



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN**

Liderazgo de alto contacto y calidad de vida de los colaboradores del área de  
atención aeronaves del aeropuerto Jorge Chávez

**TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Rolando Oswaldo Sánchez Romero

**ASESOR:**

Liz Robladillo Bravo

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**Página del Jurado**

.....  
**Presidente**

.....  
**Secretario**

.....  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

A mis padres a quien admiro cada día por sus valores y el ejemplo de amor, responsabilidad, respeto y honestidad que nos brindó a mí y mis hermanos. A mi esposa, Teresa Arotinco, quien con su amor fue mi bastón que motivo para seguir adelante cada día y mis hijos Anthony, Fabián y Adrián, quienes son mi principal fuerza y motivación.

### **Agradecimiento.**

Me siento agradecido la Universidad Cesar Vallejo, por desarrollar el programa Sube para adultos, en donde me brindo el conocimiento y logre aplicar mi experiencia, creando una ventaja competitiva como persona y profesional.

## **Declaración de Autenticidad**

Yo Rolando Oswaldo Sánchez Romero con DNI 25789969 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grado y títulos de la universidad Cesar Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales con la tesis titulada “Liderazgo de alto contacto y la calidad de vida de los colaboradores de atención de aeronaves del aeropuerto Jorge Chávez”.

Declaro bajo juramento que toda la documentación la cual acompaño es veraz y autentica.

Así mismo declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad ocultamiento u omisión tanto de los números como de la información aportada el cual me someto a lo dispuestos en las normas académicas de la universidad Cesar Vallejo.

Lima.....de.....del 2017

.....  
Rolando Oswaldo Sánchez Romero

## **Presentación**

Señores miembros del jurado

De acuerdo al cumplimiento de las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la universidad Cesar Vallejo de la Facultad de Administración del programa Sube presento la investigación titulada ““Liderazgo de alto contacto y la calidad de vida de los colaboradores de atención de aeronaves del aeropuerto Jorge Chávez” requisito para obtener el título de administrador.

El presente estudio científico está estructurado de la siguiente manera: En el capítulo I se desarrolla la introducción de la investigación teniendo en cuenta la realidad de la problemática, trabajos previos, teoría relacionada, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. Capítulo II se desarrolla el diseño de investigación mediante las dos variables, operacionalización, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, método de análisis de datos, aspectos éticos. Capítulo III se presenta los resultados a través de la herramientas estadísticas. Capítulo IV mediante los resultados se elaboró las discusiones, Capítulo V se concluye con los puntos de mayor importancia del estudio. Capítulo VI Se elabora como oportunidad de mejora las recomendaciones del estudio. Capítulo VII Para finalizar se presenta las referencias y los anexos de la presente investigación

Atentamente.

Rolando Oswaldo Sánchez Romero

## INDICE

Páginas de jurado	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I INTRODUCCION	
1.1 Realidad Problematica	14
1.2 Trabajos Previos	16
1.3 Teorias Relacionadas al tema:	21
1.4 Formulaciòn del problema:	47
1.5 Justificaciòn del estudio:	47
1.6 Hipotesis	51
1.7 Objetivo	51
II METODO	
2.1 Diseño de investigaciòn	54
2.2 Variables,Operacionalizaciòn	56
2.3 Polablaciòn y muestra	58
2.4 Tecnicas e inst. de recolecciòn de datos, validez y confiabilidad:	59
2.5 Métodos de análisis de datos:	59
2.6 Aspectos èticos	59
III RESULTADOS	62
IV DISCUSION	81
V CONCLUSION	83

VI RECOMENDACIONES.	85
VII REFERENCIAS	88
ANEXOS	91



## Índice de tablas

Tabla 1. V1 Liderazgo de alto contacto	56
Tabla 2. V2 Calidad de vida.	57
Tabla 3. Total de la población de estudio	58
Tabla 4. Expertos de la UCV.	60
Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos V1.	60
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad V1	60
Tabla 7. Resumen de procesamiento de casos V2	61
Tabla 8. Estadísticas de fiabilidad V2.	61
Tabla 9. Prueba de Shapiro para una muestra de Hipótesis General.	63
Tabla 10 Prueba de Shapiro para una muestra de Hipótesis Especifica 1	64
Tabla 11. Prueba de Shapiro para una muestra de Hipótesis Especifica 2	64
Tabla 12 Prueba de Shapiro para una muestra de Hipótesis Especifica 3	65
Tabla 13. Correlación de Calidad de vida y Liderazgo.	66
Tabla 14. Correlación de Calidad de vida y Empowerment.	67
Tabla 15. Correlación de Calidad de vida y Coaching.	68
Tabla 16. Correlación de Calidad de vida y Retroalimentación.	69
Tabla 17 Liderazgo	70
Tabla 18 Empowerment (D1)	71
Tabla 19 Coaching (D2)	72
Tabla 20 Retroalimentación. (D3)	73
Tabla 21 Calidad de vida (V2)	74
Tabla 22 Higiene Laboral (D4)	75
Tabla 23 Condiciones de Trabajo (D5).	76
Tabla 24 Seguridad Laboral (D6)	77
Tabla 25 Prevención de Accidentes (D7)	78
Tabla 26 Prevención de Robos (D8)	79
Tabla 27 Calidad de vida de Trabajo (D9)	80

## Índice de figuras

Figura 1 Diálogos de Ejercicio del Liderazgo	29
Figura 2 Proceso de retroalimentación constructiva.	32
Figura 3.Distribución del poder de la luz.	38
Figura 4 Intensidad de ruido en decibeles	39
Figura 5 Variedad de intensidad de ruido	40
Figura.6 Foto de medidor de radiación en plataforma puerta sur.	41
Figura 7 .Liderazgo (Variable 1).	67
Figura 8.Empowerment (Dimensión 1).	68
Figura 9.Coaching (Dimensión 2).	69
Figura 10.Retroalimentación (Dimensión 3).	70
Figura 11.Calidad de vida (Variable 2).	71
Figura 12.Higiene laboral (Dimensión 4).	72
Figura 13.Condiciones de trabajo (Dimensión 5).	73
Figura 14.Seguridad laboral (Dimensión 6).	74
Figura 15.Prevenición de Accidentes (Dimensión 7).	75
Figura 16.Prevenición de robos (Dimensión 8).	76
Figura 17.Calidad de vida de trabajo (Dimensión 9).	77

## RESUMEN

Liderazgo de alto contacto y la calidad de vida de los colaboradores de atención aeronaves del aeropuerto Jorge Chávez, es el título de la investigación que presento, objetivo; determinar la relación entre Liderazgo de alto contacto y la calidad de vida en el área de atención aeronaves; según Roberto Franchi, evaluo tomando en cuenta con los factores de empowerment, coaching y retroalimentación; La calidad de vida fue medida según Ediberto Chiavenato haciendo referencia a las condiciones de higiene laboral, condiciones de trabajo, seguridad laboral, prevención de accidentes, prevención de robos, calidad de vida laboral; El Tipo de investigación es descriptiva correlacional, diseño no experimental de corte trasversal, se utilizó una población de estudio de 39 líderes ( Jefatura y supervisores), mediante muestra censal, con un instrumento llamado cuestionario, mediante la técnica de encuesta, la validación por juicio de expertos de la UCV, la confiabilidad estadística llamada Alfa de Cronbach, los resultados obtenidos a través del programa estadístico MS,SPSS 23, se logró elaborar la discusión para contrastar con la teorías explicadas en el marco teórico, logrando determinar como el liderazgo de alto contacto se relaciona de manera significativa con la calidad de vida de los colaboradores del área de atención aeronaves. Siendo el resultado de correlación positiva muy fuerte y una significancia. (Ver Tabla 10).

Palabras claves: Liderazgo / Alto contacto /Calidad/ Vida

## ABSTRACT

Leadership of high contact and the quality of life of the collaborators of attention aircraft of the airport Jorge Chavez, is the title of the investigation that I present, objective; Determine the relationship between High Contact Leadership and quality of life in the aircraft care area; According to Roberto Franchi, evaluated taking into account the factors of empowerment, coaching and feedback; The quality of life was measured according to Ediberto Chiavenato referring to the conditions of occupational hygiene, working conditions, occupational safety, accident prevention, theft prevention, quality of work life; The type of research is descriptive correlational, non-experimental design cross-cut, we used a study population of 39 leaders (Headquarters and supervisors), using a census sample, with an instrument called questionnaire, using the survey technique, trial validation Of the UCV experts, the statistical reliability called Cronbach's Alpha, the results obtained through the statistical program MS, SPSS 23, was able to elaborate the discussion to contrast with the theories explained in the theoretical framework, managing to determine how high leadership Contact is significantly related to the quality of life of the employees of the aircraft care area. Being the result of very strong positive correlation and a significance. (See Table 10).

Keywords: leadership / contact / quality / Life

## I. INTRODUCCION

Antes de la privatización se trabajaba bajo solo normas y regulaciones de las autoridades de aeronáutica y el MTC, al llegar la privatización con empresas que ofrecían mejorar la seguridad de las personas y las aeronaves, para mejorar el servicio de transporte aéreo, crearon visión de crecimiento para el ingreso de otras aerolíneas; este incremento aumento el crecimiento del turismo, mejoro el transporte de pasajeros y carga.

De esta manera hace de 23 años desde la privatización de las compañías de servicio en el área de atención aeronaves en Perú, ofrecen soluciones integrales basadas en una propuesta única: brindar servicios aeroportuarios seguros, rápidos y eficientes. El éxito está el liderazgo y experiencia de expertos y capacitados bajo los altos estándares internacionales, se opera en los 15 principales aeropuertos del país. La 1era parte y factor del éxito está escrito y establecido en procedimientos con un planeamiento estratégico.

La 2da parte de oportunidad de mejora es la investigación en la gestión de operaciones de atención aeronaves, para medir a base del liderazgo y la calidad de vida, se consiga el crecimiento constante y pueda accionar los planes de contingencia que se presentan por el mismo rubro que se presenta, como el clima, aeronaves en mantenimiento, tráfico aéreo que ocasionan la simultaneidad y el incremento de nuevas aerolíneas que ingresan al Perú, ya sea por aeronaves de pasajero o cargueras.

Teniendo en cuenta que la compañía de servicios y las aerolíneas confían en los colaboradores de atención por ser el último eslabón del servicio, por lo tanto mejorar el liderazgo en cada colaborador que lidera un grupo es la clave de la organización “El resultado de las organizaciones depende de los resultados de sus miembros”.

El enfoque en la calidad de vida de acuerdo a la conveniencia de un determinado comportamiento ya sea de mayor o menor grado de acuerdo a factores situacionales, será importante para la investigación para en conjunto con el liderazgo se gestione las respuesta de un determinada situación, mejorando el liderazgo en el enfoque situacional, el cual será clave para las oportunidades de mejora.

### **1.1 Realidad Problemática**

Se sabe que el crecimiento de la infraestructura del aeropuerto Jorge Chavez está en desarrollo de empresa privada con un posible entregable del 2021 y el crecimiento de las exportaciones por vía aérea, genera congestión y simultaneidad en la atención aeronaves que al tener planificado por el administrador del aeropuerto, aerolíneas y los Servicios especializados, tenga problemas con el liderazgo para replantear los cambios que se presentan a los arribos de las aeronaves y poder brindarle el apoyo en tierra, la comunicación muchas veces se rompe y los clientes comunican cuando está en proceso de solución.

El cambio de estrategia de ventas de pasajes de aerolíneas por crecer la demanda de pasajeros, por necesidad de rapidez de llegar a larga distancia, facilidad para envíos rápidos de mercadería, perecedera y alto valor y urgencia de traslado, se sustenta en un medio de menor siniestralidad pero de alto costo, en el último año la estrategia anterior mencionada para la venta cambio por la estrategia low cost , donde repercutirá el incremento de vuelos nacionales por la necesidad de viajar no solo como turista , sino como un medio de menor costo para el usuario, este cambio actual al aumentar los vuelos , el liderazgo tendrá que mantenerse y mejorar ,para mantener la calidad de vida de los colaboradores de atención aeronaves quienes serán el eslabón prioritario para cumplir con los tiempos y parámetros de la estrategia low cost.

La falta de liderazgo de alto contacto para poder cerrar el círculo de la administración, puesto que el seguimiento y control no se puede controlar debido al crecimiento en el rubro de atención aeronaves, donde la planificación y el directorio

no pueden establecer un contacto con los ejecutores, que en el rubro son una población joven que no tienen experiencia y repercutirá en la falta de un empoderamiento para que se hagan dueños de los procesos y no logran ser los conductores en el crecimiento y desarrollo de los colaboradores, sumado a la calidad de vida de los colaboradores, puesto que incrementan la rotación por falta de higiene laboral, exceso de accidentes y seguridad laboral y calidad en el trabajo, debido que no se logra controlar los incidentes y accidentes.

En aviación son 2 procesos básicos, donde la seguridad en las personas y seguridad en las aeronaves son primordial para el desarrollo de los procesos de atención aeronaves. A falta de liderazgo de alto contacto y calidad de vida, el rubro de atención aeronaves puede convertirse en el Perú en uno de los más peligrosos y costosos en la industria aeronáutica.

Teniendo en cuenta la falta de enfoque en la calidad de vida al generar las contingencias que en aviación, a pesar que está todo normado por procedimientos, los empuje a cometer errores que puedan generar desde un reclamo de un pasajero, tripulación de aeronaves, papeletas por el administrador del aeropuerto hacia los colaboradores de los servicios especializados, hasta incidentes y accidentes de personas y aeronaves.

La formación de líderes de alto contacto mitigara los incidentes y accidentes, mejorando la calidad de vida con una prevención planificada, ejecutada en cada proceso de atención aeronaves.

Actualmente cada líder en cada nivel jerárquico cumple con parte del desarrollo del proceso, sin un motivo que trascienda y desarrolle en el tiempo.

El proceso de atención aeronaves está enfocado al servicio, simultaneidad y cambios constantes donde desarrollar el liderazgo y la calidad de vida permitirá una gran oportunidad de crecimiento, mantenerse en el tiempo y ser ejemplo para otros aeropuertos para establecer sus procesos debido al crecimiento a un corto plazo de vuelos Low Cost internacional, donde abrirá las puertas al desarrollo e intercambio de culturas, negocio, utilizando la infraestructura proyectada del aeropuerto Jorge

Chávez donde en un futuro contara con instalaciones actualizadas y ampliación y construcción de nuevas calles de rodajes del aeropuerto nacional e internacional, incrementando la atención significativamente de vuelos y por consiguiente aumentado la población total de colaboradores, donde los líderes tendrán que tener desarrollado el liderazgo de alto contacto y para mantener la experiencia tener una buena calidad de vida.

Siendo una industria única y de difícil capacitación práctica, no se puede conseguir colaboradores de experiencia, por lo tanto al colaborador por el hecho de conocer maquinaria pesada y tener personal a cargo le dan la el poder sin su consentimiento o capacitación de competencias en empowerment, el cual cuando se presentan los problemas en los procesos lo amonestan o lo suspenden sin buscar una causa raíz del fracaso.

Al existir jefes y supervisores que no son de campo, solo dan órdenes o buscan las fallas para sancionar y se encierran en su oficina para trabajos administrativos que no tienen mayor relevancia; No aporta la competencia del coaching, puesto que no se dan cuenta que transmitir por su experiencia a los colaboradores traería resultados de oportunidad de mejora.

El cambio de gerencia de un estilo transformacional en proceso de mejora al retorno de un autocrático, ocasiono la perdida de liderazgo de los líderes de cada nivel y colaboradores, Creando falta de retroalimentación antes de realizar cambios, pérdida de apoyo del personal por falta de confianza, aumento de incidentes, y accidentes y finalmente perdida de experiencia por renuncias a consecuencias de baja calidad de vida y un manejo de buen liderazgo, convirtiéndose en fuga de talentos, a pesar que la organización es consiente del crecimiento de servicios y procesos , no brinda relevancia al liderazgo y calidad de vida el cual será el soporte de la mantención en el tiempo de la organización debido que el área de atención aeronaves es de vital importancia por ser el último eslabón del servicio de los vuelos nacionales e



internacionales y sobre todo con la proyección de aumento de la infraestructura del aeropuerto Jorge Chávez.

## **1.2 Trabajos Previos**

Para el desarrollo del presente trabajo se ha considerado los trabajos de las siguientes investigaciones:

Salvador. J (2014) En su tesis titulada “La seguridad de higiene ocupacional y la calidad de vida de los trabajadores en la curtiduría Orión S.A.C”, para optar el título de Licenciado en administración, en la facultad de ciencias económicas de la escuela profesional de administración de la Universidad de Trujillo EN Lima –Peru

Objetivo general, determinar en qué medida la seguridad e higiene ocupacional mejora la calidad de vida de los trabajadores en la Curaduría Orión S.A.C en el corto plazo (p.6), utilizo el método deductivo-inductivo para la revisión de las variables y Analítico –Sintético y diseño correlacional, para los enunciados generales y propone conclusiones; que la mayoría de los trabajadores han tenido malas experiencias debido a los accidentes, realizando su trabajo. También se encuentra que si conocen las repercusiones por falta de seguridad e higiene, pero pese a ello no siguen los hábitos de seguridad, en el desarrollo de sus funciones. La información de este tema, brindado por la empresa, no es suficiente así como las condiciones de trabajo no son las más adecuadas (p.52).

En la investigación realizada, se resalta que el paso del tiempo, a falta de seguridad higiene laboral y calidad de vida, llevara una desmejora en su calidad de vida laboral. Mejorar la seguridad e higiene contribuirá, significativamente en la mejora de la calidad de vida laboral.

Nolivos, E (2015), con el título de su investigación “La calidad de vida y la eficacia organizacional de la empresa automotores de la sierra matriz Ambato. Para optar con

el grado académico de psicóloga industrial, en la universidad técnica de Ambato de la facultad de ciencias humanas y de la educación. Ambato Ecuador.

Objetivo General, Determinar la Calidad de Vida laboral y la Eficacia Organizacional en los empleados de Automotores de la Sierra S.A; concluye Mediante el estudio realizado, se establece que la Calidad de Vida Laboral se Encuentra en un nivel Medio, aunque se denota acción de los directivos en áreas como reconocimiento del trabajo, desempeño laboral y resultados esperados, existen otras áreas que han sido desatendidas y que son importantes pilares para elevar el nivel de Calidad de Vida Laboral; A través de la encuesta realizada las tres áreas que demuestran falencias son: la conciliación entre familia y trabajo, las oportunidades de promoción y adelanto profesional, ya que a pesar que la empresa se preocupa por sus trabajadores aún no existe ningún tipo de políticas que impulsen el crecimiento personal y profesional de sus colaboradores. Y la perspectiva negativa que los colaboradores tienen del apoyo de que reciben de sus superiores para la resolución de conflictos laborales, esta es una de las falencias encontradas con el análisis.

La investigación nos muestra que la calidad de vida salió en nivel intermedio, porque sus directores fomentaban una buena condición y reconocimiento de gerencia

Acuña, P.( 2010),En su tesis titulada, *“El Liderazgo y su implicancia en la gestión integrada de clientes y servicios en Telefónica del Perú”*, para el grado a obtener de Magíster en Administración con Mención en Gestión Empresarial, en la facultad de ciencias administrativas de la escuela de Administración de la Universidad nacional mayor de San Marcos en Lima-Perú.

Objetivo general, en como contribuye el liderazgo gerencial a mejorar los resultados de la gestión integrada de los clientes preferentes y sus servicios en Telefónica del Perú (p.11), el marco tipo descriptivo y diseño experimental, donde llega a la población y muestra probabilística, porque no conoce la posibilidad de cada uno de los elementos con tipo intencional, llegando a la conclusión, donde indica que los estilos de liderazgo participativo y orientado a resultados influyen de

mejor manera en la satisfacción de los trabajadores, logrando una relación con el clima laboral (p.98).

El autor plantea que el gerente, jefe o persona que lleva un grupo debe tener en cuenta el estilo de directivo, solidario, participativo y orientado a resultados, así tendrá relación y contribuirá al clima laboral.

Hernández, J (2013), En su tesis titulada “El liderazgo organizacional desde una perspectiva etológica”, para obtener el título de Magister en Dirección y Gerencia de Empresas, de la faculta de administración de la universidad del Rosario, Bogotá.

Objetivo, parte de la necesidad fundamental de abarcar un análisis tendiente a explicar ciertas características propias del aspecto organizacional, al igual que la perspectiva de liderazgo como factor esencial e inherente en todas las teorías organizacionales (p.1). el diseño es la investigación fue descriptivo comparativo no experimental, desarrollándolo de manera holística, teniendo que ser analizado en conjunto y no por partes, Después del estudio realizado sobre liderazgo, se pueden establecer las siguiente conclusión, teniendo al líder de una organización como el más capacitado en cuanto a la formación en valores y ética, el manejar un lenguaje claro, poseer unas habilidades especiales en escuchar a sus subalternos y tener presente las habilidades de cada uno, para fortalecerlas y trabajar horizontalmente en el organigrama de la empresa, con liderazgo comunitario, debe además estar en formación o aprendizaje constante de nuevas técnicas de planeación, realización y además, controlar y evaluar de manera permanente los proceso para llevar al éxito la organización, sin olvidar que no debe perder lo humano que nos caracteriza, en cuanto al buen trato y la cortesía dentro de un ambiente laboral y profesional de constante innovación, de igual forma debe permitir a sus subalternos, ser creativos y productivos, donde alcancen la felicidad de su vida, al contribuir al cambio y estar en las posiciones de alta competitividad y eficiencia para ser reconocidos. Dentro de esta concepción el liderazgo constituye un esfuerzo práctico para dirigir empresas, y el manager necesita para cumplir su contenido, que muchas personas operen

diferentes niveles de status y de responsabilidad donde la sociedad democrática (p.83).

La investigación trasciende porque la significatividad del estudio esta direccionada primordialmente en el empoderamiento del gerente, donde llevar el poder adquirido en las decisiones, de las metas u objetivos de las empresas, se deberá tener una formación y un direccionamiento como líder, debe discernir la competencia y valores característicos de una organización para llevarla al éxito, asimismo resalta la jerarquía debe ganarse con el ejemplo, al ganar el respeto, el líder-jefe, debe luchar con conocimiento, experiencia y excelente comunicación.

AVANECER.Y (2015), Liderazgo y Motivación, para obtener el título de psicóloga industrial en el grado académico de Licenciada, en la facultad de humanidades, Licenciatura en Psicología industrial y organizacional, Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango, Guatemala 2015.

Objetivo: Determinar la influencia del liderazgo de los supervisores en la motivación de los vendedores ruteros de Distribuidora Mariposa C.B.C.(p.47), el diseño es la investigación Este estudio es de tipo descriptivo ,Son estudios serios y estructurados, utilizados para obtener información acerca del comportamiento, actitudes u otras características de un grupo de personas. También se llevan a cabo para demostrar relación entre las cosas y sujetos en el entorno. Conclusión, Debido a los resultados que arroja la investigación realizada con el equipo de vendedores de la organización CBC, se determina que la influencia de liderazgo que tienen los supervisores en los subordinados es positiva, puesto que ellos realizan sus labores de forma efectiva y con un alto grado de excelencia(p.62).

La investigación trasciende porque la significatividad del estudio esta direccionada primordialmente en utilizar la influencia de liderazgo de acuerdo al rango jerárquico y así mantener de manera efectiva las labores con grado de excelencia.

Pisconte. M (2015) En su tesis titulada, “Liderazgo y planteamiento estratégico y su influencia en la mejora continua en una empresa de servicio. Caso Ariana Publicidad SAC”, Para optar el Grado de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, en la facultad de ciencias administrativas de la escuela de Administración de la Universidad nacional mayor de San Marcos en Lima-Peru.

Objetivo general Determinar el impacto del Liderazgo y Planeamiento Estratégico en la mejora continua de la empresa de servicios Ariana Publicidad SAC(p-9), el tipo de investigación descriptivo y diseño experimental, el autor llega a la conclusión: “Por lo desarrollado en la investigación, se puede concluir que el Liderazgo y el Planeamiento Estratégico contribuyen positivamente en la mejora continua de la empresa Ariana Publicidad SAC(p.176).

Se determina que el “liderazgo de la alta dirección es un factor clave”, de éxito en la mejora de la calidad en la organización”, participando no solamente en la elaboración del plan estrategia, si no en involucrarse y comprometerse con la ejecución y desarrollo, formando parte del liderazgo de la organización y así contribuir a la ejecución de la mejora continua.

Atalaya. O (2016), En su tesis titulada “Liderazgo del director y el clima institucional del consorcio educativo Magister UGEL07-2013”, para optar el Grado académico de Magister en Educación con mención en Gestión de la educación, en la facultad de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima Perú.

Objetivo general, determinar qué relación existe entre el liderazgo del director con el clima institucional del Consorcio Educativo Magíster Ugel 07 Lima-2013 (p15), utilizo el método una investigación descriptiva correlacional, donde se plantea estudiar el porqué de los hechos, fenómenos o situaciones relacionadas al liderazgo del director y el clima institucional. Aquí se analizan las causas y efectos para darles una explicación coherente a esta problemática, justificando así la importancia de la presente investigación, **conclusión** El liderazgo del director se

relaciona directamente en un grado moderado con el clima institucional del Consorcio Educativo Magister Ugel 07 Lima- 2013, La capacidad de gestión del director se relaciona en un grado moderado con el clima, institucional de Consorcio Educativo Magister Ugel 07 Lima- 2013 , La capacidad de comunicación del director se relaciona directamente en un grado moderado con el clima Institucional del Consorcio Educativo Magister Ugel 07 Lima- 2013., el 50% de docentes manifiesta que es inadecuado el liderazgo, seguido por el 44% que manifiesta como poco adecuado, y sólo el 6% indica que es adecuado. sobre el clima en la institución educativa, manifestaron el 53% de docentes que existe un mal clima, seguido por el 34% que manifiesta como regular, y sólo el 4% indica que el clima es bueno.,La mayoría de los docentes encuestados, representado por el 45% indican que el liderazgo del director es inadecuado y el clima es malo en el Consorcio Educativo MagiEster Ugel 07 Lima- 2013(p15).

El autor relaciona el desarrollo del liderazgo con el clima institucional del consorcio educativo Magister Ugel, fomentando el liderazgo entre los miembros disminuirá el incremento de insatisfacción.

### **1.3.1 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.2 Liderazgo de Contacto**

Es conceptualizada y evaluada de diferentes maneras por distintos autores, a continuación mencionaremos algunos conceptos:

**Franchi, R. (2009)** menciona:

Liderazgo de alto contacto nos referimos a un liderazgo que está cerca de la gente, disponible, visible. Esto requiere capacidad y habilidad del líder para establecer interacciones y diálogos efectivos con sus colaboradores, Si conduce un equipo de colaboradores es porque los necesita para obtener resultados deseados, Por lo tanto, por su propio interés debe servir a su gente, ser un proveedor de los recursos que los colaboradores puedan necesitar para hacer mejor el trabajo.(p. 153).

El autor propone confianza a su gente, siendo el primer mediador de diálogos e interacciones para que ambas partes logren resultados, participando activamente del equipo de trabajo, por ser el ejemplo y convertirse en su guía a seguir, buscando el bien común.

### **Ferreiro P. (2016) comenta**

La dimensión de liderazgo es la capacidad para acrecentar la unidad, es decir conoce como impulsar a las personas para que desarrollen motivos trascendentales, solo conseguirá el liderazgo si logra la unidad y la confianza e identificación con la organización o equipo, permitiendo se logre la eficiencia y atractividad; (p.153).

El autor manifiesta que no solo lograra la atractividad como estratega o ejecutivo también deberá desarrollar competencia de líder.

Una persona no es líder por ocupar un rango o cargo jerárquico alto de la dirección, Si ocupa un cargo de gobierno refleja solo como gobernante o directivo, Solo será un líder autentico cuando logre contribuir a la unidad de la organización(p.152).

Un líder no solo logra éxitos con sus resultados iniciales, debido que no se mantiene en el tiempo, lograra éxito y crecimiento cuando descubra oportunidades en su entorno con un liderazgo en equipo.

**Chiavenato, I. (2009)** manifiesta sobre el liderazgo lo siguiente:

El liderazgo se refiere a enfrentar el cambio. El líder desarrolla una visión de futuro, define el rumbo a seguir, comunica esta idea a los demás, logra que se comprometan y los inspira a superar obstáculos. En la práctica todo administrador debe ser un líder, pero no todo líder es un

administrador o gerente. El administrador base su posición en la jerarquía organizacional, mientras el líder en sus cualidades personales. En suma, administrar y liderar no son actividades idénticas. En el mundo de hoy poseer habilidades administrativas no basta para que ejecutivo tenga éxito. Para unir la administración y el liderazgo, el ejecutivo moderno debe demostrar equilibrio, concentrarse en los procesos organizacionales (administración) y mostrar una autentica preocupación por las personas (liderazgo). (p. 340).

