



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

“Gestión administrativa en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez” –
AIJCH. Callao, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada de Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Trujillo Hernández, Escarlet Marina

ASESOR:

Mg. Ruiz Palacios, Miguel Ángel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA - PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, por confiar en mí y brindarme la oportunidad de lograr una meta profesional, a mis familiares por su apoyo moral e incondicional haciendo posible esta investigación y al amor de mi vida por su apoyo durante el proyecto y desarrollo de esta tesis.

Agradecimiento

Agradezco eternamente a mis padres por sostenerme en los momentos más difíciles, al amor de mi vida por ser una luz guía cuando perdía el camino, a mi asesor Miguel Ruiz por confiar en mi trabajo y ordenar mis ideas y finalmente a la empresa LAP, por todo su apoyo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Escarlet Marina Trujillo Hernández con DNI N.º48398787, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación realizada es auténtica y veraz.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos de información que fueron utilizados en este trabajo de investigación son veraces y auténticos.

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

Los Olivos, 07 de diciembre del 2018



Escarlet Marina Trujillo Hernandez

DNI N.º 48398787

ÍNDICE

	Pág.
Carátula.....	i
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de Figuras.....	viii
Índice de Tablas.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	2
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	4
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	9
1.3.1 Definición de gestión administrativa.....	9
1.3.3 Teoría de la administración científica.....	12
1.3.6 Teoría de Sistemas.....	18
1.3.7 Teoría de Administración por Objetivos.....	20
1.4 DATOS GENERALES.....	21
1.4.1 Visión.....	21
1.4.2 Misión.....	22
1.4.3 Principios.....	22
1.4.4 Valores.....	22
1.4.5 Organigrama Funcional.....	22
1.4.6 Marco Legal.....	24
1.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	25
1.6 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	26
1.7 OBJETIVOS.....	27
1.7.1 Objetivo general:.....	27
II. MÉTODO.....	28
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	29
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
2.3.1 Población.....	31
2.3.2 Censo estadístico:.....	31
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	31
2.4.1 Técnicas de recolección.....	31
2.4.2 Instrumentos de recolección.....	31
2.4.3 Confiabilidad y validez.....	32
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	33
2.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	33

III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS.....	50
VIII. ANEXOS.....	55
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	56
ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	57
ANEXO 03: ENCUESTA	58
ANEXO 04: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS	59
ANEXO 05: GLOSARIO Y TÉRMINOS RELACIONADOS	62
ANEXO 06: EVIDENCIAS.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 1 MODELO DE ODORNE APO	20
FIGURA 2 NIVEL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ.....	35
FIGURA 3 NIVEL DE PLANIFICACIÓN EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ	36
FIGURA 4 NIVEL DE ORGANIZACIÓN EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ	37
FIGURA 5 NIVEL DE ORGANIZACIÓN EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ	38
FIGURA 6 NIVEL DE CONTROL EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ	39
FIGURA 7 NIVEL DE TALENTO HUMANO EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1 PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA	14
TABLA 2 DIFERENCIA ENTRE LA TEORÍA CLÁSICA Y LA TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS	17
TABLA 3 MODELO DE SISTEMA ABIERTO	19
TABLA 4 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	30
TABLA 5 VALIDACIÓN DE EXPERTOS EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	32
TABLA 6 ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD	32
TABLA 7 NIVEL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ.....	35
TABLA 8 NIVEL DE PLANIFICACIÓN EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ.....	36
TABLA 9 NIVEL DE ORGANIZACIÓN EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ	37
TABLA 10 NIVEL DE ORGANIZACIÓN EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ.....	38
TABLA 11 NIVEL DE CONTROL EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ.....	39
TABLA 12 NIVEL DE TALENTO HUMANO EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ	40

RESUMEN

El trabajo de investigación lleva como título Gestión Administrativa en el Aeropuerto Jorge Chávez, que tiene como objetivo general determinar el nivel de gestión administrativa dentro del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, en el Callao.

La investigación se realizó dentro de la empresa Lima Airport Partners en un periodo de nueve meses en recolección de información y trabajo de campo. Además, la presente tesis tiene la siguiente metodología; investigación básica descriptiva con diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo, asimismo, se realizó un censo a cien trabajadores de LAP donde se evaluó su principal problema, la gestión administrativa de la empresa. Las dimensiones que se emplearon para la investigación fueron las siguientes: planeación, organización, dirección, control y talento humano, cada uno con sus respectivos indicadores. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta en una modalidad virtual, lo cual ayudó con la rapidez del llenado del cuestionario.

Se obtuvo como resultado que la empresa Lima Airport Partners tiene un alto nivel en gestión administrativa del Aeropuerto Jorge Chávez, esto nos demuestra que la empresa realiza su máximo esfuerzo por encaminar la organización en su conjunto con todas las áreas para lograr los objetivos.

Palabras claves: planeación, organización, dirección, control y talento humano.

ABSTRACT

The research work is titled Administrative Management at the Jorge Chávez Airport, whose general objective is to determine the level of administrative management within the Jorge Chávez International Airport, in Callao.

The investigation was carried out within the company Lima Airport Partners in a period of nine months in information collection and fieldwork. In addition, this thesis has the following methodology; basic descriptive research with non-experimental design and with a quantitative approach, also, a census was made to one hundred LAP workers where their main problem was evaluated, the administrative management of the company. The dimensions that were used for the research were the following: planning, organization, direction, control and human talent, each one with its respective indicators. The technique that was used for the data collection was the survey in a virtual modality, which helped with the rapidity of filling out the questionnaire.

It was obtained as a result that the Lima Airport Partners company has a high level of administrative management of the Jorge Chávez Airport; this shows us that the company makes its maximum effort to direct the organization as a whole with all the areas to achieve the objectives.

Keywords: planning, organization, management, control and human talent

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En la actualidad el Aeropuerto Internacional El Dorado ubicado en Bogotá - Colombia, es uno de los principales aeropuertos en Sudamérica por ser un Hub internacional con el resto de países de Latinoamérica. Según el portal del Dorado Cuenta con 3 terminales; el primer terminal (T1) es sólo para salidas y llegadas de vuelos internacionales, el segundo terminal (T2) es sólo para llegadas y salidas de vuelos nacionales mientras que el último terminal; el cual se subdivide en 3 partes; es sólo para recepcionar la carga de los pasajeros.

La empresa encargada de administrar el aeropuerto es el consorcio colombiano OPAIN (Operadora aeroportuaria internacional), dicha empresa se asoció con el Grupo Argos en el último trimestre del 2017, teniéndolo como principal aliado para la mejora del “Aeropuerto Internacional El Dorado”. Dando a notar su buena gestión administrativa por parte de OPAIN. OPAIN; como encargado de administrar “El Dorado”; siempre tiene a todo su personal capacitado ante cualquier contingencia y/o sucesos fuera de lo común dentro y fuera del aeropuerto.

En el Perú existen dos entes reguladores en el mundo de la aviación, tales como el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC) y la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC). Ambas entidades son los encargados de certificar los planes maestros de los aeropuertos cada uno dado por su concesionario correspondiente. A su vez sanciona, formula y/o actualiza las normas de carácter técnico y/o administrativas para el desarrollo de las actividades aeronáuticas dentro del país.

En el ámbito nacional encontramos el Aeropuerto Internacional Capitán FAP José A. Quiñones, ubicado en Chiclayo, región de Lambayeque siendo uno de los principales alternos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez en Lima, Perú. Este aeropuerto cuenta con 12 salidas domésticas y una internacional hacia Panamá operado por Copa Airlines, cuenta con 3 salas de embarque y 3 estacionamientos en zonas remotas.

El Aeropuerto Internacional de Chiclayo es administrado por “Aeropuertos del Perú” - ADP, cada vez se está haciendo más importante desde su ampliación en el año 1999 ya que está generando nuevos itinerarios en sus vuelos, siendo un crecimiento favorable para toda la

macro región norte. Asimismo, ADP señaló que en octubre de este año iniciara obras de mejoramiento, lo cual beneficiara a sus propios trabajadores, pasajeros y/o clientes. Además, que ADP indicó que la obra estará lista en el 2020 con una inversión superior de 43 millones de dólares. Por lo mismo que es un aeropuerto mucho más pequeño al de Lima, su control, comunicación y orientación turística es mucho más directa con el turista nacional e internacional.

En el ámbito local podemos encontrar al ya mencionado Aeropuerto Internacional Jorge Chávez que se encuentra ubicado en el Callao. El aeropuerto Jorge Chávez es el más grande y principal del Perú, por ende, tiene salidas domésticas e internacionales, cuenta con 39 salas de embarque; de las cuales 20 están destinadas en posiciones o estacionamientos remotos y 19 en plataforma contando con un equipo tipo puente (PLB) el cual se une a la terminal; debido a la gran acogida de turistas nacionales e internacionales es donde se puede presentar la falta de ordenamiento aéreo y comunicación interna, debido a ello los pasajeros de distintas nacionalidades y a la vez locales se ven perjudicados en las demoras, cancelaciones, cambios de salas, etc.

Entonces cuando un pasajero y/o turista llega al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, se encuentra en su mayoría desorientado ya que no hay puntos estratégicos de orientación turística y/o información acerca del mismo aeropuerto. Si bien es cierto, dentro del aeropuerto se puede encontrar ayudas visuales, estas no están al alcance o entendimiento del pasajero. Es ahí donde el personal del aeropuerto, interviene dando así soluciones muy poco claras o rápidas. Entonces el personal del aeropuerto, no está al alcance para todas las contingencias dentro del AIJCH.

La actual administración del aeropuerto de Lima está bajo la dirección de “Lima Airport Partners” - LAP, el cual tiene su concesión por 30 años dando inicio el 14 de febrero de 2001 comprometiéndose en la administración, operación y expansión del aeropuerto. Si bien es cierto el AIJCH está en vías de mejoramiento bajo la administración de LAP, dando así a notar otras aéreas donde su control y planificación es óptima. Pero nos percatamos que el nivel de gestión administrativa por parte de LAP, está teniendo un déficit en planificación, control, organización y dirección y talento humano. Entonces nos quedamos con la interrogante, ¿Realmente la Gestión administrativa dentro del Aeropuerto internacional Jorge Chávez es óptima?

1.2 Trabajos previos

Se presentarán los antecedentes de la investigación relacionados con la gestión administrativa en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”, del Callao.

Porras (2015) en la investigación de tesis titulada “Gestión de vuelos de salida del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez”, tuvo como objetivo establecer soluciones a los problemas de distribución del tiempo (unidad de análisis) en la prestación de los servicios del aeropuerto generado por el incremento de pasajeros en los últimos años, sumado a la ausencia de una adecuada gestión del tráfico aéreo de pasajeros. La investigación responde a una metodología cuantitativa y, para ello, se utilizó la herramienta Flight Tracking and Flight Status API. Se concluyó que esta investigación contribuye a mejorar la distribución del tiempo en el servicio aeroportuario, evitando retrasos en las programaciones, puesto que debido al incremento de tráfico aéreo de pasajeros se hacían penosos los esfuerzos por mejorar las comunicaciones internas en subprocesos tales como embarque y atención de vuelos, entre otros. A su vez, se logró que las mejoras realizadas vayan de acorde con los estándares de calidad que son exigibles para la prestación del servicio aeroportuario.

