (p.89).

Tabla 3. *Confiabilidad de variable Gestión operativa.*

Estadísticos de Gestión operativa	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	18

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala para la variable Gestión Operativa fue de Alpha Cronbach. Con un aprueba realizado a 10 colaboradores, obteniendo 0,892 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de alta confiabilidad.

Tabla 4. *Confiabilidad de la variable Supervisión laboral.*

Estadísticos de Supervisión laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	18

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala para la variable: Supervisión Laboral fue de Alpha Cronbach. Con una prueba realizado a 10 trabajadores, obteniendo 0,892 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

2.4. Procedimiento

El procedimiento de la información se hizo en base a la recolección de datos, del cuestionario, lo cual nos manifestó una serie de resultados, en relación con las alternativas dadas, luego se procedió a llevarlas al SPSS donde se digito cada una de las preguntas en función a las respuestas que se obtuvieron, para realizar el método de análisis para la contrastación de hipótesis y de esta manera poder decidir por intermedio de la regla de decisión si se cumple o no la hipótesis.

2.5. Método de análisis de datos

El método de análisis que se llegó a emplear es descriptivo e inferencial. Estadística Descriptiva: Se busca analizar el comportamiento de cada una de las variables, herramienta que se utilizó alfa de Crombach para observar si son concisas y precisas cada una de las preguntas redactadas en el instrumento, determinando de esta manera su grado de confiabilidad.

Y por último estadística Inferencial: A través de un análisis estadístico inferencial se busca contrastar las hipótesis de la investigación, a través de un valor de significancia, por lo que previo se analizara que herramienta estadística se utilizará para su contrastación ya sea Pearson o Spearman, lo cual se obtendrá de un análisis de prueba de normalidad, analizando el comportamiento de la variable.

2.6. Aspectos éticos.

La investigación se llegó a respetar cada uno de los aspectos metodológicos, así como el marco teórico y teorías científicas, por lo que esta investigación es confiable, con resultados que son verídicos, respetando claro está la propiedad intelectual, por se realizaron citas, protegiendo la identidad de los autores, es por ello que se realizó una referencia bibliográfica según sus características, respetando la ética evitando el plagio y mostrando su valor de autenticidad.

III. Resultados

Mediante el uso del programa SPS 24, se pudo determinar en cuanto a su análisis estadístico descriptivo, las siguientes dimensiones que van referente a las variables Gestión operativa y supervisión laboral.

Tabla 5 ORGANIZAR (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	4,3	4,3	4,3
	Casi nunca	18	19,6	19,6	23,9
	A veces	38	41,3	41,3	65,2
	Casi siempre	23	25,0	25,0	90,2
	Siempre	9	9,8	9,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Grafico 1 Organizar

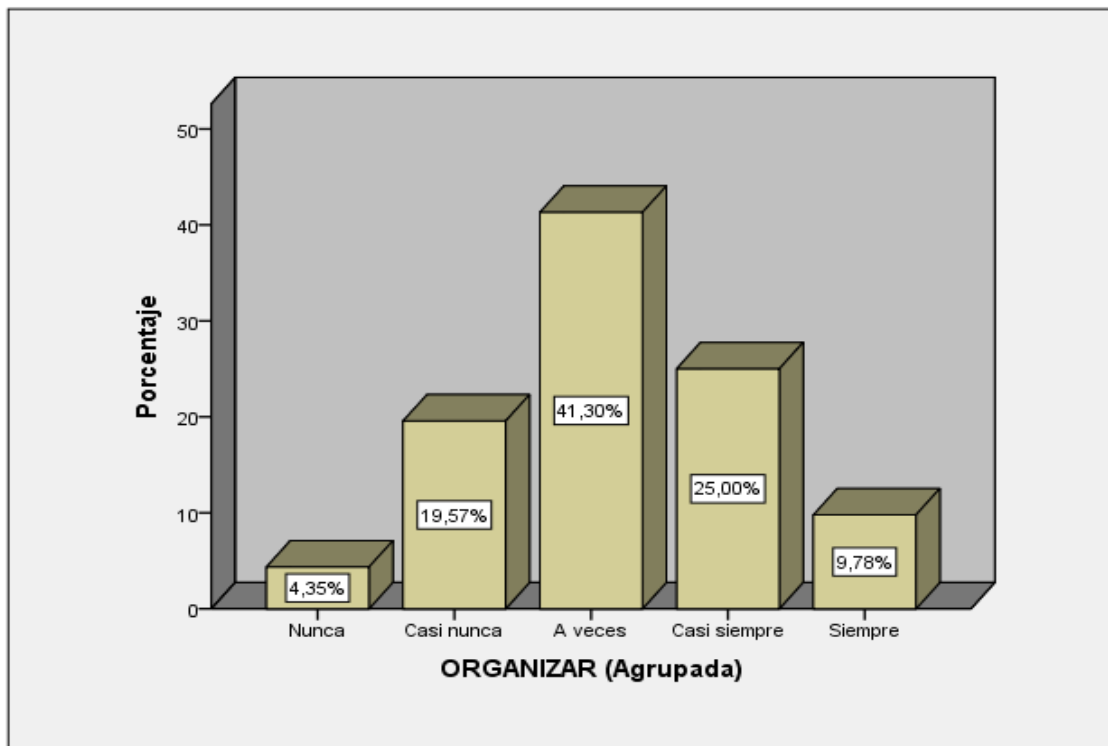


Figura 1 Organizar

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 5 y grafica 1, se observa que el 41.30% que representa a 38 colaboradores responden a veces, el 25% que representa 23 personas indican casi siempre, el 19.57% que representa 18 personas indican casi nunca, el 9.78% que representa 9 personas indican siempre, el 4.35% que representa 4 personas indican nunca respecto a la dimensión organizar.

Tabla 6 *COMUNICACIÓN EFECTIVA (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,2	2,2	2,2
	Casi nunca	2	2,2	2,2	4,3
	A veces	21	22,8	22,8	27,2
	Casi siempre	37	40,2	40,2	67,4
	Siempre	30	32,6	32,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Grafico 2 *Comunicación efectiva*

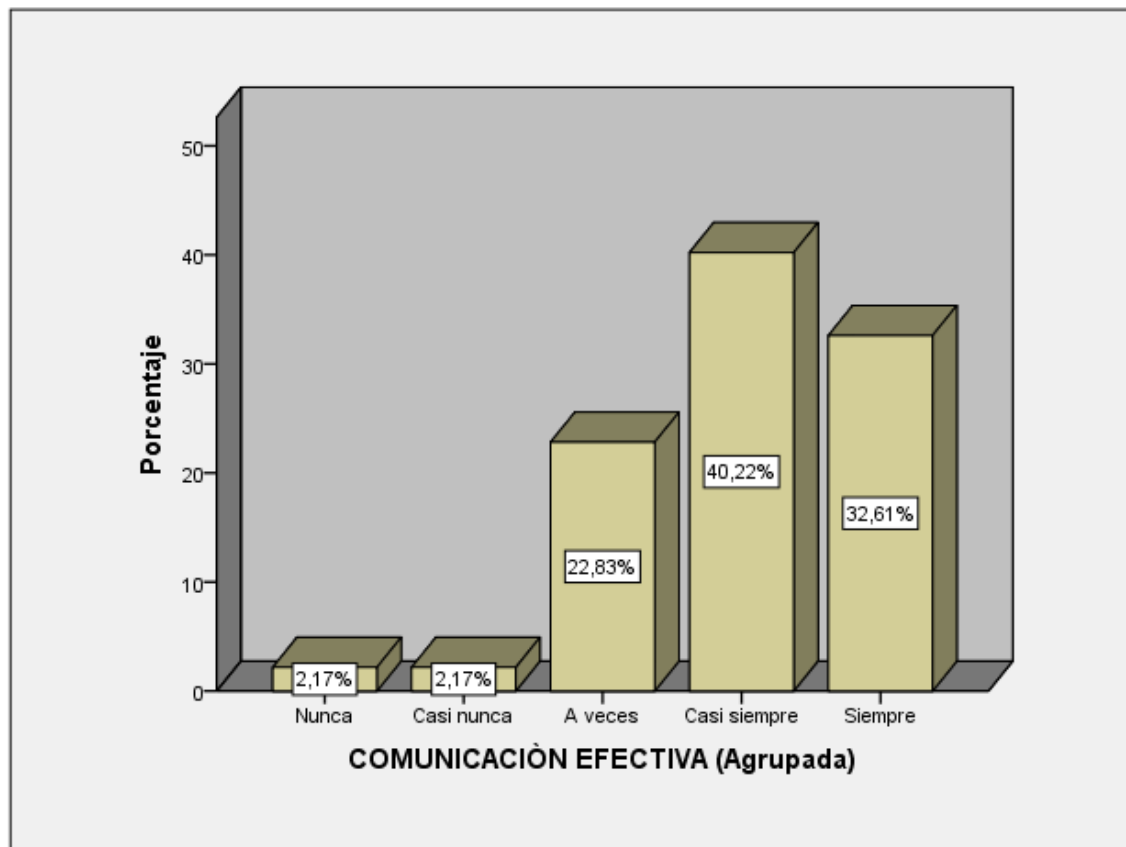


Figura 2 Comunicación efectiva
Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 6 y grafica 2, se observa que el 40.22% que representa a 37 colaboradores responden casi siempre, el 32.61% que representa 30 personas indican siempre, el 22.83% que representa 21 personas indican a veces, el 2.17% que representa 2 personas indican siempre, el 2.17% que representa 2 personas indican nunca respecto a la dimensión comunicación efectiva.

Tabla 7 PROCESO DE CONTROLES (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,2	2,2
	Casi nunca	7	7,6	9,8
	A veces	38	41,3	51,1
	Casi siempre	29	31,5	82,6
	Siempre	16	17,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0

Grafico 3 Proceso de Controles

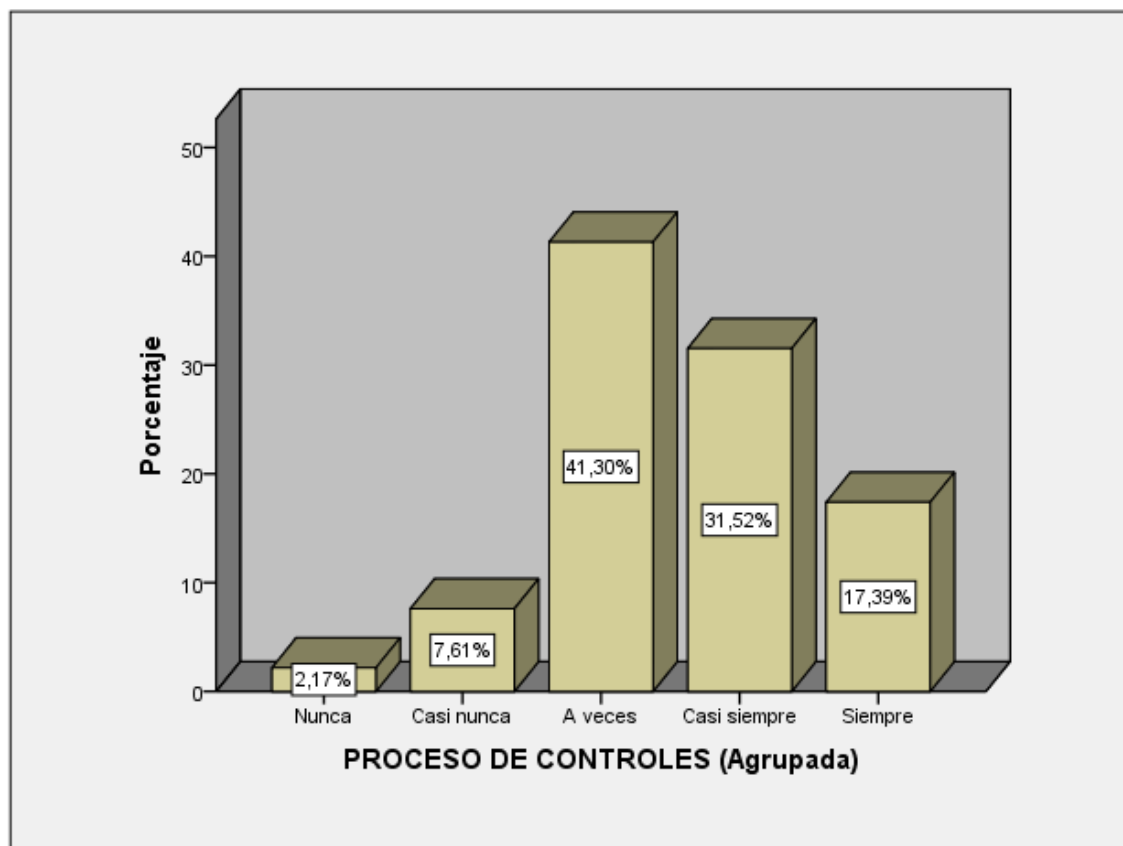


Figura 3 Proceso de Controles

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 7 y grafica 3, se observa que el 41.3% que representa a 38 colaboradores responden a veces, el 31.5% que representa 29 personas indican casi siempre, el 17.39% que representa 16 personas indican siempre, el 7.61% que representa 7 personas indican casi nunca, el 2.17% que representa 2 personas indican nunca respecto a la dimensión proceso de controles.