El equilibrio entre el liderazgo y el administrador deberá tener relación con la preocupación del entorno y pensando en un bien común de la organización, siendo un inspirador y visionario del futuro.

**J Kotter, P. (2009)**, manifiesta lo siguiente sobre el liderazgo.

Hablo del liderazgo como de una visión y de unas estrategias, conseguir gente que pueda apoyar esas estrategias y delegar poder en sus individuos para que haga realidad esa visión, a pesar de los obstáculos. Lo anterior contrasta con gerencia, que significa mantener funcionando el sistema existente, planeando, presupuestando, organizando, administrando personal, controlando y resolviendo problemas. El liderazgo se manifiesta a través de las personas y la cultura. Es suave y cálido. La gerencia funciona a través de jerarquías y sistemas. Es más dura y más fría.

No se trata de que lo que llamamos liderazgo sea bueno y lo que llamamos gerencia sea malo. Simplemente son dos cosas distintas que sirven para cosas distintas. El propósito fundamental de la gerencia es mantener funcionamiento el sistema existente. El propósito fundamental en liderazgo es el de producir un cambio útil, especialmente no cuantitativo. (p. 236).

Encontrar la diferencia y equilibrio entre la gerencia y liderazgo es el punto de equilibrio para producir una utilidad de acuerdo al liderazgo usando estrategia y delegando poder de acuerdo a la realidad del entorno.

**Lazzati.S(2012)**,Menciona lo siguiente:

El liderazgo es el proceso por el cual las influyen en otras para que se encaminen en el logro objetivos comunes. Se logra obtener mayor o menor aptitud para el ejercicio del liderazgo, sin



embargo, tal aptitud pero no constituye liderazgo, y se define por la predisposición de sus seguidores y la condición de su entorno (p.234).

El autor refuerza lo mencionado por Roberto Franchi, donde encaminar a los seguidores mediante empowerment, coaching y retroalimentación los con lleva a un bien común, creando un liderazgo de confianza, el cual se manifestara en predisposición y un buen entorno donde se rodean.

Características:

- 1 Liderazgo práctico.
- 2 Característica individual relacionada al contexto y cultura.
- 3 Común e integrador.
- 4 Relación directa
- 5 Con carisma.
- 6 Interacciones y diálogos efectivos
- 7 `Proveedor de recursos.
- 8 Enfocado a resultados.

Importancia:

En la industria aeronáutica donde la simultaneidad de servicio, crecimiento en la organización y el factor tiempo del servicio, es importante establecer un liderazgo de alto contacto con la interacción entre el líder y sus colaboradores para que los diálogos sean efectivos; para que la organización y colaboradores se mantenga en el tiempo con una confianza creada entre ambas partes logrando un bien común.

Justificación de dimensiones:

Franchi, R (2009), enfoca conceptos relacionados al liderazgo de una forma sintetizada y dinámica para conseguir el liderazgo de alto contacto, a continuación se presenta una síntesis de los factores del liderazgo de alto contacto desde el punto de vista del autor:

#### 1.3.1.1 Empowerment

Es el poder que se les brinda a los colaboradores y puedan expresar en las actividades que despliegan en la organización. El verdadero poder esta dado en el conocimiento, la experiencia, la inteligencia, la creatividad, la motivación que la persona por si misma posee.

Lo que puede suceder es que no se lo expresen por no encontrar el ambiente apropiado para hacerlo, como suele ocurrir con bastante frecuencia.

Como subtemas o una forma de ejecutar un buen proceso de empowerment el autor menciona los siguientes:

Compartiendo información, el colaborador al recepcionar la información percibe que forma parte, crea pertenecía y promueve el compromiso y responsabilidad.

*Participación de los colaboradores*, es importante que expresen sus puntos de vistas de acuerdo a su conocimiento de su experiencia, así permitirá aportes de valor agregado, sobre la realidad inmediata del colaborador, dándole protagonismo activo en sus labores. El colaborador al estar en la parte operativa, tiene para brindar bastante información que los niveles superiores desconocen y pueden ser trasmitidos por la experiencia del colaborador para la mejora.

Estableciendo definiciones y pautas claras, sobre las distintos procesos y responsabilidades de la organización y del colaborador: misión, visión, valores, políticas, normas, procedimientos, responsabilidades, que es lo que se espera de su desempeño, objetivos resultados a lograr (p.154).

Formando y apoyando el trabajo en equipo. Los equipos son perfectos para la productividad y la obtención de buenos resultados. A la falta de líderes los equipos no funcionan; No solamente es invocar a trabajar en equipo, es indispensable el seguimiento y apoyo permanente, la formulación de objetivos a lograr en equipo y reconocer en público el esfuerzo realizado y obtenido por el equipo.

La información cuando es compartida tiene un gran valor. El cambio se produce en quien recibe información trasciende el contenido mismo de la información. La información que se deberá compartir es la que tenga la opción de tener gran impacto en el proceso, la motivación, compromiso de los colaboradores, Cuando uno recibe la información, recibimos un mensaje de importancia, confianza, de responsabilidades de estar incluido.

La recomendación es compartir toda la información, en el acto cada colaborador pensara sus temas que se requiera ser confidencial, cuando menos información confidencial tenga una empresa tanto mejor para ella y sus integrantes, evitara situaciones no deseadas realizadas por infiltración y se puede distorsionar y degenerarse, a la falta de información se puede llenar el vacío con distorsiones y fantasías que puede ser peor que la realidad.

Los efectos nocivos es cuando el equipo externo, clientes de la empresa se enteran antes que los propios colaboradores, cuando es poco no repercute tanto, pero cuando se acumula resulta peligroso, resta flexibilidad y atenta contra la organización. En algunas ocasiones los niveles jerárquicos para resaltar la importancia a sus puestos, convierten confidencial la información que no lo es, por lo tanto cuando menos información confidencial exista mejor para el desarrollo de la organización. La información confidencial solo produce exclusión y separación (p.155).

Hay una frase de Gandhi relacionado al tema “Nosotros compartimos información con las personas en quienes confiamos, ¿Cómo es que los líderes piden la confianza de sus seguidores si no están preparados para compartir información?”.

Ferreiro .P (2014), en su libro Gobierno de Personas, concuerda sobre delegar con Roberto Franchi, mencionando lo siguiente:

Relación de Jerarquía, Existe entre un superior, responsable del objetivo a alcanzar y que entrega el derecho de ejercer el poder formal) y un subordinado que ha de obedecer y advertir en la medida que la perciba las consecuencias previsibles de la acción (p.219).

Ambos buscan el ambiente apropiado para delegar y recepcionar el poder, siendo lo deseable para ambos.

Relación de coordinación, Los derechos y obligaciones son idénticos para ambos: derecho a ser informado y obligaciones de informar, derecho a que se le respete el marco decisional y obligación de respetar el del otro. La relación de coordinación es mas de la capacidad intelectual y de la calidad motivacional de las personas, pues buena de ella cae en el campo de sistema informal (p.219).

Ambos buscan un ambiente apropiado mediante la información, respeto y motivación personal, buscando un bien común, creando confianza en una comunicación y entrega de poder en un sistema informal, pero con la capacidad de crecimiento y bien común.

Relación de apoyo, cada responsable tiene objetivo distinto y complementario al otro responsable. Ambos tienen autonomía jerárquica pero no funcional respecto al otro (p.219).

Cuando se menciona que son complemento entre ambos concuerda con el trabajo de equipo para mejorar la productividad y el buen resultado, satisfaciendo motivos extrínsecos e intrínsecos del subordinado.

En la delegación se busca aumentar la eficacia atraktividad

#### 1.3.1.2 **Coaching**, Franchi F(2009), menciona lo siguiente :

Se deriva de la palabra “coach” que significa “carruaje”(vehículo para llevar personas de un lugar a otro), está se emplea en el ámbito de las organizaciones para hacer referencia a un rol que énfasis a los pasos de acompañar y guiar a una persona o colaborador que lo requiera. Tiene como propósito en mostrar lo que no pueden lograr o percibir y orientarlo a emprender las acciones que al ejecutarlas le permita lograr los niveles a los que aspira.

Las técnicas que se usen deberán ser precisas, para no dejar fuera casos de interés.

A su vez menciona 3 puntos importantes a considerar en el proceso de acompañar y guiar a una persona que requiera coaching:

*Facilitador.* (Persona preparada para asegurar el camino de un desempeño enfocado al éxito de resultados, es el creador de condiciones favorables para pueda lograr y desarrollar).

La persona (Colaborador). Es el receptor del aprendizaje y potencial a desarrollar.

El coach es quien a través de realizar el acompañamiento, logra desplegar su potencial, crea las condiciones favorables para que condiga la efectividad y desarrollarse, es el guía y andamiaje; seguimiento y sostén.

La praxis del coaching es favorable enfocarlo como práctica inherente a la praxis del liderazgo. Se requiere de personas preparadas para desarrollarlo, por eso se debe desarrollar competencias conversacionales de como preguntar, escuchar, descubrir, observar y sintetizar. (p.156).

Enfoque e implementación del coaching, Hay que considerar 2 enfoques de moralidades de la implementación:

El que un experto le otorga a un directivo con el propósito de ayudarlo:

Reconocer y manejar su energía emocional y puntos ciegos de su comportamiento y comunicación, esto deberá demostrar cómo impacta en el comportamiento de los demás colaboradores que con el trabajan.

Desarrollar formas de ejecutar más efectivas, que promuevan a sus alrededores de los demás creando protagonismo, compromiso y adultez.

Este enfoque necesita de un profesional, competente, neutral y externo de las organizaciones, que pueda ser objetivo, libre de las opiniones internas de las jerarquías internas y que emprendan y contaminan las relaciones.

El segundo enfoque es el que el superior debe entregar a sus colaboradores como parte de sus responsabilidades del líder. Se necesita de un superior preparado en las competencias antes mencionadas y que pueda realizar la praxis del liderazgo.

Las personas que está habilitados para desempeñar el rol de coach en las compañías, tiene que tener dentro de sus valores la responsabilidad, es requisito prepararse, capacitarse, formarse y entrenarse.

Para que el coaching pueda sostenerse en el tiempo de a organización se requiere 2 sistemas internos:

El sistema jerarquice.

El sistema de evaluación de la efectividad o desempeño.

Quiere decir que internamente debe ser desarrollado por quienes ocupan puestos de conducción y debe estar unido con el proceso de evaluación. Dentro de este proceso cada conductor debe ser evaluado por su superior por la aplicación del coaching con sus colaboradores y por como lo aplica. Esto genera que la libertad del ejercicio del coaching, evitando encontrarnos con la situación de que algunos lo aplican y otros no. (p.157).

Las tareas inherentes a la praxis del coaching directivo:

Indicar posibilidades de desempeño y objetivos claros y precisos, estos se establecerán entre el colaborador y el coach.

Otorgar retroalimentación sobre como el colaborador está orientado a conseguir el objetivo, identificando los obstáculos de y a colaborar a cambiarlas mediante planes de acción en conjunto.

La tercera tarea es evaluar, medir, reconocer, celebrar y agradecer.

Por consiguiente, la implementación del coaching necesita para el colaborador conocer lo que se debe lograr y recibir retroalimentación de su líder, durante los procesos y así el colaborador este consiente, como está dirigido hacia el objetivo. Esto se debe reflejar en tres tipos de diálogos:

El dialogo de acuerdo de Responsabilidades y Objetivos, hay que realizarlo al inicio del periodo, esto permite desarrollar el “empowerment” logrando empoderarlo.

El dialogo de Seguimiento y Mejora del desarrollo, hay que realizarlo durante el transcurso del periodo, concentrándose en el desarrollo practico de coaching.

El dialogo de Evaluación de Desempeño y Objetivos, se realiza al finalizar el periodo. (p.58).Extendiendo a un periodo anual quedaría de la siguiente manera:

### Dialogo del ejercicio del liderazgo de alto contacto.



Figura 1 Diálogos de Ejercicio del Liderazgo

Fuente. Franchi .R. (p.158).

Este intercambio de diálogos se deben ejecutar con una intención planeada y a base de métodos y procedimiento.

Lucio Lescano, en su libro “ Disciplina de Servicio) menciona y respalda a Roberto Franchi en relación al coaching:

Lescano.L (2016),El coaching se presenta como una capacidad clave que quien hace cabeza del equipo debería desarrollar, pues le permitirá proporcionar retroalimentación adecuada y buscar con la persona involucrada la mejora o superación de las dificultades que pueda tener en su trabajo e incluso en su vida personal, lo cual podría estar interfiriendo en su performance en la organización, en el logro de sus metas y en el desarrollo del talento, De tal manera que para poder aplicar se deberá desarrollar las competencias de: saber observar, saber preguntar, saber escuchar, saber dar retroalimentación, saber llegar a un acuerdo, compromiso y hacer seguimiento correspondiente. (p.237).

Santiago Lazzati (20089, en su libro “El cambio de comportamiento en el trabajo”, concuerda con Roberto Franchi y los autores de soporte sobre el coaching, donde menciona el proceso por el cual uno ayuda al otro en la solución de problemas

específicos, la mejora del desempeño o desarrollo personal, manteniendo los pasos de coaching:

Establecer de la relación entre el coach y el coachee, mediante misión, los parámetros a seguir, manejo de información y creación de la confianza.

Diagnóstico de las necesidades del coachee, Inducción del coach al coachee en el reconocimiento del problema y reformularlo.

Desarrollo de un plan de acción con acuerdos de un plan de aprendizaje y autoestudio.

Las acciones del coachee y su monitoreo por parte del coach, realizando seguimiento o indagación del jefe inmediato por tener mayor experiencia.

Suministro del feedback del coach y al coachee, profundizando el diagnóstico, con planes de acción mediante transferencia de trabajo y la evaluación de aprendizaje. (p.57).

#### 1.3.1.3 Retroalimentación

Es la utilización de la información para cualquier persona que pueda obtener una mayor efectividad en su desempeño y permite ampliar la conciencia sobre las propias acciones, planificando los cambios y las oportunidades de mejora.

Los líderes requieren retroalimentación sobre como desarrollaran sus interacciones y del impacto que tienen sus prácticas, los pasos para conseguir la retroalimentación permite ampliar conciencia sobre las propias acciones y así comenzar a realizar la planificación de los cambios y oportunidades de mejora.

La falta de retroalimentación de acuerdo al autor no ayuda al desarrollo de la praxis de los procesos capacitados en el aula y mucho menos da oportunidad a la actualización y mantenerlo en el tiempo.

El poder de la retroalimentación se puede lograr mediante cuatro medios:



La propia observación y reflexión.

La información recibida a su entorno (jefes, pares, colaboradores, clientes).

A través de un profesional experto en la materia, desempeñando el rol de coaching.

La información obtenida a través de un diagnóstico.

La primera fuente de información es limitada por nuestra escasa capacidad de darnos cuenta de lo que hacemos y sobre todo, como lo hacemos, como la frase de Adan Smith "El último animal en descubrir el agua es el pez porque vive en ella", Estamos tan identificados con nuestro día a día y actitudes que muchas veces podemos darnos cuenta de ella, debido que no desarrollamos como hacerlo. Nos es difícil darnos cuenta desde afuera, realizando la labor de observadores de nosotros mismos, esta fuente puede ser limitada por lo anterior mencionado, también puede ser muy poderosa cuando la utilizamos y practicamos deliberadamente a partir de darnos cuenta y comprender su efecto. (p.160).

Muchas veces buscamos lo ideal y no nos damos cuenta de la gran oportunidad que tenemos para desarrollar nuestro entorno por desconocer otras formas de realizar las actividades.

La retroalimentación debe tener los siguientes efectos en quien la recibe, cuando es brindada adecuadamente:

Sentirla expansión y apertura de conciencia sobre sí mismo.

Creación interrelaciones interpersonales más constructivas y sanas.

Motivación y deseos de seguir mejorando.

Seguridad y confianza en sí mismo (p.164).

La retroalimentación debe tener condiciones para obtener efectividad:

Precisa, debe ser claro y referirse a comportamientos concretos.

Directa, debe ser transmitida de persona a persona, de persona al ejecutor, no es conveniente transmitir las observaciones realizadas por terceros o indicarle a otra persona que lo transmita.

Clara y específica, debe ser brindada en términos que se entienda, no utilizar términos o conceptos complicados.

Inmediata, efectuarse lo antes posible, cuando menos tiempo pase será mejor el efecto, si se aplica en la evaluación si no es sustentado por diálogos y seguimiento no tendrá buen efecto.

Relacionada al desempeño, esto significa que retroalimentación no debe hacer referencia a aspectos personales, debe ser dirigido a lo laboral.

Proceso de retroalimentación constructiva.



Figura 2 Proceso de retroalimentación constructiva.

Fuente .Franchi..R (p.162).

Estos procesos indican que la retroalimentación se implementara en la medida que el líder la considere importancia y necesario, debe mantener un equilibrio entre fortalezas y aspectos para mejorar.

Aspectos importantes cuando uno brinda retroalimentación:

Señale hechos.

No exagere.

Hable por usted mismo y del impacto que produce.

No interprete.

Limítese a las cosas que conoce con certeza.

Ayude a que otra parte acepte la retroalimentación.

Cuando usted recibe retroalimentación:

Demuestre apertura de escuchar.

Escuche cuidadosamente los mensajes.

Haga preguntas para clarificar.

Reconozca los puntos válidos.

No se defienda no presente razones.

Reflexione.

Agradezca la buena intención (p.166).

El gran desafío de los líderes se basa en conocer el entorno donde se desarrollan las personas, puesto que tenemos una variedad de conocimiento, experiencias, habilidades reales y potenciales, intereses y necesidades; esto nos convierte en el núcleo de contribución de energía para lograr los objetivos.

El gran reto de cada líder consiste en tener la capacidad de centralizar positivamente, el potencial de cada uno de los colaboradores.

Un líder no puede dirigir adecuadamente a alguien que no conoce, en la interacciones humanas el dialogo es el instrumento de comunicación que nos permite conocernos unos a otros, saber dialogar es la habilidad y oportunidad que debemos aprender y desarrollar, mientras más aprenderemos y lo ejecutamos más lo mejoraremos.

Luego de generar el empowerment a través del dialogo e responsabilidades y realizar el coaching mediante el dialogo de seguimiento y y mejora del desempeño es indispensable que los líderes también deben evaluar y medir el desempeño para mantener la mejora en el tiempo.

Lucio Lescano, en su libro “ Disciplina de Servicio) menciona y respalda lo mencionado por Roberto Franchi, sobre las condiciones para retroalimentación:

Lescano.L(2016),La información permanente sobre su desempeño profesional y sus acciones personales, es el modo de poder percibirse completo y objetivamente y de actuar en consecuencia.

A falta de retroalimentación, las personas por lo general especulan y construyen su propia retroalimentación trabajando por automático, la retroalimentación favorece la mejora de la performance y crecimiento personal de los colaboradores.

Cuando la retroalimentación es rígida la y negativa traerá resultados negativos, por lo tanto se deberá realizar de manera organizada, natural y con facilidad.

Para evitar la retroalimentación negativa es importante compartir la información, ser objetivo y ser tener la capacidad de enrumbar a las personas en el camino de las soluciones y comprometerse en ello.

Para que sea positivo deberá reforzar y consolidar un comportamiento de buen desempeño superior dentro del estilo de la organización, los trabajos en equipo sirven favorablemente para ello.

Para lograr la fluidez que permita que se mantenga y el aumento de la cadena distintiva o de valor, además de alto rendimiento de equipo y las reuniones de aprendizaje que se realicen es primordial contar con coaches, que sean personas totalmente convencidos de lo que realizan, como y para que lo realicen, estos

colaboradores coaches serán capaces de sembrar el estilo y ayudar a mejorar la performance.

Desde el inicio del proceso a la organización se deberá iniciar un proceso de comunicación y de retroalimentación, a los nuevos colaboradores no solo se le debe enseñar cómo realizar la labor, hay que enseñarle la historia, filosofía, valores y tradición de la organización, es una oportunidad para que interioricen en la organización.

Es primordial otorgar autonomía a los empleados un aspecto crucial para que desarrollen mediante la retroalimentación la esencia de la disciplina de servicio y así evitar gente que actué rutinariamente, repitiendo errores constantes por ignorancia. (p239).

Fomentar el empowerment, coaching y retroalimentación con sintonía y en proceso continuo, garantizara el nacimiento y crecimiento de un liderazgo organizacional con competencias de mejora y oportunidad de mejora.

### **1.3.2 La Calidad de vida**

Una definición muy diversa por los autores que estudian este tema, mencionaremos conceptos de algunos autores.

Chiavenato, I (2009), refiere a la calidad de vida lo siguiente:

Calidad de vida implica crear, mantener y mejorar el ambiente laboral, trátase de sus condiciones psicológicas y sociales. Todo ello redunda en un ambiente laboral agradable y amigable (p. 276).

Características:

1 Crea un ambiente de trabajo.

- 2 Busca la calidad de vida de las personas.
- 3 Mantiene y Mejora el ambiente laboral.
- 4 Contribuye a una buena salud.
- 5 Contribuye a la seguridad de las personas.

Importancia:

Basando en la realidad actual laboral donde la juventud prevalece en el entorno laboral, es importante mantener un buen clima laboral y así fomentar la formación de la experiencia en la organización con una oportunidad de crecimiento, disminuyendo la rotación del personal y fuga de talento por no cumplir con las condiciones de higiene laboral y seguridad de las personas, por el temor accidentarse, estar involucrado en robos o actos ilícitos donde las condiciones de trabajo no son adecuadas.

Justificación de dimensiones:

Chiavenato. E (2009), enfoca condiciones físicas (Higiene y seguridad) o sus condiciones psicológicas y sociales relacionadas a la calidad de vida, a continuación desarrollaremos las condiciones de la calidad de vida y así poder entender cómo aplicarla en una organización:

#### 1.3.2.1 Higiene Laboral

Teniendo en cuenta el enfoque de RRHH, la salud y la seguridad de las personas representan una de las principales bases para conservar una fuerza de trabajo laboral. La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que intentan proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardar los riesgos de salud separados a las tareas del puesto y el ambiente físico. La higiene laboral gira en torno al diagnóstico.

Un plan laboral suele abarcar los puntos siguientes:

Un plan organizado, el cual entraña la prestación de temas médicos, auxiliares y enfermeros de acuerdo al tamaño de la empresa.

Servicios médicos adecuados, con dispensarios para urgencias y primeros auxilios, donde incluya, exámenes médicos, atención a lesiones provocadas por males profesionales, utilización de hospitales con buena ubicación, exámenes de periodo y control.

Prevención de riesgos de Salud, se trata de detección de actividades, diagnóstico y eliminación o reducción de riesgos ambientales a saber.

Servicios adicionales como parte de la inversión que la organización destina a la salud del empleado que incluye, programas informativos para mejorar hábitos, convenios con autoridades o instituciones que presten servicios.(p.276).

El objetivo de la higiene laboral es preventivo, teniendo como objetivo la salud del colaborador y la comodidad, al evitar que se enferme y se ausente provisionalmente. o definitivamente en el trabajo.

Los principales objetivos de la higiene laboral:

Eliminar las causas de las enfermedades profesionales.

Reducir los efectos provocados por el trabajador y en personas enfermas o discapacitados.

Prevenir que se agraven las enfermedades y lesiones.

Conseguir que se conserve la salud de los trabajadores y aumentar su productividad.

#### 1.3.2.2 Condiciones de trabajo

Tres grupos de condiciones influyen en gran medida en el trabajo:

Iluminación se entiende como la iluminación, cantidad de luz de trabajo del empleado, No se trata de iluminación en general, si no de la cantidad de luz en el punto focal del trabajo, la mala iluminación cansa la vista, altera el sistema nervioso, esto origina mala productividad y los incidentes pueden convertirse con mayor volumen en accidentes.

La distribución del poder de la luz puede ser:

Iluminación directa, se debe incidir directamente sobre la superficie iluminada, es la más económica y común.

Iluminación Indirecta, se debe incidir sobre la superficie iluminada reflejándose en paredes y techos.

Iluminación semiindirecta, Combina la directa e indirecta, producida por bombillas, provoca los efectos luminosos.

Iluminación semidirecta, dirige la mayor parte de la luz directamente a la superficie. (p.277).

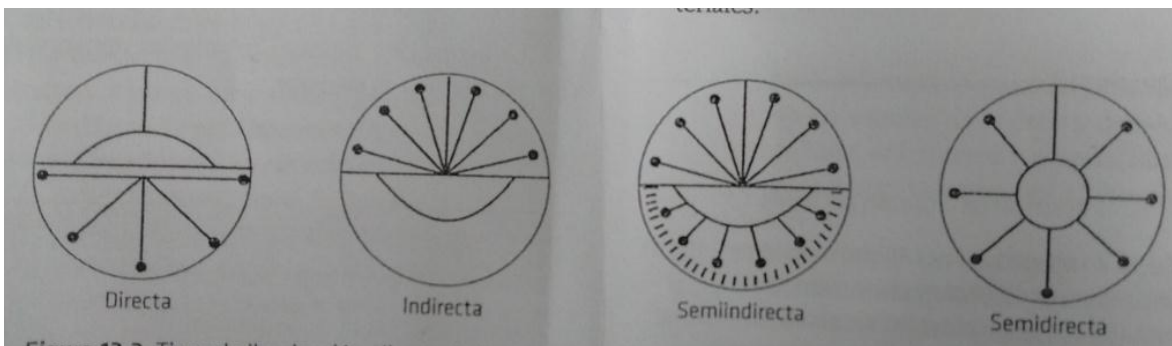
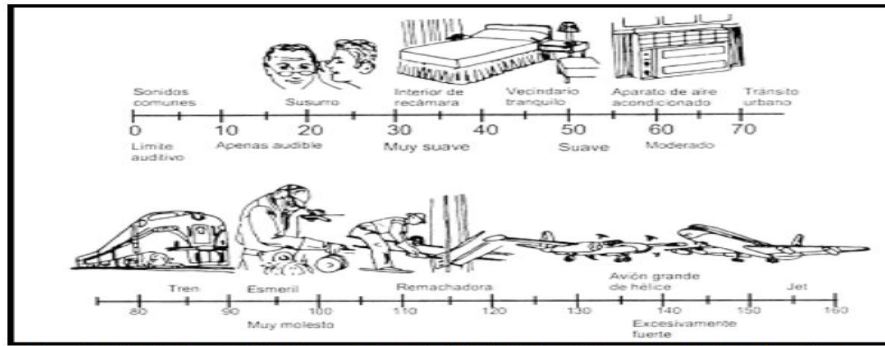


Figura 3. Distribución del poder de la luz.  
Fuente. (Chiavenato, p 278).

Ruido, Se conoce como un sonido o indeseable y tiene 2 características Frecuencia e intensidad. La frecuencia es la cantidad de vibraciones por segundo que emite del sonido y se mide en ciclos por segundo o por RPM, de acuerdo a la investigación del autor no produce disminución de productividad, sin embargo influye poderosamente en la salud del colaborador sobre la audición, la alta exposición a mediano y largo plazo produce pérdida de audición.

La intensidad del sonido es variable, la vibración audible más corresponde a un decibelio (1 db), los extremos a partir de los 90 producen pérdida de audición y de los 120 hacia arriba dolores intensos. (p.278).





Fuente: Niebel, Benjamin W. Ingeniería Industrial. Métodos, Tiempos y Movimientos. Novena Edición. Alfaomega. Pág. 266.

Figura 4 Intensidad de ruido en decibeles Fuente. Niebel, Ingeniería industrial, métodos, tiempos y movimiento.Pag.266.

Variación de Intensidad (KPa)	Ejemplo de Ruido	DB
1	Umbral de audición	0
10	Muy silencioso	10
100	Susurro	20
1.000	Ruido muy suave	30
10.000	Interior de una recamara en silencio	40
100.000	Conversación en voz baja	50
1.000.000	Aparato de aire acondicionado	60
10.000.000	Oficina. Tienda.	70
100.000.000	Lavadora. Calle con tráfico intenso.	80
1.000.000.000	Esmeril.	90
10.000.000.000.	Martillo neumático. Industria textil.	100
100.000.000.000	Remachadora. Concierto de rock.	110
1.000.000.000.000	Juegos Artificiales.	120
10.000.000.000.000	Avión Reactor despegado.	130

Figura 5 Variedad de intensidad de ruido Fuente. (Garavita , p, 13)

**Temperatura,** Es una condición ambiental, importante es la temperatura.

En la actualidad existen puestos donde el lugar se caracteriza por elevadas temperaturas, en los cuales se requiere identificar el tipo de ropa que el colaborador requiere para adecuarse a la salud y pueda proteger su salud, estos cambios de temperatura pueden ser bajo o altos por lo tanto la vestimenta adecuada es importante en la calidad de vida laboral.

Humedad. Es consecuencia del alto contenido hidrométrico del aire. Existen lugares donde las condiciones ambientales de gran humedad y se requiere una evaluación de acuerdo al lugar para la toma de decisiones y poder determinar qué tipo de indumentaria se requiere, la humedad también es una característica de insalubridad en la calidad de vida. (p.278).