Cam (2014) en la investigación titulada “Mejora de la operación de estiba y desestiba en aeronaves comerciales de una empresa que brinda servicios aeroportuarios” se planteó como objetivo estudiar el problema de los tiempos de operación (unidad de análisis) donde se presentan demoras vinculadas, en principio, a la gestión de la carga. Esta última, refiere el autor, ha cobrado mayor importancia al incidir tanto en los costos como en la percepción de los pasajeros sobre el servicio de las aerolíneas. Por tanto, se buscó que el aeropuerto sea más eficiente en los procesos de operación demandados por las aerolíneas, tales como estiba y desestiba de aviones comerciales. La investigación fue cuantitativa con enfoque descriptivo; en ella, se utilizó como herramienta el software “Arena”, consistente en la simulación de eventos discretos. Se concluyó que esta investigación a que mejora continuamente el tiempo de operación, reduciéndose hasta un 26%; por otro lado, la mano de obra se redujo en un 33%, dando a la empresa aeroportuaria la posibilidad de expandir en un 50% su capacidad de atención de aviones comerciales.

Velazco (2016) en su investigación de tesis titulada “Planificación, aseguramiento y control de la calidad para el cumplimiento de tiempo y costos en los proyectos de mejora del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima – Perú”; se concibió a la empresa aeroportuaria como población desde donde se analizará la optimización de los servicios que presta. El autor plantea como objetivo básico la implementación de un sistema de gestión de la calidad, a través de un Plan de Calidad que permita su evaluación y conduzca a una optimización del servicio brindado en el aeropuerto. La metodología fue de técnicas cuantitativas con enfoque descriptivo, y se analizó índices de productividad, “curva s” (estimación de costes), entre otros. Se concluyó que es posible alcanzar la optimización del trabajo orientando la gestión de proyectos hacia la calidad, y no solo a temas recurrentes como son los siguientes: medio ambiente, seguridad y productividad. El éxito de la gestión de la calidad atraviesa por diversos factores, entre ellos, el involucramiento activo de todo el personal, incluido el Gerente General y demás directivos de la organización. La ejecución de un sistema de calidad, cuando se consolida, justifica los gastos que se hayan realizado en él con beneficios directos para la empresa.

Araujo & Ferreira (2015) en su artículo titulado “Un modelo de simulación para la gestión de la capacidad de aeropuertos brasileños” planteó como objetivo principal analizar los subsistemas y sistemas de la gestión aeroportuaria para mejorar la gestión de aeropuertos y hacerlos más eficientes. La metodología utilizada respondió a técnicas cuantitativas con enfoque descriptivo, analizando la gestión de aeropuertos, la gestión de la demanda y las dinámicas de sistemas, entre otros. Establece una comparación óptima, arrojada por el ejercicio de la simulación, en términos de capacidad instalada real. Finalmente, se concluyó que el modelo de simulación promueve mejoras en los procesos que coadyuvan a la administración en aeropuertos. Se observaron cómo determinados subsistemas tales como carril y terminal de pasajeros, por ejemplo, presentan mejores y peores condiciones, respectivamente; afectando en forma directa a la gestión eficiente de los aeropuertos brasileños; quienes se enfrentan a un incremento del 5% de la demanda en horas críticas. La gestión eficiente, por ende, se muestra, en esta investigación, como una consonancia entre demanda de tráfico aéreo y capacidad operativa aeroportuaria.

Herrera, Moreno & Martner (2014) en su investigación titulada “Evaluación de una nueva estrategia de atención a los despegues y aterrizajes en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, para reducir los costos de operación de las aeronaves y las demoras de los pasajeros” se planteó como objetivo principal analizar y proponer estrategias de mejora de gestión de las operaciones aéreas en el aeropuerto de México cuyo principal problema fue la saturación de los servicios, debido al crecimiento continuo del tráfico aéreo. Ello, a fin de reducir costos de operación causados por la saturación y evitar la insatisfacción del cliente. La metodología fue cuantitativa, a través de modelos de simulación de eventos críticos para analizar los procesos de atención de salidas y aterrizajes de aviones comerciales. Se concluyó que al aplicar la nueva estrategia de mejora se aprecian resultados positivos en costos de operación de aeronaves y en términos de pasajeros-hora. Ambos factores, al incorporarse, arrojan rendimientos de hasta 28.6 millones de pesos anuales para el aeropuerto; debido a la reducción de costos de operación vinculados con la solución de problemas de demora y saturación.

Díaz (2015) en su investigación titulada “Desarrollo reciente y relevancia actual de los ingresos comerciales aeroportuarios”, persigue como finalidad el análisis de la evolución de los ingresos no aeronáuticos o comerciales en un aeropuerto, en la medida que estos representan alrededor de la mitad de los ingresos en un aeropuerto. La investigación fue de tipo cualitativo, se utilizaron técnicas descriptivas y comparativas basadas en la revisión de una literatura científica y de análisis históricos y económicos, donde los ejes de investigación fueron, principalmente, los siguientes: el tipo de aeropuerto, las tendencias de consumo, el perfil del pasajero, entre otros. Se concluyó que muchos aeropuertos evalúan los hábitos de consumo de sus pasajeros, por tanto, buscan incidir en el comportamiento del consumidor a través del diseño de los aeropuertos para lograr que el pasajero pase más tiempo recorriendo las terminales e incidiendo económicamente en los ingresos comerciales.

Gamboa (2016) En su tesis “gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Flores Hurtado SRL en Ate en el año 2016, tuvo como objetivo general, establecer de qué manera corresponde la Gestión Administrativa con el desempeño de los colaboradores de la Empresa de Transportes Flores Hurtado, la metodología empleada fue de un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, la muestra

fue por los colaboradores de la empresa conformada por 30, el cuestionario fue la encuesta que se aplicó con 30 preguntas, con la escala de Likert, se concluyó que el área administrativa posee una concurrencia significativa con el desempeño laboral en la empresa de Transportes Flores Hurtado.

Castro & Paredes (2017) En la tesis titulada “Control interno para el fortalecimiento de la eficiencia administrativa de las empresas de transporte de pasajeros interprovincial de autos colectivos de la región Junín”, tuvo como objetivo desarrollar el modelo de control interno permite el fortalecimiento de la eficiencia administrativa de las Empresas de transporte de pasajeros interprovincial de autos colectivos de la Región Junín. La metodología que se empleó fue de nivel aplicativo, descriptivo, con un método inductivo, para el levantamiento de datos se empleó las encuestas y entrevistas, la muestra fue de 23 empresas de transportes, que se determinó de 27 que fue la población, por lo cual se concluyó que el COSO es un sistema de interno de operaciones para las empresas de transportes que esta adecuado a las necesidades de la empresa, los cual optimiza la economía, eficiencia y eficacia de la gestión.

Ramírez (2017) En su tesis titulada “Gestión administrativa y ventaja competitiva de la empresa Pacific Natural Foods SAC, tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión administrativa y ventaja competitiva en la empresa Panafood en la región de Chimbote. La metodología empleada fue transversal, no experimental, correlacional, para la recolección de datos se realizó dos cuestionarios cada uno de 12 y 13 ítems respectivamente bajo la escala de Likert. La población estuvo determinada por 90 trabajadores con una muestra de 57 trabajadores. Se obtuvo como resultado que la empresa Panafood tiene un alto nivel de gestión administrativa y ventaja competitiva, concluyendo la relación entre las dos variables.

Bardales (2017) En su investigación “Proceso administrativo y herramientas de gestión en la empresa Ventura Soluciones SAC, tuvo como objetivo describir el proceso administrativo y herramientas de gestión para la ejecución de mejoras en el área administrativa. La investigación fue de tipo cualitativo con metodología empleada fue descriptiva deductivo e inductivo para la recolección de información a través de actividades dentro de la empresa. Se

concluye que la empresa tuvo mejoras en su proceso administrativo y que también se comprometió a seguir las sugerencias.

Roca (2016) En su investigación “Optimización de procesos de gestión del conocimiento en el entorno de la seguridad y la defensa para el control de fauna aeroportuaria en instalaciones civiles y militares”, tuvo como objetivo, examinar un aeropuerto civil / militar como caso de estudio para caracterizarlo, con el fin de proporcionar las ventajas asociadas al logro del conocimiento ontológico. La metodología empleada fue descriptiva deductivo e inductivo, y revisión literario o documental de los aeropuertos de Cartagena. Se concluyó que la comunicación estratégica s debe transferir a los colaboradores con la finalidad de crear una posición competitiva al capital intelectual, compartir el conocimiento libremente evitará pérdida de recursos y mejor cohesión del equipo laboral y así generará solución a los procesos y mejoras técnicas en la organización.

Botero (2017) En su artículo de investigación titulada “El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial”, tuvo como objetivo primordial el liderazgo como estrategia de mejora en la gestión administrativa en las organizaciones internacionales. La metodología fue de revisión literaria o documental con análisis deductivo e inductivo, la población fue conformada por alto ejecutivos (gerentes, administradores, jefes, directores) de la empresa internacional. Se concluyó que la cultura organizacional de la empresa, debe ser liderada por las cabezas de las organizaciones (ejecutivos, gerentes, jefes), los cuales conlleva a muchos beneficios a los colaboradores o subordinados, que permitirá una buena comunicación laboral y posibilidades de transformar en una empresa líder en el mercado con un sólido ambiente laboral.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Definición de gestión administrativa

La administración es la disciplina científica que estudia la forma óptima de realizar una actividad, tomando en consideración, para ello, un amplio número de determinantes que posibiliten un mejor desempeño y un mejor resultado. De ahí que, la gestión administrativa trate sobre la mejor manera de cómo utilizar los recursos que se tienen para alcanzar los objetivos que se desean. Esta argumentación encuentra eco en diversos autores, quienes la esbozan de manera diferente y, en ocasiones, hasta nutrida de nuevos elementos explicativos. Según el Diccionario Enciclopédico de Rezza (2001), se dice que “la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. La administración, se sobreentiende, se encuentra implícita en aquellas actividades humanas que requieran de organización y toma de decisiones; en términos económicos, procura el beneficio para la empresa quien posee determinados recursos sujetos a las dinámicas del mercado. De ello se desprende, una finalidad tácita de la administración que apunta al logro de un beneficio de índole diversa, ya sea pecuniaria, de eficiencia o vinculado con la productividad, entre otros.