Tabla 8 SUPERVISIÓN LABORAL (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	14,1	14,1	14,1
	Casi nunca	2	2,2	2,2	16,3
	A veces	4	4,3	4,3	20,7
	Casi siempre	30	32,6	32,6	53,3
	Siempre	43	46,7	46,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Grafico 4 *Supervisión Laboral*

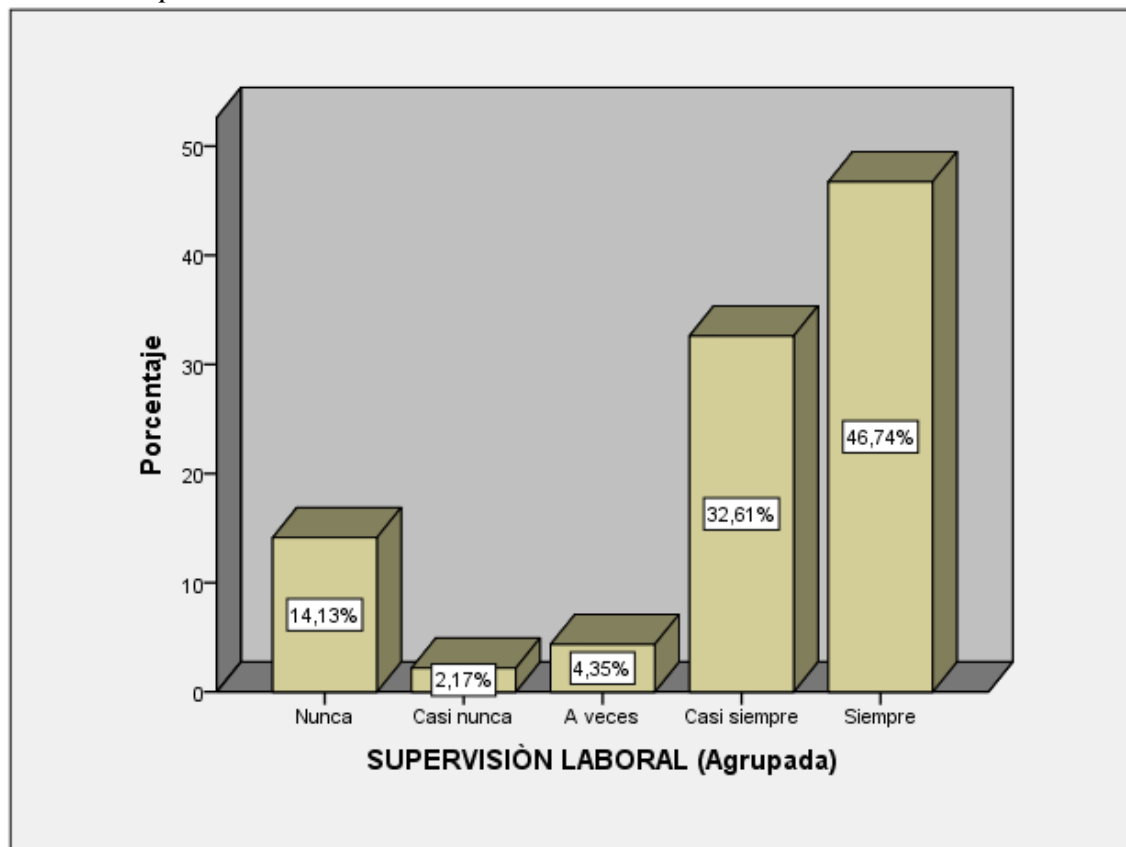


Figura 4 *Supervisión Laboral*

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 8 y grafica 4, se observa que el 46.74% que representa a 43 colaboradores responden siempre, el 32.61% que representa 30 personas indican casi siempre, el 14.13% que representa 13 personas indican nunca, el 4.35% que representa 4 personas indican a veces, el 2.17% que representa 2 personas indican nunca respecto a la variable supervisión laboral.

Tabla 9 *ANÁLISIS DEL SERVICIO (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Nunca	2	2,2	2,2	2,2
	Casi nunca	8	8,7	8,7	10,9
	A veces	46	50,0	50,0	60,9
	Casi siempre	24	26,1	26,1	87,0
	Siempre	12	13,0	13,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

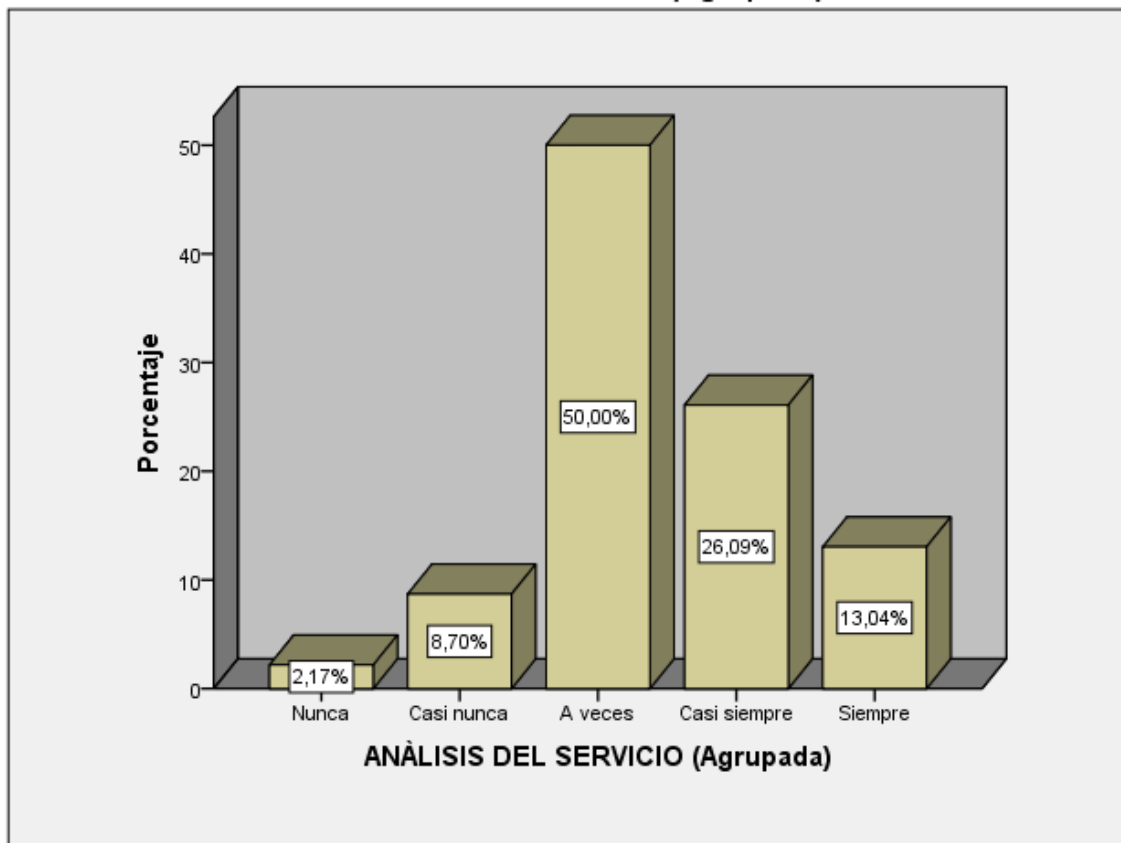


Figura 5 Anàlisis del Servicio
Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 9 y grafica 5, se observa que el 50% que representa a 46 colaboradores responden a veces, el 26.09% que representa 24 personas indican casi siempre, el 13.04% que representa 12 personas indican nunca, el 8.7% que representa 8 personas indican a veces, el 2.17% que representa 2 personas indican nunca respecto a la dimensión análisis del servicio.

Tabla 10 ANÁLISIS DE PROCESO (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,2	2,2
	Casi nunca	6	6,5	8,7

A veces	54	58,7	58,7	67,4
Casi siempre	24	26,1	26,1	93,5
Siempre	6	6,5	6,5	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Grafico 6 *Análisis de proceso*

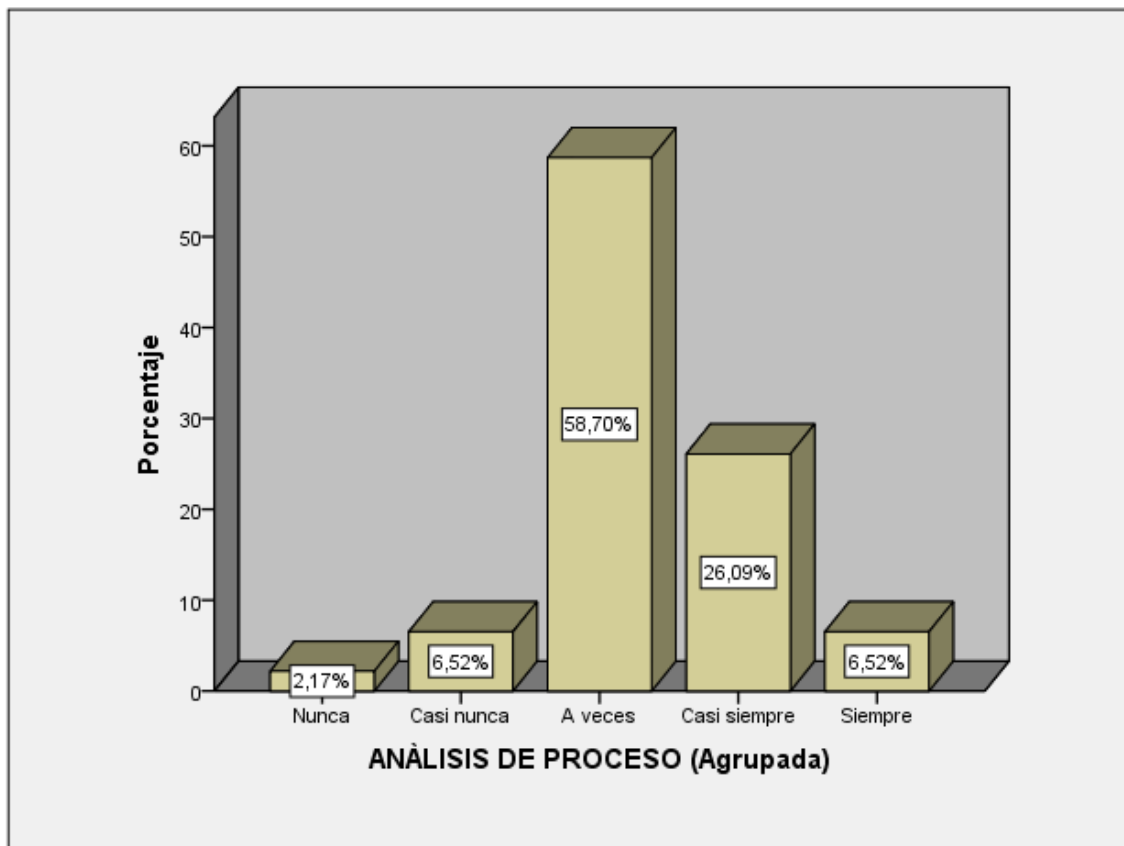


Figura 6 Anàlisis del Servicio
Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 10 y grafica 6, se observa que el 58.7% que representa a 54 colaboradores responden a veces, el 26.09% que representa 24 personas indican casi siempre, el 6.52% que representa 6 personas indican siempre, el 6.52% que representa 6 personas indican casi nunca, el 2.17% que representa 2 personas indican nunca respecto a la dimensión análisis de proceso.