Figura.6 Foto de medidor de radiación en plataforma puerta sur.  
Fuente. Ingreso puerta sur del aeropuerto Jorge Chávez-Lima Perú.

### 1.3.2.3 Seguridad laboral

La seguridad laboral es el conjunto de medidas y psicológicas para prevenir incidentes y accidentes, sea al eliminar las condiciones inseguras de los ambientes de la organización o instruyendo a los colaboradores para que apliquen buenas prácticas preventivas, lo cual es indispensable para el desempeño dentro de las actividades de la organización.

La seguridad es una actividad que repercute directamente en la continuidad de la productividad y en la moral de los empleados.

A partir del análisis de los datos recolectados, se pasa a su interpretación y diagnóstico. Se trata de identificar preocupaciones y problemas, sus consecuencias, establecer prioridades, así como las metas y los objetivos. En el diagnóstico se confirman las estrategias alternas y los planes para su ejecución. Con esto el proceso adquiere una dinámica propia. La cual provoca que se desarrolle la actividad sin supervisión alguna. (p.279).

Cada vez más organizaciones crean sus propios servicios de prevención en la seguridad laboral. De acuerdo al esquema de organización de empresas, los servicios de seguridad tiene el objetivo de establecer normas y procedimiento, con la aplicación de recursos se requiera para prevenir incidentes y accidentes y así controlar los resultados. En algunos casos la seguridad no brinda buenos resultados debido que no son apoyados por el decisiones básicas y desalineadas y comprendidas por la dirección de la empresa, que no le brindo el desarrollo correspondiente.

La seguridad es una responsabilidad de la línea de organización, es deber de todos.

Las condiciones de trabajo, actividad ubicación de la empresa determina los medios.

No solo hay que limitarse al área de producción, las oficinas, almacenes también son un riesgo.

El plan de seguridad implica que la persona se adapte al trabajo,(selección de personal) y que el trabajo se adapte a los colaboradores, es fundamental vincular y que Recursos humanos se haga dueño del seguimiento del proceso.

La seguridad laboral traslada todos los elementos a la capacitación y al adoctrinamiento de los colaboradores, el control y seguimiento del cumplimiento de las normas y procedimientos, inspecciones, equipo y programa de primeros auxilios, es importante aplicar principios de seguridad

Principales principios de seguridad:

Respaldo activo de la administración.

Contar con personal o área exclusiva para la seguridad.

Instrucciones en cada actividad de seguridad (instrucción para personal nuevo, ejecución por medio de supervisión, integración el espíritu de seguridad y extender el programa de seguridad). (p.280).

#### 1.3.2.4 Prevención de accidentes.

Chiavenato (2009) define de la siguiente manera, El objetivo es reducir los incidentes y accidentes laborales, la relación de accidentes de trabajo laborales señalados por la ley también incluye a los accidentes durante el trayecto al trabajo, es decir cuando el trabajador transita de su casa a la organización o viceversa (p281).

Accidentes Laborales, Se deriva del colaborador y que se provoca directa e indirectamente, una lesión corporal, una alteración funcional o un mal que lleva a la muerte, así como pérdida total o parcial, permanente o temporal de la capacidad de trabajar, se clasifican en:

Accidentes sin ausencia, cuando el trabajador se accidenta y sigue trabajando, no se considera en los cálculos, pero se debe investigar y anotar en un informe.

Accidentes con ausencia, es el que da como resultado la incapacidad temporal y perdida de la capacidad para trabajar durante un periodo menor de un año, al retorna el colaborador no le afectara en la reducción de su capacidad, reintegrándose a sus labores, hay que realizar un informe del accidente y llevara la estadística mensual.

Incapacidad parcial y permanente, es la reducción permanente de sus actividades (perdida de un miembro, vista o reducción de la función de un miembro, pérdida auditiva, (p.281).

Estadística de accidente, En la IV Conferencia Internacional de estadística laborales estableció el coeficiente de frecuencia y el coeficiente de gravedad, mediante la siguiente fórmula:

Coeficiente de frecuencia, representa el número de accidentes por frecuencia por cada un millón por un periodo.

$$CF = \frac{\text{núm. de accidentes con ausencia} \times 1000000}{\text{núm. de horas trabajadas/ hombres}}$$

Coeficiente de gravedad, representa el número de días perdidos y computados por cada un millón de horas trabajadas por hombre.

$$CG = \frac{\text{días perdidos, + días computables} \times 1000000}{\text{núm. de horas trabajadas/ hombres}}$$

Los accidentes tienen causas que puedan identificarse y eliminarse para que no provoquen nuevos accidentes, según la American Standards Association las principales causas de los accidentes son:

El agente, es el objeto, lugar o equipo que se relaciona de manera directa.

La condición del agente, relacionada con la lesión, parte que ocasiono.

Condición insegura, es la condición física o mecánica relacionada a la lesión.

La condición del accidente, Es la forma de contacto entre el accidente y el accidentado.

El acto inseguro, es la violación del procedimiento aceptado como seguro.

El factor personal, es la característica o alteración mental. accidental o permanente, (p,285).

De acuerdo a lo mencionado por Chiavenato, los accidentes se presentan por incumplimientos de normas y procedimiento laborales, falta de capacitación,

orientación ,inversión, concientización, la prisa, la falta de atención y supervisión, Hay que mencionar que las enfermedades profesionales y accidentes laborales es una responsabilidad civil y penal al empleador en caso de dolo o culpa.

#### 1.3.2.5 Prevención de robos

Cada organización deberá sostener el servicio de vigilancia con cada característica de acuerdo al rubro o actividad., Las medidas preventivas se deben revisar con frecuencia para evitar que el día a día deje de lado lo programado en planes estratégicos.

Un plan de prevención de robos debe incluir:

*Control de entrada y salida del personal.*

*Control de ingreso y salida de vehículos.*

*Registro de activos (maquinarias, equipos y herramientas).*

*Controles contables, área de compras almacenes, expedición y recepción.*

#### 1.3.2.6 Calidad de vida en el trabajo

Si bien es cierto Recursos humanos promueve los recursos que la organización requiere como reclutar, seleccionar al personal, asignar puestos, desempeño, etc.; es importante desarrollar actividades paralelas con la calidad de vida desarrollando los programas de higiene laboral y seguridad laboral y así mantener las condiciones físicas y psicológicas de los colaboradores.(p.285).

*Ambiente laboral*, las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral, para alcanzar productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en su trabajo y reciban recompensas

adecuadas por su contribución, la competitividad de una organización pasa por la calidad de vida en el trabajo.(p289).

*Perfil de la empresa*, lo importante en la empresa es la creatividad y capacidad de la empresa para enfocar las necesidades específicas de su personal, la inversión en su personal siempre será económica, la forma de las remuneraciones se relaciona con lo que reciben y lo que brindan, tener en cuenta el desarrollo del personal con oportunidades, manteniendo la ética y la ciudadanía mantendrá el equilibrio entre la vida personal y laboral del trabajador. (p290).

**Gizar, (2013)** define como la calidad de vida laboral de la siguiente manera:

La calidad de vida laboral, se refiere al carácter positivo y negativo del entorno laboral. Su finalidad básica es crear un ambiente excelente para los empleados que contribuya a la salud económica de la organización.(p.212)

La contribución de los colaboradores en la organización será importante para que la organización se mantenga en el tiempo, siendo positivo para el bien común de ambos.

**Shalock, (2012)** define como la calidad de vida laboral de la siguiente manera:

Se plantea en la investigación de la calidad de vida, es importante porque termino está emergiendo como un principio organizacional, que pueda ser utilizando para mejorar la situación del grupo humanos, sometiéndolo a guarde polvo, trasformar social, política, tecnológica y económicas la mejora organizacional, por medio de intervenciones de las ciencias del comportamiento, principalmente en y desde la madurez del sistema. (p. 12).

Para Shalock la calidad de vida está relacionada en un principio organizacional y se utiliza para la mejora de la organización de acuerdo a la situación de los grupos humanos, convirtiéndolo desde una maduración del sistema a una cultura de la organización renovada.

La calidad de vida en el trabajo está adquiriendo la importancia para el éxito en las organizaciones, mucho depende del grado de satisfacción de las personas en relación con la empresa y el ambiente laboral.

#### 1.4 Formulación del problema

##### 1.4.1 Problema General

De acuerdo a lo mencionado en la realidad problemática, se plantea el siguiente problema general:

¿Cómo se relaciona el liderazgo de alto contacto con la calidad de vida de los colaboradores de atención aeronaves?

##### 1.4.2 Problemas Específicos

¿Cuál es la relación del empowerment con la calidad de vida de los colaboradores en el área de Atención aeronaves?

¿Cuál es la relación del coaching con la calidad de vida de los colaboradores en el área de Atención aeronaves?



¿Cuál es la relación de la retroalimentación y la la calidad de vida de los colaboradores de atención aeronaves?

#### 1.4.3 Justificación Social,

Se justica la investigación debido, que permite desarrollar la competencia de liderazgo y mejorar la calidad de vida laboral a una gran multitud de trabajadores que laboran dentro del aeropuerto Jorge Chávez, teniendo en cuenta los resultados arrojaron bajo en liderazgo y calidad.(ver figura 7 y 11).

Siendo la trascendente el problema el cual se puede propagar y empeorar. en los trabajos del área de atención aeronaves produciendo un quiebre en el servicio, perjudicando al medio de transporte aéreo y, aumentando los accidente de personas y de choques a la aeronave, por falta de soluciones a las estadísticas de los accidentes.

Este problema se puede revertir si se tiene en cuenta y se valora a las personas que desarrollan la labor de atención aeronaves, mejorando el liderazgo de alto contacto y la calidad de vida de los trabajadores de atención aeronaves.

#### 1.4.4 Justificación del estudio

Bernal, C. (2010), preciso que “toda investigación está orientada a la resolución de algún problema; por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen la investigación” (p. 106).

La importancia de la investigación de la falta de liderazgo de alto contacto, permitirá para mejorar los procesos promoviendo el liderazgo y mejorando la calidad de vida.

#### 1.4.5 Justificación Teórica

Bernal, C. (2010) cita a Méndez, (1995) quien manifiesta que “una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p. 106).

Se eligió la teoría de Roberto Franchi, por que plantea un liderazgo de alto contacto que trascienda el liderazgo y movilice a las personas; la práctica del alto contacto implica riesgos, sin riesgo no hay transformación, asimismo menciona que los líderes deben ser conscientes de actuar con compromiso y convicciones, con visión integrada y mucha responsabilidad; también fundamenta encender el fuego sagrado del liderazgo, este se encuentra en el interior de cada uno de nosotros, cuando este se enciende permite luz alrededor iluminando todo a su entorno.

Crear la pertenecía, compromiso, responsabilidad, respeto y cuidado mediante el empowerment, coaching y retroalimentación reforzara a romper los temores de los colaboradores que no estén preparados.

El autor fortalece los cambios de mejora , donde se requiere un liderazgo responsable con cimientos de datos e información lograda a través de la observación, experiencia y aspectos tangibles que están en la organización y repercuten en los resultados; siendo sus factores de empowerment, coaching y retroalimentación, lo planteado por el autor un complemento a la realidad de la industria de atención aeronaves donde se trabaja en gran multitud en simultáneo, subdividida en pequeños grupos de trabajo.

Por la calidad de vida se tomó en cuenta a Idalberto Chiavenato, debido que sus condiciones físicas, psicológicas y sociales se adaptan a la problemática de la industria de atención aeronáutica de acuerdo a la organización, el cual al desarrollarlo desde la higiene laboral, condiciones de trabajo, seguridad laboral, prevención de accidentes y robos y calidad de vida del trabajo, se presentaría oportunidades de mejora para la industria aeronáutica.

La justificación teórica de la investigación de acuerdo a los autores mencionados, brindara ayuda en profundización en sucesos similares a investigadores, complementando el tema tratado, con el fin de encontrar una solución a los diversos problemas que se presentan en la investigación realizada.

,,

#### 1.4.6 Justificación práctica

De la misma manera, Bernal, C. (2010) cita a Méndez, (1995), donde se “considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo” (p. 106).

El presente trabajo de investigación permitirá los siguientes cambios en la organización:

Reconocer los problemas y establecer una estrategia para resolverlos, ya que, en los últimos tiempos es más la carencia de falta de liderazgo de alto contacto y calidad de vida, así como generar compromiso de los colaboradores para el cumplimiento de los procedimientos y objetivos.

También permitirá evaluar la calidad de vida laboral y cómo repercute en el personal que desarrolla la operación de atención aeronaves, brindando importancia, el cual permitirá frenar el aumento de la tendencia de rotación del personal por malas condiciones de trabajo por de la calidad de vida y disminuirlo logrando la retención del talento y la experiencia del conocimiento del personal..

Servirá como una guía fácil de evaluar a la organización y planificar nuevos planes estratégicos que permitan oportunidades de mejora y lograr que no solo funcione la organización, sino que la organización viva con su personal logrando compromiso constante.

#### 1.4.7. Justificación metodológica

Bernal, C. (2010) cita a Méndez, (1995) precisa que “la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (p. 107).

Se justifica la presente de investigación por el instrumento elaborado de acuerdo al entorno donde se desarrolla la atención aeronaves, logrando un cuestionario que se utilizó mediante la técnica de encuesta y logro procesar los resultados mediante el programa estadístico del SPSS 23 consiguiendo datos significativos para realizar la discusión, conclusión y realizar recomendaciones.

#### Hipótesis

De acuerdo al autor Hernández, R. (2010) “las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado” (p. 92).

Para el problema descrito se han establecido las siguientes hipótesis:

#### 1.4.9. Hipótesis General

El adecuado Liderazgo de alto contacto en atención aeronaves se relaciona Favorablemente al tener buena calidad de vida.

#### 1.5 Hipótesis específicos

El empowerment se relaciona con la calidad de vida de los colaboradores en el área de Atención aeronaves.

El coaching se relaciona con la calidad de vida de los colaboradores del área de atención aeronaves.

La retroalimentación se relaciona con la calidad de vida de los colaboradores del área de atención aeronaves.

Objetivos:

#### 1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el liderazgo de alto contacto y la calidad de vida de los colaboradores en la atención aeronaves, en el aeropuerto Jorge Chávez de Lima-Perú del año 2017.

#### 1.6.2 Objetivos específicos

Determinar la relación de la calidad de vida con el empowerment en los colaboradores en el área de atención aeronaves.

Determinar la relación de la calidad de vida y el coaching en los colaboradores en el área de Atención aeronaves del aeropuerto.

Determinar la relación de la retroalimentación y la la calidad de vida de los colaboradores en el área de atención aeronaves.

## II. MÉTODO

## 2.1 Diseño de investigación: No experimental

Según Hernández R. (2010) corresponde a los “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

*Se considerará este tipo de investigación, porque recopilaremos información de los colaboradores de atención aeronaves del aeropuerto Jorge Chavez, Lima 2017, quienes nos brindaran información sobre la situación actual en la compañía.*

Método hipotético-deductivo de Tipo hipotético aplicada, Porque tiene hipótesis que van reducidos de la realidad problemática, y No experimental, porque no se manipula la variable, solo se pretende observar el comportamiento de los fenómenos en su contexto natural.

Transversal, porque los datos que se recolecto en un solo momento y tiempo único, con un único propósito de la descripción de las variables y analizar la interrelación en el transcurso de la investigación.

### Descriptivo correlacional.

Según Ramírez, A. (1999): “Tiene el propósito de explicar un fenómeno específico cuando las propiedades importantes del mismo, a partir de mediciones precisas de variables o eventos, sin llegar a definir como relacionan estos. Requiere de considerable conocimiento en el área que se investiga”. (p. 42).

Así mismo, es correlacional, porque es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra (p. 114). De acuerdo a lo descrito por el autor, se trabajará con un tipo de investigación descriptiva correlacional, porque se conseguirá información del liderazgo de alto contacto y la calidad de vida en los colaboradores de atención aeronaves del aeropuerto Jorge Chávez, y así poder relacionar los resultados que obtengamos.

### 2.1.1 Enfoque : Analítico

Bernal, C. (2010), En el método analítico planteado indica lo siguiente: “Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, Separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual”. (p.60).

Este método nos permitirá identificar las variables y dimensiones de nuestra realidad problemático. Así mismo, será considerado porque nos permitirá analizar cada una de las variables y poder plantear estrategias para mejorar el liderazgo de alto contacto y la calidad de vida en los colaboradores de atención aeronaves del aeropuerto Jorge Chávez.

### 2.2 Variables,

Hernández R. (2014) manifiesta:

Una variable es un objeto o propiedad que puede cambiar siendo susceptible de medirse u observarse.

Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis o una teoría. En este caso, se les suele denominar constructos o construcciones hipotéticas (p. 105).

#### Operacionalización

Para Ramírez A. (2003):

La Operacionalización de variables suele ser muy simple en tanto nos refiramos a variables físicas, químicas, biológicas o económicas y, están asociadas por lo regular, a un carácter cuantitativo como, por ejemplo, concentración de una sustancia, densidad de una especie, edad de un elemento, peso de un individuo, etc. (p. 83).



Tabla 1  
V1 Liderazgo de Alto contacto.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>LIDERAZGO DE ALTO CONTACTO</b>	Liderazgo de alto contacto, se refiere a un liderazgo que está cerca de la gente, disponible visible. Esto requiere capacidad y habilidad del líder para establecer interacciones y diálogos efectivos con sus colaboradores (R.Franchi(2009) PP153)	El liderazgo de alto contacto, en un proceso operativo, con el cual desarrolla mediante el empowerment, coaching y retroalimentación una interacción de acercamiento positivo hacia los colaboradores, siendo aplicado y medido mediante el instrumento del cuestionario y técnica de la encuesta	EMPOWERMENT	COMPARTIENDO INFORMACIÓN	1,2	ORDINAL
				PARTICIPACIÓN DE COLABORADORES	3	ORDINAL
				DEFINICION Y PAUTAS CLARAS	4	ORDINAL
				FORMENTANDO Y APOYANDO EL EQUIPOS DE TRABAJO	5,6	ORDINAL
			COACHING	FACILITADOR /COLABORADOR	7	ORDINAL
				IMPLEMENTACIÓN DEL COACHING	11	ORDINAL
			RETROALIMENTACIÓN	RETROALIMENTACIÓN	8	ORDINAL
				CONDICIONES DE RETROALIMENTACIÓN	9	ORDINAL
				EFFECTOS DE RETROALIMENTACIÓN	10,12,13,14	ORDINAL
				DIALOGOS DE REUNIONES	13,14,15,16	ORDINAL

Nota: Elaboración

Tabla 2  
V2 Calidad de vida

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE VIDA	Calidad de vida, implica crear, mantener y mejorar el ambiente laboral, tratase de sus condiciones físicas (higiene y seguridad) o de sus condiciones psicológicas y sociales. Todo ello redunda en un ambiente laboral agradable y amigable, mejorar la sustancialmente la calidad de vida de las personas dentro de la organización y por extensión.(I.Chiavenato(2011).p275)	La calidad de vida se medirá tomando en cuenta la higiene laboral, condiciones de trabajo, seguridad laboral, prevención de accidentes, prevención de robos y la calidad de vida en el trabajo, permitiendo conocer mediante un cuestionario la aceptación de los colaboradores del área de atención aeronaves; permitiendo según los resultados la oportunidad de mejorar de la calidad de vida del área, siendo un factor clave para la organización	HIGIENE LABORAL	PLAN ORGANIZADO	17	ORDINAL
				SERVICIOS MEDICOS ADECUADOS	18	ORDINAL
				PREVENCION DE RIESGOS	19	ORDINAL
				SERVICIOS ADICIONALES	20	ORDINAL
			CONDICIONES DE TRABAJO	ILUMINACIÓN	21	ORDINAL
				RUIDO	22,23	ORDINAL
				TEMPERATURA	24	ORDINAL
			SEGURIDAD LABORAL	ACTIVIDAD	25	ORDINAL
				PLAN DE SEGURIDAD	26	ORDINAL
				CAPACITACIÓN /ADOCTRINAMIENTO	27	ORDINAL
			PREVENCIÓN DE ACCIDENTES	ACCIDENTES LABORALES	28,29,30,31	ORDINAL
				ESTADISTICA DE ACCIDENTES	32	ORDINAL
			PREVENCION DE ROBOS	CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS	33	ORDINAL
				CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DE VEHICULOS	34	ORDINAL
				REGISTRSOS DE MAQUINARIAS,EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	35	ORDINAL
CONTROLES CONTABLES	36	ORDINAL				
CALIDAD DE VIDAD EN EL TRABAJO	AMBIENTE LABORAL	37,38	ORDINAL			
	PERFIL DE LA EMPRESA	39	ORDINAL			

## 2.3 Población y Muestra

### 2.3.1 Población

Fracica (1988), citado por Bernal, C.(2010) la población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 36).). También el autor menciona según Jany (1994), población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 48); o bien, unidad de análisis. (p. 160).

El total de la población para elaborar el estudio es de 39 personas con cargo de Jefatura, supervisores del área de atención aeronaves, por el rango jerárquico son los que soportan el liderazgo del área de atención aeronáutica.

**Tabla 3.**

*Total de la población de estudio*

<b>Cargo</b>	<b>Capacity</b>
Jefatura de operaciones	5
Supervisores	34

**Nota:** Elaboración propia

### 2.3.2 Muestra

Sampieri, R.(2010), sostiene que la “Muestra(es un subgrupo de la población) Se utiliza por economía de tiempo y recursos implica definir la unidad de análisis Requiere delimitarla población para generalizar resultados y establecer parámetros” (p. 171)

Dada que la población de personas que manejan grupos en el área de atención aeronaves del aeropuerto Jorge Chavez, siendo subgrupos de toda la población, se encuestará a toda la población de manera censal.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica para la recolección de datos será la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario. Se utilizará un cuestionario para relacionar las hipótesis del liderazgo de alto contacto y la calidad de vida de los colaboradores de atención aeronaves del aeropuerto Jorge Chavez el distrito de Callao, 2016.

De la misma forma, la escala de Likert, según Hernández R. (2010), es el “Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p. 245), la cual será adaptada según los objetivos que se desean obtener con el cuestionario a realizar.

### 2.4.1 Instrumento

(Brace, 2008), citado por Sampieri (2010), indica “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 217).

*Como instrumento de recolección de datos se utilizará el cuestionario, (anexo xx) teniendo como objetivo conocer relación del liderazgo de alto contacto y la calidad de vida de los colaboradores de atención aeronaves según su perspectiva.*

### 2.4.2 Validez

Sampieri, R. (2010) “La evidencia sobre la validez del contenido se obtienen mediante la opinión de experto” (p.298).

El contenido del instrumento a utilizar será validado por un juicio de 3 expertos de la UCV, mediante un análisis de ítems.

*Se determinó válido el instrumento por el juicio de expertos*

**Tabla 4.**  
*Expertos de la UCV.*

<b>Variabilidad</b>	<b>Validador</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Liderazgo de alto contacto		
Calidad de vida	Mg.Teresa Gonzales Moncada	Aplicacable
Liderazgo de alto contacto		
Calidad de vida	Mg.Costilla Castilla Pedro	Aplicacable
Liderazgo de alto contacto		
Calidad de vida	Dr.Carranza Estela Teodoro	Aplicacable

**Nota:** Elaboración propia

### 2.4.3 Confiabilidad

Para Hernández R. (2010), “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

Se obtendrá a través del alfa de Cronbrach.

#### **Variable 1 (Liderazgo).**

Tabla 5.  
*Resumen de procesamiento de casos V1.*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	39	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	39	100,0

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

**Nota:** Elaboración propia mediante el SPSS.

**Tabla 6.**  
*Estadísticas de fiabilidad V1.*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,867	16

**Nota:** Elaboración propia mediante el SPSS.

## Variable 2 (Calidad de vida).

**Tabla 7.**

*Resumen de procesamiento de casos V2*

		N	%
Casos	Válido	39	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		39	100,0

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

**Nota:** Elaboración propia mediante el SPSS.

**Tabla 8.**

*Estadísticas de fiabilidad V2.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	23

**Nota:** Elaboración propia mediante el SPSS.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Se utiliza el software SPS versión 23 para el reconocimiento de datos. Para un análisis de los datos del cuestionario a realizar, se utilizará el software SPSS versión 23 para procesamiento y reconocimiento de datos, obteniendo análisis estadísticos de los resultados obtenidos.

## 2.6 Aspectos Éticos

Se aclara sobre el compromiso de confidencialidad, certificando que la información que se recolectará y los hallazgos posteriores serán usados para este estudio como único propósito.

### **III. RESULTADOS**

Los resultados de la variable Liderazgo de alto contacto y Calidad de vida de los colaboradores de atención aeronaves del aeropuerto Jorge Chávez.

Los JEFES Y SUPERVISORES colaboradores para el presente estudio (100% de la muestra).

Los cuales han brindado la información sobre el liderazgo Y Calidad de vida de los colaboradores de atención aeronaves del aeropuerto Jorge Chávez.

El detalle se puede observar en la tabla.

Pruebas No paramétricas (NORMALIDAD PARA LA HIPOTESIS GENERAL), donde describe la distribución normal y correlación significativa.

## Pruebas NORMALIDAD PARA LA HIPOTESIS GENERAL

Tabla 9.  
*Prueba de Shapiro Wilk para una muestra de Hipótesis General.*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo (agrupado)	,149	39	,028	,962	39	,201
Calidad de vida (agrupado)	,158	39	,016	,914	39	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Nota:** Elaboración propia mediante el SPSS.

Interpretación: Los datos analizados evidencian un comportamiento normal, debido al resultado nos da un nivel de significación de los 0.0221 para el liderazgo y 0.006 para la calidad de vida, el cual es mayor en la prueba de Shapiro debido que la prueba es mayor a 30.



## Pruebas NORMALIDAD PARA LA HIPOTESIS ESPECÍFICAS

### Hipótesis Especifica 1

Tabla 10.

*Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra de Hipótesis Especifica 1.*

#### Pruebas de normalidad

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.				Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Empowerment (agrupado)	,186	39	,002	,906	39	,003			
Calidad de vida (agrupado)	,158	39	,016	,914	39	,006			

#### Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

Interpretación: Los datos analizados evidencian un comportamiento normal, debido al resultado nos da un nivel de significación de los 0.003 para el liderazgo y 0.006 para la calidad de vida, el cual es mayor en la prueba de Shapiro debido que la prueba es mayor a 30.

### Hipótesis Especifica 2

Tabla 11.

*Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra de Hipótesis Especifica 2.*

#### Pruebas de normalidad

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.				Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Coaching (agrupado)	,118	39	,190	,968	39	,33			
Calidad de vida (agrupado)	,158	39	,016	,914	39	,00			

#### Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS

Interpretación: Los datos analizados evidencian un comportamiento normal, debido al resultado nos da un nivel de significación de los 0.331 para el liderazgo y 0.006 para la calidad de vida, el cual es mayor en la prueba de Shapiro debido que la prueba es mayor a 30.

### Hipótesis Específica 3

Tabla 12.

*Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra de Hipótesis Específica 3.*

#### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Retroalimentación (agrupado)	,204	39	,000	,902	39	,003
Calidad de vida	,158	39	,016	,914	39	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Los datos analizados evidencian un comportamiento normal, debido al resultado nos da un nivel de significación de los 0.003 para el liderazgo y 0.006 para la calidad de vida, el cual es mayor en la prueba de Shapiro debido que la prueba es mayor a 30.

### PRUEBA DE CORRELACION DE VARIABLES (Sperman).

El coeficiente rho de Spearman es sumamente eficiente para datos ordinales, y la aproximación más cercana al coeficiente de r de Pearson, además el coeficiente de Spearman es utilizado para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert (Hernández,).

Los valores puede variar de -1.00 a +1.00, donde:

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación 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

PRUEBA DE CORRELACION DE VARIABLES (Sperman).

Correlación de Hipótesis General.

Tabla 13.  
*Correlación de Calidad de vida y Liderazgo.*  
 Correlaciones

		Liderazgo	Calidad de vida
Rho de Liderazgo Spearman (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,979**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	39	39
Calidad de vida (agrupado)	Coeficiente de correlación	,979**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	39	39

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

Interpretación: el liderazgo, se relaciona significativamente con localización de vida de los colaboradores de atención aeronaves, según la correlación de Spearman 0,979 representando una buena correlación positiva y fuerte entre las variables y  $p = 0,000$  siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el liderazgo y la calidad de vida de los colaboradores de atención aeronaves del aeropuerto Jorge Chavez.

El liderazgo de alto contacto se relaciona favorablemente al tener buena calidad de vida

Ho: El adecuado liderazgo de alto contacto en atención aeronaves no se relaciona favorablemente con la calidad de vida.

H1: El adecuado liderazgo de alto contacto en atención aeronaves se relaciona favorablemente con la calidad de vida.

