



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Supervisión y mejoramiento de procesos de las operaciones terrestres en un aeropuerto,
Callao, 2018

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller en Administración

AUTOR:

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

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo de investigación a mi familia que me brindó todo su apoyo para que este logro pueda llegar a lo esperado, muchos momentos de disfrute cerca de ellos fueron cambiados por momentos de estudio; sin embargo, siempre tuve comprensión y aliento para continuar.

Agradecimiento

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LIMA

**DICTAMEN DE SUSTENTACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION N° 036-2019-1 UCV-
LIMA NORTE**

El Presidente y los miembros del Jurado Evaluador de Tesis designado con **RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0089/EP/ADMINISTRACION/UCV LIMA NORTE** de la Escuela de Administración, dictaminan:

PRIMERO.

Aprobar por sobresaliente : 18 - 20 puntos ()
(Pasará a publicación)
Aprobar por unanimidad : 14 - 17 puntos (+)
Aprobar por mayoría : 11 - 13 puntos ()
Desaprobar : 0 - 10 puntos ()

La Tesis denominada "**SUPERVISIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS DE LAS OPERACIONES TERRESTRES EN UN AEROPUERTO, CALLAO 2018**" presentado por el (la) estudiante **QUEZADA FLORES LUIS EDUARDO**

SEGUNDO. Que la calificación obtenida en la sustentación de la Tesis por el (la) estudiante es como corresponde:

Apellidos y Nombres	Calificación en números	Calificación en letras
QUEZADA FLORES LUIS EDUARDO	15	Quince

Los Olivos, 12 de julio del 2019

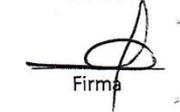
Presidente(a): **MAG. GENARO EDWIN SANDOVAL NIZAMA**
Nombre Completo

Secretario(a): **MAG. LUZMILA GABRIELA MAURTUA GURMENDI**

Nombre Completo

Vocal: **MAG. BENITO ARMANDO LARROCHE CUETO**
Nombre Completo


Firma

Firma

Firma

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

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

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

Lima, 6 de julio del 2019.



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

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	MÉTODO.....	7
2.1	Tipo y diseño de investigación.....	7
2.2	Población, muestra.....	7
2.3	Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	8
2.4	Procedimiento.....	9
2.5	Métodos de análisis de datos.....	9
2.6	Aspectos éticos.....	9
III.	RESULTADOS.....	10
IV.	DISCUSIÓN	15
V.	CONCLUSIONES	17
VI.	RECOMENDACIONES.....	18
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	18
	ANEXOS	20

RESUMEN

El presente estudio titulado “Supervisión y mejoramiento de procesos de las operaciones terrestres en un aeropuerto, Callao 2018”, tiene como objetivo principal el determinar la relación entre la supervisión y el mejoramiento de procesos de las operaciones terrestres en un aeropuerto. Se tomó en cuenta las teorías de Puig (2016) con la variable supervisión y sus dimensiones supervisión operativa, la supervisión como proceso y relación con el bienestar en el trabajo; asimismo las teorías de Maldonado (2018) con la variable mejoramiento de procesos y sus dimensiones necesidad de mejoramiento de procesos, el empleado y el proceso, y revisión del proceso.

Este trabajo de investigación presenta un enfoque de método cuantitativo y obedece a un diseño no experimental de corte transversal; el tipo de trabajo corresponde a una investigación básica, descriptiva y correlacional. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario que cumplió con los requisitos de validez y de confiabilidad; la población para el presente estudio estadístico es de 80 trabajadores y la muestra de 66. El método que se utilizó fue el hipotético deductivo, y para el análisis de datos se usó la herramienta Alfa de Cronbach.

Siendo la supervisión fundamental para el control del desempeño de los colaboradores, podemos concluir que la supervisión está indicada en las operaciones terrestres de un aeropuerto y contribuye al buen desarrollo de los procesos y que la ausencia de la supervisión en los procesos podría impactar los objetivos trazados en la empresa.