Esta argumentación se encuentra también en la definición de (Valdivia, 2010) para quien el sentido de la administración pasa por alcanzar un estado de dirección eficaz. En sus palabras, la administración es el camino eficaz de las actividades y la participación de otros seres humanos para llegar a varios resultados. Para este autor, el logro de resultados o beneficios esperados se encuentra estrechamente ligado al factor de la eficacia, pues la idea de dirección se descubre concomitante a cualquier proceso de gestión; es decir, a un proceso de manejo de recursos con fines a un beneficio esperado. No obstante, introduce en su concepto la participación de otras personas como elementos contributivos a la finalidad de alcanzar determinados resultados, dejando entrever la naturaleza compleja de la administración cuya realización comprende la gestión de recursos humanos y no humanos, tangibles e intangibles, orientados y conciliados, enfocando sus esfuerzos en una misma dirección.

De esta forma, situados en el campo empresarial, Fernando (2011) refiere que la gestión es una agrupación de actividades de cosas relacionados a dirección y administración en una determinada empresa. Ahora bien, la dirección de una empresa requiere de técnicas y pasos

orientación a alcanzar sus objetivos, a saber, económicos o de ganancias. Para ello, la empresa como organización requiere de un procedimiento orientado a obtener la máxima eficacia y la calidad que le suponga un mejor desenvolvimiento en el mercado; y que este, a su vez, suponga la forma más precisa o correcta de hacerlo. Diversos autores han descrito y explicado estos procedimientos con la intención de aportarle una metodología al acto administrativo en sí; este procedimiento ha sido definido, en parte, por Fred (2003) quien menciona que la administración comprende “las funciones de la gerencia que consisten en cinco actividades básicas: planeación, organización, motivación, factor humano y control” (p. 128). En ese sentido, la gestión administrativa contiene una amplia gama de conocimientos, fundamentos, y herramientas que coadyuvan al desarrollo de dichas actividades, las cuales se encuentran inmersas en una dinámica retroalimentativa.

En tal sentido, Ruiz (2009) menciona que la administración es un procedimiento en la cual permite diseñar y elaborar un ambiente laboral muy bueno y eso permite resultados positivos para la empresa.

Por tanto, en el procedimiento del acto administrativo, del cual se desprenden las nociones de administración o gestión administrativa, intervienen también la cooperación de grupos o equipos de trabajo, cuyo papel resulta crucial e inexorable al momento de definir la calidad y la eficacia. Las cinco funciones mencionadas apuntan a explicar el comportamiento de la administración en su hacerse, ya que sin planeación, organización ni dirección no podría ser posible integrar individuos en un proceso productivo orientado a fines comunes, sujetos a control y supervisión de sus productos. La gestión administrativa, por ende, utiliza estas funciones para crear organización, con una visión administrativa y con un enfoque de cooperación. Estas funciones administrativas posibilitan un “ambiente”, tal como mencionara Ruiz, donde los recursos humanos de una empresa se desenvuelven. La sostenibilidad de este ambiente se encuentra sujeta al acto administrativo que busca equilibrar sus funciones para posibilitar su existencia.

Estos ambientes también son plausibles de construcción o de diseño, en la medida que forman parte de la estructura organizacional como el lugar donde tiene cabida el fenómeno administrativo; es decir, la acción del planeamiento, mantenimiento, organización, control, y gestión. En ese sentido, Koontz & Weihrich (2007) sostienen que la gestión administrativa

es saber encaminar a un grupo de personas en la cual están laborando en una empresa para obtener resultados eficientes. Estos objetivos seleccionados se encuentran dispuestos por la naturaleza propia de los procesos productivos de la empresa, donde intervienen grupos de trabajos de distinta índole. De ahí que, la idea de administración resulte matriz de una idea de dirección eficaz y colaborativa, como se ha mencionado líneas más arriba.

Sin embargo, la administración como fenómeno ha supuesto un campo de estudio y análisis de la capacidad de crear organización y mantenerla, a fin de lograr objetivos deseados vinculados a la productividad, la gestión de recursos, el consumo, y las dinámicas del mercado. La administración, por tanto, encuentra definiciones diversas convergentes a procesos de dirección y eficacia donde los grupos colaborativos, y el ambiente -donde se desarrolla el acto administrativo- cumplen funciones muy importantes. No obstante, la definición caracterizada se encuentra sujeta todavía a dimensiones muy clásicas de la disciplina, pero que sirven como punto de partida para graficar el sentido de la idea de administración.

1.3.2 Teorías vinculadas con la administración

Los fundamentos teóricos de la administración, se han ido construyendo influenciados por los contextos y realidades de cada tiempo, estas han supuesto un cúmulo de necesidades que han pasado a ser objeto de análisis por diferentes profesionales vinculados a determinadas áreas de trabajo. Así tenemos, como resultado, una disciplina administrativa con una amplia base teórica que fundamenta y soporta las inquietudes de los investigadores de nuestra época. En la medida que el conocimiento es sistemático, resulta impostergable su discusión y análisis y, más bien, comporta un elemento de partida del cual iniciamos un proceso explicativo en la actualidad. En ese sentido, en esta parte de la investigación se procederá a analizar los siguientes modelos teóricos, a saber, Teoría de la Administración Científica, Teoría Clásica de la Administración, Teoría de las Relaciones Humanas y, por último, la Teoría de Sistemas. Ellos en su conjunto, sumados a la definición de la gestión administrativa vista anteriormente, caracterizan el fenómeno administrativo un elemento fundamental de esta tesis.

1.3.3 Teoría de la administración científica

La teoría de la administración científica se desarrolló a través de los esfuerzos de ingenieros estadounidenses quienes perseguían la finalidad de mejorar el desempeño de los empleados en los procesos y subprocesos de la cadena productiva de la empresa. El pionero fundador de esta postura teórica fue el ingeniero estadounidense Frederick Winslow Taylor, a comienzos del siglo XX. Esta teoría forma parte de un corpus mayor denominado Enfoque Clásico de la Administración que representa los inicios de la administración en un contexto industrial donde los problemas de bajos rendimientos en empresas de diversos tamaños propiciaron la necesidad de una actividad que genere organización, eficiencia y control de los procesos productivos. De ahí, que las preocupaciones de la administración científica se encuentren centradas en las actividades o las tareas; o, lo que es lo mismo, en el análisis de las funciones de los trabajadores en estricta correspondencia con sus conocimientos, capacidades y rendimientos. Influyendo de esta manera en la eficiencia de los trabajadores y la productividad de los mismos. Ahora bien, no solo Taylor -a través de sus obras “Shop Management” y “Principios de administración científica” publicados en 1903 y 1911, respectivamente- fue parte de esta corriente teórica; sino también lo fueron muchos otros, tales como: Carl, Barth, Henry Lawrence, Frank Gilbreth, entre otros.

La administración científica, por ende, estudia la forma de alcanzar mayores niveles de eficiencia en la empresa mediante la organización de las tareas productivas de los obreros u operarios; ello, con la finalidad de reducir los costos y aumentar la productividad. De ahí que, autores tales como Hellriegel, Jackson, & Slocum (2009) hayan señalado que Taylor “utilizó los estudios de tiempos y movimientos para analizar los flujos del trabajo, las técnicas de supervisión y la fatiga de los trabajadores” (p. 49). Con ello, consideramos a la administración científica como el estudio estricto de los tiempos en que los obreros desarrollan sus movimientos; es decir, como el estudio empírico del desarrollo de las actividades y la medición del tiempo en que se desarrollan para evaluar sus resultados. Se procedió a eliminar del proceso productivo algunos movimientos inútiles, o, a acoplarlos a movimientos más complejos para, de esta forma, reducir los tiempos y hacerlos más eficientes y en consecuencia racionalizar el proceso de trabajo de una empresa.

La administración científica, por tanto, desarrolla una forma de analizar el problema de la productividad desde abajo hacia arriba, partiendo por la especialización del mismo obrero en su materia de trabajo, basados en el análisis de las tareas dividiéndolas y subdividiéndolas para observar su desenvolvimientos y resultados. Para ello, la administración científica concibe a la organización de la empresa como un todo, del cual los obreros de diverso tipo forman parte; cada uno de ellos, en ese sentido, posee una función específica que debe ir acompañada de un cargo específico, también. Aquello constituye un fundamento básico en las concepciones de la administración científica al proponer este binomio, a saber, cargo-función, como la unidad básica coherente de toda la organización. De esto se desprende la denominada Organización Racional del Trabajo – ORT; a estas alturas, resulta pertinente recordar que los promotores de la administración científica fueron ingenieros, quienes buscaban incidir en los procesos de la ingeniería industrial con una visión práctica de las cosas, práctica en el sentido de efectividad, eficiencia, funcionalidad, y pragmatismo. De ahí que esta escuela de la administración haya tenido un énfasis notable en las tareas y los movimientos, como se ha dicho.

Taylor establecería los principios de la administración científica en aras de una nueva reorganización de las empresas en pleno comienzo del siglo XX; aquello dotaría de nuevos atributos y diligencias a las gerencias de su tiempo hasta la actualidad. A decir de (Hurtado, 2008) generaría “una revolución mental, tanto en la mente del trabajador como en el de la gerencia” (p. 73). Así también, Taylor expresaría su teoría en cuatro principios fundamentales, los cuales son, según Lucero & Manciatì (2013) los siguientes: “principio de planeación, principio de preparación, principio de control, principio de ejecución” (p. 10). Las cuales tendrían fuerte vigencia hasta nuestros tiempos. El principio de planeación, donde se supera la improvisación y se sujetan las actividades a un método o plan donde el trabajador interioriza criterios más globales de las etapas de producción; el principio de preparación, por el cual se seleccionan a los obreros por sus capacidades y aptitudes en estricta coherencia con las máquinas en aras de la productividad; el principio de control, el cual evalúa resultados y procedimientos según el plan dispuesto; y, por último, el principio de ejecución, por el cual se delegan responsabilidades en la organización empresarial, tareas, funciones, reglas y responsabilidades.

Tabla 1 Principios de la Administración Científica

Principios de la administración Científica			
Planeación	Preparación	Control	Ejecución

Fuente: Taylor (1911, citado por Hurtado, 2008)

1.3.4 Teoría clásica de la administración

A diferencia de la teoría de la administración científica, la cual resulta de la observación empírica de los procesos productivos en las empresas para racionalizar el trabajo de los obreros y mejorar la eficiencia y la productividad; la teoría clásica de la administración se presenta con fuertes matices teóricos, es decir, reflexivos, sobre dinámicas en materia de estructura y funcionalidad de la organización; la cual, en última instancia, resulta objeto del acto administrativo. Conforman, junto con la administración científica, el gran Enfoque Clásico de la Administración y se encuentra orientada, como se ha dicho, al análisis de la estructura de una organización eficiente. La teoría clásica de la administración aparece en la primera década del siglo XX, en Francia; posee como pionero fundador al ingeniero de origen francés Henri Fayol, quien a través de su obra máxima “Administración industrial y general”, publicada en 1916, expondría sus postulados teóricos sobre la administración.