Tabla 11 *DISEÑAR Y DIRIGIR (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,2	2,2
	Casi nunca	22	23,9	26,1

A veces	38	41,3	41,3	67,4
Casi siempre	24	26,1	26,1	93,5
Siempre	6	6,5	6,5	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Grafico 7 Diseñar y dirigir

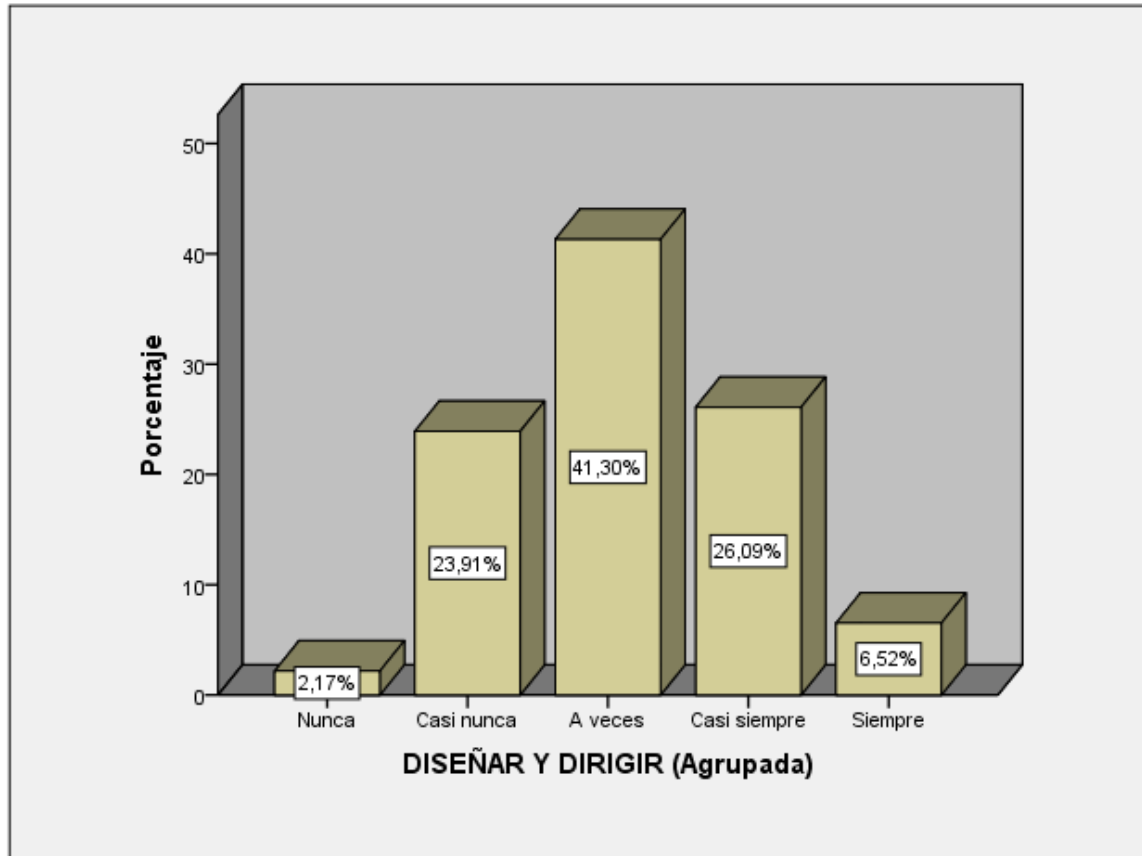


Figura 7 Anàlisis del Servicio

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 11 y grafica 7, se observa que el 41.3% que representa a 38 colaboradores responden a veces, el 26.09% que representa 24 personas indican casi siempre, el 23.91% que representa 22 personas indican casi nunca, el 6.52% que representa 6 personas indican siempre, el 2.17% que representa 2 personas indican nunca respecto a la dimensión diseñar y dirigir.

Tabla 12 GESTIÓN OPERATIVA (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,2	2,2
	Casi nunca	8	8,7	10,9

A veces	11	12,0	12,0	22,8
Casi siempre	56	60,9	60,9	83,7
Siempre	15	16,3	16,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Grafico 8 *Gestión Operativa*

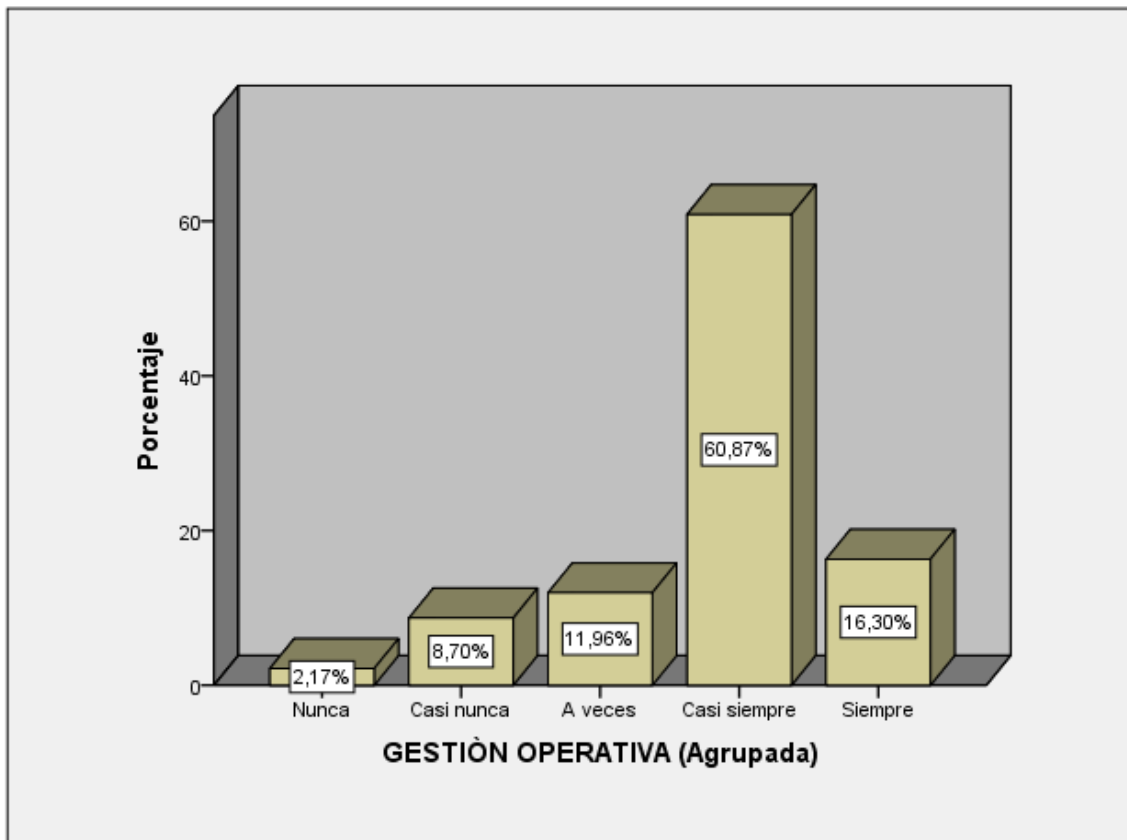


Figura 8 Análisis del Servicio
Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 12 y grafica 8, se observa que el 60.87% que representa a 58 colaboradores responden casi siempre, el 16.3% que representa 15 personas indican siempre, el 11.96% que representa 11 personas indican a veces, el 8.7% que representa 8 personas indican casi siempre, el 2.17% que representa 2 personas indican nunca respecto a la variable gestión operativa.

A continuación se realizó la prueba de normalidad; este tipo de prueba se realiza con la finalidad de poder determinar si su distribución es de forma normal o no es normal, por ello se formuló las siguientes hipótesis:

Regla de correspondencia: 1) Si $N < 50$ entonces se usa estadístico de Shapiro – Wilk

2) Si $N \geq 50$ entonces se usa estadístico de Kolmogorov - Smirnov

Significancia: Sig.T : 0.05 (95%; Z = 1.96) Regla de decisión

a) Sig. (E) < Sig (T); Rechaza H0

b) Sig. (E) > Sig (T); 0.05; Aceptar H0

Hipótesis de Normalidad

H₀: La distribución es normal.

H₁: La distribución no es normal

Tabla 13 *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÒN OPERATIVA	,185	92	,000	,872	92	,000
SUPERVISIÒN LABORAL	,119	92	,003	,912	92	,000

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De la tabla 13, se elige el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, porque la muestra de la investigación es 92 colaboradores; así mismo la significancia hallada es 0.000 para ambas variables, estas son menores que la Sig. (T) = 0.05 por los que de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H₀). En consecuencia se acepta la hipótesis alterna H₁ es decir distribución no es normal.

Así mismo se tomó como cuadro comparativo el cuadro de grado de relación

TABLA 14 *Grado de Relación*

-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe relación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández, Fernández, Batista (2016, p. 273)

Según el análisis de las hipótesis, se toma en cuenta el análisis del cambio que llegan a sufrir las variables.

H_T: Existe relación significativa entre la Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

H₁: Si existe relación significativa entre la Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; z = 1.96)

Regla de decisión

- a) Sig. (E) < Sig (T); Rechazar H₀
- b) Sig. (E) > Sig (T); Aceptar H₀

Tabla 15 *Hipótesis general*

		GESTIÒN OPERATIVA	SUPERVISIÒN LABORAL
Rho de Spearman	GESTIÒN OPERATIVA	Coefficiente de correlaciòn	1,000
		Sig. (bilateral)	,996
		N	92
	SUPERVISIÒN LABORAL	Coefficiente de correlaciòn	,996
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	92

Interpretaciòn: Segùn la tabla 15, se ha tomado como resultado que el coeficiente de correlaciòn de Rho de Spearman, es de 0.996, donde indica que existe una correlaciòn positiva fuerte de acuerdo a la tabla 12, ademàs se tiene que la significancia de 0.000 es menor a 0.05 en consecuencia se rechaza la hipòtesis nula H₀, así se acepta como cierta la hipòtesis Ha, donde si existe relaciòn significativa entre la Gestión Operativa y la Supervisiòn Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

Hipòtesis específica 1

H_T: • Existe relaciòn significativa entre la Gestión Operativa y la Comunicaciòn efectiva en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

H₀: No existe relaciòn significativa entre la Gestión Operativa y la Comunicaciòn efectiva en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

H₁: Si existe relaciòn significativa entre la Gestión Operativa y la Comunicaciòn efectiva en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; z = 1.96)

Regla de decisiòn

- c) Sig. (E) < Sig (T); Rechazar H₀

d) Sig. (E) > Sig (T); Aceptar H0

Tabla 16 *Hipótesis específica 1*

			GESTIÒN OPERATIVA	COMUNICACIÒN EFECTIVA
Rho de Spearman	GESTIÒN OPERATIVA	Coeficiente de correlaciòn	1,000	,976
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	COMUNICACIÒN EFECTIVA	Coeficiente de correlaciòn	,976	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

Interpretaciòn: Según la tabla 16, se ha tomado como resultado que el coeficiente de correlaciòn de Rho de Spearman, es de 0.976, donde indica que existe una correlaciòn positiva fuerte de acuerdo a la tabla 12, ademàs se tiene que la significancia de 0.000 es menor a 0.05 en consecuencia se rechaza la hipòtesis nula H₀, así se acepta como cierta la hipòtesis Ha, donde si existe relaciòn significativa entre la Gestión Operativa y la Comunicaciòn efectiva en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

Prueba de Hipótesis específica 2

H_T: • Existe relación significativa entre la Gestión Operativa y Organizar en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión Operativa y Organizar en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

H₁: Si existe relación significativa entre la Gestión Operativa y Organizar en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; z = 1.96)

Regla de decisión

e) Sig. (E) < Sig (T); Rechazar H₀

f) Sig. (E) > Sig (T); Aceptar H₀

Tabla 17 Hipótesis específica 2

		GESTIÓN OPERATIVA	ORGANIZAR	
Rho de Spearman	GESTIÓN OPERATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,988
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	ORGANIZAR	Coefficiente de correlación	,988	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

Interpretación: Según la tabla 17, se ha tomado como resultado que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es de 0.988, donde indica que existe una correlación positiva fuerte de acuerdo a la tabla 12, además se tiene que la significancia de 0.000 es menor a 0.05 en consecuencia se rechaza la hipótesis nula H₀, así se acepta como cierta la hipótesis H_a, donde si existe relación significativa entre la Gestión Operativa y Organizar en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

Hipótesis específica 3

H_T: Existe relación significativa entre la Gestión Operativa y los procesos de controles en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión Operativa y los procesos de controles en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

H₁: Si existe relación significativa entre la Gestión Operativa y los procesos de controles en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; z = 1.96)

Regla de decisión

g) Sig. (E) < Sig (T); Rechazar H₀

h) Sig. (E) > Sig (T); Aceptar H₀

Tabla 18 *Hipótesis específica 3*

		GESTIÓN OPERATIVA	PROCESO DE CONTROLES
Rho de Spearman	GESTIÓN OPERATIVA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,988
		N	,000
		92	92
	PROCESO DE CONTROLES	Coefficiente de correlación	,988
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		92	92

Interpretación: Según la tabla 18, se ha tomado como resultado que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es de 0.988, donde indica que existe una correlación positiva fuerte de acuerdo a la tabla 12, además se tiene que la significancia de 0.000 es menor a 0.05 en consecuencia se rechaza la hipótesis nula H₀, así se acepta como cierta la hipótesis H_a, donde si existe relación significativa entre la Gestión Operativa y los procesos de controles en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

IV. Discusión

En el presente trabajo de investigación, detallamos la importancia del cumplimiento de los objetivos del estudio el cual fue determinar la influencia significativa entre la gestión operativa no influye significativamente en la supervisión en las operaciones aeroportuarias.