Regla de decisión:

Si  $p$  valor  $< 0,05$  en este caso se rechaza el Ho.

Si  $p$  valor  $> 0,05$  en este caso se acepta el Ho

Correlación de Hipótesis Específica 1.

Tabla 14.  
*Correlación de Calidad de vida y Empowerment.*

## Correlación de Hipótesis Específica 2.

Tabla 15.

### Correlaciones

			Coaching (agrupado)	de	Calidad de vida (agrupado)
Rho de Spearman	de Coaching (agrupado)	Coefficiente de correlación	de	1,000	,969**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	39		39
	Calidad de vida (agrupado)	Coefficiente de correlación	de	,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	39		39

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Correlaciones

			Retroalimentación (agrupado)	de	Calidad de vida (agrupado)
Rho de Spearman	Retroalimentación (agrupado)	Coefficiente de correlación	de	1,000	,968**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	39		39
	Calidad de vida (agrupado)	Coefficiente de correlación	de	,968**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	39		39

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia mediante el

*Correlación de Calidad de vida y Coaching.*

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

Interpretación: el coaching, se relaciona significativamente con lo calidad de vida de los colaboradores de atención aeronaves, según la correlación de Spearman 0,969 representando una buena correlación positiva y fuerte entre las variables y  $p = 0,000$  siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el coaching y la calidad de vida de los colaboradores de atención aeronaves del aeropuerto Jorge Chavez.

Interpretación: la retroalimentación, se relaciona significativamente con la calidad de vida de los colaboradores de atención aeronaves, según la correlación de Spearman 0,968 representando una buena correlación positiva y fuerte entre las variables y  $p = 0,000$  siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el coaching y la calidad de vida de los colaboradores de atención aeronaves del aeropuerto Jorge Chavez.

La retroalimentación se relaciona con la calidad de vida:

Ho: La retroalimentación no se relaciona con la calidad de vida de los colaboradores en el área de atención aeronaves

H1: La retroalimentación se relaciona con la calidad de vida de los colaboradores en el área de atención aeronaves.

Regla de decisión:

Si  $p$  valor  $< 0,05$  en este caso se rechaza el Ho.

Si  $p$  valor  $> 0,05$  en este caso se acepta el Ho  
Grafico por Variable 1(Liderazgo)

Tabla 17 Liderazgo

Liderazgo (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	4	10,3	10,3	10,3
	MEDIO	19	48,7	48,7	59,0
	BAJO	16	41,0	41,0	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

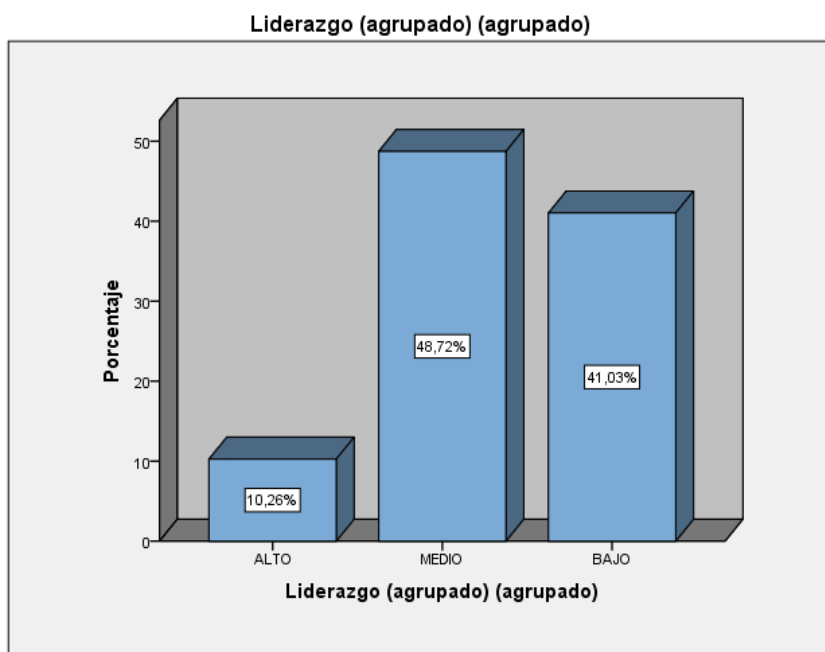


Figura 7 .Liderazgo (Variable 1).

Fuente. Elaboración propia

El 10.26% de los encuestados respondió Alto, el 48.72 % respondió Medio, el 41.03% Bajo; del análisis del tabla 53 el mayor porcentaje corresponde medio y Bajo; reflejando una falta de liderazgo en el área de atención aeronaves.

**Tabla 18**  
Empowerment (D1)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTA	1	2,6	2,6	2,6
	MEDIA	11	28,2	28,2	30,8
	3	27	69,2	69,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia mediante el SPSS.

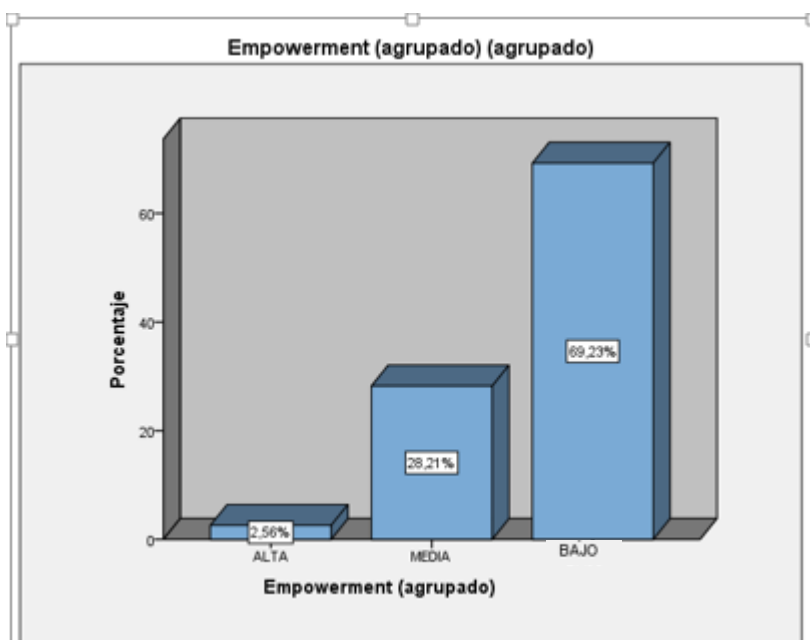


Figura 8. Empowerment (Dimensión 1).

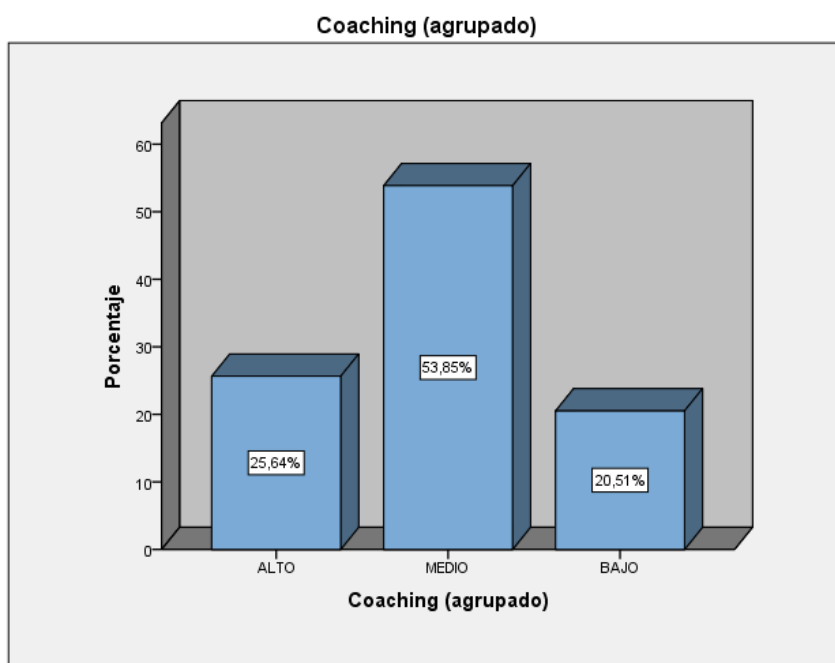
Fuente. Elaboración propia

El 2.56% de los encuestados respondió Alta, el 28.21% respondió Medio, el 69.23% Bajo; del análisis del tabla 54 el mayor porcentaje corresponde a Bajo.

**Tabla 19**  
Coaching (D2)

Coaching (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	10	25,6	25,6	25,6
	MEDIO	21	53,8	53,8	79,5
	BAJO	8	20,5	20,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia mediante el SPSS.



*Figura 9. Coaching (Dimensión 2).*

*Fuente. Elaboración propia*

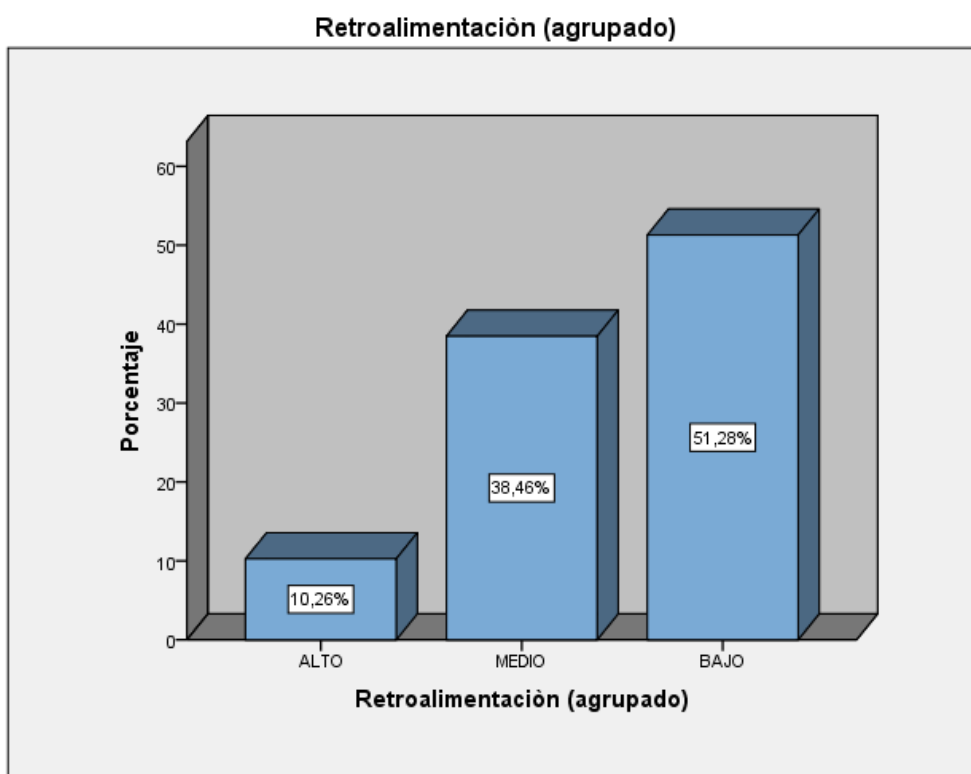
**El 25.64% de los encuestados respondió Alto, el 53.85% respondió Medio, el 20.51% Bajo; del análisis del tabla 55 el mayor porcentaje corresponde a Medio.**



**Tabla 20**  
*Retroalimentación. (D3)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	4	10,3	10,3	10,3
	MEDIO	15	38,5	38,5	48,7
	BAJO	20	51,3	51,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia mediante el SPSS.



*Figura 10. Retroalimentación (Dimensión 3).*

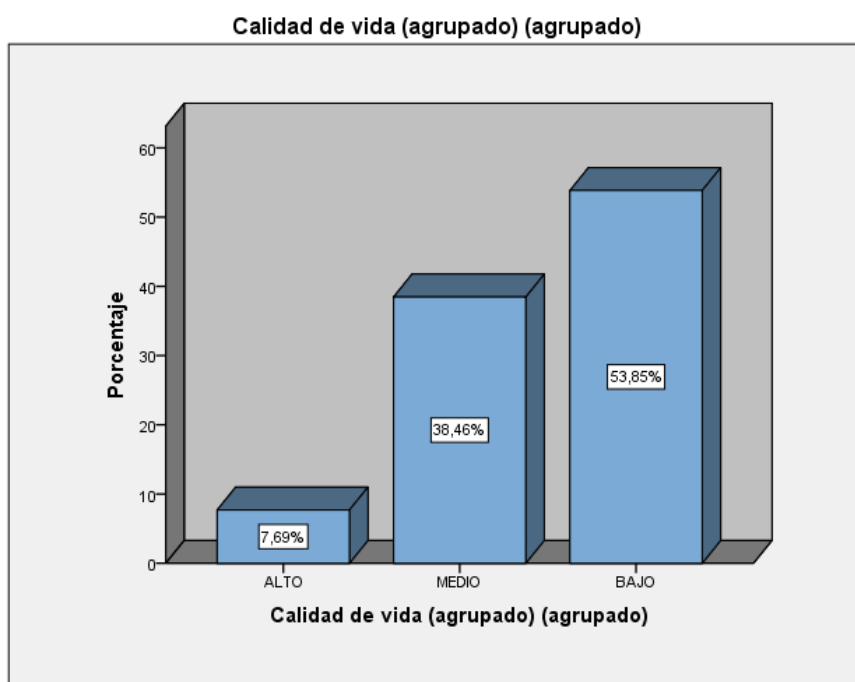
*Fuente. Elaboración propia*

**El 10.26% de los encuestados respondió Alto, el 38.46% respondió Medio, el 51.28 Bajo; del análisis del tabla 56 el mayor porcentaje corresponde a Bajo.**

**Tabla 21**  
**Calidad de vida (V2)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	3	7,7	7,7	7,7
	MEDIO	15	38,5	38,5	46,2
	BAJO	21	53,8	53,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia mediante el SPSS.



*Figura 11. Calidad de vida (Variable 2).*

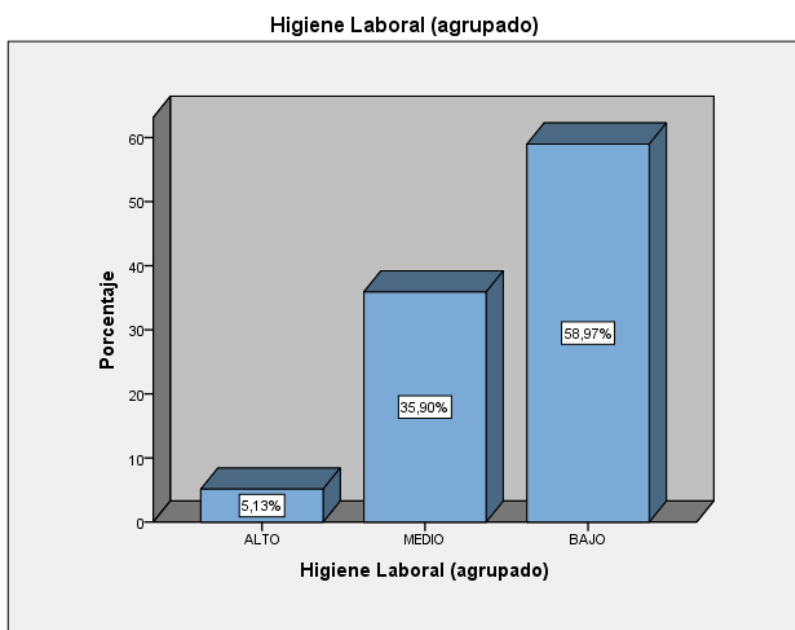
*Fuente. Elaboración propia*

**El 7.69% de los encuestados respondió Alto, el 38.46% respondió Medio, el 53.85 Bajo; del análisis del tabla 57 el mayor porcentaje corresponde a Bajo, reflejando la mala calidad de vida del área de atención aeronaves.**

**Tabla 22**  
**Higiene Laboral (D4)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	2	5,1	5,1	5,1
	MEDIO	14	35,9	35,9	41,0
	BAJO	23	59,0	59,0	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia mediante el SPSS.



*Figura 12. Higiene laboral (Dimensión 4).*

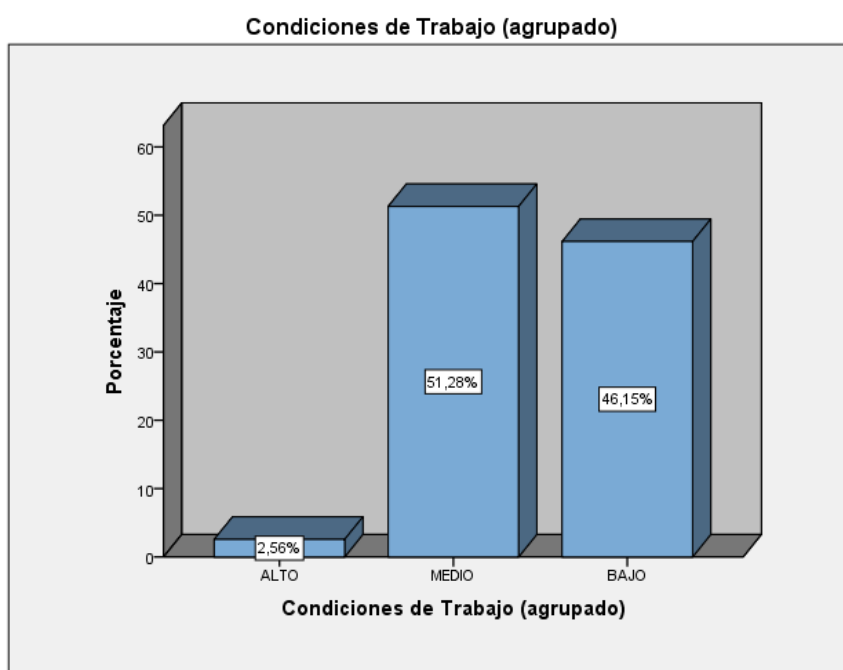
*Fuente. Elaboración propia*

**El 5.13% de los encuestados respondió Alto, el 35.90% respondió Medio, el 58.97 Bajo; del análisis del cuadro 58 el mayor porcentaje corresponde a Bajo.**

**Tabla 23**  
**Condiciones de Trabajo (D5).**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	1	2,6	2,6	2,6
	MEDIO	20	51,3	51,3	53,8
	BAJO	18	46,2	46,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia mediante el SPSS.



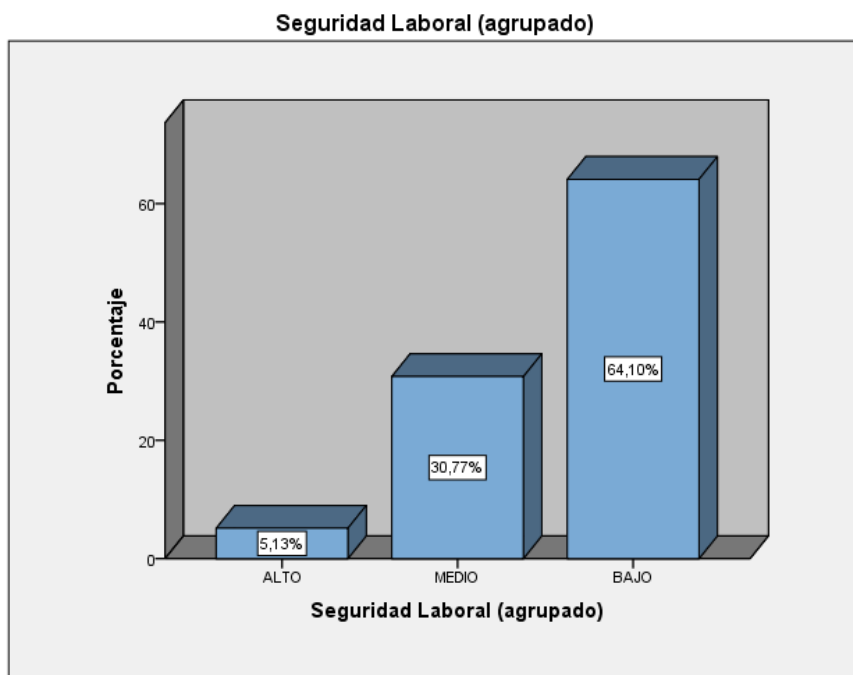
*Figura 13. Condiciones de trabajo (Dimensión 5).*  
*Fuente. Elaboración propia*

**El 2.56% de los encuestados respondió Alto, el 51.28% respondió Medio, el 46.15 Bajo; del análisis del cuadro 59 el mayor porcentaje corresponde a Medio.**

**Tabla 24**  
*Seguridad Laboral (D6)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	2	5,1	5,1	5,1
	MEDIO	12	30,8	30,8	35,9
	BAJO	25	64,1	64,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia mediante el SPSS.



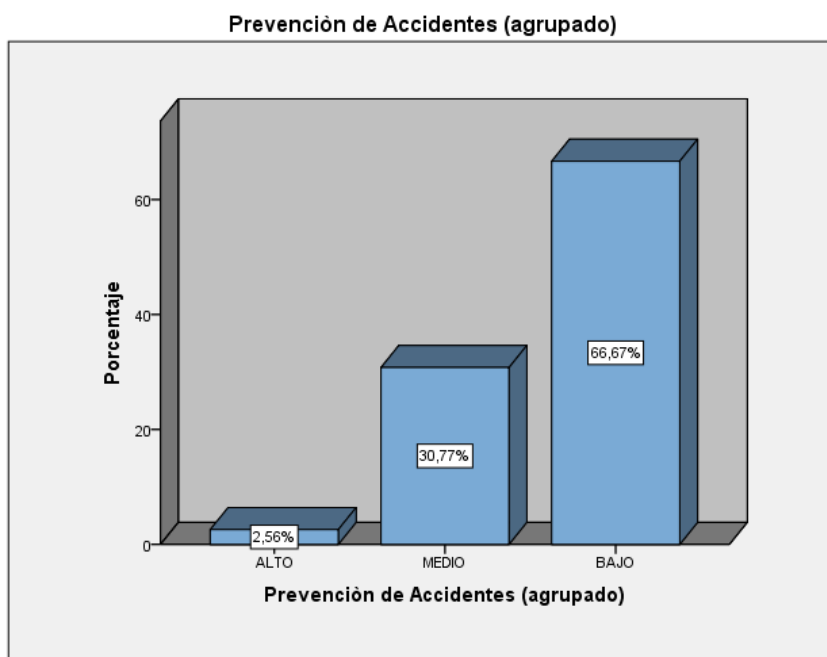
*Figura 14. Seguridad laboral (Dimensión 6).*  
*Fuente. Elaboración propia*

**El 5.13% de los encuestados respondió Alto, el 30.77% respondió Medio, el 64.10 Bajo; del análisis del cuadro 60 el mayor porcentaje corresponde a Bajo.**

**Tabla 25**  
*Prevención de Accidentes (D7)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	1	2,6	2,6	2,6
	MEDIO	12	30,8	30,8	33,3
	BAJO	26	66,7	66,7	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia mediante el SPSS.



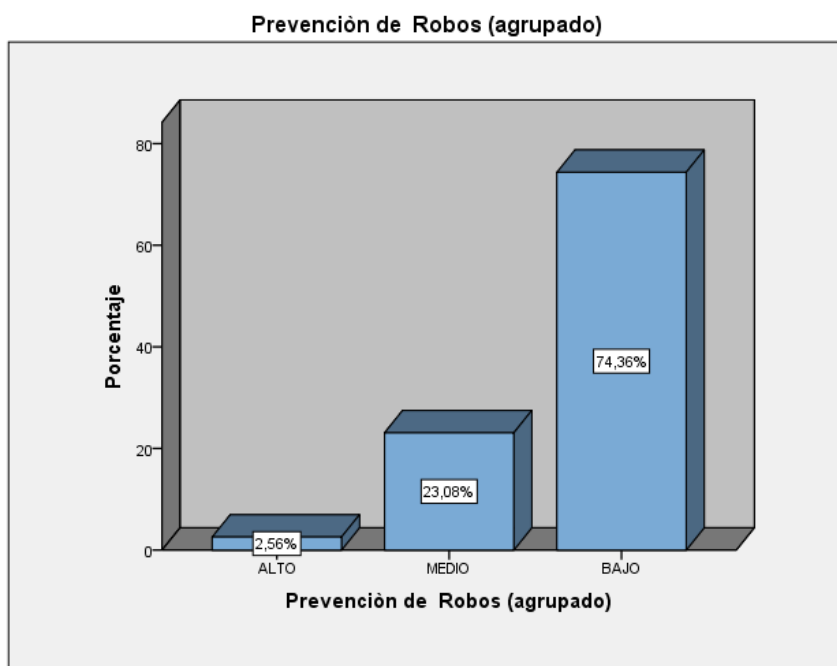
*Figura 15. Prevención de Accidentes (Dimensión 7).*  
*Fuente. Elaboración propia*

**El 2.56% de los encuestados respondió Alto, el 30.77% respondió Medio, el 66.67 Bajo; del análisis del cuadro 61 el mayor porcentaje corresponde a Bajo.**

**Tabla 26**  
*Prevención de Robos (D8)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	1	2,6	2,6	2,6
	MEDIO	9	23,1	23,1	25,6
	BAJO	29	74,4	74,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia mediante el SPSS.



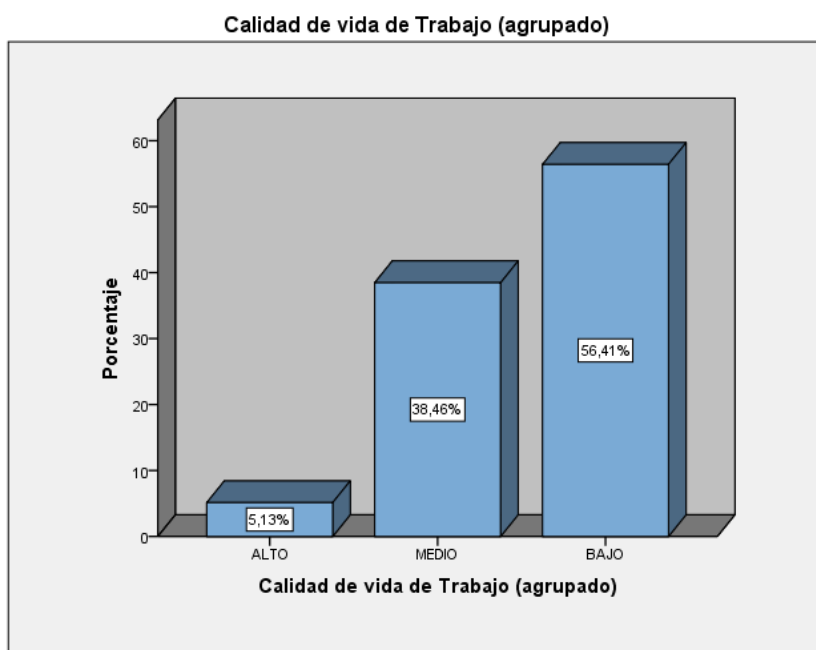
*Figura 16. Prevención de robos (Dimensión 8).*  
*Fuente. Elaboración propia*

**El 2.56% de los encuestados respondió Alto, el 23.08% respondió Medio, el 74.36 Bajo; del análisis del cuadro 62 el mayor porcentaje corresponde a Bajo.**

**Tabla 27**  
*Calidad de vida de Trabajo (D9)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	2	5,1	5,1	5,1
	MEDIO	15	38,5	38,5	43,6
	BAJO	22	56,4	56,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia mediante el SPSS.



*Figura 17. Calidad de vida de trabajo (Dimensión 9).*

*Fuente. Elaboración propia*

**El 5.13% de los encuestados respondió Alto, el 38.46% respondió Medio, el 56.41 Bajo; del análisis del cuadro 63 el mayor porcentaje corresponde a Bajo.**



#### IV. DISCUSIÓN

Los datos obtenidos de la investigación, conducen a la conclusión que el liderazgo y la calidad de vida de los colaboradores del área de atención aeronaves del aeropuerto Jorge Chávez, se relacionan significativamente, confirmándose los resultados con las conclusiones de todos los antecedentes y sus resultados de la investigación basando en el marco teórico, reafirmando la relación entre las variables evaluadas en la presente investigación.

Salvador. J (2014) En su tesis titulada “La seguridad de higiene ocupacional y la calidad de vida de los trabajadores en la curtiduría Orión S.A.C”, como objetivo general es determinar en qué medida la seguridad e higiene ocupacional mejora la calidad de vida de los trabajadores, confirma que la mayoría de los trabajadores han tenido malas experiencias debidas a los accidentes, realizando su trabajo. También se encuentra que si conocen las repercusiones por falta de seguridad e higiene, pero pese a ello no siguen los hábitos de seguridad, en el desarrollo de sus funciones, La información brindada por la empresa no es suficiente, el cual se fortalece a la investigación, donde el empowerment siendo la dimensión del liderazgo se mide compartiendo información, participación de colaboradores ,definición o pautas claras, fomentando y apoyando a los equipos de trabajo, a falta de ellos repercute en la pérdida del liderazgo y afecta en la calidad de vida, donde las condiciones de trabajo no son las más adecuadas, el cual se evidencia con la investigación realizada en donde la higiene laboral como dimensión de la calidad de vida solo es evaluado alto en un mínimo de aceptación, a la falta de higiene laboral 5.16%, condiciones de trabajo 2.56 %,seguridad laboral 5.13%, prevención de accidentes 2.56% y prevención de robos 2.56, el cual reflejan con un nivel de poca aceptación; siendo de mayor oportunidad de mejorar la calidad de vida (ver tabla 56,57,60,61); Edilberto Chiavenato en su libro Recursos Humanos , refuerza y recomienda como establecer un buen clima laboral mediante las dimensiones con debilidad anteriormente mencionada.