El aporte fundamental de la Teoría Clásica está basado en la formulación de las funciones empresariales o de la empresa, las cuales son seis; sin embargo, ninguna de ellas posee el nivel conceptual para definir lo que es la administración en sí misma, como una actividad. Para Fayol (1987) el acto administrativo se compone a través de cinco funciones fundamentales, a saber, planeación, dirección, coordinación, y control; en sus palabras, “la previsión, la organización, la coordinación y el control forman parte, sin lugar a dudas, de la administración, de acuerdo con el concepto corriente de este término” (p. 9). Estos postulados suponen un aporte hacia una buena gestión empresarial, en la medida que permite administrar los procesos integrales de una organización, a fin de lograr el máximo de eficiencia en ella. De ahí que, en la Teoría Clásica de Fayol exista un énfasis sobre la estructura de la organización, antes que en las tareas o actividades como era el caso de la administración científica.

Ahora bien, las otras funciones empresariales, de las cuales se dijo que eran seis, y que se encuentran diferenciadas por esta Teoría de la función administrativa per se, son las siguientes: según Fayol (1987) “operaciones técnicas, operaciones comerciales, operaciones financieras, operaciones de seguridad, operaciones de contabilidad, y operaciones administrativas” (p. 7). De esta última ya se ha explicado líneas arriba; sin embargo, todas en su conjunto, complementan el acto o proceso administrativo de Fayol. En palabras de Cruz (2015), hablando sobre los principios de Taylor y Fayol, se lee lo siguiente: “el carácter de principio o los principios de la administración se reduce, en el mejor de los casos, a la enunciación de funciones que rigen el comportamiento de una actividad administrativa” (p. 6). En ese sentido, los principios de Fayol cumplen correctamente su rol de otorgar funciones en los comportamientos de una organización, tanto empresariales como administrativos.

1.3.5 Teoría de las relaciones humanas

La teoría de las relaciones humanas no escapa, otra vez, al debate abierto desde principios del siglo XX sobre los problemas de la productividad en las empresas. Sin embargo, en la teoría de las relaciones humanas el componente central ya no es ni las estructuras empresariales ni las funciones de los trabajadores, sino que su énfasis se encuentra en las personas; es decir, en la forma en cómo se relacionan los trabajadores de una organización empresarial determinada, y cómo sus procesos mentales motivacionales son influenciados directamente en su eficiencia y productividad. El pionero fundador de esta teoría fue George Elton Mayo, para quien el incremento de la productividad pasaba por analizar determinados factores sociales, enfatizando como objeto de análisis de esta teoría las relaciones humanas o de las personas entre ellas y con su entorno laboral. Hay en esta teoría, mucha inspiración en sistemas de la psicología.

Esta teoría tuvo sus comienzos en la primera mitad del siglo veinte, en 1930, Estados Unidos; y supuso un progreso en la ciencia administrativa al incorporar la perspectiva humanística en ella. Por primera vez, se elevaba a nivel teórico una reflexión las relaciones humanas dentro de los contextos operacionales de las empresas. Encuentra su origen en las ciencias del comportamiento humano, como la Psicología, enfocándose en los estudios del comportamiento de los trabajadores en sus correspondientes cargos y funciones. Con ella,

ingresan las corrientes humanísticas en la administración, cuyas ideas cuestionaron en parte las explicaciones por incrementar la productividad del Enfoque Clásico de la administración. Estos aportes se lograron gracias a diversos experimentos orientados a estudiar las relaciones humanas, tal como lo confirma Koontz & Weihrich (2007) al decir lo siguiente:

Elton Mayo, Fritz. J. Roethlisberger y otros emprendieron los famosos experimentos en la planta en Hawthorne de la Western Electric Company, entre 1927 y 1932 para determinar el efecto de la iluminación y otras condiciones en los trabajadores y su productividad. Los experimentos que realizaron tuvieron como finalidad determinar si el ambiente de trabajo influía en el desenvolvimiento de los trabajadores. (p. 54)

Dicha investigación, estuvo dirigida por George Elton Mayo, quien, junto a otros compañeros de investigación, buscaban la forma de encontrar correspondencias entre los trabajadores con sus funciones, y viceversa. Esto parte por una consideración fina de las motivaciones humanas y del contexto que las determina; sin duda, una postura de vanguardia para la época. La investigación en mención, arrojó como resultado que los trabajadores que operaban con mayor iluminación mostraban un rendimiento directamente proporcional con este condicionante; es decir, a mayor iluminación, mayor productividad. De ello se desprende que no solo es pertinente considerar cargos y funciones en una organización, sino que también corresponde evaluar las motivaciones del trabajador en el desarrollo de sus funciones y considerar el contexto en el que las realiza. Según Arias & Heredia (2004) afirman que la motivación está compuesta por diversos factores que dan lugar a diversos tipos de conductas estrechamente ligadas a lo psicológico, biológico, cultural y social. A razón de esto, se comprende que las motivaciones son relativas a cada ser humano, ya que las necesidades cambian de persona en persona y generan diversos esquemas de comportamientos; para la teoría de las relaciones humanas es importante comprender cómo estos comportamientos impactan en la productividad del trabajador, y de la empresa en general.

Pensar en darle cabida a los estados emocionales del obrero, debió haber interpretado a capricho a principios del siglo XX, cuando los ingenieros buscaban el mayor pragmatismo en los procesos productivos basándose en una perspectiva maquinista del ser humano (el obrero solo produce, como una máquina, no siente y no se queja.) No obstante, la

preocupación por el obrero como persona, y sus procesos motivacionales y psicológicos fueron un gran paso en el desarrollo de la administración que cayó por su propio peso; puesto que, el debate de la productividad seguía abierto y discutiéndose época tras época. En ese sentido Ramirez, Abreu & Badii (2008) refieren lo siguiente:

En los últimos años, en diversos países desarrollados ha pasado muchos cambios tanto sociales, culturales y económicos y esto ha afecta en diferentes formas al estilo de vida de muchas personas tanto en su vida laboral, asimismo, a las empresas privadas y públicas también. (p.143)

La teoría de las relaciones humanas realizo un hincapié en el desarrollo de las personas y gestión del recurso humano con la finalidad de generar bienestar laboral a los colaboradores, a continuación, se hace una apreciación de la teoría clásica y la teoría de las relaciones humanas.

Tabla 2 Diferencia entre la Teoría Clásica y la Teoría de las Relaciones Humanas

Teoría Clásica	Teoría de las Relaciones Humanas
Percibe el funcionamiento de la empresa como una máquina.	Percibe el funcionamiento de la empresa desde la sensibilidad humana.
Hace énfasis en las tareas, movimientos y estructuras.	Hace énfasis en las relaciones interpersonales y con su entorno.
Fue promovido por ingenieros.	Fue promovido por los profesionales en las ciencias del comportamiento.
Existe una clara separación entre obreros y no obreros.	Existencia de una dinámica grupal interpersonal.

Fuente: Koontz & Weihrich (2007)

1.3.6 Teoría de Sistemas

Esta teoría se enmarca bajo el supuesto de que las organizaciones empresariales no han dejado de ser sistemas sociales, integradas por seres humanos y relaciones de poder, donde el funcionamiento de algunas partes del sistema se comprende en relación con las demás, las que en su conjunto constituyen un todo organizado socialmente. Esta teoría surge con los estudios del biólogo alemán Ludwig Von Bertalanffy, en la segunda mitad del siglo XX; los aportes de la teoría de sistemas aplicado a la administración pasan por concebir a la organización empresarial como un sistema abierto. Para Bertalanffy, los sistemas abiertos son aquellos que reciben influencia de su medio ambiente exterior, ya que se encuentran sujetos a las presiones de un sistema mayor el cual puede ser la sociedad misma. En palabras de (Gómez, 2018) “la teoría general de los sistemas, introducida por Ludwig Von Bertalanffy entre 1950 y 1956, es uno de los enfoques que mayor impacto ha tenido en la teoría administrativa” (p. 17). Y ello, porque una empresa está compuesta por partes y sub-partes que forman un todo más complejo, en constante dinámica de interrelaciones entre sí; además que se encuentra inscrita en sistemas más amplios como lo es la economía de la sociedad, la cultura o el mercado, entre otros.

Dicho esto, se comprende que las organizaciones empresariales son, también, subsistemas ya que, según este mismo autor, Gómez (2018) “mantienen una interacción activa con su entorno y existen mediante el intercambio de materia, energía e información con el ambiente y la transformación de ellas dentro de sus límites” (p. 18). Es decir, las organizaciones como sistemas se encuentran ubicadas dentro de un sistema mayor entre las cuales desarrollan relaciones interdependientes, de ahí que el aporte de Bertalanffy al campo administrativo haya tenido gran impacto. Las empresas, por ejemplo, sostienen relaciones dinámicas con su entorno en términos de proveedores, clientes, instituciones, Estados, organizaciones de trabajadores (sindicatos, etc.) entre otros. Por otra parte, la empresa como sistema es transformadora y creadora, e influye durante este proceso en su ambiente, a la vez que este último también influye en ella. Dentro de la teoría de sistemas, se encuentran dos tipos básicos, a saber, los sistemas cerrados quienes no poseen relación con su medio y no tiene capacidad de incidencia en él; y, los sistemas abiertos quienes sí poseen relación con su entorno e incidencia en él. Existe, por tanto, en todo sistema una dinámica interna y externa.

Esta argumentación encuentra eco en palabras de Robbins & Coutler (2010) para quienes “los sistemas cerrados no interactúan ni reciben autoridad de su ambiente, mientras que los sistemas abiertos son afectados por su ambiente e interactúan con él. En la actualidad, se describe a la organización como sistemas abiertos” (p. 35). Según la Teoría de Sistemas de Bertalanffy, el sistema constituye un conjunto de partes relacionadas que participan entre sí, influenciándose, como ya se ha dicho. Sin embargo, de esto se desprenden dos tipos de ideas: propósito y globalismo. Donde propósito u objetivo define la distribución que se trata de alcanzar en la organización. Por su parte, globalismo o totalidad da cuenta de que un cambio en una de las unidades del sistema, con certeza producirá cambios en las otras unidades. Se da, por ello, una relación de causalidad que producirán cambios o adecuamientos en el sistema, y de los cuales se desprenden los fenómenos de entropía y homeostasia.

Donde entropía es la tendencia de los sistemas a desgastarse, a descomponerse o a desordenarse; esta se incrementa con el paso del tiempo, y se encuentra inversamente proporcional al aumento de una información, es decir, si aumenta la información, disminuye la entropía. Esta respuesta se explica porque la información es la base de la constitución y del orden dentro de un sistema. Por su lado, la homeostasia, es el equilibrio dinámico entre las partes del sistema; es decir lo contrario a la entropía. Los sistemas, debido a que se encuentran sujetos a sistemas mayores y se relacionen entre sí, poseen una propensión a adecuarse o adaptarse con el fin de alcanzar una regularidad interna frente a los impactos del medio ambiente exterior.