Se recomienda mantener una supervisión constante en las operaciones terrestres, que controle el desempeño de los colaboradores y el eficaz desarrollo de los procesos. Los supervisores deben hacer gestión para desarrollar una buena comunicación y colaboración en los grupos de trabajo, esto mejora el ambiente laboral y el rendimiento de los colaboradores.

Palabras clave: Supervisión, mejoramiento de procesos y operaciones terrestres.

ABSTRACT

The present study entitled "Supervision and improvement of processes of land operations at an airport, Callao 2018", has as its main objective to determine the relationship between the supervision and the improvement of processes of land operations at an airport. The theories of Puig (2016) were taken into account with the variable supervision and its dimensions, operational supervision, supervision as a process and relationship with well-being at work; likewise, the theories of Maldonado (2018) with the variable improvement of processes and their dimensions need of improvement of processes, the employee and the process, and review of the process.

This research work presents a quantitative method approach and obeys a non-experimental cross-sectional design; The type of work corresponds to a basic, descriptive and correlational investigation. The technique that was fulfilled was the survey and as a research instrument that was fulfilled with the requirements of validity and reliability; The population for the present statistical study is 80 workers and the sample of 66. The method that has been used as hypothetical deductive, and for the data analysis has been used as Cronbach's Alpha tool.

Being the fundamental supervision for the control of the performance of the collaborators, we can conclude that the supervision is indicated in the terrestrial operations of an airport and contributes to the good development of the processes and that the absence of the supervision in the processes, could impact the objectives traced in the company.

It is recommended to maintain a constant supervision in the terrestrial operations, that controls the performance of the collaborators and the efficient development of the processes. The supervisors must do management to develop good communication and collaboration in the work groups, this improves the work environment and the performance of the collaborators.

Keywords: Supervision, improvement of processes and terrestrial operations.



**ACTA DE APROBACIÓN DE
ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

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) del trabajo de investigación titulado: "SUPERVISIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS DE LAS OPERACIONES TERRESTRES EN UN AEROPUERTO, CALLAO 2018", del estudiante QUEZADA FLORES LUIS EDUARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud del 27% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Los Olivos, 04 de Setiembre de 2019


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

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

Feedback Studio - Google Chrome
 exturnbrn.com/feedback?i=18&u=1056&=168003245&o=1152176672&anq=es

Supervisión y mejoramiento de procesos de las operaciones terrestres en un aeropuerto, Callao, 2018

feedback studio

Resumen de coincidencias

27 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregada a Universidad...	10 %
2	repositorio uov.edu.pe	6 %
3	Entregada a Universidad...	6 %
4	Entregada a Universidad...	2 %
5	www.elprimera.com	<1 %
6	www.uabc.mx	<1 %
7	www.mad.gov.ar	<1 %
8	noticias juridicas.com	<1 %
9	Entregada a Universidad...	<1 %
10	quetupolis.com	<1 %
11	www.odontomarketing...	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Supervisión y mejoramiento de procesos de las operaciones terrestres en un aeropuerto
 Callao, 2018

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Licenciado en Administración

AUTOR:
 Quesada Flores, Luis Eduardo (ORCID:0009-0001-7899-236X)

ASESOR:
 Mg. Mariana Cisneros, Enmar Gubriela (ORCID:0000-0002-1477-)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ
 2019

Universidad César Vallejo
 INSTITUCIÓN
 ADMINISTRACIÓN
 LIMA

Test-only Report | High Resolution | Cerrado

Página 1 de 18 | Número de palabras: 5087

10:26 4/29/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

QUEZADA FLORES LUIS EDUARDO

INFORME TÍTULADO:

SUPERVISIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS DE LAS
OPERACIONES TERRESTRES EN UN AEROPUERTO, CALLAO, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 12/07/2019

NOTA O MENCIÓN: QUINCE (15)


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

Quezada Flores Luis Eduardo

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

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

E-mail : ledquezada@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN / TESIS

Facultad : Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela : Escuela Profesional de Administración

Modalidad:

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

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Quezada Flores, Luis Eduardo

Título de la tesis:

Supervisión y mejoramiento de procesos de las operaciones terrestres en un aeropuerto, Callao, 2018.

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento;

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

Firma del autor: 

Fecha: 12 de julio de 2019