Se tuvo como hipótesis general, en dar a conocer si existe relación significativa entre la Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018, los resultados presentados fueron aceptables con resultado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es de 0.996, donde indica que existe una correlación positiva fuerte, además se tiene que la significancia de 0.000 es menor a 0.05 en consecuencia se rechaza la hipótesis nula H₀, así se acepta como cierta la hipótesis H_a, entre

ambas variables lo cual tiene coherencia con el antecedente del el autor, Alcivar (2016) en su trabajo de investigación dio a conocer la relación significativa entre la Gestión Administrativa y Operativa de Prevención de Riesgos y Control de Actividades del Talento Humano, llegando a la conclusión sobre la relación entre ambas variables.

En cuanto a la discusión de la variable gestión operativa se observa con un total del se observa que el 60.87% que representa a 58 colaboradores responden casi siempre, el 16.3% que representa 15 personas indican siempre, el 11.96% que representa 11 personas indican a veces, el 8.7% que representa 8 personas indican casi siempre, el 2.17% que representa 2 personas indican nunca se aplica a la gestión operativa dentro del Área de estudio que en ella se viene gestiona. Alcívar (2016) con su tesis "Gestión Administrativa y Operativa de Prevención de Riesgos y Control de Actividades del Talento Humano" Universidad Católica del Ecuador / Sede Esmeraldas – Ecuador. Donde el autor muestra según resultados obtenidos durante su investigación que el 45% considera de acuerdo, el 20% un casi en desacuerdo, el 35% de la muestra considera que la totalmente de acuerdo con respecto a la gestión administrativa operativa dentro de su institución. Así mismo existe coherencia con el autor Alcívar (2016) con que existe relación significativa entre el Indicadores de gestión financiera basados en las herramientas de la administración moderna de valor $R=0.811$ con un P valor= 0.025 ($p<0.05$). Por lo cual se comprueba que para ambas investigaciones es necesario aplicar de manera detallada la gestión administrativa y operativa no dejando de lado su control y monitoreo de manera periódica.

Así mismo podemos evidenciar que dicho resultado guarda coherencia con la investigación de Kyoung, Yeseul, & Young (2017). Las investigaciones anteriores sobre supervisión y seguridad de la aviación se han centrado principalmente en los pilotos y controladores de tráfico aéreo, con escasa atención a los inspectores de seguridad del aeropuerto. Además, la mayoría de los estudios han examinado los factores que influyen en el rendimiento de la prueba de rayos X. Sin embargo, para una detección precisa, es importante que los evaluadores adquieran experiencia a través de la experiencia del mundo real, que solo se puede obtener durante un largo período. Por lo tanto, la alta tasa de rotación entre los inspectores de seguridad del aeropuerto es una amenaza potencial para la seguridad de la aviación. Investigamos si el estrés laboral influye en la intención de rotación de los evaluadores y si la satisfacción laboral media esta relación. Además, examinamos si el nivel de motivación del individuo modera este modelo de mediación al realizar un análisis de mediación moderado. Así mismo se determinó que la supervisión se relaciona con la

seguridad de una forma directamente proporcional influyendo de forma positiva en el cambio del comportamiento de la otra variable.

En cuanto a la primera hipótesis específica, en cuanto al uso del Rho de Spearman como medio de contrastación de hipótesis se llegó a demostrar de que existe una correlación positiva cuyo valor de significancia fue de 0,976, y valor $p < 0,05$ por lo que se aceptó la hipótesis nula, concluyendo con el objetivo de la hipótesis de que Si existe relación significativa entre la Gestión Operativa y la Comunicación efectiva en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018

Así mismo podemos evidenciar que dicho resultado guarda coherencia con la investigación de Cruz (2016) De manera muy general la investigación tiene como finalidad o parte de sus objetivos es analizar y comparar el comportamiento organizacional frente a la satisfacción laboral de los colaboradores en la municipalidad de la provincia Sánchez Carrión. Con los resultados obtenidos se pudo observar que se relacionan las variables de forma directa y a la vez proporcionalmente ya que se obtuvo una correlación del 0,907 y su valor de significancia menor al 0,05. Concluyendo que si existe relación directa entre el logro de metas por medio y aporte del compromiso organizacional dentro de la gestión de salud en beneficio de nuestro país.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, en cuanto al uso del Rho de Spearman como medio de contrastación de hipótesis se llegó a demostrar de que existe una correlación positiva cuyo valor de significancia fue de 0,988, y valor $p < 0,05$ por lo que se aceptó la hipótesis nula, concluyendo con el objetivo de la hipótesis de que si existe relación significativa entre la Gestión Operativa y Organizar en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

El cual mantiene coincidencia con la investigación de Zavarce (2014) el cual tuvo como objetivo desarrollar un tipo de gestión operativa para los productos de tecnología de información, teniendo una orientación de prácticas definidas en la librería de la infraestructura para tecnología de información e n las organizaciones de servicios público. Donde se tuvo como resultado que el factor de la comunicación intercedía en se transmitan de forma adecuada los productos tecnológicos, debido a que la transición de comunicación entre los registradores, y el área de entrega no se daba de la forma adecuada, Así también se obtuvo una correlación de Spearman de 0,899 y en la dimensión comunicación de 0,984 lo que atribuye a que se detecte la raíz del problema y los cambios de parámetros que se deben de realizar como medios de solución. Así mismo se redactó un manual de funciones y

responsabilidades donde se integra la comunicación como herramienta de liderazgo, por lo que se recomienda realizar capacitaciones y charlas motivacionales d integración, donde todos los miembros del trabajo se sientan parte de la empresa.

Y por último en la tercera hipótesis específica, en cuanto al uso del Rho de Spearman como medio de contrastación de hipótesis se llegó a demostrar de que existe una correlación positiva cuyo valor de significancia fue de 0,988, y valor $p < 0,05$ por lo que se aceptó la hipótesis nula, concluyendo con el objetivo de la hipótesis de que existe relación significativa entre la Gestión Operativa y los procesos de controles en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.

El cual mantiene relación con la investigación de Alcivar (2016) Se plantío el objetivo que es lograr examinar como la administración y la gestión operativa se maneja dentro de la empresa Zamarinos SA de las cuales se busca consolidar mejoras y un mejor proceso de actividades dentro del área además que la administración está ligada a cumplir todo los objetivos ya sean de marketing, finanzas, RRHH, y las que tuviese pero es necesario mejorar la calidad empresarial dando alternativas de mejora en cada una de sus actividades que realiza, cuidando así cada uno de la programación empresarial sin salir de su programación empresarial respetando los periodos pactados, sobre la metodología es correlacional, no experimental, cuantitativa En esta tesis, se observa que se utiliza las palabras claves de Gestión, Prevención, Control, procesos, el cual se enmarca con mi trabajo de investigación, de la Gestión Operativa y la Supervisión Laboral.

IV. Conclusiones

Primero; Se concluye que existe relación significativamente entre la Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callao, por tanto, el valor de Rh Spearman es de 0.966 y un sig bilateral igual a 0.000.

Segundo; Se concluye que existe relación significativamente entre Gestión Operativa y la Comunicación efectiva en las Operaciones Aeroportuarias, Callao, por tanto, el valor de Rh Spearman es de 0.976 y un sig bilateral igual a 0.000.

Tercero; Se concluye que existe relación significativamente entre la Gestión Operativa y Organizar en las Operaciones Aeroportuarias, Callao, por tanto, el valor de Rh Spearman es de 0.988 y un sig bilateral igual a 0.000.

Cuarto; Se concluye que existe influye significativamente entre la Gestión Operativa y los procesos de controles en las Operaciones Aeroportuarias por tanto el valor de Rh Spearman es de 0.988 y un sig bilateral igual a 0.000.

V. Recomendaciones

Primero; Para nuestra investigación la cual permite reflejar la contribución del mismo sobre la gestión operativa y como se relaciona con la supervisión según los resultados descriptivos que no permite considerar la carencia sobre la gestión operativa por parte de quienes la imparten dentro de la gerencia es por ello que se recomiendan mejorar de manera continua para lograr mejores expectativa en cuanto a las fallas sobre la supervisión laboral que no viene siendo tomado en cuenta.

Segundo; Se recomienda una mejor Gestión Operativa en cuanto a la comunicación efectiva en las Operaciones Aeroportuarias, para reducir el conflicto con el tráfico de las aeronaves, tráfico de carga, equipos y personas, pues ello permite mejoras en cuanto a la gestión dentro del área.

Tercero; Se recomienda una mejor Gestión Operativa respecto a Organizar en las Operaciones Aeroportuarias, como parte de su gestión operaciones de carga, el gasto en inmobiliario y el costo de recepción e inspección dentro del área.

Cuarto; Se recomienda una mejor Gestión Operativa respecto a los procesos de controles en las Operaciones Aeroportuarias, como parte del embalaje de equipaje, recepción por clase y costo de estantería dentro del área.

Referencias

- Alcivar, J. (2016). *Gestión Administrativa y Operativa de Prevención de Riesgos y Control de Actividades del Talento Humano*. Ecuador.
- Anaya, J. (2015). *Logística integral, la gestión operativa de la empresa* (Vol. 5ta ed.). Madrid - España: Editorial ESIC.
- Aquino, M. (2016). Propuesta para evaluar la gestión operativa de la Metrovía en el sur de Guayaquil. *Universidad de Guayaquil*.
- Arnoletto, E. (2014). Hacia nuevos enfoques en la gestión organizacional de la administración pública. (2. ed., Ed.) *editorial electrónica*.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación en la Administración y economía* (Vol. 6ta ed.). Bogota, Colombia: Editorial Pearson Educacion.
- Castro, F y Oliveira, J. (2009). *Supervisión educativa orientada al control de calidad*. Lima: Derrama Magisterial.
- Clarke, M. y Smith B. Sabre Inc. - Research Group. (2014). Airline Operations Control. Recuperado el 31 de Mayo 2014 de: <http://www.agifors.org/>
- Cámara, A. (2014). Innovar en, desde y para el prácticum: supervisión laboral y la evaluación de la transferencia de competencias. *Revista de docencia universitaria*.
- Cepal (2017) *Transporte aéreo como motor del desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe: retos y propuestas de política*. Boletín FAL. España https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43411/1/S1800006_es.pdf
- Chavez, J. (2017). *Metodología de la investigación Científica* (Vol. 2da ed.). Buenos Aires, Argentina: Colonial educación.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestión del talento humano* (Vol. 5ta ed.). México, México: Editorial Mc Graw Hill.
- Dailey, R. (2014). *Comportamiento organizacional* (Vol. 5ta ed.). Londres, Inglaterra: Editorial Heriot watt.
- Davila, M. (2014). Supervisión y gestión contable en las unidades operativas de la empresa Segemin SAC, 2014. *Universidad César Vallejo*.
- Durango, M. (2014). *Gestión operativa en las organizaciones de alto rendimiento* (Vol. 2 da. ed.). Bogota - Colombia.: Editorial Esumer.

Diario Gestión 16 agosto, (2018), [https://gestion.pe/economia/aviacion-comercial-
aporta-pbi-us-4-400-millones-anuales-241714](https://gestion.pe/economia/aviacion-comercial-
aporta-pbi-us-4-400-millones-anuales-241714)

Gómez, S. (2014). *Practica de gestión operativa de la empresa* (Vol. 2da ed.). Barcelona, España: Editorial Paraninfo.

Gómez, C. (2014). *Logística: Aspectos Estratégicos*. México: Editorial Limusa.

Granda, J y Tubetano, S. (2016) Análisis del procedimiento sobre los efectos personales de viajero en aeropuertos conforme a la normativa aduanera vigente en ecuador. Universidad Técnica de Machala.

[http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13497/1/ecuace-2019-ci-
de00254.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13497/1/ecuace-2019-ci-
de00254.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6ta ed.). México, México: Editorial Mc Graw Hill.

Huaman, C. (2017). La gestión operativa y la lucha contra el contrabando en las unidades operativas de la SUNAT – ADUANAS. *Universidad Cesar Vallejo*.

Huamanchumo, H., & Rodriguez, J. (2015). *Metodologia de la Investigación en las Organizaciones* (Vol. 2da ed.). Lima, Perú: Summit.

Kyoung, C., Yeseul, J., & Young, W. (2017). *Un modelo de mediación moderada de estrés laboral, satisfacción laboral e intención de cambio de personal para los inspectores de seguridad del aeropuerto*. (K. N. Department of Psychology, Ed.) Yonsei, Republica de Korea: ELSEVIER EDITORES.