Tabla 3 Modelo de Sistema abierto

AMBIENTE	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	AMBIENTE
	Recursos	Transformación	Recursos	
	Materiales		Materiales	
	Energía		Energía	
Retroalimentación				

Fuente: Gómez (2018)

1.3.7 Teoría de Administración por Objetivos

La teoría de administración por objetivos tiene orígenes en EE. UU, después del modelo neoclásico de la administración, surgió en 1954 liderado por Peter Drucker con aportaciones de la teoría neoclásica de la administración. Se comenzó a utilizar esta teoría APO, debido a que las empresas, tuvieron que someterse a las presiones económicas del gobierno, es ahí donde los empresarios vieron decaer su organización, al punto de reducir egresos y enfocarse más en los resultados que puedan obtener como organización. Desde ese punto se empieza a equilibrar y descentralizar los objetivos y decisiones. Según la Teoría de APO de Odiorne, “...Es un proceso administrativo en el que el supervisor y colaborador, trabajan en grupo con una descripción clara de las metas comunes y las prioridades de la organización, además de realizar la revisión periódica del avance de los objetivos y de esa manera retribuyan al colaborador”. Para Odiorne la APO es un proceso administrativo donde participa el gerente, supervisor y subordinado y trabajan para la determinación conjunta de los objetivos por cada área. Es muy importante la participación activa de cada miembro para el enfoque en la medición y el control de los resultados.



Figura 1: Modelo de Odiorne APO

Según Koontz, (1994), define la APO como “...un sistema administrativo completo que integra muchas actividades administrativas fundamentales de manera sistemática dirigidas conscientemente hacia el logro eficaz y eficiente de los objetivos organizados e individuales...”

En palabras de Chiavenato, en su libro *Introducción a la teoría general de la administración*, menciona que para Jhon W. Humble en su libro publicado *Improving Management Performance*, 1967 define la Administración por Objetivos como: “... un sistema dinámico que propone integrar las necesidades de la compañía al definir sus metas de utilidades y de crecimiento con la necesidad del gerente de contribuir y desarrollarse. Es un estilo de gerenciz exigente y gratificante”. p. 176

La teoría de Administración por Objetivos realizó un hincapié que dentro de las ventajas que podemos encontrar en esta teoría es motivar a los empleados, como muestra de resultados de los objetivos realizados y la presencia de los gerentes y supervisores da un valor agregado para la credibilidad de esta motivación extrínseca.

1.4 Datos Generales

Lima Airport Partners S.R.L (LAP) es una empresa concesionaria aeroportuaria, que empezó a operar desde el 14 de febrero del 2001, por un lapso de 30 años dentro del AIJC, en la provincia Constitucional del Callao para su operación y expansión del mismo. Cuenta con un terminal de pasajeros en salidas nacionales e internacionales, una sola pista de aterrizaje, 51 PEA's (Área de posicionamiento de aeronave) destinadas al estacionamiento de aviones para fines embarque y desembarque de pasajeros, correo, carga, abastecimiento de combustible y mantenimiento, además de 19 PLB's (Passenger loading bridge) destinadas al embarque y desembarque de pasajeros.

Así mismos son responsables del diseño y de las mejoras que optimicen la calidad e infraestructura aeroportuaria de los servicios a su cargo.

1.4.1 Visión

Ser un referente mundial en innovación y servicios centrado en las personas y nuestro entorno; el creador de la mejor primera y última imagen de Latinoamérica para el mundo; una empresa inspiradora y exitosa donde todos los peruanos sueñan trabajar.

1.4.2 Misión

Gestionamos el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, ofreciendo a los pasajeros y aerolíneas una experiencia memorable, con el fin de posicionar al Perú como el mejor punto de conexión de Sudamérica.

1.4.3 Principios

Los principios para lograr nuestra visión y cumplir nuestra misión son:

- Calidad de Servicio
- Seguridad Integral
- Innovación y Eficiencia
- Responsabilidad Social y Ambiental
- Sostenibilidad Financiera

1.4.4 Valores

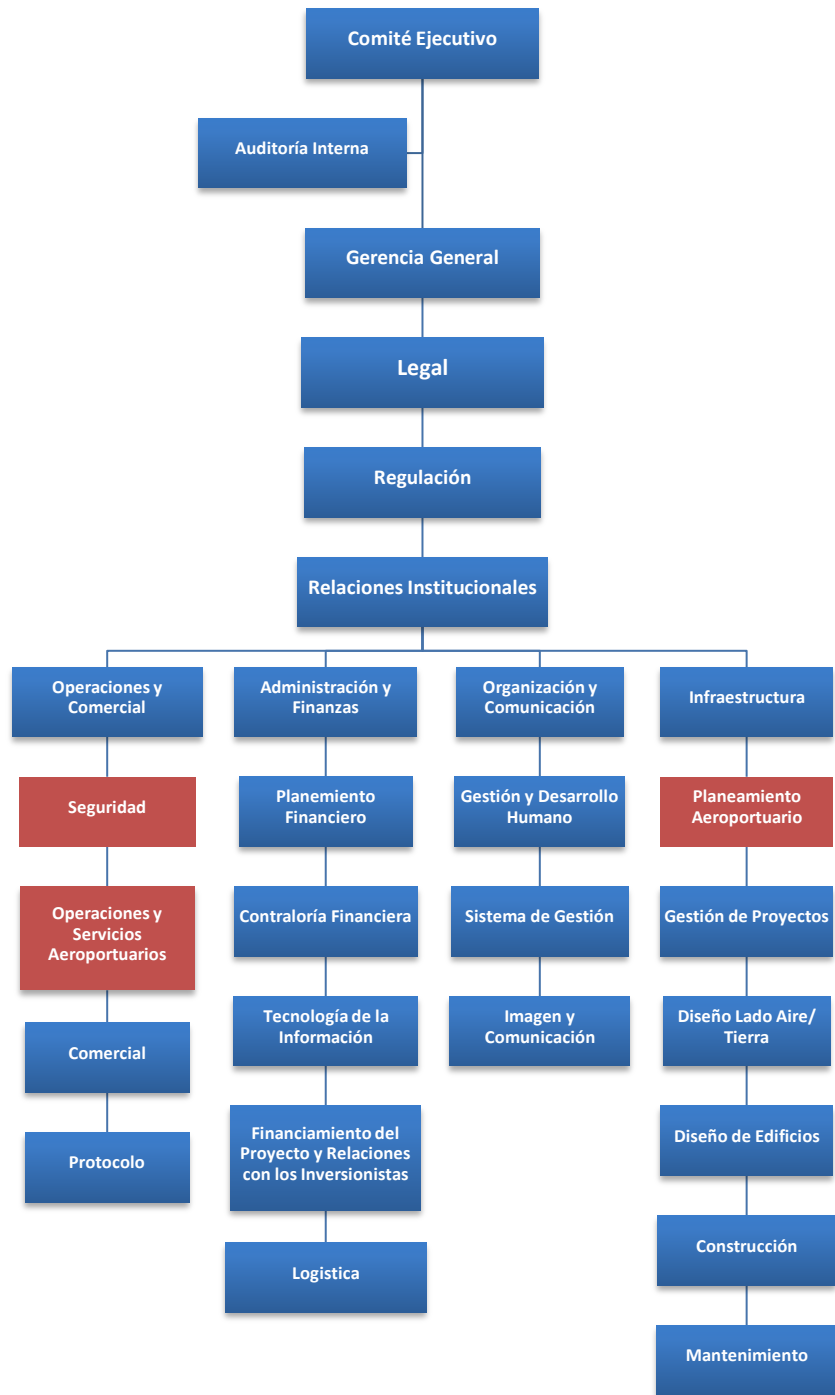
Los valores que guían nuestro actuar profesional y empresarial son:

- Unidad
- Empatía
- Comunicación
- Impacto
- Coraje

1.4.5 Organigrama Funcional

El accionario de LAP está conformado por Fraport AG. Con un 70.01% de acciones, Internacional Finance Corporation con 19.99% de acciones y el Fondo de Inversión, servicios Públicos y Recursos Naturales (administrado por AC Capitales SAFI SA).

El equipo gerencial es liderado por Juan Salmón Balestra, como Gerente General, junto a los cuatros gerencias que se reúnen para la revisión y evaluación de nuevas estrategias. A continuación, se detalla el organigrama de la empresa.



Fuente: (Memoria anual Lap, 2015).

1.4.6 Marco Legal

A continuación, se presenta el marco legal correspondiente con la organización investigada.

1.4.6.1 Ley N° 26917 – Ley de Supervisión de la inversión privada en infraestructura de transporte de uso público y promoción de los servicios de transporte aéreo.

Artículo 1°- Objetivos

La presente Ley tiene por finalidad propiciar el desarrollo de los servicios de transporte, y la supervisión de la explotación de la infraestructura nacional de transporte de uso público mediante medidas promocionales, en un marco de libre competencia.

Artículo 2°- Creación de OSITRAN

Créase el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público -OSITRAN- como organismo público descentralizado adscrito al Sector Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, con personería jurídica de Derecho Público Interno y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera.

Artículo 9°- Organización

9.1. La organización de OSITRAN se rige por la Ley, el Reglamento y los Acuerdos de su Consejo Directivo.

9.2. Por Acuerdo del Consejo Directivo se establecerá la organización interna de OSITRAN, la cual podrá comprender órganos desconcentrados en cualquier lugar del país donde sus funciones así lo requieran.

1.4.6.2 Ley de Aeronáutica civil del Perú

Artículo 27° - De los Aeropuertos

27.1 Aeropuerto es el aeródromo de uso público que cuenta con edificaciones, instalaciones, equipos y servicios destinados de forma habitual a la llegada, salida y movimiento de aeronaves, pasajeros y carga en su superficie. Las áreas que lo conforman son intangibles, inalienables e imprescriptibles y las áreas circundantes son zonas de dominio restringido.

27.2 son aeropuertos internacionales aquellos aeródromos públicos destinados al ingreso o salida del país de aeronaves, donde se prestan normalmente servicios de aduana, sanidad, migraciones y otros complementos.

1.5 Formulación del problema

A continuación, se presenta el problema general y específico de la investigación.

1.5.1 Problema General

¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”? Callao, 2018?

1.5.2 Problemas Específico

¿Cuál es el nivel de la planeación en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”? Callao, 2018?

¿Cuál es el nivel de organización en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”? Callao, 2018?

¿Cuál es el nivel de dirección en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”? Callao, 2018?

¿Cuál es el nivel de control en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”? Callao, 2018?

¿Cuál es el nivel del talento humano en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”? Callao, 2018

1.6 Justificación del estudio

Sobre el contexto de la investigación, a saber, el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez - AIJCH, se ha escrito innumerables veces. Tal como se ha apreciará en los antecedentes de esta tesis, son varios los autores quienes han posado sus miradas sobre el aeropuerto del Callao debido a que en este confluyen innumerables procesos de la vida cotidiana del sujeto-pasajero, así como de los encargados de gestionarlo.