Acuña, P. (2010), en su investigación del liderazgo y su implicancia en la gestión integrada de clientes, teniendo como objetivo general, como contribuye el liderazgo gerencial a mejorar los resultados de la gestión integrada a los clientes preferentes y servicios; concluye que los estilos de liderazgo participativo y orientado a resultado influyen de mejor manera en la satisfacción de los trabajadores, logrando una relación con el clima laboral, Fortaleciendo la investigación realizada, se evidencia una debilidad en liderazgo el cual afecta a la calidad de vida por tener correlación, el cual se puede verificar en el análisis de la figura 7 y 11 donde el liderazgo manifiesta 10.26 % y la calidad de vida 7.69% de aceptación siendo un resultado bajo en la calidad de vida; Roberto Franchi en su libro organizaciones que viven y organizaciones que funcionan, menciona a un líder de alto contacto, el cual debe ser participativo con el seguimiento tomando en cuenta el empowerment ,coaching y retroalimentación, este seguimiento requiere de un liderazgo de alto contacto, creada confianza consiguiendo construir una cultura de agradecimiento y alegría, trabajar no tiene que ser pesado, el trabajo tiene que ser celebración.

Por otro lado Atalaya. O (2016), concluye, La mayoría de los docentes encuestados, representado por el 45% indican que el liderazgo del director es inadecuado y el clima es malo en el Consorcio Educativo MagiEster Ugel 07 Lima- 2013(p15), se relaciona con la investigación planteada en donde el liderazgo tiene una aceptación de 10.26% alto, un 38.46% medio y 41.03% considera bajo liderazgo, el cual se relaciona con la calidad de vida, donde solo el 7.69% está de acuerdo que tiene una buena calidad de vida,38,46% mantiene que es intermedia y 53.85% tienen baja calidad de vida .Si relacionamos el libro de Roberto Franchi en su libro “organizaciones que viven y organizaciones que funcionan”, donde refuerza la importancia de la creación de confianza mediante empowerment, coaching y retroalimentación, a falta de estas competencias, refuerza lo mencionado por Chiavenato (2009) y Gizar (2013), ambos mantienen que debe generar, mantener un buen clima laboral para que así contribuya a la organización, el cual se evidencia mediante la investigación que el 53.85% no está de acuerdo con la calidad de vida y solo el 7.69 % está de acuerdo.

## V. CONCLUSIÓN

**Primera.** Se logró determinar como el liderazgo de alto contacto se relaciona de manera significativa con la calidad de vida de los colaboradores del área de atención aeronaves. Siendo el resultado de correlación Spermán 0.973 que representa una correlación positiva muy fuerte y una significancia de  $p = 0,000$ , por lo tanto se acepta la relación positiva entre liderazgo de alto contacto y calidad de vida; y el nivel de significancia de  $p=0.000$  menor que  $\alpha = 0.01$ . (Ver Tabla 13). Sin embargo el nivel de liderazgo y calidad de vida de los colaboradores de acuerdo a la investigación se encuentra en niveles baja aceptación por los colaboradores (ver Tabla 17,21).

**Segunda.** Se logró determinar como la calidad de vida se relaciona significativamente el empowerment de los colaboradores en el área de Atención aeronaves. Siendo el resultado de correlación Spermán 0.92 que representa una correlación positiva muy fuerte y una significancia  $=0.01$  menor, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el la calidad de vida y el empowerment; y el nivel significancia de  $p=0.000$  menor que  $\alpha= 0.01$  ((ver Tabla 14).

La importancia de delegar brindara la oportunidad de crecimiento para las personas que se encuentran dentro de la organización, siendo la mejor manera de gestionar bien como líder de un determinado grupo de trabajo, sin embargo la investigación realizada se observa bajo nivel de empowerment (ver Figura 8).

**Tercera.** Se logró determinar como la calidad de vida se relaciona significativamente con el coaching de los colaboradores en el área de Atención aeronaves Siendo el resultado de correlación Spermán = 0.922 que representa una correlación positiva muy fuerte y una significancia  $=0.01$  menor, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el la calidad de vida y el

coaching; y el nivel significancia de  $p=0.000$  menor que  $\alpha= 0.01$  ((ver Tabla 15).

El coaching como proceso responderá a la resolución de problemas y reforzara las oportunidades de mejora, en la calidad de vida de cada proceso dándole un sentido en los factores clave de aprendizaje, enfoques sistemáticos, cambio de hábitos y factibilidad del cambio en el comportamiento de la organización, Sin embargo en la investigación evidencia un nivel intermedio y bajo en coaching hacia los colaboradores de atención aeronaves, debido a la falta de capacitación y adiestramiento; (ver Figura 9);

**Cuarta.** La calidad de vida se relaciona significativamente con la retroalimentación de los colaboradores en el área de Atención aeronaves Siendo el resultado de correlación = 0.951 que representa una correlación positiva muy fuerte y una significancia =0.0.1 menor, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el la calidad de vida y la retroalimentación; y el nivel significancia de  $p=0.000$  menor que  $\alpha= 0.05$  ((ver Tabla 16).Sin embargo la falta de retroalimentación en los colaboradores de atención aeronaves reflejan un nivel bajo y medio el cual repercute en la falta de liderazgo y la calidad de vida (ver Figura 7,10),actualmente a pesar que trae nuevos equipos para la atención aeronaves ,incremento de vuelos y cambio de procesos, el personal no recibe la actualización y capacitación en el desarrollo del servicio de atención;, teniendo como resultados procesos inseguros y mal clima laboral por baja calidad de vida. (Ver figura 13, 14, 15,16)

## VI RECOMENDACIÓN

Primera. A la gerencia de Operaciones y gerencia de Recursos humanos, para que capacite y gestione adiestramiento a los supervisores en su totalidad del área de atención aeronaves en un curso de competencias de liderazgo con sus principales dimensiones, con mayor énfasis en el empowerment y retroalimentación, para mejorar y correlacionar con los jefes las mismas competencias y así logren desarrollarlas en sus colaboradores de acuerdo a su rango jerárquico. Asimismo trabajar en mejorar los procesos inseguros de la calidad de vida de los colaboradores, lograr la confianza y un buen clima laboral.(Ver Figura 44,48).

Segunda. A La gerencia de Operaciones, RRHH Y Jefatura de operaciones ,deberá comprometerse con la mejora y difusión del plan de desarrollo de la higiene laboral, dando prioridad a la formalización de un procedimiento de traslado en ambulancia con especialista en primeros auxilios asignado a los colaboradores de atención aeronaves, puesto que actualmente solo la ambulancia brinda como apoyo la atención medica en incidentes o accidentes a los trabajadores dentro del aeropuerto, pero por estar asignada a los pasajeros ,no pueden trasladar a los colaboradores que están con mayor probabilidad de accidentes , teniendo que esperar y salir caminando en busca de una movilidad fuera de las instalaciones del aeropuerto. .(Ver Figura 45,46).

Tercera. A los jefes, supervisores de safety y operaciones, mejorar la elección y revisión constante del tipo de EPP (Equipo de protección personal) de acuerdo a los procesos y funciones; asimismo rechazar y enviar a mantenimiento equipo motorizado que no esté al 100% operativo por falta de iluminación de trabajo el cual al utilizar por falta de equipo, puede causar incidentes y accidentes. Estandarizando un sistema de iluminación de

trabajo a los equipos motorizados, permitirá evitar incidentes y accidentes por falta de luces y permitirá que los colaboradores comenten errores por falta de iluminación.

Cuarta. Al área de capacitación, mejorar la capacitación y adoctrinamiento a los líderes en seguridad laboral de acuerdo al manual, fomentando un coaching constante para mejorar los procesos inseguros detectados y desarrollar las mejoras, implementar PC libre acceso que permita realizar consultas y mediante la retroalimentación propongan mejoras de los procesos establecidos con los cambios actuales. Al estar capacitado logrará identificar las debilidades de la prevención de accidentes por falta de dotación de personal o incumpliendo de procedimiento de prevención de accidentes, robos y con la retroalimentación en la información, procesos y cumplimiento de procedimiento permitiendo mejorar la calidad de vida en el trabajo, siendo reconocido por los colaboradores por un buen clima laboral.(Ver Figura 48).

Fomentar un liderazgo organización es la creación de la confianza entre, la organización, los líderes y los colaboradores permitiendo una buena calidad de vida en el área donde interactúan.

Se recomienda desarrollar un empowerment donde los colaboradores se sean parte del desarrollo de la organización y de su propio crecimiento.

Desarrollando un seguimiento un coaching de acuerdo a los rangos jerárquicos y así promover el desarrollo y aprendizaje para mantenerse en el tiempo.

Fortaleciendo las competencias del empowerment y coaching, mejorara las características del liderazgo.

Fortaleciendo el liderazgo de alto contacto, para que trascienda en servicio, mejorar las características que lo hacen digno de confianza como el profesionalismo donde ejercen las virtudes intelectuales que lo hacen pensar bien y la ejemplaridad que son las virtudes morales que lo hacen saber querer lo correcto.

Permitiendo mejorar la calidad de vida en la organización permitirá el crecimiento de la organización, manteniendo la experiencia de los colaboradores creando un empoderamiento y sintiéndose parte de la empresa, identificándose con ella, reflejando en la disminución de la rotación y pérdida de clientes.

Un Líder de alto contacto deberá trascender con una motivación racional, donde trascienda, siendo el único el camino para producir la síntesis entre los desequilibrios de la eficacia y atraktividad; esta motivación sembrara unidad, donde los colaboradores desarrollaran la identidad, cuando esto se logra, se consigue la unidad y consecuentemente también la eficacia y atraktividad en el mediano plazo y largo plazo.

Al líder de alto contacto crea instituciones, mejorando la calidad de vida para los colaboradores de atención aeronaves y a la organización.

## VIII REFERENCIAS

Acuña, P.( 2010),En su tesis titulada, *“El Liderazgo y su implicancia en la gestión integrada de clientes y servicios en Telefónica del Perú”*, para el grado a obtener de Magíster en Administración con Mención en Gestión Empresarial, en la facultad de ciencias administrativas de la escuela de Administración de la Universidad nacional mayor de San Marcos en Lima-Peru.

Disponible en:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/429/1/Acu%C3%B1a\\_op.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/429/1/Acu%C3%B1a_op.pdf),

Pisconte M (2015) En su tesis titulada, *“Liderazgo y planteamiento estratégico y su influencia en la mejora continua en una empresa de servicio. Caso Ariana Publicidad SAC”*, Para optar el Grado de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, en la facultad de ciencias administrativas de la escuela de Administración de la Universidad nacional mayor de San Marcos en Lima-Perú.

Disponible en:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4380/1/Pisconte\\_cm.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4380/1/Pisconte_cm.pdf)

Salvador. J (2014) En su tesis titulada *“La seguridad de higiene ocupacional y la calidad de vida de los trabajadores en la curtiduría Orión S.A.C”*, para optar el título de Licenciado en administración, en la facultad de ciencias económicas de la escuela profesional de administración de la Universidad de Trujillo EN Lima –Peru. Disponible en:

[http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/972/salvadorguzman\\_jessica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/972/salvadorguzman_jessica.pdf?sequence=1&isAllowed=y) SALVADOR TESIS

Hernández,J(2013), En su tesis titulada *“El liderazgo organizacional desde una perspectiva etológica”*, para obtener el título de Magister en Dirección y



Gerencia de Empresas, de la facultad de administración de la universidad del Rosario, Bogotá.

Disponible en: [http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4848/79244839-201 Liderazgo Organizacional](http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4848/79244839-201_Liderazgo_Organizacional)

[repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12801/1/FCHE-PSIP-105.pd](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12801/1/FCHE-PSIP-105.pd) Elisabet

Atalaya.O “(2016),En su tesis titulada “Liderazgo del director y el clima institucional del consorcio educativo Magister UGEL07-2013”, para optar el Grado académico de Magister en Educación con mención en Gestión de la educación, en la facultad de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima Perú,

Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5314>

AVANECER.Y (2015), Liderazgo y Motivación, para obtener el título de psicóloga industrial en el grado académico de Licenciada, en la facultad de humanidades, Licenciatura en Psicología industrial y organizacional, Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango, Guatemala 2015.

[recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cano-Yeiny.pd](http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cano-Yeiny.pd)

Nolivos, E (2015), con el título de su investigación “La calidad de vida y la eficacia organizacional de la empresa automotores de la sierra matriz Ambato. Para optar con el grado académico de psicóloga industrial, en la universidad técnica de Ambato de la facultad de ciencias humanas y de la educación. Ambato Ecuador.

[repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12801/1/FCHE-PSIP-105.pd](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12801/1/FCHE-PSIP-105.pd) Elisabet

## **Teorías relacionadas**

Libros:

Chiavenato Idalberto (2009), .Administración de recursos humanos. 9nov ed.-Rio de Janeiro:Elsevier Editora Ltda.Granica,2008.

Chiavenato Idalberto (2009), .Comportamiento organizacional. 2da ed.- McGraw-Hill internacional editores, Mexico, 2009.

Dr. Monroe Myles (2008), Convirtiéndose en un líder, publicado originalmente con el nombre Becoming a Leader,.ed.-Nassau,Bahamas:whitakerhouse.2008.

Franchi Roberto, Organización que funcionan organizaciones que viven, trascendencia del liderazgo en la vida organizacional,-1era ed.-Buenos Aires: Nobuco, 2009.

Guizar,Rafael(2013)Desarrollo Organizacional, principios y aplicaciones,4ª ed.- Mexico, McGraw-Hill internacional editores,2013.

Lazzati Santiago, (2008), El cambio del comportamiento en el trabajo, 1era ed.- Buenos Aires: Granica, 2008.

Ramirez, Alberto,(2003),Metodología de la investigación científica, Pontificia universidad Javeriana.

Sampieri, Hernández, Metodología de la investigación científica, 6 ta ed.-México McGraw-Hill internacional editores, 2013.

Bernal Cesar, Metodología de la investigación científica, 3era ed.- Pearson Educación de Colombia Ltda,2010..

Tamayo Mario, Aprender a investigar, 3era ed.- ISBN: 958-9279-13-9 Módulo 2.Bogota ,1999.

Ferreiro Pablo, Gobierno de personas en la empresa, 6TA ed.-ISBN:99+72-48-0550.Lima 2016.

Lescano Lucio, La Disciplina de Servicio 1era ed.-Deposito legal: 2014-01367 Lima.2014.

## **ANEXOS**

**LIDERAZGO DE ALTO CONTACTO Y LA CALIDAD DE VIDA DEL ÁREA DE ATENCIÓN  
AERONAVES.  
LIMA 2017**

**INSTRUCCIONES:**

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas que se le presentan a continuación y responda lo que considere más oportuno según su experiencia en la empresa, se presenta a continuación una escala para ayudarlo a responder.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

LIDERAZGO DE ALTO CONTACTO Y LA CALIDAD DE VIDA DEL ÁREA DE ATENCIÓN LIMA 2017						TOTAL					
DIMENSIÓN 1: EMPOWERMENT		Escala					1	2	3	4	5
1	¿Quiénes ejercen la jefatura comparten la información oportunamente con los colaboradores de mando medio?	1	2	3	4	5	1	17	14	7	0
2	¿La calidad de vida laboral está fijada en los esfuerzos compartidos por la buena fluidez de la información?	1	2	3	4	5	2	11	14	12	0
3	¿Los colaboradores son participativos, todos se integran para prevenir el estrés laboral?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	0
4	¿Cuándo un procedimiento laboral demanda esfuerzos mayores, los jefes dan las pautas con claridad para la mejora de distribución de tareas?	1	2	3	4	5	1	6	13	18	1
5	Si un colaborador evidencia liderazgo, no desempeñando jefatura alguna, se le permite que guie y conduzca el equipo por la claridad de las pautas.	1	2	3	4	5	1	8	23	7	0
6	Los equipos de trabajo se constituyen según la recomendación de los jefes.	1	2	3	4	5	1	7	11	18	2
7	Los jefes se involucran activamente en el acompañamiento e instrucción de los procesos para fortalecer los equipos de trabajo.	1	2	3	4	5	2	3	10	16	8

DIMENSIÓN 2: COACHING		Escala									
8	¿Quiénes desempeñan la jefatura ejercen el coaching ideal para guiar, instruyen y acompañan a sus equipos?	1	2	3	4	5	0	8	16	13	2
9	Los colaboradores reconocen que la gerencia fue idónea en la elección de las jefaturas, pues ellos gozan de aceptación, por su operatividad en sus equipos encargados.	1	2	3	4	5	1	8	14	15	1
10	Periódicamente la gerencia evalúa el desempeño e los jefes para su ratificación o su rotación en el cargo.	1	2	3	4	5	0	2	8	22	7
11	¿Quiénes ejercen el coaching reciben de la gerencia las herramientas necesarios para la implementación y mejora de las tareas de los subordinados.	1	2	3	4	5	0	3	13	20	3

DIMENSIÓN 3: RETROALIMENTACIÓN		Escala									
12	Ante la incidencia de error, el coaching se involucra en la gestión de capacitación idónea y pertinente al servicio brindado.	1	2	3	4	5	0	5	16	15	3
13	Los controles que se ejecutan en función a las actividades laborales permiten que los jefes fortalezcan las debilidades del área.	1	2	3	4	5	0	7	19	13	0
14	Se reconoce en el área que las mejoras son productos de la intervención de los jefes en los procesos debilitados.	1	2	3	4	5	0	7	9	21	2
15	Periódicamente los altos mandos se reúnen con todos los colaboradores para realizar la regulación de los procesos laborales.	1	2	3	4	5	0	3	9	21	6
16	El colaborador expresa en las reuniones que es lo que se requiere en el acompañamiento para la mejora de sus actividades y los jefes gestionan la satisfacción de sus demandas.	1	2	3	4	5	0	2	6	16	15

DIMENSIÓN 4: HIGIENE LABORAL		Escala									
17	La Gerencia promueve de un plan para el desarrollo de la higiene laboral y mejorar la calidad de vida.	1	2	3	4	5	0	3	7	25	4
18	Los servicios médicos dentro del aeropuerto, brindan atención y traslado a los centros hospitalarios a los colaboradores de atención aeronaves cuando se requiere de emergencia.	1	2	3	4	5	0	2	7	22	8
19	La organización brinda importancia a la prevención de riesgos, para mantener la higiene laboral y mejorar la calidad de vida de los colaboradores.	1	2	3	4	5	0	6	13	20	0
20	La Gerencia brinda servicios adicionales para la salud de los colaboradores?	1	2	3	4	5	1	4	21	11	2
DIMENSIÓN 5: CONDICIONES DE TRABAJO		Escala									
21	Los equipos motorizados de apoyo en tierra operan con su propia iluminación al 100%(Luz de trabajo) evitando accidentes por falta de iluminación accidentes.	1	2	3	4	5	0	2	12	18	7
22	El ruido ocasionado por las turbinas encendidas de las aeronaves, perjudican la salud de los colaboradores y repercute en el desarrollo de sus procesos laborales cuando están encendidas.	1	2	3	4	5	1	14	13	10	1
23	¿El protector auditivo que autoriza la gerencia para adquirir y posterior entregarlo a los colaboradores, es adecuado para minimizar el ruido con los motores encendidos de las aeronaves?	1	2	3	4	5	1	3	2	26	7
24	Los uniformes entregados son adecuados para la temperatura, considerando que los procesos se realizan al aire libre.	1	2	3	4	5	0	2	21	13	3

DIMENSIÓN 6: SEGURIDAD LABORAL		Escala									
25	La empresa realiza actividades para mejorar la seguridad laboral y mantener una buena calidad de vida laboral.	1	2	3	4	5	1	6	22	10	0
26	Los líderes de safety promueven el conocimiento del plan de seguridad.	1	2	3	4	5	2	2	16	16	3
27	Los líderes reciben capacitación y adoctrinamiento en seguridad laboral de acuerdo al manual de operaciones	1	2	3	4	5	1	4	12	20	2
28	La organización aplica correcciones para los procesos inseguros desarrollados y detectados en las inspecciones de safety.	1	2	3	4	5	0	2	11	20	6
DIMENSIÓN 7: PREVENCIÓN DE ACCIDENTES.		Escala									
29	La dotación de personal que autorizo la gerencia es suficiente para desarrollar de manera segura los procesos y prevenir accidentes laborales.	1	2	3	4	5	1	3	13	18	4
30	Los líderes operacionales difunden la prevención de los accidentes a los colaboradores a su cargo?	1	2	3	4	5	0	6	8	22	3
31	Los líderes de safety promueven la prevención de accidentes y brinda retroalimentación para evitarlo.	1	2	3	4	5	1	1	8	18	11
32	¿Aplican soluciones sobre las estadísticas de accidentes?	1	2	3	4	5	0	7	15	16	1
DIMENSIÓN 8: PREVENCIÓN DE ROBOS.		Escala									
33	Es eficiente el control de salida y entrada de personas dentro de la infraestructura de la organización para prevenir robos.	1	2	3	4	5	0	4	17	17	1
34	El control de salida y entrada de vehículos para la prevención de robos y actividades ilícitas.	1	2	3	4	5	1	5	7	23	3
35	¿Se promueve los registros de maquinarias, equipos y herramientas para evitar pérdidas?	1	2	3	4	5	0	11	13	14	1
36	Los controles contables reflejan las utilidades reales de la empresa y los colaboradores están conformes.	1	2	3	4	5	1	1	8	21	8
DIMENSIÓN 9: CALIDAD DE VIDA DEL TRABAJO		Escala									
37	Existe un buen clima laboral en el área de atención de aeronaves.	1	2	3	4	5	0	10	14	14	1
38	Estima importante que sus superiores fomentan un buen clima laboral.	1	2	3	4	5	5	15	15	2	0
39	Reconoce que la organización fomenta la creatividad y capacidad en la empresa.	1	2	3	4	5	1	7	21	10	0

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Gonzales M. Teresa.  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: SUBC  
 1.3 Especialidad del validador: Metodología.  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación:  
 1.5 Título de la Investigación: LIDERAZGO DE ALTO CONTACTO Y CALIDAD DE VIDA DE LOS  
COLABORADORES DE ATENCIÓN AERONAVES DEL AEROPUERTO J. CHAVE  
 1.6 Autor del Instrumento: ROLANDO SANCHEZ ROTERO

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>					650/10	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable



Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 07 JUNIO 2017

Firma del Experto Informante.

DNI. N° \_\_\_\_\_ Teléfono N° \_\_\_\_\_

25728455

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr Mg. CARRANZA ESTELA TEODORO  
 1.2 Cargo e institución donde labora: UCV  
 1.3 Especialidad del validador: Doctor en Administración  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_  
 1.5 Título de la Investigación: LIDERAZGO DE ALTO CONTACTO Y CALIDAD DE VIDA DE LOS  
COTABORENSES DE ATENCIÓN AERONAVES DE AEROPUERTO J.C.  
 1.6 Autor del Instrumento: ROBALDO SANCHEZ ROMERO.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>					<b>70%</b>	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**

**Primera variable:**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

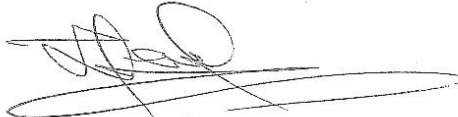
La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 07 DE JUNIO 2017



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 8074405 Teléfono N° \_\_\_\_\_

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/Mg. COSTILLA CASTILLO PEDRO.
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE INVESTIGACIÓN
- 1.3 Especialidad del validador: DM. EN ADMINISTRACIÓN
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_
- 1.5 Título de la Investigación: LIDERAZGO DE ALTO CONTACTO Y CALIDAD DE VIDA DE LOS COLABORADORES DE YARELLI AGROAVILES EN EL AEROPUERTO
- 1.6 Autor del Instrumento: ROLANDO O. SAUCYET ROMERO JORGE CUAVET.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>					70%	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**

**Primera variable:**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70 %. V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 02 JUNIO 2019.



Firma del Experto Informante.  
DNI. N° 09925834 Teléfono N° 975207785

## **Marco Conceptual**

**Andamiaje**, Se denomina andamiaje o mediación al proceso desarrollado durante la interacción en el que un aprendiz es guiado en su aprendizaje por su interlocutor.

**Praxis**, La palabra praxis proviene del griego y hace referencia a la acción de poner en práctica.

**Sintetizar**, El hecho de sintetizar una sustancia, una materia o un escrito siempre tiene presente la idea de la unión de varios componentes mediante los cuales se consigue un todo. Puede considerarse entonces, como el concepto etimológico de este vocablo juntar cosas para formar algo más complejo.

**Inherente**, Que es esencial y permanente en un ser o en una cosa o no se puede separar de él por formar parte de su naturaleza y no depender de algo externo.

**Interacciones**, es un vocablo que describe una acción que se desarrolla de modo recíproco entre dos o más organismos, objetos, agentes, unidades, sistemas, fuerzas o funciones.

**Incidir** Caer o llegar una cosa, especialmente un rayo de luz, un proyectil, etc. sobre una superficie hacia la cual se dirige.

**Frecuencia**, Número de veces que aparece, sucede o se realiza una cosa durante un período o un espacio determinados.

**Insalubridad**, Característica de o condición que puede afectar la salud.

**Incidente**, es un hecho no premeditado donde no ocasiona un daño a la persona o material

**Accidentes**, es un hecho no premeditado donde ocasiona un daño a la persona o material.

Accidente laboral, cuando el accidente se provoca al realizar una actividad dentro de los procesos laborales, donde provoca directa o indirecta lesiones corporales o altera la funcionalidad o un mal que lleva a la muerte.

El **holismo** es una posición metodológica y epistemológica que postula que los sistemas y sus propiedades, deben ser analizados en su conjunto y no a través de las partes que los componen, consideradas éstas separadamente.

**Dolo**, Voluntad deliberada de cometer un delito, a sabiendas de su carácter delictivo y del daño que puede causar.

**Inmersión**, Se refiere al esfuerzo por involucrarse, es decir, por comprender y querer un proyecto.

**Atractividad y Formación,** Desde el punto de vista atractividad se busca un desarrollo profesional más amplio, de manera que las personas sepan mas y ese mayor saber este mejor.

## Grafico por preguntas del cuestionario (Grafico de Distribución).

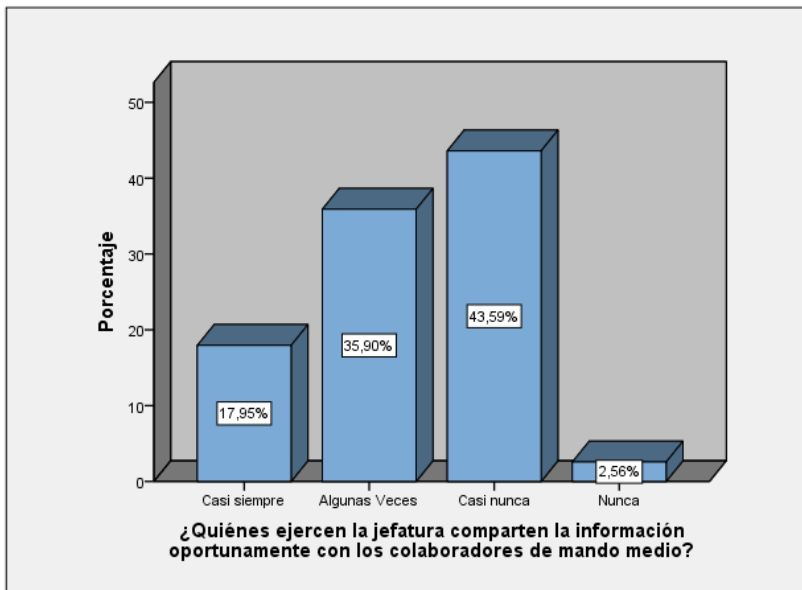
**Tabla 28.**

**P1** ¿Quiénes ejercen la jefatura comparten la información oportunamente con los colaboradores de mando medio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	7	17,9	17,9	17,9
	Algunas Veces	14	35,9	35,9	53,8
	Casi nunca	17	43,6	43,6	97,4
	Nunca	1	2,6	2,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración propia mediante el SPSS.

¿Quiénes ejercen la jefatura comparten la información oportunamente con los colaboradores de mando medio?