Lazzati, S. (2016). *El gerente estratega y líder de cambio Organizacional* (Vol. 1ra ed.). Buenos Aires, Argentina: Angeles. Editorial.

Marinez, M. (2017). *Manual para investigación metodologica y cientifica* (Vol. 3ra ed.). Lima, Perú: Summit.

Nahmias, S. (2015). *Gestión de Operaciones Logisticas* (Vol. 5ta ed.). México, México: Editorial Mc Graw Hill.

Newstrom, J. (2014). *Comportamiento humano en el trabajo* (Vol. 13va ed.). México, México: Editorial Mc Graw Hill.

Orellana Sarmiento, E. (2009). *Supervisión organizacional y Solidarias en Ecuador*. Quito: Agencia Suiza para el Desarrollo y La Cooperacion COSUDE.

- Pacsi, E. (2015). Control interno y su influencia en la gestión operativas de las empresas metalmeccánicas en el distrito San Martín de Porres, periodo – 2015”. *Universidad César Vallejo. Lima. Perú.*
- Paraskevi, E., Georgopoulos, A., & Kaldis, P. (2019). *Modelo de Excelencia Empresarial Aeroportuaria: un sistema de gestión de desempeño holístico*. Atenas, Grecia: Faculty of Business Administration, University of Patras.
- Perez, E. (2016). Influencia de la plataforma virtual en el desempeño académico en los alumnos del diplomado de gestión operativa para alféreces de la “Escuela de posgrado de la Policía Nacional del Perú”, Chorrillos 2015. *Universidad Cesar Vallejo.*
- Ramirez, A. (2016). *Estadística aplicada en las administración y economica* (Vol. 5ta ed.). México, México: The Pearson Education.
- Robbins, S. (2015). *Supervisión* (Vol. 5ta. ed.). México., México: Editorial Pearson educación.
- Romero, A. (2014). gestión del supervisor educativo en la calidad académica de las instituciones educativas pertenecientes al estado. universidad del Zulia". *Universidad del Zulia.*
- Sarache,W & Cardona , G.(2017). *Estrategia de Operaciones y en foque logístico: Punto de partida en el mejoramiento de Sistema de Producción*
- Salazar, B. (2014). Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de créditos de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala. *Universidad Rafael Landívar.*
- Tamayo, J., & Tamayo, J. (2015). *El proceso de la investigación científica* (Vol. 4ta ed.). México, México: Edición Llemusa.
- Zavarce, R. (2014). *Modelo de gestión operativa para los servicios de tecnología de información en empresas de servicios públicos, CICAG*. Caracas. Venezuela.
- Zelada, J. (2015). Clima Laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de oficina central de ejecución presupuestaria de la Universidad Nacional de Piura, 2015. *Universidad Nacional de Piura.*
- Zuñiga, L. (2014). Impacto de la supervisión en el mejoramiento de la calidad de la gestión de la región cusco – Perú. *Pontificia Universidad Católica de Chile.*
- Orellana Sarmiento, E. (2009). *Supervisión organizacional y Solidarias en Ecuador*. Quito: Agencia Suiza para el Desarrollo y La Cooperación COSUDE.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA GESTIÓN OPERATIVA Y LA SUPERVISIÓN LABORAL EN LAS OPERACIONES AEROPORTUARIAS, CALLAO - 2018..											
TITULO	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIA- BLES	DIMEN- SIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA ORDINAL	RAN- GO	INSTRU- MENTO	
GESTIÓN OPERATIVA Y LA SUPERVISIÓN LABORAL EN LAS OPERACIONES AEROPORTUARIAS, CALLAO - 2018.	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	GESTION OPERATIVA	Análisis de servicios	Servicio ofrecido	P1, P2	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Bajo Medio alto	ENCUESTA	
	¿Cómo se relaciona la Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018?	Determinar la relación entre la Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.	Existe relación significativa entre la Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.			Análisis de procesos	Servicio planificado				P3, P4
							Cumplimiento de las especificaciones				P5, P6,
					Procesos técnicos y administrativos		P7, P8				
					Diseñar y dirigir	Encuadre legal	P9, P10				
						Relación con otras organizaciones	P11, P12				
						Búsqueda de procedimientos.	P13, P14				
					Satisfacción al cliente	P15, P16					
					Recursos disponibles	P17, P18					
				PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICO	SUPERVISION LABORAL	Comunicación efectiva	Comunicación formal	P1, P2	
	¿Cómo se relaciona la Gestión Operativa y la Comunicación efectiva en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018?	Determinar la relación entre la Gestión Operativa y la Comunicación efectiva en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.	Existe relación significativa entre la Gestión Operativa y la Comunicación efectiva en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018	Comunicación informal	P3, P4						
				Control de emociones	P5, P6						
	¿Cómo se relaciona la Gestión Operativa y Organizar en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018?	Determinar la relación entre la Gestión Operativa y Organizar en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.	Existe relación significativa entre la Gestión Operativa y Organizar en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.	Organizar	Especialización del trabajo.	P7, P8					
					Alcance de control.	P9, P10,					
	¿Cómo se relaciona la Gestión Operativa y los procesos de controles en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018?	Determinar la relación entre la Gestión Operativa y los procesos de controles en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018Aeropuerto, 2018.	Existe relación significativa entre la Gestión Operativa y los procesos de controles en las Operaciones Aeroportuarias, Callao - 2018.	Proceso de control	Cadenas de mando.	P11, P12,					
Medir el desempeño real					P13, P14						
Compara los resultados con los estándares					P15, P16						
					Toma de medidas correctivas	P17, P18,					

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CUESTIONARIO SISTEMA DE TRABAJO EN EQUIPO

Estimado (a) compañero, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al “**LA GESTIÓN OPERATIVA Y LA SUPERVISIÓN LABORAL EN LAS OPERACIONES AEROPORTUARIAS, CALLAO – 2018**”, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar **LA SUPERVISIÓN EN EL ÁREA AEROPORTUARIA**. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
N	NUNCA	1
CN	CASI NUNCA	2
AV	A VECES	3
CS	CASI SIEMPRE	4
S	SIEMPRE	5

VARIABLE 1: GESTIÓN OPERATIVA						
	DIMENSION: Análisis de servicios	N	CN	AV	CS	S
1	El resultado en los servicios a las compañías aéreas es por una buena gestión operativa					
2	El personal operativo de la plataforma analiza el servicio de las operaciones al incrementar las operaciones de aeronaves					
3	El supervisor inmediato le permite intervenir en la planificación de atención a las aeronaves					
4	Hay una efectiva planificación en los servicios operativos de la plataforma del aeropuerto					
5	Las operaciones en la plataforma cuentan con un análisis previo al cumplimiento de las especificaciones técnicas					
6	El personal que opera en plataforma cumple con las revisiones técnicas permitiendo un servicio eficiente					
	DIMENSION: Análisis de procesos	N	CN	AV	CS	S
7	El personal de plataforma utiliza los procedimientos de coordinación para el servicio eficiente a las aeronaves					
8	Los colaboradores de plataforma tienen identificados los objetivos para lograr un eficiente servicio a las compañías aéreas					
9	Los supervisores de plataforma hacen cumplir las normas establecidas en las regulaciones Aeronáuticas del Perú para el cumplimiento de los procesos operativos					
10	Los colaboradores de plataforma cumplen las normas establecidas en las regulaciones Aeronáuticas del Perú para el cumplimiento de los procesos operativos					

11	La coordinación entre el personal operativo y las compañías aéreas en los procesos de operaciones se desarrollan entre los altos directivos					
12	Se realiza de manera efectiva la coordinación entre el personal operativo y el personal aeroportuario en los procesos de operaciones					
	DIMENSION: Diseñar y dirigir	N	CN	AV	CS	S
13	Los supervisores y el personal de proyecto coordinan en los procedimientos en el diseño y dirección de la plataforma					
14	Las operaciones en la plataforma están diseñadas cumplimiento los estándares de seguridad operacional de las aeronaves					
15	El diseño de las operaciones en plataforma permite dirigir a las empresas de servicios aeroportuarios de apoyo terrestre manera segura y ordenada					
16	El diseño de las operaciones en plataforma permite dirigir a las empresas de servicios aeroportuarios de catering manera segura y ordenada					
17	Está el personal suficiente para supervisar las operaciones de las aeronaves en plataforma					
18	Las aeronaves desarrollan sus operaciones en los puestos de estacionamientos críticos de forma eficiente					

¡Muchas gracias!

VARIABLE 2: SUPERVISIÓN LABORAL						
	DIMENSION: Organizar	N	CN	AV	CS	S
1	Los supervisores de operación del explotador del LAP se encargan de organizar a los colaboradores de los servicios aeroportuarios					
2	Los supervisores de apoyo terrestre determinan las funciones del personal auxiliar de rampa según sus habilidades					
3	Los supervisores tienen la experiencia suficiente para dirigir al personal de apoyo terrestre					
4	Los supervisores controlan al personal de operaciones en plataforma de manera eficiente					
5	El supervisor inmediato hace cumplir la estructura establecida de cadenas de mando en la plataforma del aeropuerto					
6	El supervisor inmediato ejerce la autoridad de manera eficiente con sus colaboradores					
	DIMENSION: Comunicación efectiva	N	CN	AV	CS	S
7	La comunicación formal dentro de la plataforma tiende a ser efectiva desde el supervisor a sus colaboradores					
8	Las instrucciones operativas dentro de la plataforma del aeropuerto se realizan desde su gerencia hacia los colaboradores					
9	Los colaboradores de plataforma informan directamente al jefe del área obviando al supervisor inmediato					
10	Existe un feedback del jefe inmediato hacia los colaboradores según los problemas operacionales de plataforma					
11	Cuando los colaboradores de plataforma comenten un accidente, los supervisores atienden su justificación del evento					
12	Los supervisores reportan de manera imparcial los eventos no deseados que comenten los colaboradores de plataforma					
	DIMENSION: Procesos de controles	N	CN	AV	CS	S
13	Los supervisores realizan reportes escritos del incumplimiento de las funciones de los colaboradores					
14	Los colaboradores de plataforma tienen acceso de la información estadística que realizan los supervisores sobre los eventos no deseados					
15	El personal de plataforma tiene información del rango comparativo de accidentes en los procesos de operaciones					
16	El personal de plataforma tiene información del rango comparativo de incidentes en los procesos de operaciones					
17	Cuando hay un incidente en la plataforma se toman las medidas correctivas con sanciones reales que afectan las operaciones					
18	Cuando hay un accidente en la plataforma se toman las medidas correctivas con sanciones reales que afectan las operaciones					

¡Muchas gracias!

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión de Organizaciones

EVALUACIÓN DEL PROYECTO DE * INVESTIGACIÓN INDICADORES	NIVEL MÁXIMO POSIBLE A LOGRAR	NIVEL EFECTIVO LOGRADO POR JORNADA I	NIVEL EFECTIVO LOGRADO POR JORNADA II
I. * TÍTULO			
1.1. El título *se refiere al objeto de la investigación, contiene la variable y los límites 3 espaciales y temporales cuando corresponda	3		
II. * INTRODUCCIÓN			
2.1. * El problema está claramente contextualizado, delimitado y caracterizado, e incluye explícitamente las variables a trabajar	4		
2.2. * Justifica la pertinencia científico tecnológico y relevancia de la investigación	4		
2.3. * El problema está formulado en forma clara, concreta y precisa, e incluye explícitamente las variables a trabajar	4		
2.4. * Desarrolla las teorías de la investigación organizado en base a fuentes actuales vinculadas directamente con las variables del problema de investigación	4		
2.5. * Presenta antecedentes sustentados con fuentes confiables y congruentes con el problema de investigación	4		
2.6. Los objetivos se relacionan directamente con la formulación del problema y las preguntas de investigación.	4		
2.7. * Formula, si es necesario, hipótesis o supuestos que impliquen lógicamente a las variables, y se relacionen con los objetivos	2		
III. * MÉTODO			
3.1. Identifica correctamente el tipo de estudio	4		
3.2. Selecciona adecuadamente el diseño de investigación	3		
3.3. Identifica de manera clara y precisa las variables de estudio, operacionalizando en forma correcta	3		
3.4. * Establece la población y muestra de acuerdo a la naturaleza y carácter del estudio	3		
3.5. Selecciona técnicas de recolección de datos adecuadas a la naturaleza del estudio	3		
3.6. * Selecciona adecuadamente la prueba de confiabilidad y validez del instrumento	3		
3.7. * Selecciona los métodos estadísticos adecuados del análisis de información	3		
IV. REFERENCIAS			
4.1. Las Referencias bibliográficas deben estar citadas en el interior del documento, y deben asentarse de acuerdo a Normas Internacionales	4		
4.2. Cita correctamente las fuentes revisadas en base a las Normas internacionales correspondientes	3		
V. DE LA SUSTENTACIÓN			
5.1. Elabora adecuadamente las diapositivas para su exposición.	3		
5.2. Revela conocer el contenido de su tema de investigación.	10		
5.3. Demuestra conocimiento y entrenamiento en el manejo y empleo del método científico	15		
6.4. Utiliza los términos con propiedad, sigue las normas de la sintaxis.	7		
5. Frente a preguntas sobre temas nuevos que se le plantea, responde con propiedad y se deja entender claramente.	7		
TOTAL	100		

Escala de conversión del Puntaje a Escala vigesimal:

Nota:

PUNTAJE	0	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28	30	32
NOTA	0	0.4	0.8	1.2	1.6	2	2.4	2.8	3.2	3.6	4	4.4	4.8	5.2	5.6	6	6.4

PUNTAJE	34	36	38	40	42	44	46	48	50	52	54	56	58	60	62	64	66
NOTA	6.8	7.2	7.6	8	8.4	8.8	9.2	9.6	10	10.4	10.8	11.2	11.6	12	12.4	12.8	13.2

PUNTAJE	68	70	72	74	76	78	80	82	84	86	88	90	92	94	96	98	100
NOTA	13.6	14	14.4	14.8	15.2	15.6	16	16.4	16.8	17.2	17.6	18	18.4	18.8	19.2	19.6	20

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): *Lema Bellido ALBERTO Pablo*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de SUBE con mención Julio César Sabana Aldana de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 69, aula 703-A requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciada en Administración.