En ese sentido, esta investigación aborda un aspecto de esa amplia gama de fenómenos que se producen en dicho establecimiento, a saber, la gestión administrativa del aeropuerto. La investigación se encuentra orientada a contribuir con nuevas explicaciones a problemas recurrentes en materia de gestión administrativa; lo que, a su vez, se traduce en un impacto positivo en la sociedad y el campo del conocimiento; esto último, como contribución a la disciplina administrativa en materia de estudios de casos prácticos.

Por tanto, este trabajo de investigación, resulta de gran utilidad porque estudia posibles soluciones a problemas en el área administrativa con impacto en el servicio aeroportuario en el Callao. Ahora bien, en esta investigación se toma postura de los postulados teóricos utilizados para explicar el problema de investigación, y se pretende dar conclusiones que contextualicen dichos postulados tanto en tiempo como en contexto. De ahí que pueda ayudar a crear nuevos instrumentos de análisis sobre las problemáticas aeroportuarias en general. No deja de lado, por ello, las definiciones clásicas de la administración ni tampoco las de mayor impacto recientemente, cuidando en todo momento de no crear ambigüedades conceptuales.

Como ya se ha dicho, esta investigación aporta al espacio académico de la administración peruana; sin embargo, el aporte que supone para la sociedad en general es también significativo, puesto que, contribuir con soluciones hacia una correcta gestión aeroportuaria generará que se brinde un mejor servicio en el AIJCH, lo que se traduciría en mayores ingresos económicos para el país y la región del Callao, empoderando el papel de activo financiero del AIJCH en la economía de nuestro país. Mejoras de este tipo, se expanden al nivel de la percepción subjetiva de los clientes, quienes referirán con buen ánimo las mejoras de nuestro país, colaborando de esta forma con sistemas relacionados con el AIJCH, tales como el turismo, y el hotelería, entre otros.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general:

Determinar el nivel de gestión administrativa en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”. Callao, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos:

Determinar el nivel de la planeación en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”. Callao, 2018.

Determinar el nivel de organización en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”. Callao, 2018.

Determinar el nivel de dirección en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”. Callao, 2018.

Determinar el nivel de control en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”. Callao, 2018.

Determinar el nivel del talento humano en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”. Callao, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El enfoque cuantitativo es definido por Baptista, Fernández y Hernández (2014) como aquella en la que se recopila información con el fin de hacer medición y análisis según estadísticas numéricas, por lo tanto, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo.

El diseño de la investigación es no experimental ya que no requiere algún experimento o alteración en la variable, como lo acredita Hernandez (2014) lo conceptualiza, son aquellas investigaciones donde el autor no interviene o altera la variable que se está estudiando, ya que se suele recoger los datos de la investigación en su estado y desarrollo natural, entonces la investigación solo recolecto datos en el aeropuerto, cuando se estuvo brindando del Check in y en zonas de llegadas nacionales e internacionales.

Para Arias & Heredia (2004) la investigación descriptiva simple “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p. 24). Así mismo la investigación solo describió los sucesos que se desarrollaran en la investigación.

2.2 Operacionalización de variable

La variable que se operacionalizó es: Gestión administrativa

Hoy en día las empresas necesitan de una buena gestión administrativa para poder establecer un buen desarrollo dentro del trabajo para poder llegar a los objetivos establecidos a corto y largo plazo.

Koontz & Weihrich (2007), sostienen que la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener ambientes en los que los individuos, que colaboran en grupos cumplen eficientemente los objetivos seleccionados.

Tabla 4 *Matriz de Operacionalización de la variable Gestión administrativa*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADO	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión administrativa	(Koontz & Weihrich, 2007) sostienen que “la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener ambientes en los que individuos, que colaboran en grupos, cumplen eficientemente objetivos seleccionados” (p. 167).	La gestión administrativa está conformada por los siguientes procesos de: la planeación, organización, dirección, control y gestión del talento humano.	Planificación	Misión	Escala de Likert 5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indiferente 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
				Visión	
				Objetivos	
			Organización	Procedimientos	
				Descripción de funciones	
				Departamentalización	
			Dirección	Especialización	
				Coordinación	
				Comunicación	
			Control	Liderazgo	
				Motivación	
				Medición	
			Talento Humano	Retroalimentación	
				Estandarización	
				Supervisión	
	Capacitación				
	Inducción				
	Ambiente laboral				

Fuente: Adaptado de Parodi (2017).

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población fue compuesta por 100 trabajadores de la empresa Lima Airport Partners, por lo tanto, en términos técnicos la población según (Bernal, 2010) la población son conjuntos de individuos y elementos con similares propiedades, por lo tanto, la población para la presente investigación fue de 100 trabajadores del área de Operaciones y servicios aeroportuarios y seguridad.

2.3.2 Censo estadístico:

El censo es una parte representativa de una población que nos permite enumerar o contar un grupo de individuos en una empresa o territorio, con la finalidad de conocer y medir la variable, por lo tanto, se abarco a los 100 trabajadores de Lima Airport Partners - LAP.

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

2.4.1. Técnicas de recolección

La técnica que se empleó fue la encuesta virtual y/o físico conformada por 18 ítems con el cual se recolecto los datos e información para la investigación, así como lo afirma en el libro de Bernal (2010) con el fin de determinar el estado de la variable y dimensión se aplicó en la encuesta como técnica para la recolección de datos, por lo tanto, la técnica que se aplicó fue la encuesta en una modalidad virtual.

2.4.2. Instrumentos de recolección

El instrumento es el medio con el cual se recoge la información pertinente para la investigación, según Vara (2010) menciona los “instrumentos cuantitativos son aquellos que se emplean en las investigaciones descriptivas” (p. 253). Por lo tanto, el instrumento es un medio para la recolección de datos en el trabajo de campo.

El instrumento utilizado en la encuesta fue el cuestionario, que fue aplicado a 100 colaboradores internos de Lima Airport Partners del Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez” en la región de Callao.

2.4.3 Confiabilidad y validez

La validez y confiabilidad son vital para las investigaciones, así como lo menciona Vara (2010) “es ingenuidad imperdonable usar una prueba, un cuestionario, u cualquier otro instrumento, sin determinar antes su validez y fiabilidad” (p. 308). Por lo tanto, la validez se conformó por la evaluación especializada por el juicio de expertos, dando credibilidad de la aplicabilidad del instrumento, Vara (2010) la “validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 302), por lo tanto, la validez se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5 Validación de expertos en Gestión administrativa

EXPERTOS	GRADO ACADÉMICO	OPINIÓN DE APLICABILIDAD
Jara Miranda Alexander	DR.	Aplicable
Miranda Guevara Bertha	DR.	Aplicable
García Haro Luis Flavio	DR.	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, la fiabilidad o confiabilidad se plasmó mediante el alfa de Cronbach el cual es un instrumento estadístico que determino la fiabilidad del instrumento de recolección de datos, por lo tanto, Vara (2010) dice que la fiabilidad es el nivel de comparación entre dos resultados y llegar a mismos resultados, entonces la fiabilidad o confiabilidad se aplicará el alfa de Cronbach, el cual se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 6 Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.834	18

Fuente SPSS 25

Interpretación: Para tener un nivel de aceptación en la fiabilidad el alfa de Cronbach tiene que ser mayor o igual a 0.8, entonces la prueba piloto aplicado brinda como resultado una fiabilidad de 0.834 el cual determina que el instrumento de recolección es confiable.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el tratamiento de los datos se empleó el programa estadístico del SPSS 25 siendo la última versión actualizada, en los cuales se ingresó la información que se recolecto mediante las encuestas en la empresa, con la finalidad de poder conocer y determinar la gestión administrativa que se está empleando LAP.

2.6 Aspectos éticos

Para la presente investigación se tuvo en cuenta la responsabilidad social, respeto a las culturas, creencias, expresiones, de sus residencias o nacionalidad y valores de los colaboradores, los cuestionarios fueron anónimos con la finalidad de evitar algunos inconvenientes laborales de la libre expresión sobre la información que se recolecto, así mismo se consideró el derecho de autor en la exploración de información y revisión literaria para la construcción en especial del marco teórico y la investigación.

III. RESULTADOS

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A continuación, se describen los resultados obtenidos para la variable gestión administrativa, así como se puede ver en la tabla 1 y figura 1.

Tabla 7 Nivel de Gestión Administrativa en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
BAJO	3	3,0	3,0	3,0
MEDIO	10	10,0	10,0	13,0
ALTO	87	87,0	87,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25.

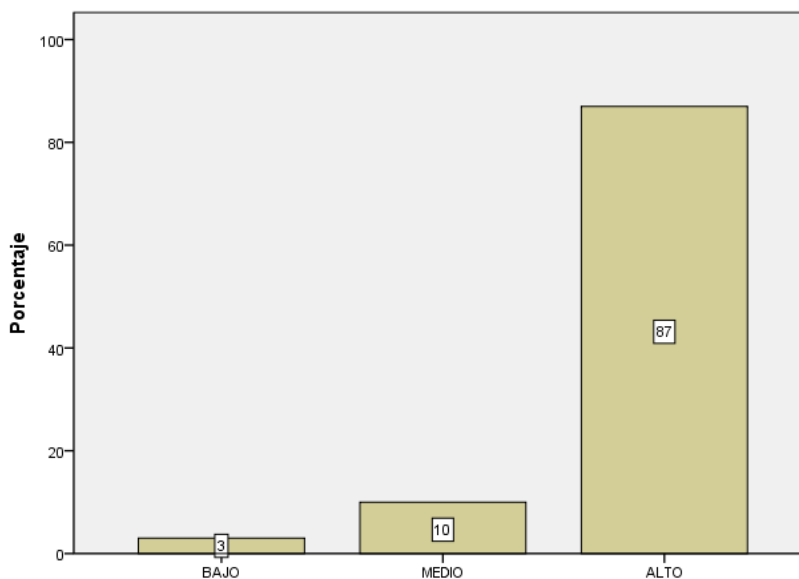


Figura 2 Nivel de Gestión Administrativa en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

En el gráfico se observa el nivel de la Gestión Administrativa en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, para el cual se obtuvo un nivel alto con 87%, un nivel medio con 10% y un nivel bajo con 3%. Por lo tanto, la Gestión Administrativa en el Aeropuerto Internacional “JORGE CHÁVEZ” es alta, puesto que tiene una buena planeación, organización, dirección, control y una buena gestión del talento humano.

Dimensión 1: Planificación

Los siguientes resultados describen el nivel de planificación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Tabla 8 Nivel de Planificación en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
BAJO	2	2,0	2,0	2,0
MEDIO	3	3,0	3,0	5,0
ALTO	95	95,0	95,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25.