**Figura 18** Pregunta 1 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 17.95% de los encuestados respondió casi siempre, el 35.90% respondió algunas veces, el 43.59% casi nunca y el 2.56% Nunca; del análisis de la Tabla 14 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.



Tabla 29.

P2 ¿La calidad de vida laboral está fijada en los esfuerzos compartidos por la buena fluidez de la información?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	5,1	5,1	5,1
	Casi siempre	11	28,2	28,2	33,3
	Algunas Veces	14	35,9	35,9	69,2
	Casi nunca	12	30,8	30,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

¿La calidad de vida laboral está fijada en los esfuerzos compartidos por la buena fluidez de la información?

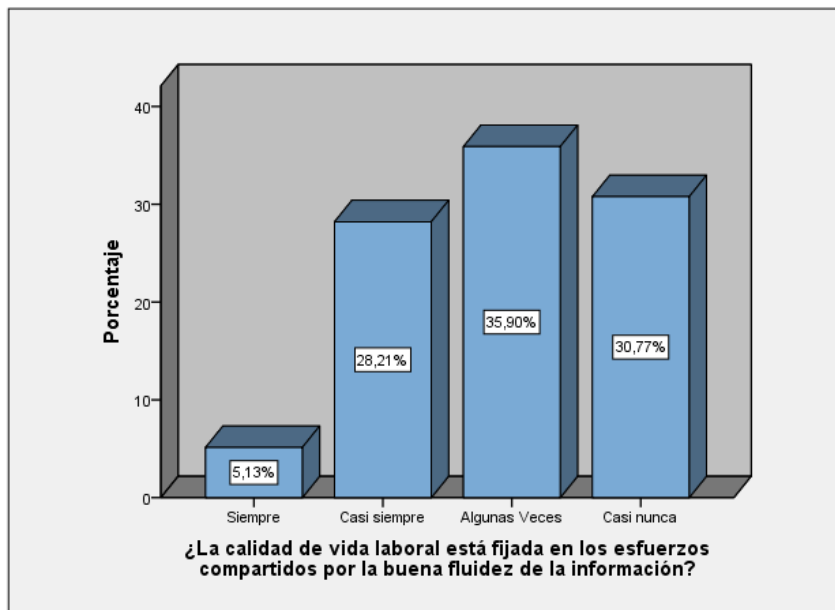


Figura 19. Pregunta 2 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 5.13% de los encuestados respondió Siempre, el 28.21% respondió Casi siempre, el 35.90 Algunas veces y el 30.77% Casi nunca; del análisis de la tabla 15 el mayor porcentaje corresponde a Algunas veces.

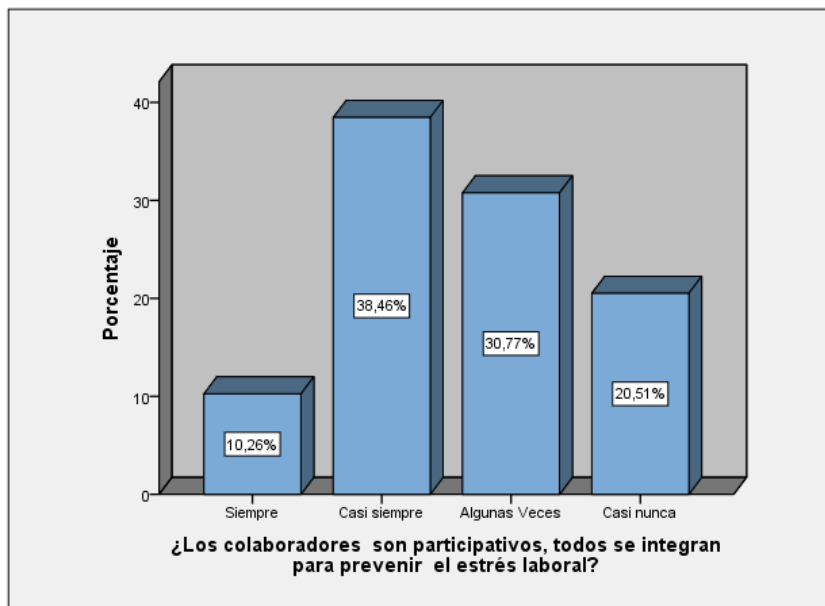
**Tabla 30**

*P3¿Los colaboradores son participativos, todos se integran para prevenir el estrés laboral?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	10,3	10,3	10,3
	Casi siempre	15	38,5	38,5	48,7
	Algunas Veces	12	30,8	30,8	79,5
	Casi nunca	8	20,5	20,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

**¿Los colaboradores son participativos, todos se integran para prevenir el estrés laboral?**



*Figura 20. Pregunta 3 de cuestionario*

*Fuente. Elaboración propia*

El 10,23% de los encuestados respondió Siempre, el 38,46% respondió Casi siempre, el 30,77 % Algunas veces y el 20,51% Casi nunca; del análisis del tabla 16 el mayor porcentaje corresponde a Algunas veces.

Tabla 31.

P4 ¿Cuándo un procedimiento laboral demanda esfuerzos mayores, los jefes dan las pautas con claridad para la mejora de distribución de tareas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2,6	2,6	2,6
	Casi siempre	6	15,4	15,4	17,9
	Algunas Veces	13	33,3	33,3	51,3
	Casi nunca	18	46,2	46,2	97,4
	Nunca	1	2,6	2,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

¿Cuándo un procedimiento laboral demanda esfuerzos mayores, los jefes dan las pautas con claridad para la mejora de distribución de tareas?

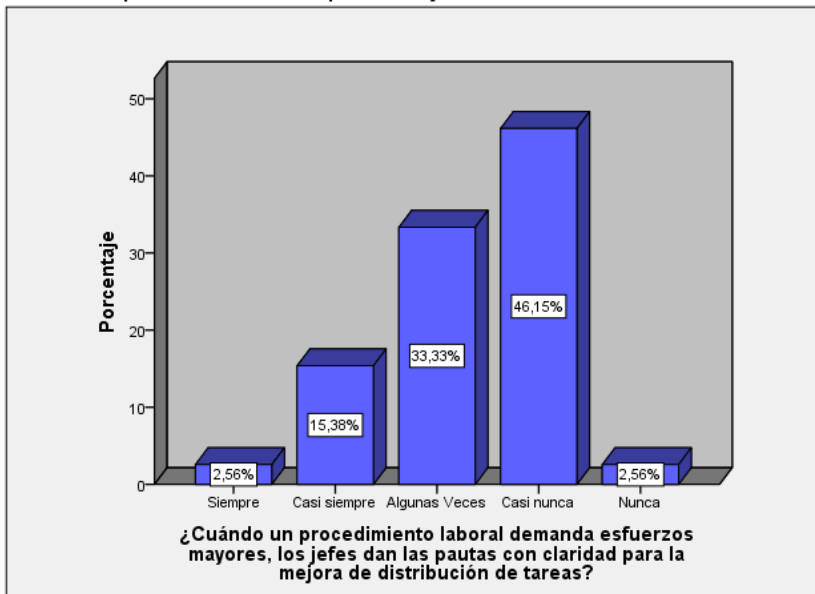


Figura 21 Pregunta 4 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 2.56% de los encuestados respondió Siempre, el 15.36% respondió Casi siempre, el 33.33 % Algunas veces, el 46.15% respondió Casi nunca y el 2.56 % Nunca; del análisis del tabla 17 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

Tabla 32

**P5** Si un colaborador evidencia liderazgo, no desempeñando jefatura alguna, se le permite que guíe y conduzca el equipo por la claridad de las pautas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2,6	2,6	2,6
	Casi siempre	8	20,5	20,5	23,1
	Algunas Veces	23	59,0	59,0	82,1
	Casi nunca	7	17,9	17,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

**Si un colaborador evidencia liderazgo, no desempeñando jefatura alguna, se le permite que guíe y conduzca el equipo por la claridad de las pautas.**

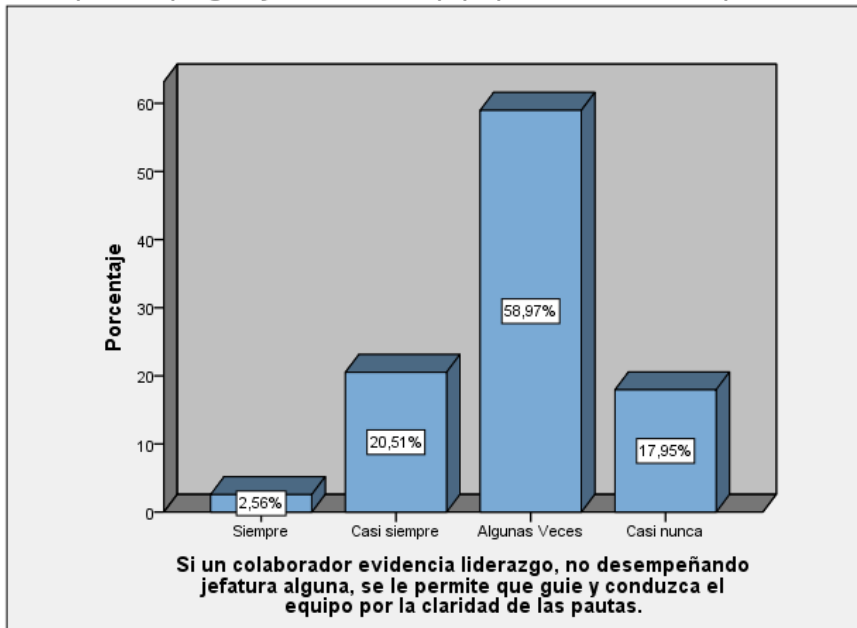


Figura 22. Pregunta 5 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 2.56% de los encuestados respondió Siempre, el 20.51% respondió Casi siempre, el 58.97 %, Algunas veces y el 17.95% Casi nunca; del análisis del tabla 18 el mayor porcentaje corresponde a Algunas veces.

Tabla 33

**P6** Los equipos de trabajo se constituyen según la recomendación de los jefes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2,6	2,6	2,6
	Casi siempre	7	17,9	17,9	20,5
	Algunas Veces	11	28,2	28,2	48,7
	Casi nunca	18	46,2	46,2	94,9
	Nunca	2	5,1	5,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

**Los equipos de trabajo se constituyen según la recomendación de los jefes.**

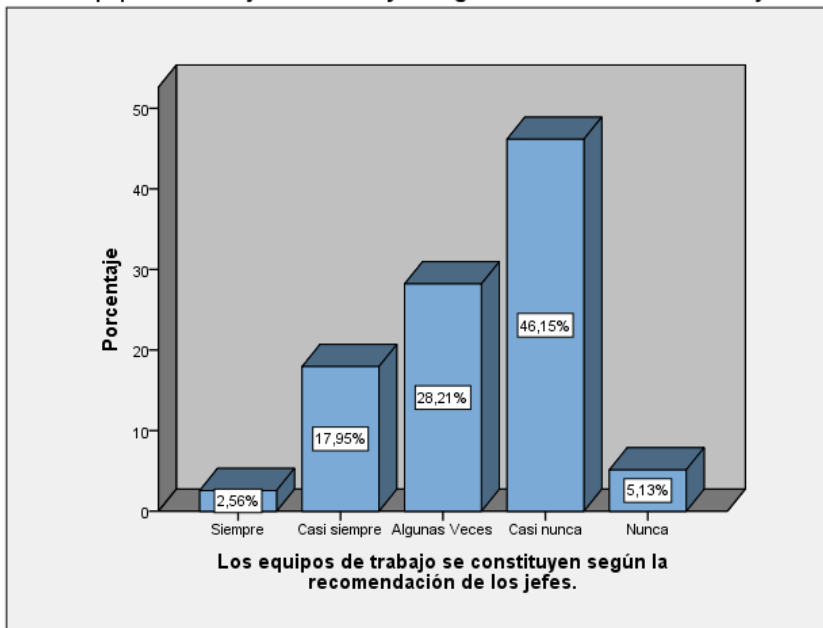


Figura 23. Pregunta 6 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 2.56% de los encuestados respondió Siempre, el 17.95 % respondió Casi siempre, el 28.21 % Algunas veces, el 46.15% respondió Casi nunca y el 5.13 % Nunca; del análisis del tabla 19 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

Tabla 34

*P7 Los jefes se involucran activamente en el acompañamiento e instrucción de los procesos para fortalecer los equipos de trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	5,1	5,1	5,1
	Casi siempre	3	7,7	7,7	12,8
	Algunas Veces	10	25,6	25,6	38,5
	Casi nunca	16	41,0	41,0	79,5
	Nunca	8	20,5	20,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

**Los jefes se involucran activamente en el acompañamiento e instrucción de los procesos para fortalecer los equipos de trabajo.**

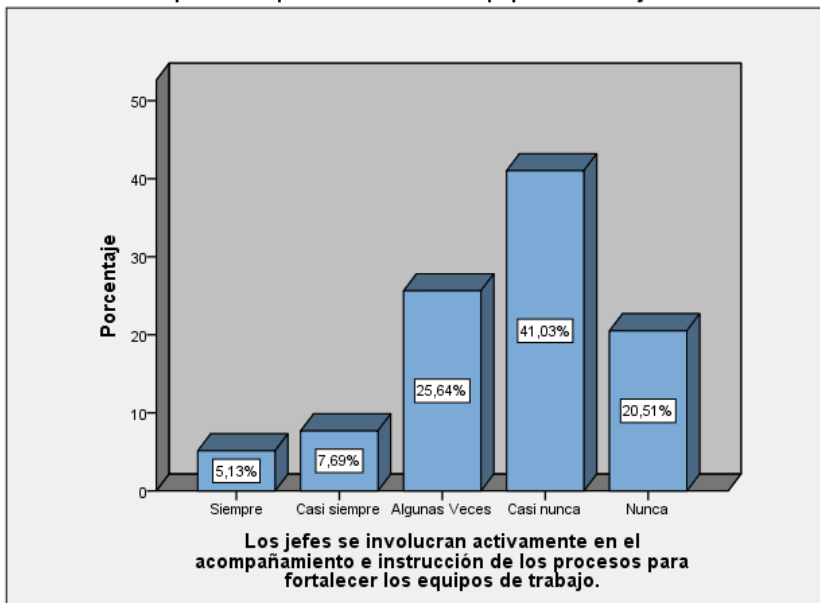


Figura 24. Pregunta 7 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 5.13% de los encuestados respondió Siempre, el 7.69 % respondió Casi siempre, el 25.64 % Algunas veces, el 41.03% respondió Casi nunca y el 20.51 % Nunca; del análisis del tabla 20 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

Tabla 35

P8 ¿Quiénes desempeñan la jefatura ejercen el coaching ideal para guiar, instruyen y acompañan a sus equipos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	8	20,5	20,5	20,5
	Algunas Veces	16	41,0	41,0	61,5
	Casi nunca	13	33,3	33,3	94,9
	Nunca	2	5,1	5,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

¿Quiénes desempeñan la jefatura ejercen el coaching ideal para guiar, instruyen y acompañan a sus equipos?

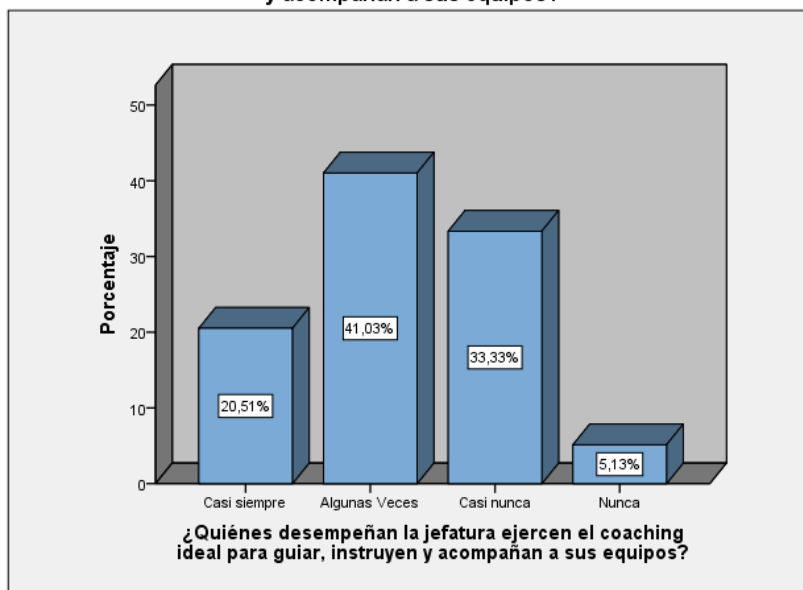


Figura 25. Pregunta 8 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 20.51% de los encuestados respondió Casi siempre, el 41.03% respondió Algunas veces, el 33.33%, Casi nunca y el 5.13% Nunca; del análisis de la tabla 21 el mayor porcentaje corresponde a Algunas veces.

Tabla 36

*P9 Los colaboradores reconocen que la gerencia fue idónea en la elección de las jefaturas, pues ellos gozan de aceptación, por su operatividad en sus equipos encargados.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2,6	2,6	2,6
	Casi siempre	8	20,5	20,5	23,1
	Algunas Veces	14	35,9	35,9	59,0
	Casi nunca	15	38,5	38,5	97,4
	Nunca	1	2,6	2,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

**Los colaboradores reconocen que la gerencia fue idónea en la elección de las jefaturas, pues ellos gozan de aceptación, por su operatividad en sus equipos encargados.**

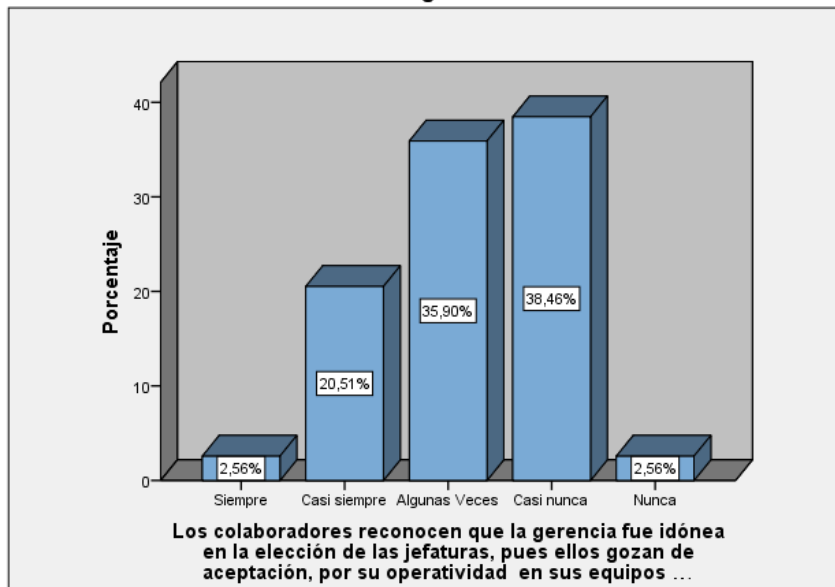


Figura 26. Pregunta 9 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 2.56% de los encuestados respondió Siempre, el 20.51 % respondió Casi siempre, el 35.90 % Algunas veces, el 38.46% respondió Casi nunca y el 2.56 % Nunca; del análisis del tabla 22 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.



Tabla 37

P10 Periódicamente la gerencia evalúa el desempeño e los jefes para su ratificación o su rotación en el cargo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	5,1	5,1	5,1
	Algunas Veces	8	20,5	20,5	25,6
	Casi nunca	22	56,4	56,4	82,1
	Nunca	7	17,9	17,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

Periódicamente la gerencia evalúa el desempeño e los jefes para su ratificación o su rotación en el cargo.

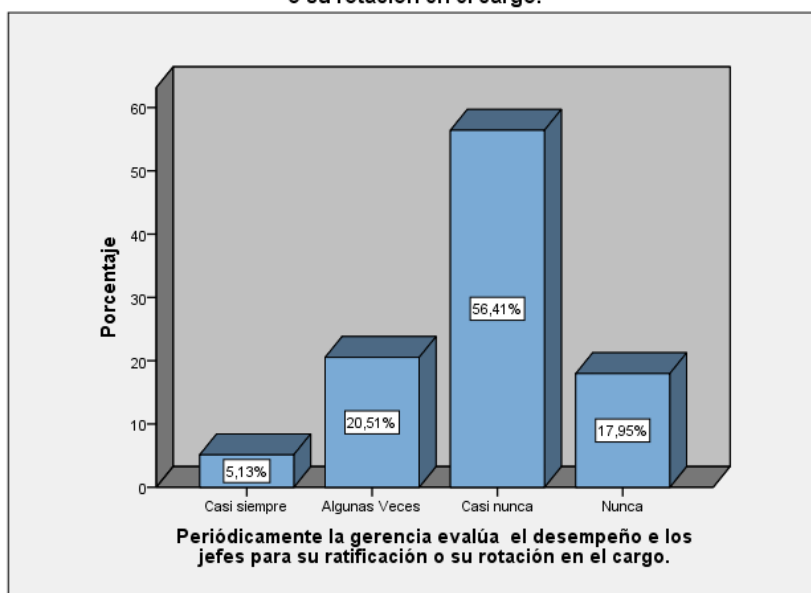


Figura 27 Pregunta 10 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 5.13% de los encuestados respondió Casi siempre, el 20.51% respondió Algunas veces, el 56.41%, Casi nunca y el 17.95% Nunca; del análisis del tabla 23 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

Tabla 38

P11 Quienes ejercen el coaching reciben de la gerencia las herramientas necesarios para la implementación y mejora de las tareas de los subordinados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	3	7,7	7,7	7,7
	Algunas Veces	13	33,3	33,3	41,0
	Casi nunca	20	51,3	51,3	92,3
	Nunca	3	7,7	7,7	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

**¿Quienes ejercen el coaching reciben de la gerencia las herramientas necesarios para la implementación y mejora de las tareas de los subordinados.**

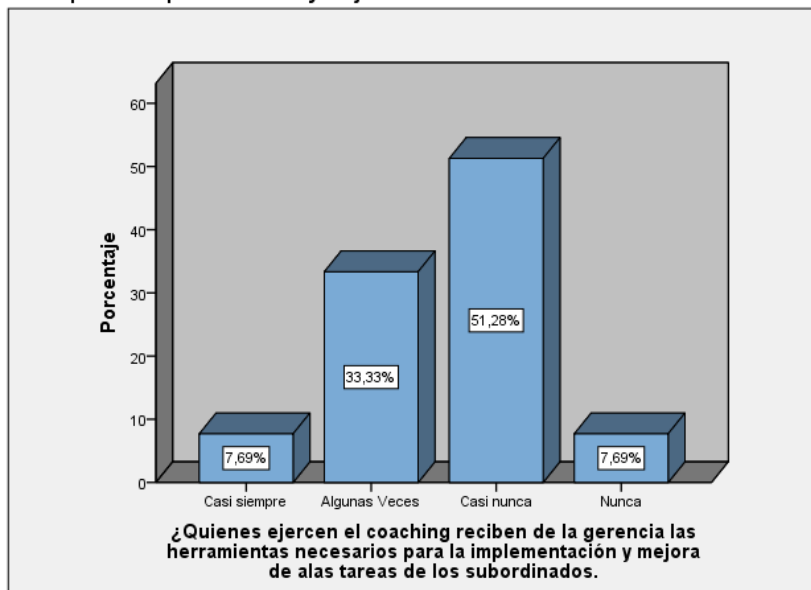


Figura 28 Pregunta 11 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 7.69% de los encuestados respondió Casi siempre, el 33.33% respondió Algunas veces, el 51.28%, Casi nunca y el 7.69% Nunca; del análisis del tabla 24 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

Tabla 39

P12 Ante la incidencia de error, el coaching se involucra en la gestión de capacitación idónea y pertinente al servicio brindado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	5	12,8	12,8	12,8
	Algunas Veces	16	41,0	41,0	53,8
	Casi nunca	15	38,5	38,5	92,3
	Nunca	3	7,7	7,7	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

Ante la incidencia de error, el coaching se involucra en la gestión de capacitación idónea y pertinente al servicio brindado.

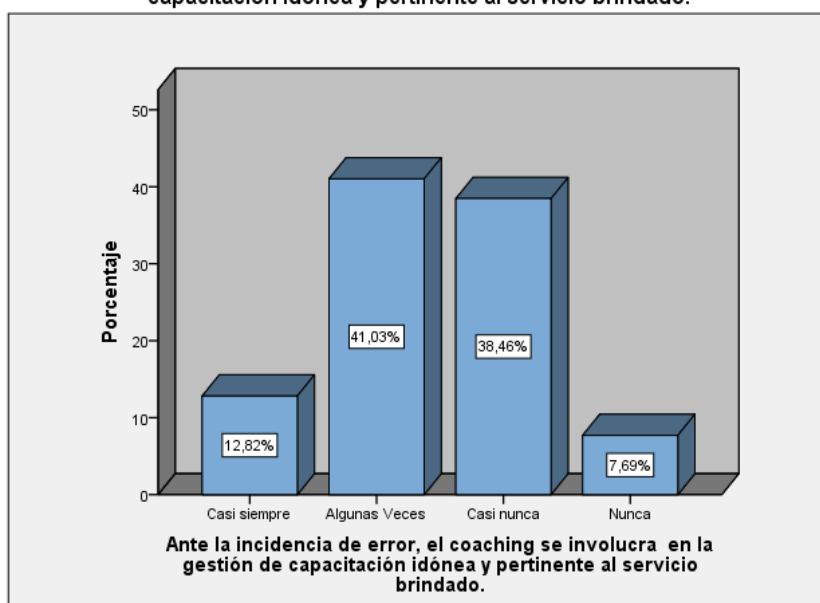


Figura 29 Pregunta 12 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 12.82% de los encuestados respondió Casi siempre, el 41.03% respondió Algunas veces, el 38.46%, Casi nunca y el 7.69% Nunca; del análisis del tabla 25 el mayor porcentaje corresponde a Algunas veces.

Tabla 40

*P13 Los controles que se ejecutan en función a las actividades laborales permiten que los jefes fortalezcan las debilidades del área.*

Los controles que se ejecutan en función a las actividades laborales permiten que los jefes fortalezcan las debilidades del área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	7	17,9	17,9	17,9
	Algunas Veces	19	48,7	48,7	66,7
	Casi nunca	13	33,3	33,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

**Los controles que se ejecutan en función a las actividades laborales permiten que los jefes fortalezcan las debilidades del área.**

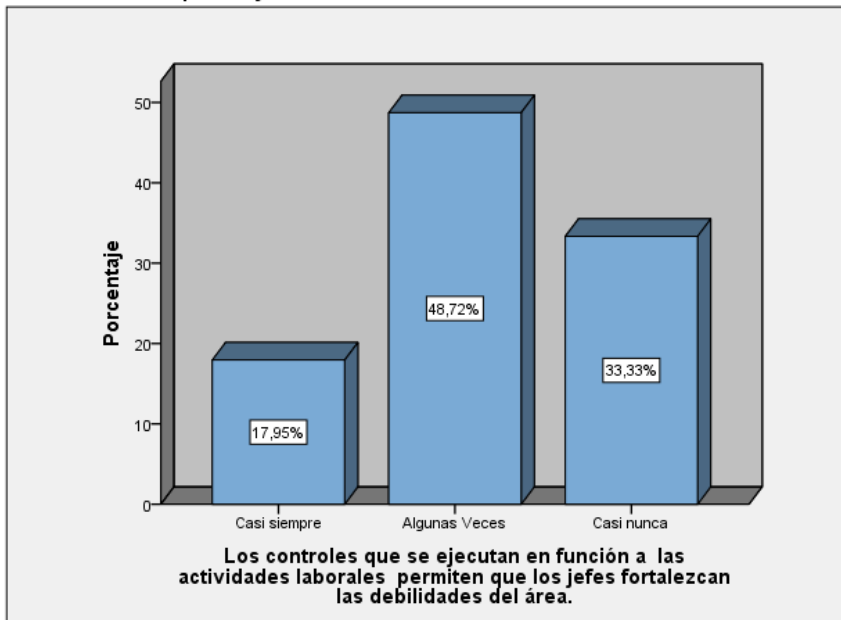


Figura 30 Pregunta 13 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 17.95% de los encuestados respondió Casi siempre, el 48.72% respondió Algunas veces y el 33.33%, Casi nunca; del análisis del tabla 26 el mayor porcentaje corresponde a Algunas veces.