El título de la Tesis a presentar es: La Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callo 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

SABANA ALDANA JULIO CÉSAR
07919148

14	Los colaboradores de plataforma tienen acceso de la información estadísticas que realizan los supervisores sobre los eventos no deseados	✓	✓	✓	✓	✓
15	El personal de plataforma tiene información del rango comparativo de accidentes en los procesos de operaciones	✓	✓	✓	✓	✓
16	El personal de plataforma tiene información del rango comparativo de incidentes en los procesos de operaciones	✓	✓	✓	✓	✓
17	Cuándo hay un incidente en la plataforma se toma las medidas correctivas con sanciones reales que afectan las operaciones	✓	✓	✓	✓	✓
18	Cuándo hay un accidente en la plataforma se toma las medidas correctivas con sanciones reales que afectan las operaciones	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra Mg: HUSMACHICO VENEZAS Henry DNI: 17968344

Especialidad del validador: Dr. Ciencias Administrativas

18 de 07 del 2019



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): *Alvarez Ochoa Johnny*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de SUBE con mención Julio César Sabana Aldana de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 69, aula 703-A requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciada en Administración.

El título de la Tesis a presentar es: La Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callo 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

SABANA ALDANA JULIO CÉSAR

07919148

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuaria, Callao – 2018"

Nº	VARIABLE 1 GESTIÓN OPERATIVA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	El resultado en los servicios a las compañías aéreas es por una buena gestión operativa.	✓		✓		✓		
2	El personal operativo de la plataforma analiza el servicio de las operaciones al incrementar las operaciones de aeronaves.	✓		✓		✓		
3	El supervisor inmediato le permite intervenir en la planificación de atención a las aeronaves	✓		✓		✓		
4	Hay una efectiva planificación en los servicios operativos de la plataforma del aeropuerto	✓		✓		✓		
5	Las operaciones en la plataforma cuenta con un análisis previo al cumplimiento de las especificaciones técnicas	✓		✓		✓		
6	El personal que opera en plataforma cumplen con las revisiones técnicas permitiendo un servicio eficiente	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
7	El personal de plataforma utiliza los procedimientos de coordinación para el servicio eficiente a las aeronaves	✓		✓		✓		
8	Los colaboradores de plataforma tienen identificados los objetivos para lograr un eficiente servicio a las compañías aéreas	✓		✓		✓		
9	Los supervisores de plataforma hacen cumplir las normas establecidas en las regulaciones Aeronáuticas del Perú para el cumplimiento de los procesos operativos	✓		✓		✓		
10	Los colaboradores de plataforma cumplen las normas establecidas en las regulaciones Aeronáuticas del Perú para el cumplimiento de los procesos operativos.	✓		✓		✓		
11	La coordinación entre el personal operativo y las compañías aéreas en los procesos de operaciones se desarrollan entre los altos directivos	✓		✓		✓		
12	Se realiza de manera efectiva la coordinación entre el personal operativo y el personal aeroportuario en los procesos de operaciones	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3:								
13	Los supervisores y el personal de proyecto coordinan en los procedimientos en el diseño y dirección de la plataforma	✓		✓		✓		
14	Las operaciones en la plataforma está diseñada cumplimiento los estándares de seguridad operacional de las aeronaves	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuaria, Callao – 2018”

N°	VARIABLE 1 GESTIÓN OPERATIVA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	El resultado en los servicios a las compañías aéreas es por una buena gestión operativa.	✓		✓		✓		
2	El personal operativo de la plataforma analiza el servicio de las operaciones al incrementar las operaciones de aeronaves.	✓		✓		✓		
3	El supervisor inmediato le permite intervenir en la planificación de atención a las aeronaves	✓		✓		✓		
4	Hay una efectiva planificación en los servicios operativos de la plataforma del aeropuerto	✓		✓		✓		
5	Las operaciones en la plataforma cuenta con un análisis previo al cumplimiento de las especificaciones técnicas	✓		✓		✓		
6	El personal que opera en plataforma cumplen con las revisiones técnicas permitiendo un servicio eficiente	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
7	El personal de plataforma utiliza los procedimientos de coordinación para el servicio eficiente a las aeronaves	✓				✓		
8	Los colaboradores de plataforma tienen identificados los objetivos para lograr un eficiente servicio a las compañías aéreas	✓		✓		✓		
9	Los supervisores de plataforma hacen cumplir las normas establecidas en las regulaciones Aeronáuticas del Perú para el cumplimiento de los procesos operativos	✓		✓		✓		
10	Los colaboradores de plataforma cumplen las normas establecidas en las regulaciones Aeronáuticas del Perú para el cumplimiento de los procesos operativos.	✓		✓		✓		
11	La coordinación entre el personal operativo y las compañías aéreas en los procesos de operaciones se desarrollan entre los altos directivos	✓		✓		✓		
12	Se realiza de manera efectiva la coordinación entre el personal operativo y el personal aeroportuario en los procesos de operaciones	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3:								
13	Los supervisores y el personal de proyecto coordinan en los procedimientos en el diseño y dirección de la plataforma	✓		✓		✓		
14	Las operaciones en la plataforma está diseñada cumpliendo los estándares de seguridad operacional de las aeronaves	✓		✓		✓		

se estableció a través de una hipótesis general y dos específicas. Se eligió a las unidades operativas de la SUNAT – ADUANAS en vista que estos son los encargados de prevenir y combatir el contrabando a nivel nacional, a través de personal especializado que son los oficiales de aduana, a quienes se les recabo sus opiniones mediante un cuestionario tipo Likert para la presente investigación. Este personal está distribuido en las distintas Intendencias de Aduana del país, y que su conformación dentro de la estructura orgánica se da a través de las Divisiones de Control Operativo que dependen directamente de las intendencias descentralizadas y estos a la vez dependen directamente de la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas – SNAA, que es la encargada, según estructura funcional, de prevenir y combatir el contrabando. tipo de estudio básico con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental. Con una población de 100 y una muestra de 80. La investigación tiene como resultado que la gestión operativa está relacionada directamente con la lucha contra el contrabando en un grado de correlación alta, esto quiere decir que cualquier acción que se realiza en la primera variable redundara directamente, en cualquier sentido, en la segunda variable; por consiguiente, se debe tener en cuenta cualquier cambio que se lleva a cabo en la gestión operativa tendrá efectos en la lucha contra el contrabando. Asimismo, los instrumentos de gestión, tales como el Plan Operativo Institucional y el Reglamento de Organización y Funciones, a través de los indicadores, metas, estructura orgánica y estructura funcional, respectivamente, tienen relevancia en la lucha contra el contrabando, esto también queda demostrado en la presente investigación, en vista que ambos tienen una alta correlación en el coeficiente de correlación de Spearman. Como conclusión, existe correlación positiva alta entre la gestión operativa con la lucha contra el contrabando de las unidades operativas de la SUNAT – ADUANAS en vista que se comprobó que existe una tendencia creciente a raíz de los resultados, en que predomina el nivel o rango moderado y favorable de la gestión operativa y asimismo, predomina en forma absoluta el nivel o rango moderado y favorable en la lucha contra el contrabando, en el 2016.

Antecedentes Internacionales

Aquino, M. (2016). Con su tesis: “Propuesta para evaluar la gestión operativa de la Metrovía en el sur de Guayaquil”, Universidad de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. El objetivo general de esta investigación analiza la situación actual del sistema Metrovía, en el sur de la ciudad de Santiago de Guayaquil, haciendo énfasis en la parte operativa de este servicio de acceso masivo para este sector del País. El desarrollo de este proyecto busca determinar el impacto de la gestión operativa del Sistema Metrovía en los usuarios de la Troncal 1 en el sur de la ciudad. La metodología aplicada a este priorizó el trabajo de campo, realizando encuestas a los usuarios de este servicio público, ya que a criterio de la autora el enfoque cuantitativo, tipo aplicada con diseño de corte transversal, permitirá definir indicadores para la medición de la eficiencia en la gestión operativa del sistema de la Metrovía en el sur de la ciudad de Guayaquil. Para poder determinar el tamaño de la muestra, se debe tener claro al ser considerada la ciudad de Guayaquil una población mayor a 100,000 habitantes, se usará la fórmula para población infinita. El cual nos indica 385 personas a encuestar, que es la

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

TÍTULO:

GESTIÓN OPERATIVA Y LA SUPERVISIÓN LABORAL EN LAS OPERACIONES AEROPORTUARIAS, CALLAO - 2018.

PLANTEAMIENTO DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA:

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional, en un caso particular de la industria de aeronáutica civil en el primer semestre de 2017, la industria aérea alcanzó el mayor índice de crecimiento de los últimos años (7,9%) y un factor de ocupación en máximo histórico sin precedentes que se estableció en 80,7%, de acuerdo con los datos anunciados por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA). Estos datos contrastan con las variables de gestión operativa que se realizan con frecuencia a nivel internacional el cual se busca medir el grado de relación con la supervisión laboral.

Según Arnoletto (2014), nos menciona:

La tarea esencial de la gestión operativa es el despliegue de recursos y capacidades para obtener resultados concretos. Requiere objetivos acertados (acordes con los requerimientos sociales), capacidad de conseguir recursos y lograr implantar sistemas, procedimientos y personal en forma acorde con lo que se quiere conseguir. (p. 56)

Según Arnoletto (2014), nos menciona:

En relación con la toma de decisiones intraorganizacionales, según este enfoque, se trata de establecer sistemas internos, formales o informales, para la toma de decisiones, como son, por ejemplo, los equipos de planificación estratégica. También se puede usar el proceso de elaboración del presupuesto para analizar proyectos y asignar recursos, especialmente si tiene vigencia la planificación por programas, el presupuesto base cero y la gestión por objetivos.

1.2. Trabajos Previos

Antecedentes Nacionales

Ames, L. (2014). Con su tesis: "Estilos de liderazgo en relación con la autopercepción del desempeño laboral en la dirección de control y supervisión de comunicaciones del Ministerio de Transporte y Comunicaciones del Perú - Lima, 2014." Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral basado en la autopercepción de los trabajadores de la Dirección de Control y Supervisión de Comunicaciones dependencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú - Lima, 2014. El tipo de investigación es no experimental con un diseño correlacional, se aplicó el instrumento de medición a 132 empleados de una población de 167 empleados. Se realizó una encuesta de alternativas fijas de respuesta, los cuales se sometieron a validación de expertos y la confiabilidad se determinó a través del Coeficiente Alpha de Cronbach, cuyo resultado indica que ambas variables tienen un nivel de confiabilidad bueno. Los resultados muestran un liderazgo transformacional con tendencia a la categoría alta y un liderazgo transaccional con tendencia a la categoría baja. Como conclusión principal se logró determinar que los trabajadores ejercen de manera más fuerte el liderazgo transformacional sobre el transaccional, sin embargo, ninguno de los dos es excluyente. Por otra parte, el desempeño laboral refleja indicadores importantes que se deben mejorar para el logro de los resultados, por tal motivo, se recomienda tomar medidas para mejorar las condiciones laborales, la estabilidad y los beneficios sociales, así realizar planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo con las necesidades detectadas previa evaluación, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, entre otras.