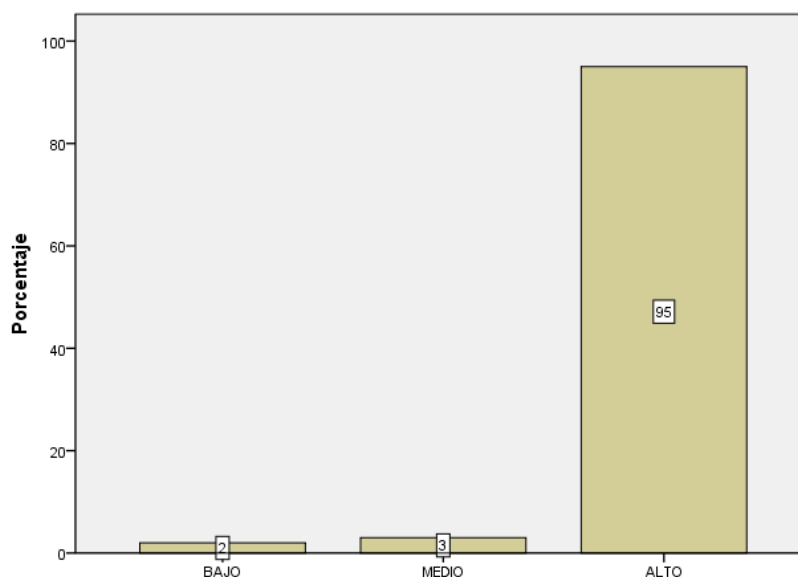


Figura 3 Nivel de Planificación en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

En el gráfico se observa el nivel de Planificación en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, para el cual se obtuvo un nivel alto con 95%, seguido de un nivel medio con 3% y finalmente un nivel bajo con 2%. Por lo tanto, la dimensión Planificación, muestra un nivel alto del 95%, debido a que los colaboradores del Aeropuerto Internacional afirmaron conocer la misión, visión, los objetivos y los procedimientos de sus labores para poder lograr el éxito de la organización; en definitiva, la planificación que percibe el colaborador es la adecuada.

Dimensión 2: Organización

Los siguientes resultados describen el nivel de Organización del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Tabla 9 Nivel de Organización en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	3	3,0	3,0
	MEDIO	13	13,0	16,0
	ALTO	84	84,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Fuente: SPSS 25.



Figura 4 Nivel de Organización en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

En el gráfico se observa el nivel de Organización en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, para el cual se obtuvo un nivel alto con 84%, seguido de un nivel medio con 13% y finalmente un nivel bajo con 3%. Por lo tanto, la dimensión Organización muestra un nivel alto con 84%, debido a que los colaboradores mencionaron que el Aeropuerto Internacional cuenta con una estructura organizacional que permite una adecuada administración de recursos tanto humanos, materiales, tecnológicos y financieros. Asimismo, se da una adecuada organización por áreas y cada colaborador se desenvuelve en un puesto de acuerdo a las competencias y habilidades que posee.

Dimensión 3: Dirección

Los siguientes resultados describen el nivel de Dirección del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Tabla 10 Nivel de Organización en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
BAJO	3	3,0	3,0	3,0
MEDIO	15	15,0	15,0	18,0
ALTO	82	82,0	82,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25.

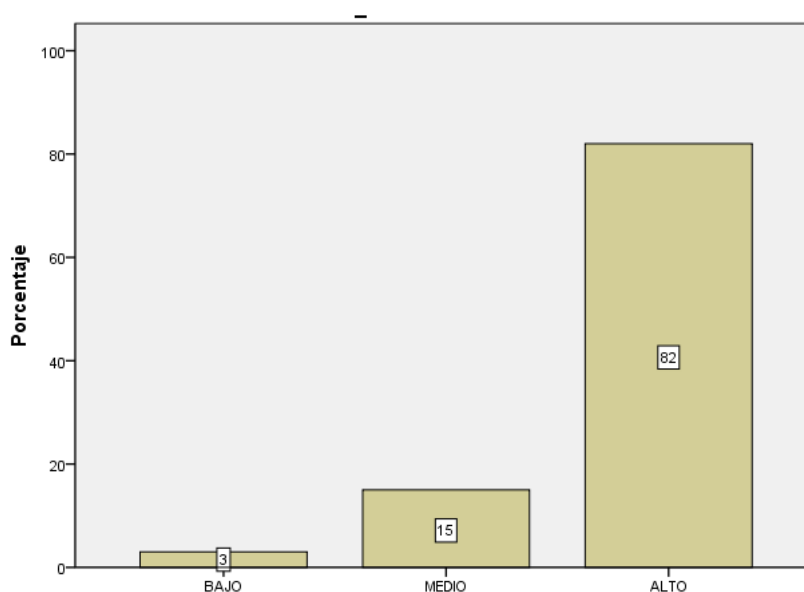


Figura 5 Nivel de Organización en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

En el gráfico se observa el nivel de Dirección en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, para el cual se obtuvo un nivel alto con 82%, seguido de un nivel medio con 15% y finalmente un nivel bajo con 3%. Por lo tanto, la dimensión Dirección muestra un nivel alto con 82%, en donde los colaboradores mencionaron que en la mayoría de las veces reciben incentivos que los motivan a laborar con entusiasmo y con un sentido común, el cual beneficia a la empresa puesto que todos se encaminan a lograr los objetivos trazados por la organización.

Dimensión 4: Control

Los siguientes resultados describen el nivel de Control del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Tabla 11 Nivel de Control en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
BAJO	4	4,0	4,0	4,0
MEDIO	34	34,0	34,0	38,0
ALTO	62	62,0	62,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25.

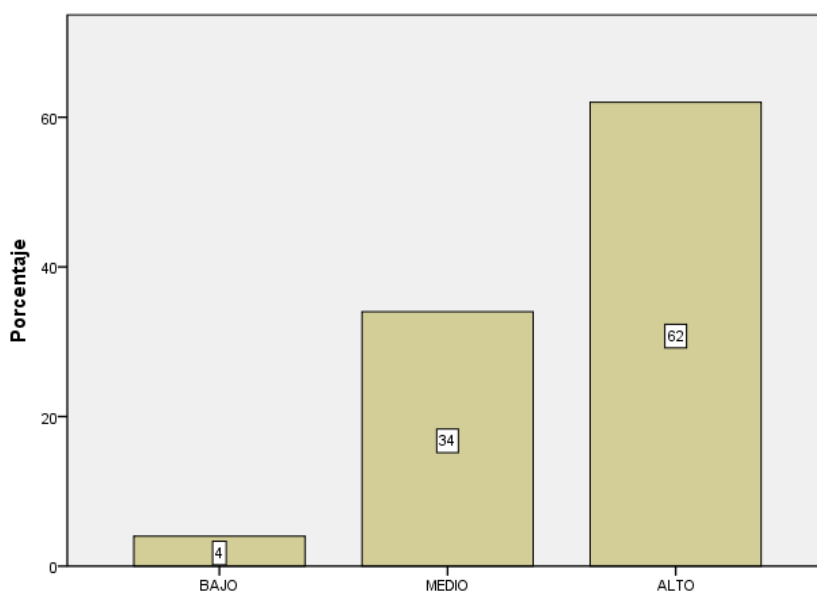


Figura 6 Nivel de Control en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

En el gráfico se observa el nivel de Control en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, para el cual se obtuvo un nivel alto con 62%, seguido de un nivel medio con 34% y finalmente un nivel bajo con 4%. Por lo tanto, la dimensión Control muestra un nivel alto con 62%, debido a que la mayoría de los colaboradores mencionaron tener un supervisor que se encarga de guiar y controlar y hacer que se cumplan las actividades que tienen que desarrollarse durante la jornada laboral. Asimismo, la retroalimentación entre los colaboradores y los directivos no es tan buena o eficaz, puesto que sólo la mitad de ellos mencionaron que sus opiniones son tomadas en consideración por sus jefes inmediatos, lo que perjudica su estado de ánimo, reduciendo su productividad.

Dimensión 5: Talento Humano

Los siguientes resultados describen el nivel de Talento Humano del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Tabla 12 Nivel de Talento humano en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	3	3,0	3,0
	MEDIO	12	12,0	15,0
	ALTO	85	85,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Fuente: SPSS 25.

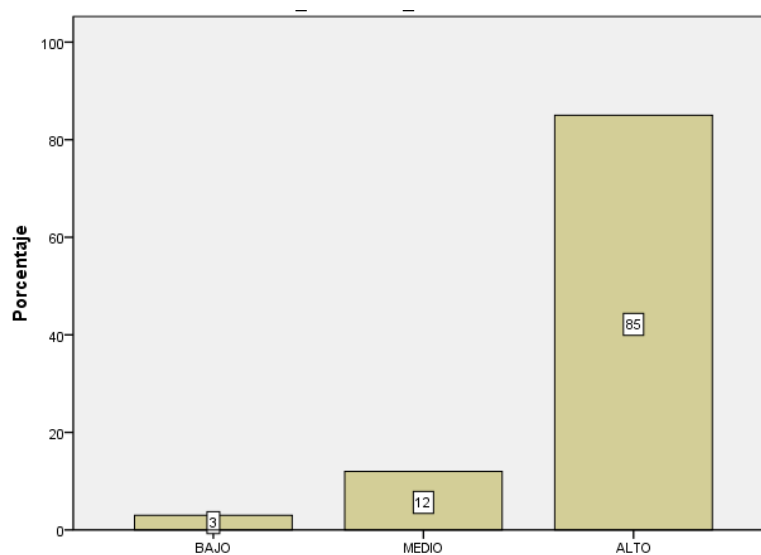


Figura 7 Nivel de Talento Humano en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

En el gráfico se observa el nivel de Talento Humano en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, para el cual se obtuvo un nivel alto con 85%, seguido de un nivel medio con 12% y finalmente un nivel bajo con 3%. Por lo tanto, la dimensión Talento Humano muestra un nivel alto de 85%, ya que más de la mitad de los colaboradores encuestados mencionaron que el Aeropuerto Internacional “JORGE CHÁVEZ”, realiza capacitaciones periódicas en cada área para potenciar las competencias de sus trabajadores. De igual manera, el personal mencionó que cuando un nuevo colaborador ingresa a formar parte del aeropuerto cuenta con una adecuada inducción para que pueda desarrollar sus labores de manera correcta y se familiarice con la filosofía de la empresa, la manera de trabajar de la organización y con sus compañeros de trabajo.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se realizó un análisis estadístico y tomando en cuenta estos datos obtenidos, se procede a realizar un análisis y una comparativa con investigaciones similares.

La gestión administrativa en el Aeropuerto Internacional “JORGE CHÁVEZ” es alta, puesto que tiene una buena planeación, organización, dirección, control y una buena gestión del Talento Humano, así lo afirma el 87% de los colaboradores encuestados. Del mismo modo, se halló similitud en la tesis de Ramírez (2017) al analizar el nivel de la Gestión Administrativa de la empresa Pacific Natural Foods se obtuvo como resultado un nivel alto, el cual se ve reflejado en los datos obtenidos donde un 73.7% de colaboradores, esto se debe que la empresa utiliza las 4 principales dimensiones de la administración que son: planeación, organización, dirección y control.