Tabla 41

P14 Se reconoce en el área que las mejoras son productos de la intervención de los jefes en los procesos debilitados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	7	17,9	17,9	17,9
	Algunas Veces	9	23,1	23,1	41,0
	Casi nunca	21	53,8	53,8	94,9
	Nunca	2	5,1	5,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

**Se reconoce en el área que las mejoras son productos de la intervención de los jefes en los procesos debilitados.**

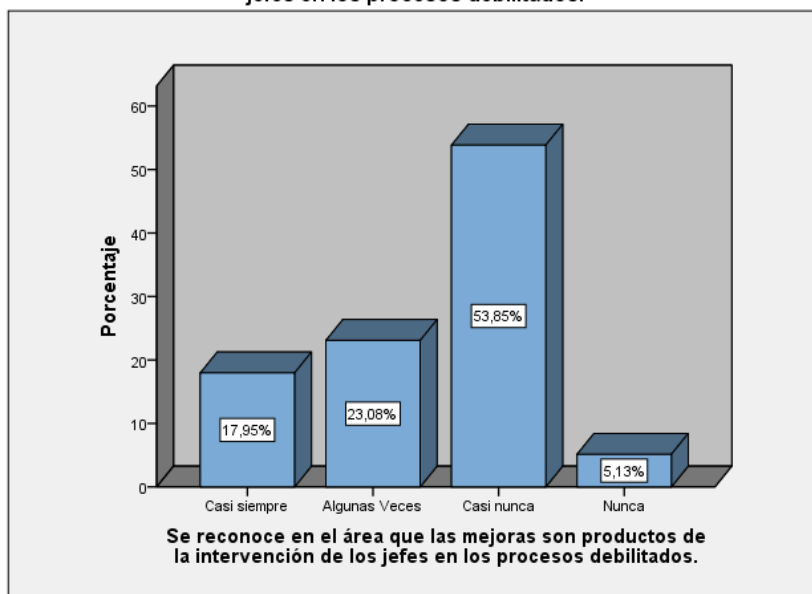


Figura 31 Pregunta 14 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 17.95% de los encuestados respondió Casi siempre, el 23.08% respondió Algunas veces, el 53.85%, Casi nunca y el 5.13% Nunca; del análisis del tabla 27 el mayor porcentaje corresponde a Casi siempre.

Tabla 42

P15 Periódicamente los altos mandos se reúnen con todos los colaboradores para realizar la regulación de los procesos laborales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	3	7,7	7,7	7,7
	Algunas Veces	9	23,1	23,1	30,8
	Casi nunca	21	53,8	53,8	84,6
	Nunca	6	15,4	15,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

**Periódicamente los altos mandos se reúnen con todos los colaboradores para realizar la regulación de los procesos laborales.**

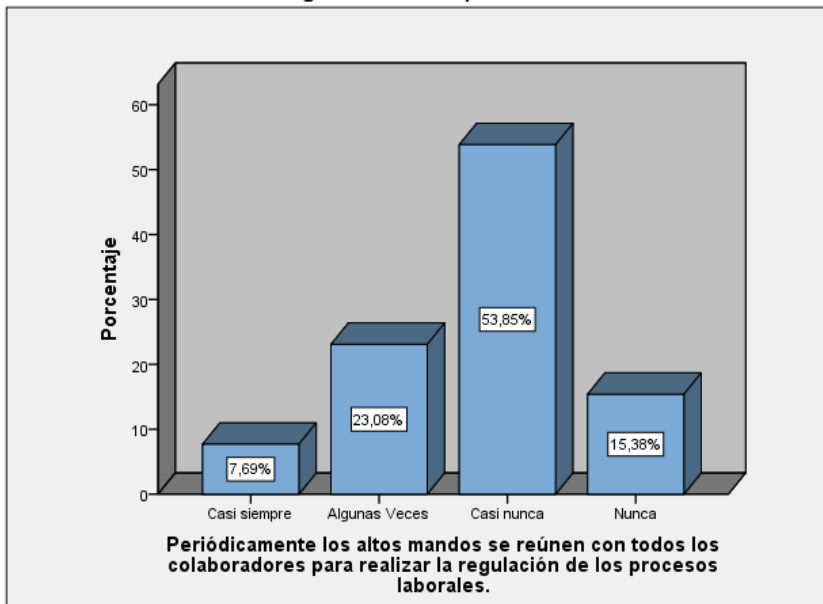


Figura 32 Pregunta 15 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 7.69% de los encuestados respondió Casi siempre, el 23.08% respondió Algunas veces, el 53.85%, Casi nunca y el 15.38% Nunca; del análisis de la tabla 28 el mayor porcentaje corresponde a Casi siempre.

Tabla 43

P16 El colaborador expresa en las reuniones que es lo que se requiere en el acompañamiento para la mejora de sus actividades y los jefes gestionan la satisfacción de sus demandas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	5,1	5,1	5,1
	Casi siempre	6	15,4	15,4	20,5
	Algunas Veces	16	41,0	41,0	61,5
	Casi nunca	15	38,5	38,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

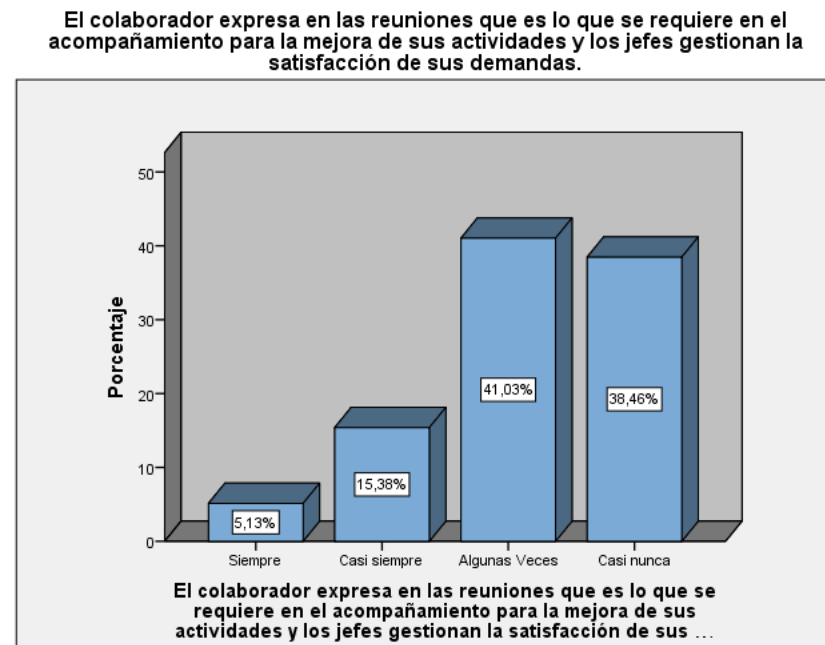


Figura 33 Pregunta 16 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 5.13% de los encuestados respondió Casi siempre, el 15.38% respondió Algunas veces, el 41.03 %, Casi nunca y el 38.46% Nunca; del análisis del tabla 29 el mayor porcentaje corresponde a Algunas veces.

Tabla 44  
P17 La Gerencia promueve de un plan para el desarrollo de la higiene laboral y mejorar la calidad de vida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	3	7,7	7,7	7,7
	Algunas Veces	7	17,9	17,9	25,6
	Casi nunca	25	64,1	64,1	89,7
	Nunca	4	10,3	10,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

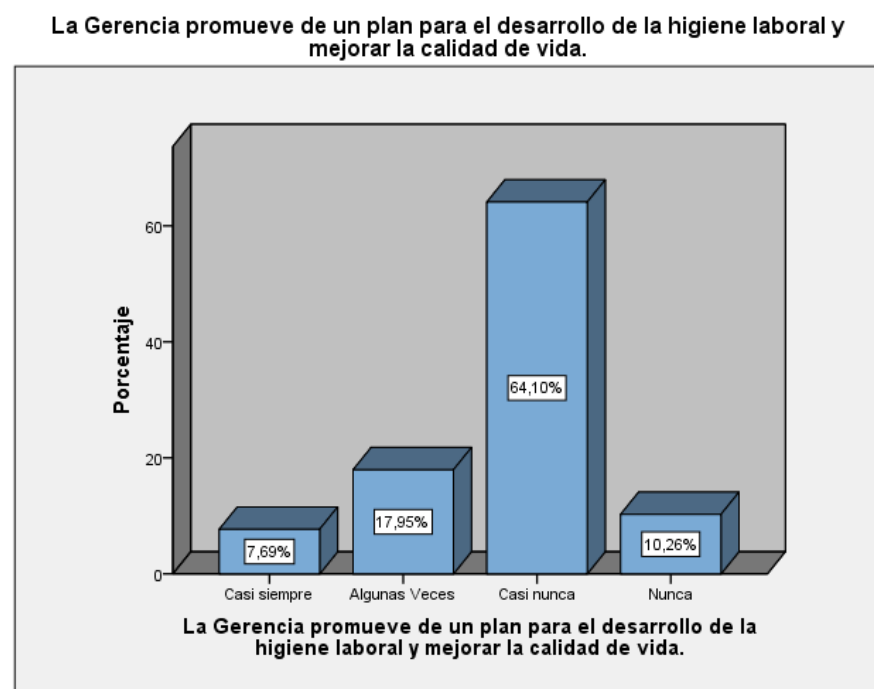


Figura 34 Pregunta 17 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 7.69% de los encuestados respondió Casi siempre, el 17.95% respondió Algunas veces, el 64.10%, Casi nunca y el 10.26% Nunca; del análisis del tabla 30 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.



Tabla 45

P18 Los servicios médicos dentro del aeropuerto, brindan atención y traslado a los centros hospitalarios a los colaboradores de atención aeronaves cuando se requiere de emergencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	5,1	5,1	5,1
	Algunas Veces	7	17,9	17,9	23,1
	Casi nunca	22	56,4	56,4	79,5
	Nunca	8	20,5	20,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

**Los servicios médicos dentro del aeropuerto, brindan atención y traslado a los centros hospitalarios a los colaboradores de atención aeronaves cuando se requiere de emergencia.**

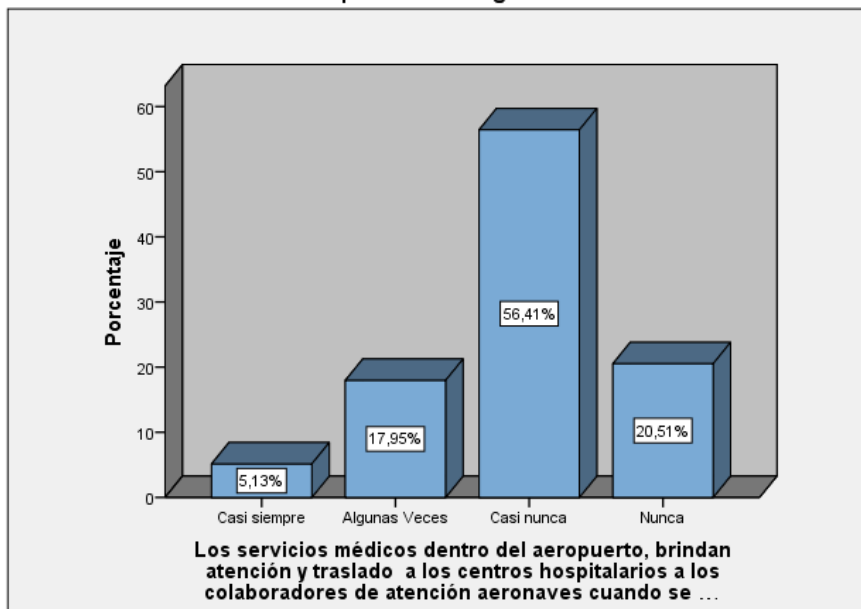


Figura 35 Pregunta 18 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 5.03% de los encuestados respondió Casi siempre, el 17.95% respondió Algunas veces, el 56.41%, Casi nunca y el 20.51% Nunca; del análisis del tabla 31 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

Tabla 46

P19 La organización brinda importancia a la prevención de riesgos, para mantener la higiene laboral y mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	6	15,4	15,4	15,4
	Algunas Veces	13	33,3	33,3	48,7
	Casi nunca	20	51,3	51,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

La organización brinda importancia a la prevención de riesgos, para mantener la higiene laboral y mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

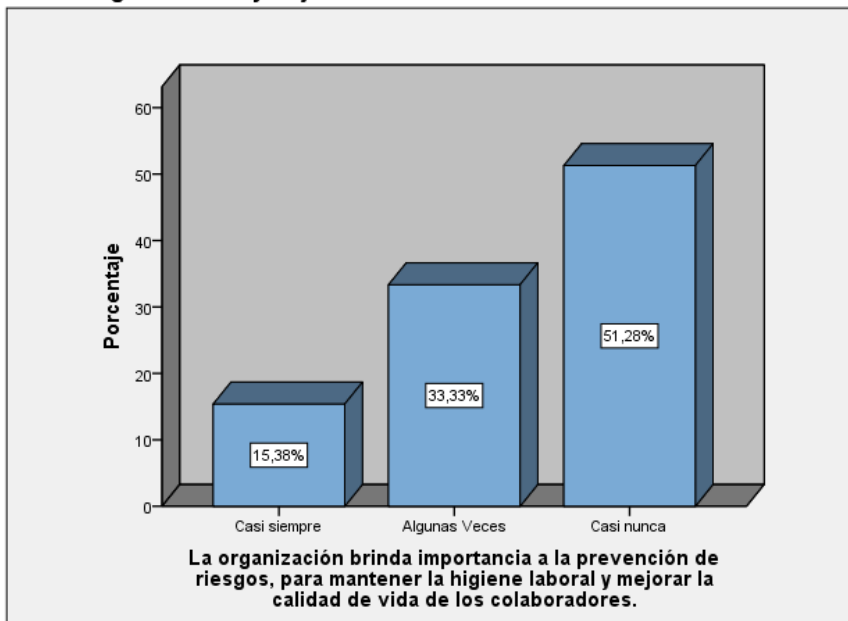


Figura 36 Pregunta 19 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 15.38% de los encuestados respondió Casi siempre, 33.33% respondió Algunas veces y el 51.28% Casi nunca; del análisis del tabla 32 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

Tabla 47

P20 La Gerencia brinda servicios adicionales para la salud de los colaboradores?

La Gerencia brinda servicios adicionales para la salud de los colaboradores?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2,6	2,6	2,6
	Casi siempre	4	10,3	10,3	12,8
	Algunas Veces	21	53,8	53,8	66,7
	Casi nunca	11	28,2	28,2	94,9
	Nunca	2	5,1	5,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

La Gerencia brinda servicios adicionales para la salud de los colaboradores?

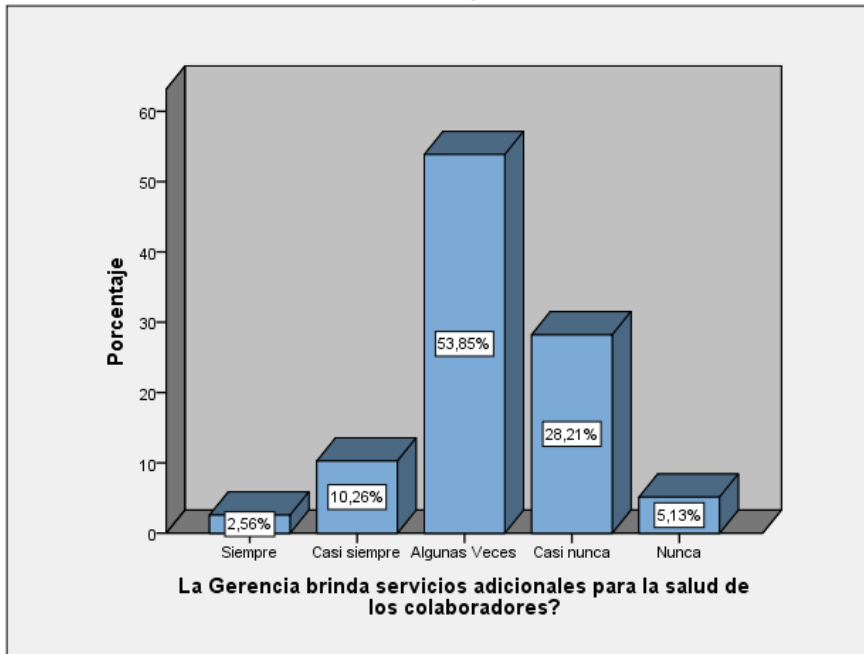


Figura 37 Pregunta 20 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 2.56% de los encuestados respondió Siempre, el 10.26 % respondió Casi siempre, el 53.85 % Algunas veces, el 28.21% respondió Casi nunca y el 5.13 % Nunca; del análisis del tabla 33 el mayor porcentaje corresponde a algunas veces.

Tabla 48

P21 Los equipos motorizados de apoyo en tierra operan con su propia iluminación al 100%(Luz de trabajo) evitando accidentes por falta de iluminación accidentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	5,1	5,1	5,1
	Algunas Veces	12	30,8	30,8	35,9
	Casi nunca	18	46,2	46,2	82,1
	Nunca	7	17,9	17,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

Los equipos motorizados de apoyo en tierra operan con su propia iluminación al 100%(Luz de trabajo) evitando accidentes por falta de iluminación accidentes.

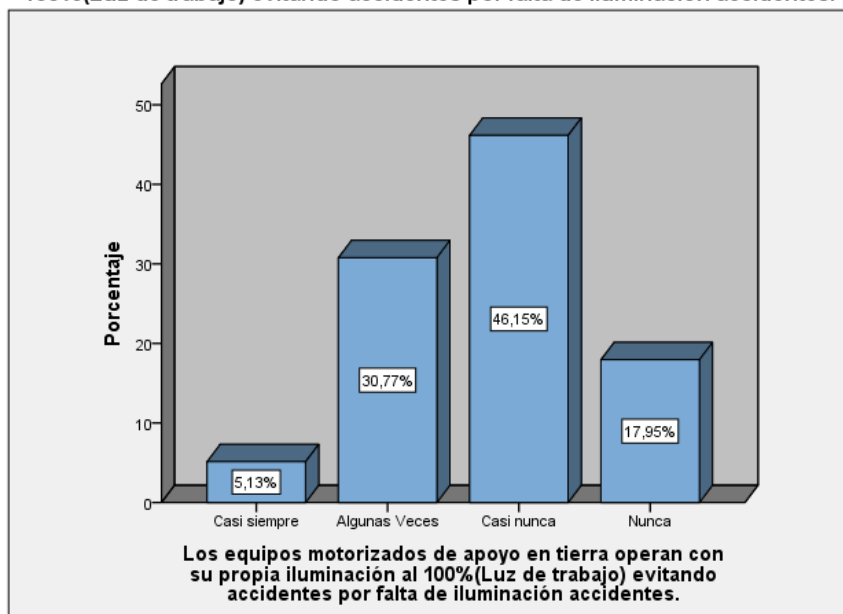


Figura 38 Pregunta 21 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

15.13% de los encuestados respondió Casi siempre, el 30.77% respondió Algunas veces, el 46.15%, Casi nunca y el 17.95% Nunca; del análisis del tabla 34 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

Tabla 49

P22 El ruido ocasionado por las turbinas encendidas de las aeronaves, perjudican la salud de los colaboradores y repercute en el desarrollo de sus procesos laborales cuando están encendidas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2,6	2,6	2,6
	Casi siempre	14	35,9	35,9	38,5
	Algunas Veces	13	33,3	33,3	71,8
	Casi nunca	10	25,6	25,6	97,4
	Nunca	1	2,6	2,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

**El ruido ocasionado por las turbinas encendidas de las aeronaves, perjudican la salud de los colaboradores y repercute en el desarrollo de sus procesos laborales cuando están encendidas.**

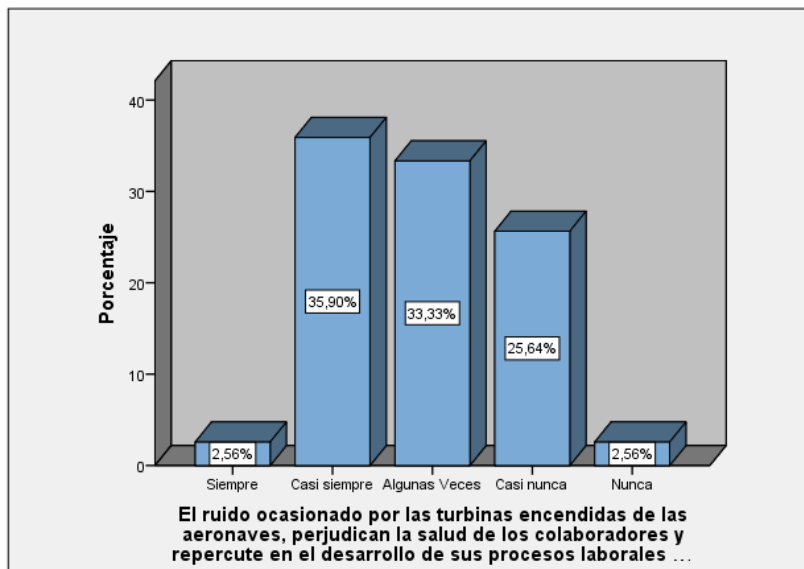


Figura 39 Pregunta 22 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 2.56% de los encuestados respondió Siempre, el 35.90 % respondió Casi siempre, el 33.33 % Algunas veces, el 25.64% respondió Casi nunca y el 2.56 % Nunca; del análisis del tabla 35 el mayor porcentaje corresponde a Casi siempre.

Tabla 50

P23 El protector auditivo que autoriza la gerencia para adquirir y posterior entregarlo a los colaboradores, es adecuado para minimizar el ruido con los motores encendidos de las aeronaves.

¿El protector auditivo que autoriza la gerencia para adquirir y posterior entregarlo a los colaboradores, es adecuado para minimizar el ruido con los motores encendidos de las aeronaves?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2,6	2,6	2,6
	Casi siempre	3	7,7	7,7	10,3
	Algunas Veces	2	5,1	5,1	15,4
	Casi nunca	26	66,7	66,7	82,1
	Nunca	7	17,9	17,9	100,0
Total		39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

¿El protector auditivo que autoriza la gerencia para adquirir y posterior entregarlo a los colaboradores, es adecuado para minimizar el ruido con los motores encendidos de las aeronaves?

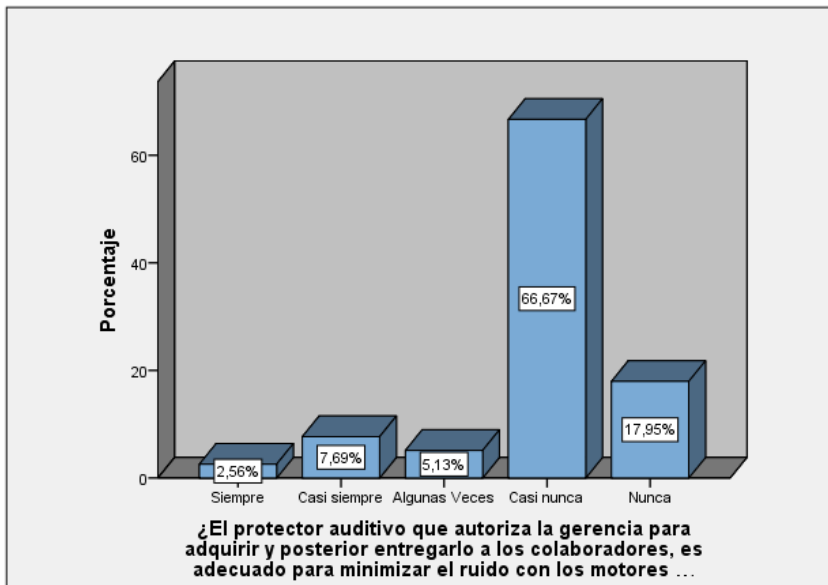


Figura 40 Pregunta 23 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 2.56% de los encuestados respondió Siempre, el 7.89 % respondió Casi siempre, el 5.13 % Algunas veces, el 66.67% respondió Casi nunca y el 2.56 % Nunca; del análisis del tabla 36 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

Tabla 51

P24 Los uniformes entregados son adecuados para la temperatura, considerando que los procesos se realizan al aire libre.

Los uniformes entregados son adecuados para la temperatura, considerando que los procesos se realizan al aire libre.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	5,1	5,1	5,1
	Algunas Veces	21	53,8	53,8	59,0
	Casi nunca	13	33,3	33,3	92,3
	Nunca	3	7,7	7,7	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

Los uniformes entregados son adecuados para la temperatura, considerando que los procesos se realizan al aire libre.

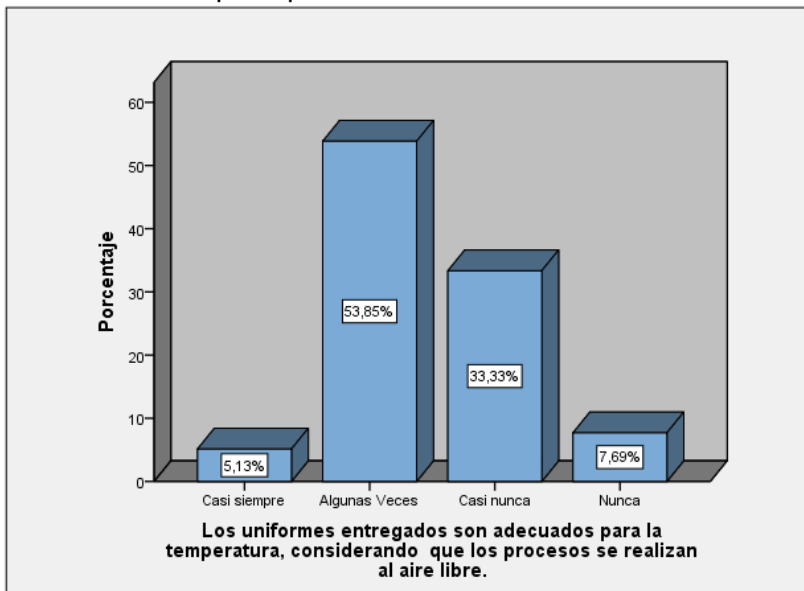


Figura 41 Pregunta 24 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 5.13% de los encuestados respondió Casi siempre, el 53.85% respondió Algunas veces, el 33.33%, Casi nunca y el 17.69% Nunca; del análisis del tabla 37 el mayor porcentaje corresponde a Algunas veces.

Tabla 52

P25 La empresa realiza actividades para mejorar la seguridad laboral y mantener una buena calidad de vida laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2,6	2,6	2,6
	Casi siempre	6	15,4	15,4	17,9
	Algunas Veces	22	56,4	56,4	74,4
	Casi nunca	10	25,6	25,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

**La empresa realiza actividades para mejorar la seguridad laboral y mantener una buena calidad de vida laboral.**

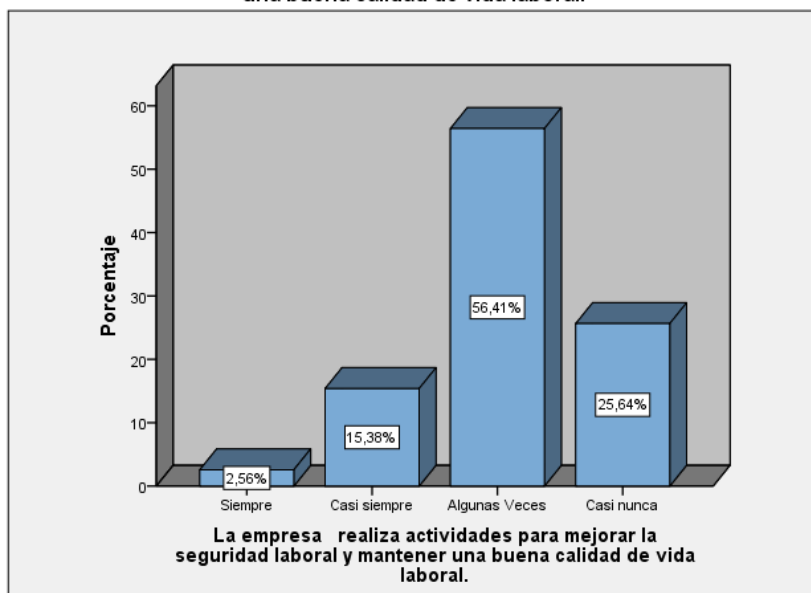


Figura 42 Pregunta 25 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 2.56% de los encuestados respondió siempre, el 15.38% respondió Casi siempre, el 56.41%, Algunas veces y el 25.64% Nunca; del análisis de la tabla 38 el mayor porcentaje corresponde a Algunas veces.



Tabla 53  
 P26 Los líderes de safety promueven el conocimiento del plan de seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	5,1	5,1	5,1
	Casi siempre	2	5,1	5,1	10,3
	Algunas Veces	16	41,0	41,0	51,3
	Casi nunca	16	41,0	41,0	92,3
	Nunca	3	7,7	7,7	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

Los líderes de safety promueven el conocimiento del plan de seguridad.