Davila, M. (2014). Con su tesis: "Supervisión y gestión contable en las unidades operativas de la Empresa Segeming SAC, año 2014." Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre Supervisión y Gestión Contable en las unidades operativas de la empresa Segeming SAC, año 2014. La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo constituida de 16 colaboradores de la unidad de operaciones de la empresa Segeming SAC, para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y alfa de Cronbach; se utilizó como instrumento el cuestionario graduados en la escala de Likert de las variables de estudio. Por lo tanto, se demostró en resultados que la supervisión tiene una correlación positiva alta con la gestión contable en las unidades operativas de la empresa Segeming SAC, año 2014, según la correlación de Rho de Spearman 0,895. Concluyendo, por tanto, se comprobó la hipótesis y el objetivo general del estudio.

Pacsi, E. (2015). Con su tesis: "Control interno y su influencia en la gestión operativa de las empresas metalmecánicas en el distrito de San Martín de Porres, periodo - 2015". Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. El objetivo general es determinar cómo el Control interno influye en la gestión operativa de las empresas de las empresas metalmecánicas en el distrito de San Martín de Porres, periodo 2015. Las variables que se utilizaron en esta investigación son el control interno como variable independiente y gestión operativa como

variable dependiente. El método de la investigación es de enfoque cuantitativa con un tipo de investigación descriptivo correlacional y un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 41 personas de una población de 65, entre ellos contadores, gerentes y jefes. de los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software SPSS Statistic 22. Asimismo, para corroborar esta influencia se realizó una encuesta que consta de 16 ítems, se planteó un tipo de hipótesis llamada chi cuadrado, la cual se demostrará más adelante. Los resultados que se obtuvieron aceptaron la hipótesis planteada que existe relación entre el control interno y su influencia en la gestión operativa de las empresas metalmecánicas en el distrito de San Martín de Porres, por lo tanto, se concluye y se puede decir que el control interno influye en la gestión operativa de las empresas metalmecánicas en el distrito de San Martín de Porres, periodo 2015.

Pérez, E. (2016), con su tesis: "Influencia de la plataforma virtual en el desempeño académico en alumnos del diplomado de gestión operativa para alféreces de la "Escuela de Posgrado de la Policía Nacional del Perú", Chorrillos 2015." Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. En la presente investigación el objetivo es determinar la influencia de la plataforma virtual en el desempeño académico de la asignatura taller de Tecnología de la Información y la Comunicación (TICs) aplicado a la función policial, en alumnos del sexto Diplomado de Gestión Operativa para Alféreces, de la "Escuela de Posgrado de la Policía Nacional del Perú", Chorrillos, 2015. El tipo de investigación corresponde a la modalidad denominada aplicada por que se pusieron en práctica un conjunto de principios metodológicos basados en la teoría del procesamiento de la información, es de tipo experimental de clase cuasi experimental, con diseño de dos grupos, con grupo de control no equivalente el objetivo primordial es conocer los efectos de la Influencia de la "Plataforma Virtual en el Desempeño Académico en Alumnos del Diplomado de Gestión Operativa para Alféreces de la Escuela de Posgrado de la Policía Nacional Del Perú, Chorrillos, 2015 Operativa para alféreces, de dos aulas, A y B, haciendo un total de 71 estudiantes, la técnica utilizada para la recolección de datos; se usó el test de conocimientos (pre-test y Post-test), para poder obtener un resultado sobre el desempeño académico de los estudiantes en la asignatura Taller de Tecnología de la Información y la Comunicación (TICs), aplicado a la función policial, con el empleo de una plataforma virtual que permita un mejor desempeño académico. Desarrollo, Implementación y Evaluación), como conclusión según la información estadística demostrada con el SPSS, que la plataforma virtual de la Escuela de Posgrado www.escueladepogradopnp.org, influye en un mejor desempeño académico de los participantes del Diplomado de Gestión Operativa para alféreces, de la asignatura Taller de TICs. contraseñas, proporcionados por el administrador, acceso que le permite descargar archivos digitales, visualizar videos acerca del tema tratado, ingresar a foros de discusión.

Huamán, C. (2017), con su tesis: "La gestión operativa y la lucha contra el contrabando en las unidades operativas de la SUNAT – ADUANAS". Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. La investigación se fijó como objetivo establecer la relación de la gestión operativa en la lucha contra el contrabando de las unidades operativas de la SUNAT – ADUANAS. Esto

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Operativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
ANÁLISIS DE SERVICIOS	Servicio Ofrecido	P1 – P2	Bajo Medio O Alto
	Servicio Planificado	P3 – P4	
	Cumplimiento de las especificaciones técnicas	P5 – P6	
ANÁLISIS DE PROCESOS	Procesos Técnicos y Administrativos	P7 – P8	Bajo Medio O Alto
	Enquadre legal	P9 – P10	
	Relación con las otras organizaciones	P11 – P12	
DISEÑAR Y DIRIGIR	Realización de proyectos	P13 – P14	Bajo Medio O Alto
	Prestación de servicios	P15 – P16	
	Recursos disponibles	P17 – P18	

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Supervisión Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Comunicación Formal	P1 – P2	Bajo Medio O Alto
	Comunicación Informal	P3 – P4	
	Control de Emociones	P5 – P6	
ORGANIZAR	Especialización del trabajo	P7 – P8	Bajo Medio O Alto
	Alcance de Control	P9 – P10	
	Cadenas de Mandato	P11 – P12	
PROCESOS DE CONTROLES	Medir el desempeño real	P13 – P14	Bajo Medio O Alto
	Comparar resultados con los estándares	P15 – P16	
	Tomar medidas Correctivas	P 17 – P18	

Fuente: Elaboración propia.

muestra para utilizar para el tamaño de población infinita con un nivel de confianza del 95% y un error de confianza del 5%. Luego de procesar los datos obtenidos mediante las técnicas de investigación, según los resultados se pudo conocer que el 81% de los usuarios de la Metrovía utilizan este servicio al menos una vez al día. En lo referente a las tareas que realiza el personal de seguridad, se conoció que la mayoría de los usuarios presentan un malestar con respecto al control para el ingreso de los pasajeros al subir al bus, lo que genera aglomeración en la Troncal 1. Además, se evidenció problemas en el ambiente, los baños y las puertas de los vehículos. Se concluye finalmente y se elaboró una propuesta para reportar diariamente el stock de suministros que mejorará la gestión operativa y por consecuencia la calidad de la gestión en el Sistema Metrovía.

Salazar, B. (2014). Con su tesis: "Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de créditos de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala". Universidad Rafael Landívar. Asunción. Guatemala. El presente estudio de investigación fue desarrollado en una institución bancaria de la ciudad de Guatemala, la que tiene como giro de negocio la promoción de tarjetas de crédito. el objetivo general del estudio fue especificar el nivel de relación entre el estilo de liderazgo autocrático, democrático y liberal de los supervisores, con la satisfacción o insatisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de crédito. En la modalidad de investigación descriptiva, cuantitativa y correlacional de diseño no probabilístico La investigación se llevó a cabo con una muestra no probabilística de promotores (N=85) de 300 personas. Los datos obtenidos fueron procesados con programas estadísticos específicos presentados en cuadros y gráficas estadísticas. Posteriormente como resultado se muestra que no existe relación estadísticamente significativa a nivel 0,05 entre el estilo de supervisión y la satisfacción laboral, ya que el valor mínimo de la correlación para ser significativa es 0,2133 y se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,099. Por lo anterior expuesto se concluye que el tipo de liderazgo no influye en la satisfacción laboral de los colaboradores y se pudo determinar que la satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de crédito de una institución bancaria no tiene relación con el estilo de liderazgo que se ejerza.

funciones de los colaboradores.							
14	Los colaboradores de plataforma tienen acceso de la información estadísticas que realizan los supervisores sobre los eventos no deseados	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	El personal de plataforma tiene información del rango comparativo de accidentes en los procesos de operaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	El personal de plataforma tiene información del rango comparativo de incidentes en los procesos de operaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	Cuándo hay un incidente en la plataforma se toma las medidas correctivas con sanciones reales que afectan las operaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	Cuándo hay un accidente en la plataforma se toma las medidas correctivas con sanciones reales que afectan las operaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: Alberto Pablo Luam Bellido DNI: 10.398.295

Especialidad del validador: Doctor en Administración

...de...del 2019.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuaria, Callao – 2018”

N°	VARIABLE 1 GESTIÓN OPERATIVA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	El resultado en los servicios a las compañías aéreas es por una buena gestión operativa.	✓		✓		✓		
2	El personal operativo de la plataforma analiza el servicio de las operaciones al incrementar las operaciones de aeronaves.	✓		✓		✓		
3	El supervisor inmediato le permite intervenir en la planificación de atención a las aeronaves	✓		✓		✓		
4	Hay una efectiva planificación en los servicios operativos de la plataforma del aeropuerto	✓		✓		✓		
5	Las operaciones en la plataforma cuenta con un análisis previo al cumplimiento de las especificaciones técnicas	✓		✓		✓		
6	El personal que opera en plataforma cumplen con las revisiones técnicas permitiendo un servicio eficiente	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	SI	No	SI	No	SI	No	
7	El personal de plataforma utiliza los procedimientos de coordinación para el servicio eficiente a las aeronaves	✓		✓		✓		
8	Los colaboradores de plataforma tienen identificados los objetivos para lograr un eficiente servicio a las compañías aéreas	✓		✓		✓		
9	Los supervisores de plataforma hacen cumplir las normas establecidas en las regulaciones Aeronáuticas del Perú para el cumplimiento de los procesos operativos	✓		✓		✓		
10	Los colaboradores de plataforma cumplen las normas establecidas en las regulaciones Aeronáuticas del Perú para el cumplimiento de los procesos operativos.	✓		✓		✓		
11	La coordinación entre el personal operativo y las compañías aéreas en los procesos de operaciones se desarrollan entre los altos directivos	✓		✓		✓		
12	Se realiza de manera efectiva la coordinación entre el personal operativo y el personal aeroportuario en los procesos de operaciones	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3:							
13	Los supervisores y el personal de proyecto coordinan en los procedimientos en el diseño y dirección de la plataforma	✓		✓		✓		
14	Las operaciones en la plataforma está diseñada cumplimiento los	✓		✓		✓		

N°	estándares de seguridad operacional de las aeronaves	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
15	El diseño de las operaciones en plataforma permite dirigir a las empresas de servicios aeroportuarios de apoyo terrestre manera segura y ordenada	✓		✓		✓			
16	El diseño de las operaciones en plataforma permite dirigir a las empresas de servicios aeroportuarios de catering manera segura y ordenada	✓		✓		✓			
17	Está el personal suficiente para supervisar las operaciones de las aeronaves en plataforma	✓		✓		✓			
18	Las aeronaves desarrollan sus operaciones en los puestos de estacionamientos críticos de forma eficiente	✓		✓		✓			
VARIABLE 2: La Supervisión Laboral									
DIMENSION 1									
1	La comunicación formal dentro de la plataforma tiende a ser efectiva desde el supervisor a sus colaboradores	✓		✓		✓			
2	Las instrucciones operativas dentro de la plataforma del aeropuerto se realiza desde su gerencia hacia los colaboradores	✓		✓		✓			
3	Los colaboradores de plataforma informan directamente al jefe del área obviando al supervisor inmediato	✓		✓		✓			
4	Existe un feedback del jefe inmediato hacia los colaboradores según los problemas operacionales de plataforma	✓		✓		✓			
5	Cuándo los colaboradores de plataforma comenten un accidente, los supervisores atienden su justificación del evento	✓		✓		✓			
6	Los supervisores reportan de manera imparcial los eventos no deseados que comenten los colaboradores de plataforma	✓		✓		✓			
DIMENSION 2									
7	Los supervisores de operación del explotador del LAP se encargan de organizar a los colaboradores de los servicios aeroportuarios	✓		✓		✓			
8	Los supervisores de apoyo terrestre determinan las funciones del personal auxiliar de rampa según sus habilidades	✓		✓		✓			
9	Los supervisores tienen la experiencia suficiente para dirigir al personal de apoyo terrestre	✓		✓		✓			
10	Los supervisores controlan al personal de operaciones en plataforma de manera eficiente	✓		✓		✓			
11	El supervisor inmediato hace cumplir la estructura establecidas de cadenas de mando en la plataforma del aeropuerto	✓		✓		✓			
12	El supervisor inmediato ejerce la autoridad de manera eficiente con sus colaboradores	✓		✓		✓			
DIMENSION 3									
13	Los supervisores realizan reportes escritos del incumplimiento de las	✓		✓		✓			

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): *ROSENCHERMO Venegas Henry*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de SUBE con mención Julio César Sabana Aldana de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 69, aula 703-A requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciada en Administración.