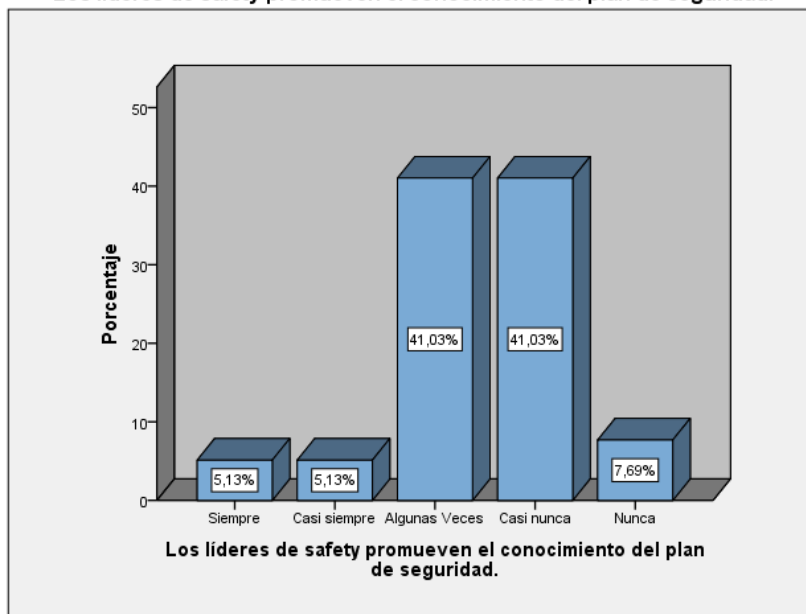


Figura 43 Pregunta 26 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 5.13% de los encuestados respondió Siempre, el 5.13 % respondió Casi siempre, el 41.03 % Algunas veces, el 41.03% respondió Casi nunca y el 7.89 % Nunca; del análisis del tabla 39 el mayor porcentaje corresponde a Algunas veces y Casi nunca.

Tabla 54  
P27 Los líderes reciben capacitación y adoctrinamiento en seguridad laboral de acuerdo al manual de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2,6	2,6	2,6
	Casi siempre	4	10,3	10,3	12,8
	Algunas Veces	12	30,8	30,8	43,6
	Casi nunca	20	51,3	51,3	94,9
	Nunca	2	5,1	5,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

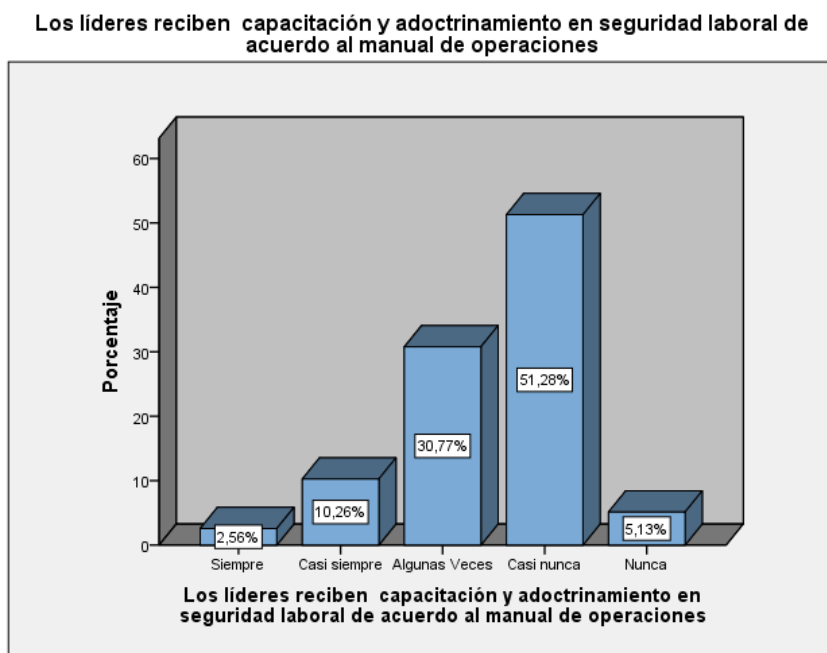


Figura 44 Pregunta 27 de cuestionario  
Fuente. Elaboración propia

El 2.56% de los encuestados respondió Siempre, el 10.26 % respondió Casi siempre, el 30.77 % Algunas veces, el 51.28% respondió Casi nunca y el 5.13 % Nunca; del análisis del tabla 40 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

Tabla 55

**P28** La organización aplica correcciones para los procesos inseguros desarrollados y detectados en las inspecciones de safety.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	5,1	5,1	5,1
	Algunas Veces	11	28,2	28,2	33,3
	Casi nunca	20	51,3	51,3	84,6
	Nunca	6	15,4	15,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

**La organización aplica correcciones para los procesos inseguros desarrollados y detectados en las inspecciones de safety.**

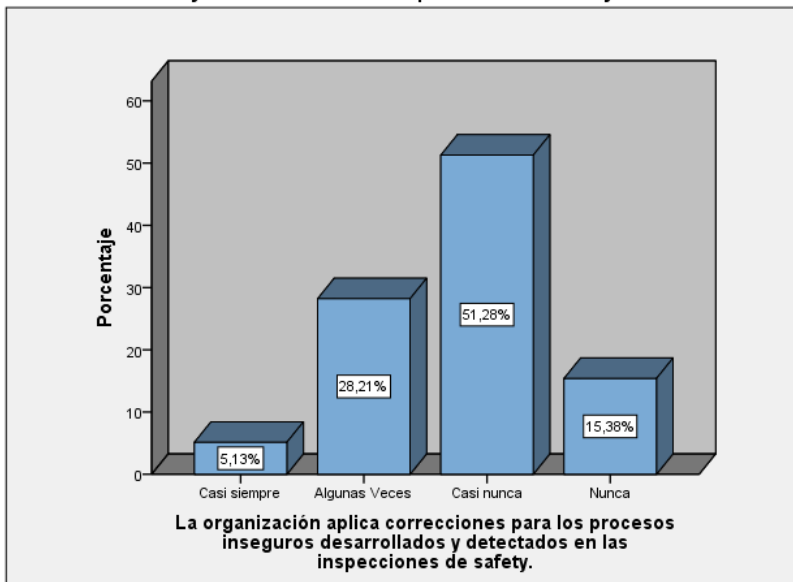


Figura 45 Pregunta 28 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 5.13% de los encuestados respondió Casi siempre, el 28.21 % respondió Algunas veces, el 51.28 % Casi nunca y el 15.38 % Nunca; del análisis del tabla 41 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

Tabla 56

P29 La dotación de personal que autorizo la gerencia es suficiente para desarrollar de manera segura los procesos y prevenir accidentes laborales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2,6	2,6	2,6
	Casi siempre	3	7,7	7,7	10,3
	Algunas Veces	13	33,3	33,3	43,6
	Casi nunca	18	46,2	46,2	89,7
	Nunca	4	10,3	10,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

La dotación de personal que autorizo la gerencia es suficiente para desarrollar de manera segura los procesos y prevenir accidentes laborales.

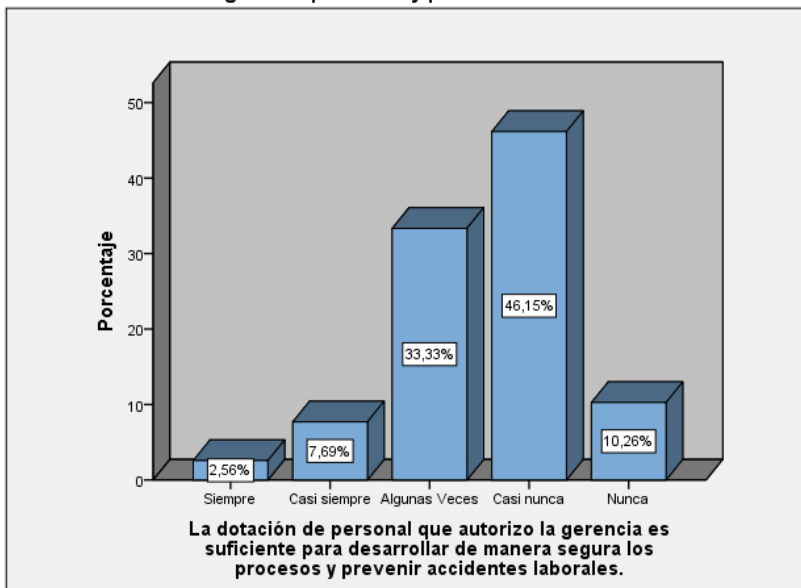


Figura 46 Pregunta 29 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 2.56% de los encuestados respondió Siempre, el 7.69 % respondió Casi siempre, el 33.33 % Algunas veces, el 46.15% respondió Casi nunca y el 10.26 % Nunca; del análisis del tabla 42 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

Tabla 57

P30 Los líderes operacionales difunden la prevención de los accidentes a los colaboradores a su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	6	15,4	15,4	15,4
	Algunas Veces	8	20,5	20,5	35,9
	Casi nunca	22	56,4	56,4	92,3
	Nunca	3	7,7	7,7	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

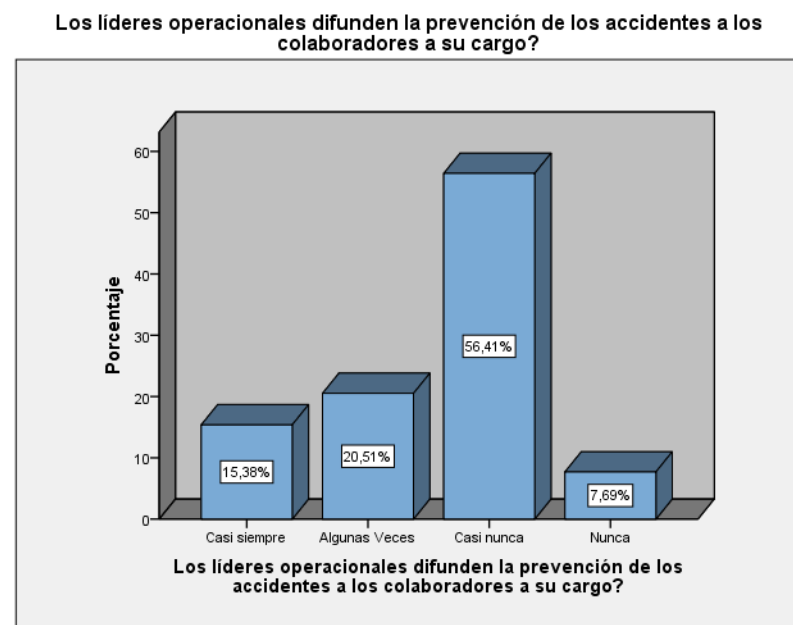


Figura 47 Pregunta 30 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 15.38% de los encuestados respondió Casi siempre, el 20.51 % respondió Algunas veces, el 56.41 % Casi nunca y el 7.69 % Nunca; del análisis del tabla 43 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

Tabla 58

P31 Los líderes de safety promueven la prevención de accidentes y brinda retroalimentación para evitarlo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2,6	2,6	2,6
	Casi siempre	1	2,6	2,6	5,1
	Algunas Veces	8	20,5	20,5	25,6
	Casi nunca	18	46,2	46,2	71,8
	Nunca	11	28,2	28,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

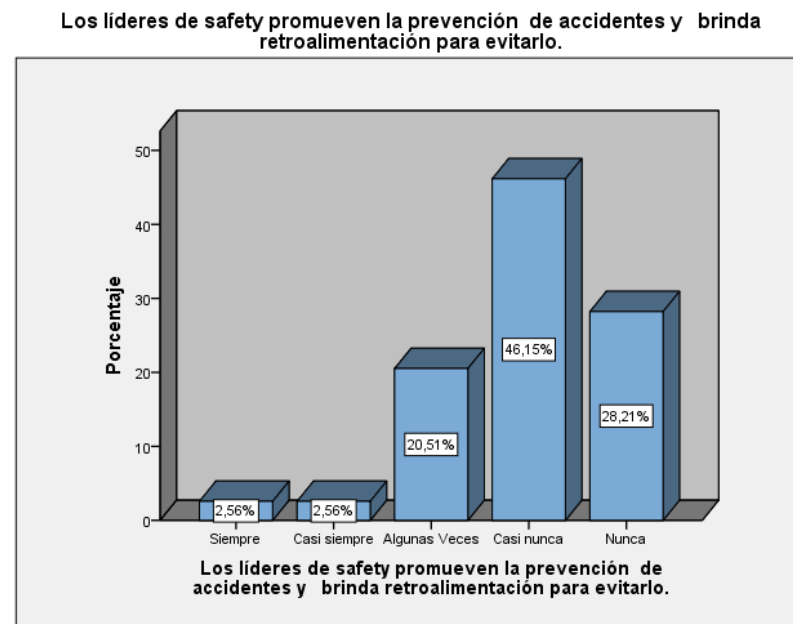


Figura 48 Pregunta 31 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 2.56% de los encuestados respondió Siempre, el 2.26 % respondió Casi siempre, el 20.51 % Algunas veces, el 46.15% respondió Casi nunca y el 28.21 % Nunca; del análisis del tabla 44 el mayor porcentaje corresponde a Siempre y Casi nunca.

Tabla 59  
*P32 Aplican soluciones sobre las estadísticas de accidentes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	7	17,9	17,9	17,9
	Algunas Veces	15	38,5	38,5	56,4
	Casi nunca	16	41,0	41,0	97,4
	Nunca	1	2,6	2,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

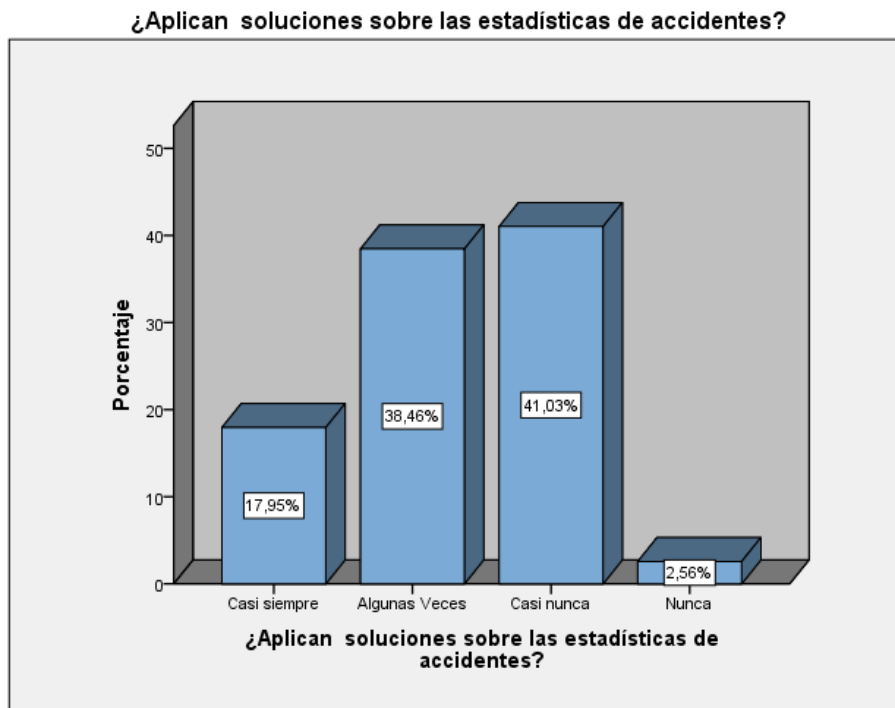


Figura 49 Pregunta 32 de cuestionario  
 Fuente. Elaboración propia

El 17.95% de los encuestados respondió Casi siempre, el 38.46 % respondió Algunas veces, el 41.03 % Casi nunca y el 2.56 % Nunca; del análisis del tabla 45 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

Tabla 60

*P33 Es eficiente el control de salida y entrada de personas dentro de la infraestructura de la organización para prevenir robos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	4	10,3	10,3	10,3
	Algunas Veces	17	43,6	43,6	53,8
	Casi nunca	17	43,6	43,6	97,4
	Nunca	1	2,6	2,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

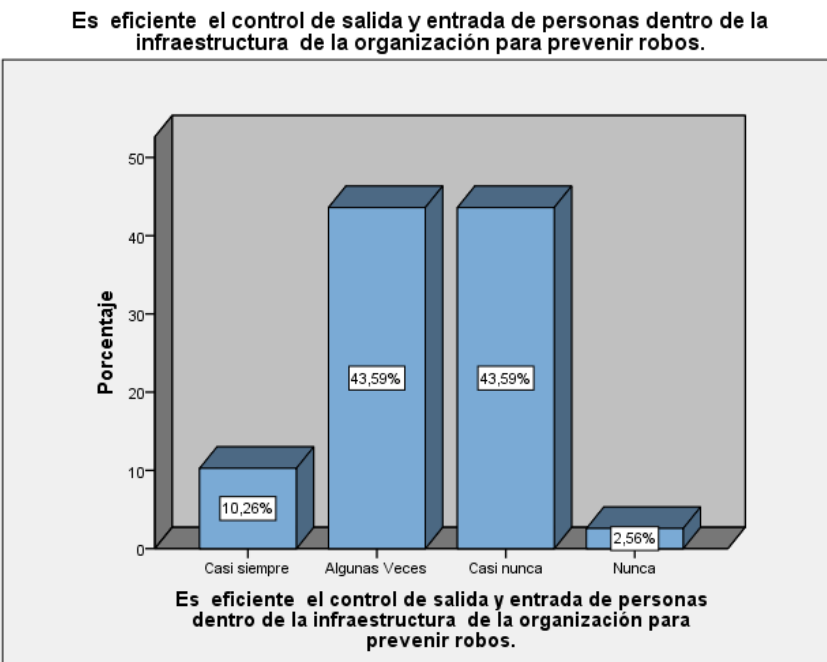


Figura 50 Pregunta 33 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 10.26% de los encuestados respondió Casi siempre, el 43.59 % respondió Algunas veces, el 43.59% Casi nunca y el 2.56% Nunca; del análisis del tabla 46 el mayor porcentaje corresponde a Algunas veces y Casi nunca.



Tabla 61

P34 El control de salida y entrada de vehículos para la prevención de robos y actividades ilícitas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2,6	2,6	2,6
	Casi siempre	5	12,8	12,8	15,4
	Algunas Veces	7	17,9	17,9	33,3
	Casi nunca	23	59,0	59,0	92,3
	Nunca	3	7,7	7,7	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

**El control de salida y entrada de vehículos para la prevención de robos y actividades ilícitas.**

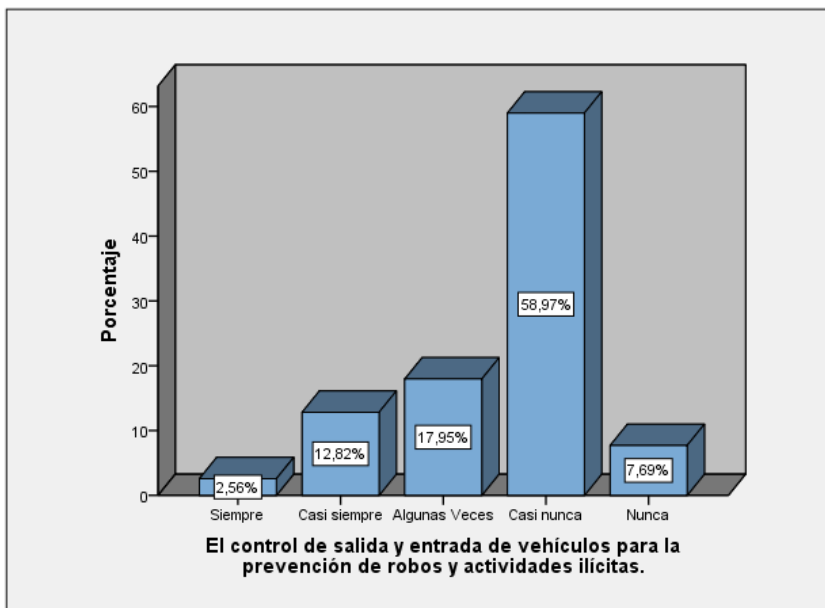


Figura 51. Pregunta 34 de cuestionario3

Fuente. Elaboración propia

El 2.56% de los encuestados respondió Siempre, el 12.82 % respondió Casi siempre, el 17.95 % Algunas veces, el 58.97% respondió Casi nunca y el 7.69 % Nunca; del análisis del tabla 47 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

Tabla 62  
P35 Se promueve los registros de maquinarias, equipos y herramientas para evitar pérdidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	28,2	28,2	28,2
	Algunas Veces	13	33,3	33,3	61,5
	Casi nunca	14	35,9	35,9	97,4
	Nunca	1	2,6	2,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

¿Se promueve los registros de maquinarias, equipos y herramientas para evitar pérdidas?

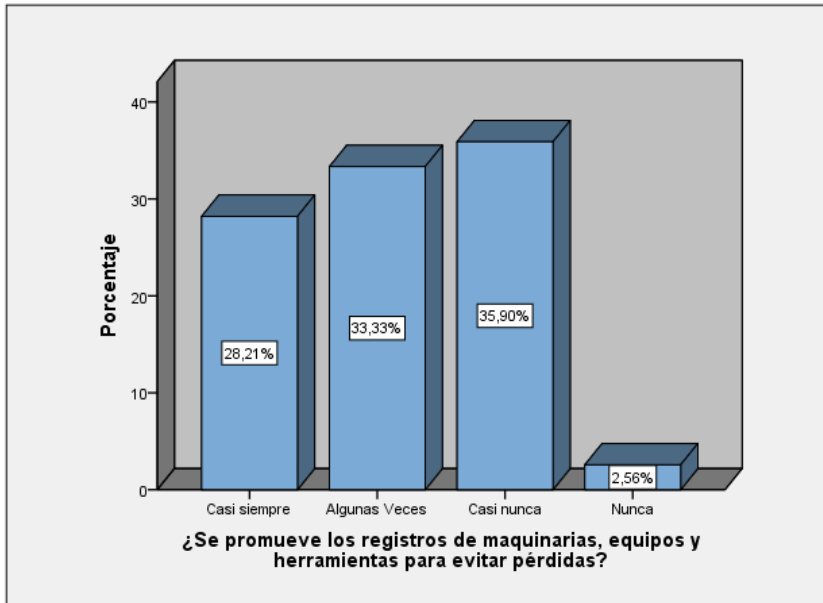


Figura 52. Pregunta 35 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 28.21% de los encuestados respondió Casi siempre, el 33.33 % respondió Algunas veces, el 35.90% Casi nunca y el 2.56% Nunca; del análisis del tabla 48 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

Tabla 63

P36 Los controles contables reflejan las utilidades reales de la empresa y los colaboradores están conformes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2,6	2,6	2,6
	Casi siempre	1	2,6	2,6	5,1
	Algunas Veces	8	20,5	20,5	25,6
	Casi nunca	21	53,8	53,8	79,5
	Nunca	8	20,5	20,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

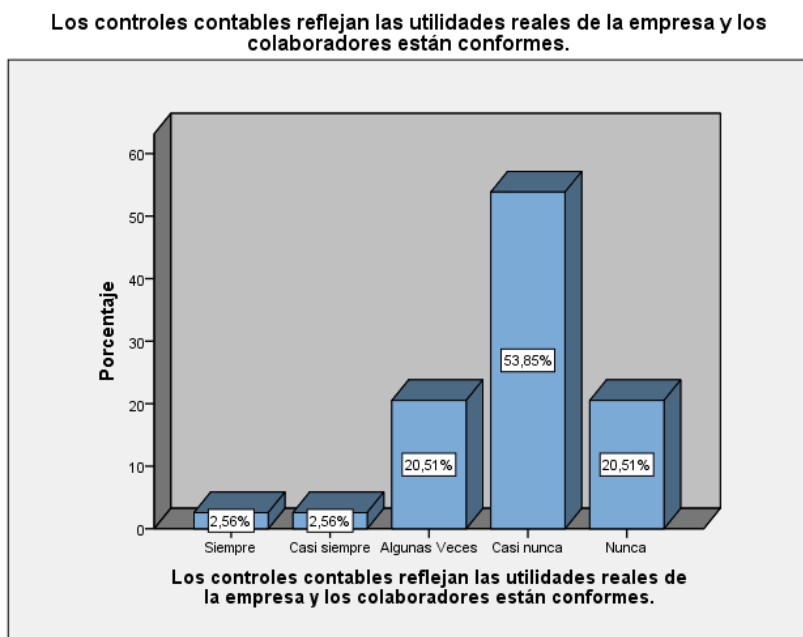


Figura 53 Pregunta 36 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 2.56% de los encuestados respondió Siempre, el 2.56 % respondió Casi siempre, el 20.51 % Algunas veces, el 53.85% respondió Casi nunca y el 20.51 % Nunca; del análisis del tabla 49 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

Tabla 64  
P37 Existe un buen clima laboral en el área de atención de aeronaves

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	10	25,6	25,6	25,6
	Algunas Veces	14	35,9	35,9	61,5
	Casi nunca	14	35,9	35,9	97,4
	Nunca	1	2,6	2,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

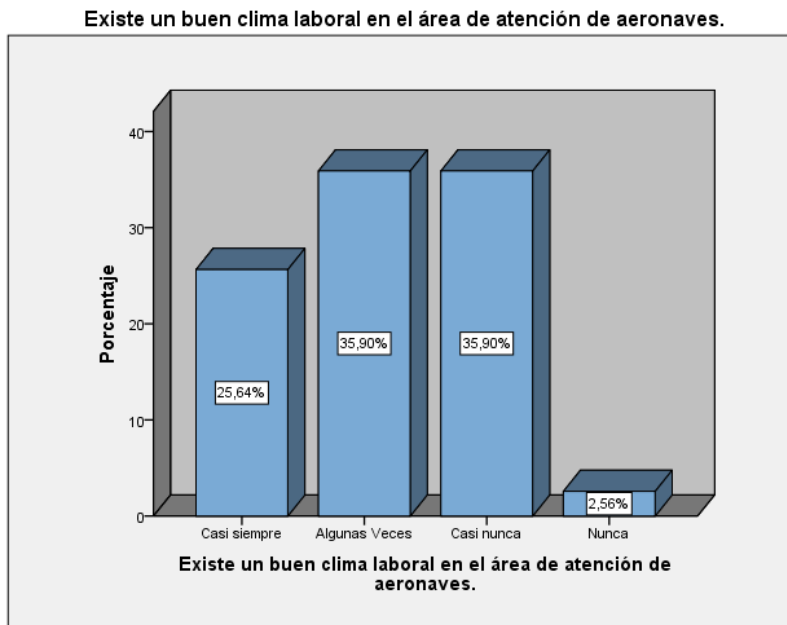


Figura 54. Pregunta 37 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 25.64% de los encuestados respondió Casi siempre, el 35.90 % respondió Algunas veces, el 35.90% Casi nunca y el 2.56% Nunca; del análisis del tabla 50 el mayor porcentaje corresponde a Algunas veces y Casi nunca.

Tabla 65

*P38 Estima importante que sus superiores fomentan un buen clima laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	12,8	12,8	12,8
	Casi siempre	17	43,6	43,6	56,4
	Algunas Veces	15	38,5	38,5	94,9
	Casi nunca	2	5,1	5,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

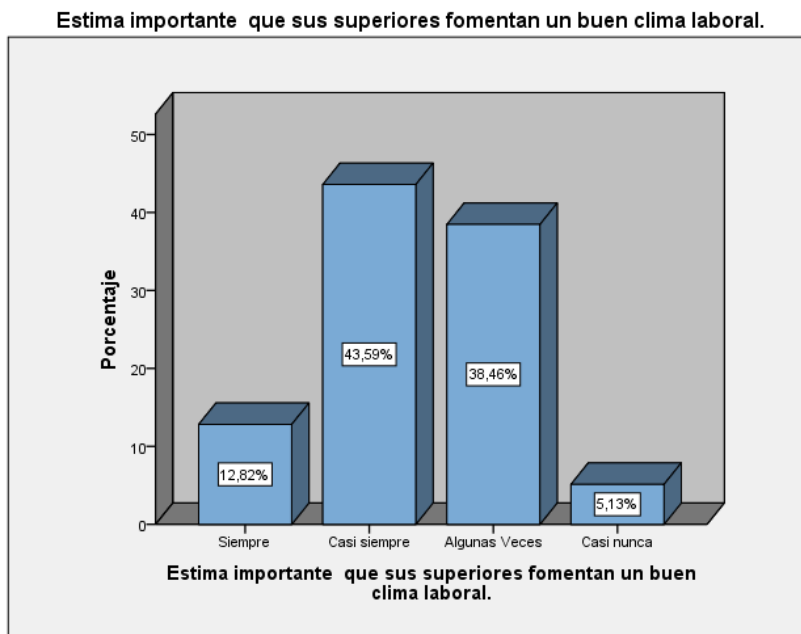


Figura 54 Pregunta 38 de cuestionario

Fuente. Elaboración propia

El 12.82% de los encuestados respondió Siempre, el 43.59 % respondió Casi siempre, el 38.46% Algunas veces y el 5.13% Nunca; del análisis del tabla 51 el mayor porcentaje corresponde a Casi siempre.

Tabla 66  
P39 Reconoce que la organización fomenta la creatividad y capacidad en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2,6	2,6	2,6
	Casi siempre	7	17,9	17,9	20,5
	Algunas Veces	21	53,8	53,8	74,4
	Casi nunca	10	25,6	25,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia mediante el SPSS.

**Reconoce que la organización fomenta la creatividad y capacidad en la empresa.**