El título de la Tesis a presentar es: La Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callo 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

SABANA ALDANA JULIO CÉSAR
07919148



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuaria, Callao – 2018"

N°	VARIABLE 1 GESTIÓN OPERATIVA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1								
1	El resultado en los servicios a las compañías aéreas es por una buena gestión operativa.	✓		✓		✓		
2	El personal operativo de la plataforma analiza el servicio de las operaciones al incrementar las operaciones de aeronaves.	✓		✓		✓		
3	El supervisor inmediato le permite intervenir en la planificación de atención a las aeronaves	✓		✓		✓		
4	Hay una efectiva planificación en los servicios operativos de la plataforma del aeropuerto	✓		✓		✓		
5	Las operaciones en la plataforma cuenta con un análisis previo al cumplimiento de las especificaciones técnicas	✓		✓		✓		
6	El personal que opera en plataforma cumplen con las revisiones técnicas permitiendo un servicio eficiente	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
7	El personal de plataforma utiliza los procedimientos de coordinación para el servicio eficiente a las aeronaves	✓		✓		✓		
8	Los colaboradores de plataforma tienen identificados los objetivos para lograr un eficiente servicio a las compañías aéreas	✓		✓		✓		
9	Los supervisores de plataforma hacen cumplir las normas establecidas en las regulaciones Aeronáuticas del Perú para el cumplimiento de los procesos operativos	✓		✓		✓		
10	Los colaboradores de plataforma cumplen las normas establecidas en las regulaciones Aeronáuticas del Perú para el cumplimiento de los procesos operativos.	✓		✓		✓		
11	La coordinación entre el personal operativo y las compañías aéreas en los procesos de operaciones se desarrollan entre los altos directivos	✓		✓		✓		
12	Se realiza de manera efectiva la coordinación entre el personal operativo y el personal aeroportuario en los procesos de operaciones	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3:								
13	Los supervisores y el personal de proyecto coordinan en los procedimientos en el diseño y dirección de la plataforma	✓		✓		✓		
14	Las operaciones en la plataforma está diseñada cumplimiento los estándares de seguridad operacional de las aeronaves	✓		✓		✓		

15	El diseño de las operaciones en plataforma permite dirigir a las empresas de servicios aeroportuarios de apoyo terrestre manera segura y ordenada	✓											
16	El diseño de las operaciones en plataforma permite dirigir a las empresas de servicios aeroportuarios de catering manera segura y ordenada	✓											
17	Está el personal suficiente para supervisar las operaciones de las aeronaves en plataforma	✓											
18	Las aeronaves desarrollan sus operaciones en los puestos de estacionamientos críticos de forma eficiente	✓											
Nº	VARIABLE 2: La Supervisión Laboral	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias					
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
1	La comunicación formal dentro de la plataforma tiende a ser efectiva desde el supervisor a sus colaboradores	✓		✓				✓					
2	Las instrucciones operativas dentro de la plataforma del aeropuerto se realiza desde su gerencia hacia los colaboradores	✓		✓				✓					
3	Los colaboradores de plataforma informan directamente al jefe del área obviando al supervisor inmediato	✓		✓				✓					
4	Existe un feedback del jefe inmediato hacia los colaboradores según los problemas operacionales de plataforma	✓		✓				✓					
5	Cuándo los colaboradores de plataforma comenten un accidente, los supervisores atienden su justificación del evento	✓		✓				✓					
6	Los supervisores reportan de manera imparcial los eventos no deseados que comenten los colaboradores de plataforma	✓		✓				✓					
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
7	Los supervisores de operación del explotador del LAP se encargan de organizar a los colaboradores de los servicios aeroportuarios	✓		✓				✓					
8	Los supervisores de apoyo terrestre determinan las funciones del personal auxiliar de rampa según sus habilidades	✓		✓				✓					
9	Los supervisores tienen la experiencia suficiente para dirigir al personal de apoyo terrestre	✓		✓				✓					
10	Los supervisores controlan al personal de operaciones en plataforma de manera eficiente	✓		✓				✓					
11	El supervisor inmediato hace cumplir la estructura establecidas de cadenas de mando en la plataforma del aeropuerto	✓		✓				✓					
12	El supervisor inmediato ejerce la autoridad de manera eficiente con sus colaboradores	✓		✓				✓				Si	No
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
13	Los supervisores realizan reportes escritos del incumplimiento de las funciones de los colaboradores.	✓		✓				✓				✓	

RECORD INTEGRAL

ESCUELA: ADMINISTRACIÓN

NOMBRE: SABANA ALDANA, JULIO CESAR

CODIGO: 6700278121

CÓD	ASIGNATURA	CALIFICATIVO				SEMESTRES				
		CRED	N1	N2	N3	N4	SEM1	SEM2	SEM3	SEM4
ASIGNATURAS OBLIGATORIAS										
AECE101	CONTABILIDAD FINANCIERA	4.00	15	201500
AECE102	PENSAMIENTO CRÍTICO Y PROSPECTIVO DEL PERÚ	4.50	17	201402
AECL101	FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN	4.00	16	201501
AECE101	PENSAMIENTO LÓGICO	4.00	16	201402
AECE102	COMPETENCIA COMUNICATIVA	3.50	15	201402
VPCC101	TUTORÍA I	0.00	16	201402
AECE203	SOCIOLOGÍA DE LA EMPRESA	4.50	17	201701
AECE204	MATEMÁTICA SUPERIOR	4.00	14	201501
AFCE205	ADMINISTRACIÓN DE COSTOS	4.00	11	201502
AECL202	DISEÑO ORGANIZACIONAL	4.00	16	201501
AECE203	REDACCIÓN UNIVERSITARIA Y CÁTEDRA VALLEJO	3.50	16	201500
VPCC202	TUTORÍA II	0.00	16	201500
AECE203	ACTIVIDADES INTEGRADORAS	0.00	16	201500
AECE306	MICROECONOMÍA	4.00	16	201501
AFCE307	ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTARIA	4.00	14	201502
AECE308	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	4.50	17	201501
AECE309	MATEMÁTICA FINANCIERA	4.00	12	201502
AECE304	DESARROLLO PERSONAL	3.50	16	201402
VPCC304	TUTORÍA III	0.00	16	201501
AECE410	MACROECONOMÍA	4.00	16	201502
AECE411	DERECHO EMPRESARIAL	4.50	18	201502
AECL403	MARKETING	4.00	13	201701
AECL404	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	4.00	11	201502
AECE405	CULTURA ESTADÍSTICA PARA LA INVESTIGACIÓN	3.50	17	201500
VPCC405	TUTORÍA IV	0.00	16	201502
AECE512	ESTADÍSTICA APLICADA A LOS NEGOCIOS	4.00	12	201501
AECE513	ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA	4.00	12	201602
AECL505	FINANZAS CORPORATIVAS	4.00	16	201602
AECL506	ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	4.00	15	201602
AECE506	FILOSOFÍA	4.00	16	201402
AECE614	INTELIGENCIA DE MERCADOS	4.00	14	201701
AECE615	FINANZAS INTERNACIONALES	4.00	16	201702
AECE616	TOMA DE DECISIONES	4.00	16	201602
AECE607	CONSTITUCIÓN Y DERECHOS HUMANOS	4.00	18	201500
AFCE717	ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	4.00	17	201702
AECL707	GERENCIA Y PROSPECTIVA ESTRATÉGICA	4.00	17	201702
AECL708	MARKETING ESTRATÉGICO	4.00	17	201701
AECE708	CULTURA AMBIENTAL	4.00	17	201500
AECE818	LABORATORIO DE NEGOCIOS	4.00	15	201801
AECE809	GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	4.00	17	201801
AECL810	MANAGEMENT BY RESULTS	4.00	17	201801
AECE809	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA	4.00	18	201602
AECE810	TALLER DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES	1.00	16	201702
TOTAL CREDITOS ASIGNATURAS OBLIGATORIAS :		149.00								
ASIGNATURAS ELECTIVAS										
AECLX13	LEGISLACIÓN LABORAL	4.00	18	201602
AECLX14	GESTIÓN DEL CAMBIO	4.00	19	201702
AECLX15	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	4.00	17	201801
TOTAL CREDITOS ASIGNATURAS ELECTIVAS :		12.00								

RECORD INTEGRALESCUELA: **ADMINISTRACIÓN**NOMBRE: **SABANA ALDANA, JULIO CESAR**CODIGO: **6700278121**TOTAL CREDITOS APROBADOS : **161.00**TOTAL CREDITOS : **161.00**PROMEDIO ACUMULADO : **15.89**

CI - INGLÉS PFA	PFA	18.00	201700
CI - INGLÉS PREGRADO B	INGLÉS I	18.00	201702
CI - INGLÉS PREGRADO B	INGLÉS II	18.00	201702
CI - INGLÉS PREGRADO B	INGLÉS III	18.00	201702
CI - INGLÉS PREGRADO B	INGLÉS IV	18.00	201702
CI - INGLÉS PREGRADO B	INGLÉS V	18.00	201702
CI - INGLÉS PREGRADO B	INGLÉS VI	18.00	201702
CENTRO DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS - LIMA NORTE - COMPUTACIÓN			
	COMPUTACIÓN I	17.00	201702
	COMPUTACIÓN II	17.00	201800
	COMPUTACIÓN III	15.00	201801

CARGO

LIMA
AIRPORT PARTNERS
"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Lima, 07 de junio de 2019

2019 JUN -7 AM 10:47

Señor

Carlos Gómez Changa

Gerente de Gestión y Desarrollo Humano de Lima Airport Partners

MESA DE PARTES
LA RECEPCION DE ESTE
DOCUMENTO
NO DA VALOR A SU CONFORMIDAD

010962

Presente. -

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE
INVESTIGACIÓN (ENCUESTAS)

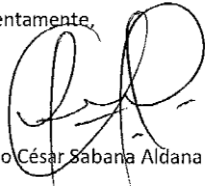
De mi consideración:

Mediante la presente, me dirijo a usted para saludarlo y a la vez hacer de que su conocimiento que me encuentro en el X ciclo de Administración de empresas, y teniendo la que presentar un trabajo de investigación denominado "La Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, Callao 2018".

Este trabajo de encuesta me permitirá completar mi trabajo de investigación, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Este instrumento de encuesta se realizará a los operadores de plataforma, en un horario que no afecte las operaciones que se desarrollan.

Agradeciendo por su atención a la presente.

Atentamente,



Julio César Sabana Aldana


DNI 07919148

Cc. Archivo

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 OPERATIVA Y LA SUPERVISIÓN LABORAL EN LAS OPERACIONES AEROPORTUARIAS, CALLAO, 2018", de la estudiante SABANA ALDANA JULIO CÉSAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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, 06 de Setiembre de 2019



Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza
D.N.I. 08467692
Docente – Asesor

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



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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SABANA ALDANA JULIO CÉSAR

D.N.I. : 07919148

Domicilio : URB VILLA CORPAC MZ X LT 13

Teléfono : Fijo :01-5434857 Móvil : 989947858

E-mail : sabanaj29_@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN.....

Grado

Título

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SABANA ALDANA JULIO CÉSAR

Título de la tesis:

GESTIÓN OPERATIVA Y LA SUPERVISIÓN LABORAL EN LAS
OPERACIONES AEROPORTUARIAS, CALLAO 2018.

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento, Autorizo a publicar sólo parte de mi trabajo
de tesis.

Firma :

Fecha :

07/09/19



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias,
Callao - 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Sabana Adams, Julio César (ORCID: 0000-0002-1587-2407)

ASESORA:

Mgtr. Maritza Geronzi, Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0002-4812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ
2019

Resumen de coincidencias

26 %

Se están viendo fuentes similares

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

- 26
- 1 [Entregado a Universidad...](#) 17 % >
- 2 [repositorio uncp.edu.pe](#) 5 % >
- 3 [Entregado a Universidad...](#) <1 % >
- 4 [repositorio uncp.edu.pe](#) <1 % >
- 5 [www.adafe.org](#) <1 % >
- 6 [repositorio uncp.edu.pe](#) <1 % >
- 7 [Entregado a Universidad...](#) <1 % >
- 8 [feedback.com](#) <1 % >
- 9 [diposm.universidad.uncp.edu.pe](#) <1 % >
- 10 [hahis.uncp.edu.pe](#) <1 % >
- 11 [www.diplomante.gob.pe](#) <1 % >



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:
SABANA ALDANA JULIO CÉSAR

INFORME TITULADO:

GESTIÓN OPERATIVA Y LA SUPERVISIÓN LABORAL EN LAS
OPERACIONES AEROPORTUARIAS, CALLAO 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

SUSTENTADO EN FECHA: 21/07/2019

NOTA O MENCIÓN: QUINCE (15)

Firma: 
Dr. Víctor Benigno Dávila Arenaza