Respecto a la dimensión Planificación, muestra un nivel alto del 95% resultado obtenido gracias a la información que brindaron los colaboradores del Aeropuerto Internacional, quienes afirmaron conocer la misión, visión, los objetivos y los procedimientos de sus labores para poder lograr el éxito de la organización; por ello, la planificación que percibe el colaborador es el adecuado. Se supera la improvisación y se sujetan las actividades a un método o plan donde el trabajador interioriza criterios más globales de las etapas de producción (Lucero & Manciat, 2013). Estos hallazgos tienen similitud con la investigación de Bardales (2017), cuyo resultado indica que los trabajadores cuentan con un manual de procedimientos que apoya en las funciones cotidianas de las diferentes áreas de la empresa, teniendo como fin establecer una adecuada comunicación entre los actores involucrados, permitiéndoles realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática.

La segunda dimensión Organización muestra un nivel alto con 84%, el cual fue corroborado por los colaboradores quienes mencionaron que el Aeropuerto Internacional cuenta con una estructura organizacional que permite una adecuada administración de recursos tanto humanos, materiales, tecnológicos y financieros. Asimismo, se da una adecuada organización por áreas y cada colaborador se desenvuelve en un puesto de acuerdo a las competencias y habilidades que posee. La administración científica desarrolla una forma de analizar el problema de la productividad desde abajo hacia arriba, partiendo por la especialización del mismo obrero en su materia de trabajo, basados en el análisis de las tareas dividiéndolas y subdividiéndolas para observar su desenvolvimientos y resultados; es por ello, que la administración científica concibe

a la organización de la empresa como un todo, del cual los obreros de diverso tipo forman parte; cada uno de ellos, en ese sentido, posee una función específica que debe ir acompañada de un cargo específico (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009).

La tercera dimensión relacionada a la Dirección muestra un nivel alto con 82%, resultado comprobado por los colaboradores del aeropuerto quienes frente a las preguntas realizadas mencionaron que en la mayoría de las veces reciben incentivos que los motivan a laborar con entusiasmo y con un sentido común, el cual beneficia a la empresa puesto que todos se encaminan a lograr los objetivos trazados por la organización. Asimismo, existe una comunicación estratégica buena, puesto que se mantiene informado a todos sobre los cambios en las actividades operativas que muchas veces surgen de manera imprevista, esta comunicación que es constante y bidireccional entre colaborador y jefe ayuda a fortalecer el vínculo interno de compañerismo y compromiso. La forma cómo se relacionan los trabajadores de una organización empresarial determinada, y sus procesos mentales motivacionales influyen directamente en su eficiencia y productividad (Koontz & Weihrich, 2007). No solo es pertinente considerar cargos y funciones en una organización, sino que también corresponde evaluar las motivaciones del trabajador en el desarrollo de sus funciones y considerar el contexto en el que las realiza (Koontz & Weihrich, 2007). Estos hallazgos tienen similitud con la investigación de Roca (2016) cuyo resultado fue que la comunicación estratégica se debe transferir a los colaboradores con la finalidad de crear una posición competitiva al capital intelectual, compartir el conocimiento libremente evitará pérdida de recursos y mejor cohesión del equipo laboral y así generará solución a los procesos y mejoras técnicas en la organización.

La cuarta dimensión relacionada al Control muestra un nivel alto con 62%, debido a que la mayoría de los colaboradores mencionaron tener un supervisor que se encarga de guiar y controlar y hacer que se cumplan las actividades que tienen que desarrollarse durante la jornada laboral. Por otro lado, se menciona que la retroalimentación entre los colaboradores y los directivos no es tan buena o eficaz, puesto que sólo la mitad de ellos mencionaron que sus opiniones son tomadas en consideración por sus jefes inmediatos, lo que perjudica su estado de ánimo, reduciendo su productividad. El gerente, supervisor y subordinado trabajan para la determinación conjunta de los objetivos por cada área. Es muy importante la participación de cada miembro para el enfoque en la medición y el control de los resultados (Odiorne,1994).

Estos hallazgos son similares a la investigación realizada por Castro y Paredes (2017), en donde concluyeron que el sistema de control interno contribuye a que se consiga la eficiencia de los procedimientos operativos con la utilización adecuada de los recursos y el menor tiempo posible.

La quinta dimensión relacionada al Talento Humano muestra un nivel alto de 85%, ya que más de la mitad de los colaboradores encuestados mencionaron que el Aeropuerto Internacional “JORGE CHÁVEZ”, realiza capacitaciones periódicas en cada área para potenciar las competencias de sus trabajadores. De igual manera, el personal mencionó que cuando un nuevo colaborador ingresa a formar parte del aeropuerto cuenta con una adecuada inducción para que pueda desarrollar sus labores de manera correcta y se familiarice con la filosofía de la empresa, la manera de trabajar de la organización y con sus compañeros de trabajo. Se procedió a eliminar del proceso productivo algunos movimientos inútiles, o, a acoplarlos a movimientos más complejos para, de esta forma, reducir los tiempos y hacerlos más eficientes y en consecuencia racionalizar el proceso de trabajo de una empresa (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009). La administración científica se centra en las actividades o las tareas; o, lo que es lo mismo, en el análisis de las funciones de los trabajadores en estricta correspondencia con sus conocimientos, capacidades y rendimientos, influyendo de esta manera en la eficiencia de los trabajadores y la productividad de los mismos (Taylor, 1911).

V. CONCLUSIONES

En cuanto a los objetivos planteados en la presente investigación y en relación con la discusión de los resultados obtenidos de cada dimensión de la variable de estudio Gestión Administrativa del Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. Respecto a la variable Gestión administrativa, se obtuvo un nivel alto de 87% y un 10% de nivel medio; resultado que demuestra que la empresa realiza su mayor esfuerzo por encaminar la organización en su conjunto trabajando con sentido común hacia el cumplimiento de sus objetivos a largo plazo que contribuirán con el logro de la visión organizacional.

2. Respecto a la dimensión Planificación, se obtuvo un nivel alto de 95% y un 3% de nivel medio; resultado que muestra que la organización viene trabajando en inculcar la misión, visión y valores y objetivos a los colaboradores, de igual manera los colaboradores se encuentran comprometidos con la filosofía que tiene el aeropuerto.

3. Respecto a la dimensión Organización, se obtuvo un nivel alto de 84% y un 13% de nivel medio; resultado que evidencia que la organización cuenta con una estructura organizacional adecuada, que los puestos o áreas de trabajo se encuentran claramente divididas por departamentos para una correcta gestión y cada trabajador se desenvuelve en un área en la cual puede demostrar su competencia y destreza para el desarrollo de su labor.

4. Respecto a la dimensión Dirección, se obtuvo un nivel alto de 82% y un 15% de nivel medio; resultado que evidencia que en la empresa se comunica todos los cambios imprevistos que surgen, se motiva al personal para que pueda desarrollarse de manera profesional en sus labores y se forma a cada uno de ellos para ser líderes de sus equipos de trabajo para que puedan lograr resultados exitosos que contribuyan a la mejora de la organización.

5. Respecto a la dimensión Control, se obtuvo un nivel alto de 62% y un 34% de nivel medio; resultado que evidencia que en los colaboradores cuentan con un supervisor para evaluar su desempeño laboral, pero que los directivos sólo escuchan las opiniones de la mitad de sus colaboradores de manera que se genera una retroalimentación de información deficiente, donde las opiniones de los colaboradores no son tomadas a totalidad.

6. Respecto a la dimensión Talento Humano, se obtuvo un nivel alto de 85% y un 12 de nivel medio; resultado que muestra que en los colaboradores cuentan con un ambiente laboral adecuado, no suele haber malentendidos entre compañeros de trabajo, también la empresa cuenta con un personal que se encarga de inducir al personal que recién es contratado para que este pueda desenvolverse eficientemente en el trabajo.

VI. RECOMENDACIONES

El nivel de gestión administrativa en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”, tiene un nivel alto, motivo por el cual se recomienda continuar y seguir mejorando las actividades que se realizan para manejar eficientemente la gestión de la empresa.

1. Se recomienda en cuanto a la planificación de la empresa, que se continúe mejorando e incentivando al personal para que este se comprometa aún más con la filosofía del aeropuerto para que de esa manera los esfuerzos se encaminen en un solo sentido de lograr alcanzar la visión propuesta por la empresa.

2. Se recomienda en cuanto a la organización del Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”, que mantenga la gestión que se realiza en cuanto a la división de las áreas por departamentos, que los colaboradores sigan desarrollando sus laborales de acuerdo a las competencias que poseen y de acuerdo al perfil que el puesto requiera para que se pueda realizar un trabajo eficiente.

3. Se recomienda en cuanto a la Dirección del Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”, que se continúe mejorando en cuanto a la frecuencia de las capacitaciones ya que forma parte de la motivación intrínseca que se le brinda al colaborador para que pueda sentirse contento y entusiasta de trabajar en un aeropuerto que se preocupa por su crecimiento y desarrollo profesional como personal.

4. Se recomienda en cuanto al Control del Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”, que se analice e implante nuevas acciones a fin de mejorar la retroalimentación de ambas partes, tanto el colaborador como su jefe inmediato para que intercambien información que ayude al crecimiento de la empresa, y es aquí donde el supervisor debe priorizar escuchar a un colaborador puesto que este último conoce mejor los procesos que tiene el área donde desarrolla su trabajo. Esto ayudará a que todos se desenvuelvan mejor y haya un buen ambiente de comunicación.

5. Se recomienda en cuanto al Talento Humano del Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”, que mantenga y refuerce a su personal ya que los colaboradores son el activo más valioso que tiene una empresa, ya que es en base al esfuerzo de ellos que una empresa alcanza el éxito o el fracaso.

VII. REFERENCIAS

- Araujo, Rodolfo & Ferreira, Luciano. (2015). Um modelo de simulação para gestão da capacidade dos aeroportos brasileiros. REAd. Revista Eletrônica de Administração, 1 - 26. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/read/v21n1/1413-2311-read-21-01-00001.pdf>
- Arias, F., & Heredia, V. (2004). Administración de recursos humanos para el alto desempeño (3° ed.). México: Trillas.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación (3 ed.). Colombia: Prentice Hall.
- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial. Revista Ciencias Estratégicas, 271-276. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151354939001>
- Cam, C. (2014). Mejora de la operación de estiba y desestiba en aeronaves comerciales de una empresa que brinda servicios aeroportuarios (Tesis de Licenciatura). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/106644>
- Castro, E., & Paredes, N. (2017). Control interno para el fortalecimiento de la eficiencia administrativa de las empresas de transporte de pasajeros interprovincial de autos colectivos de la región Junín. Junin: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/185486>
- CORPAC. (2018). EL CONTROLADOR DE TRÁNSITO AÉREO EN EL PERÚ. Obtenido de <http://www.corpac.gob.pe/Main.asp?T=3759&S=&id=23&idA=9263>
- Cruz, L. (2015). Una revisión a los principios de la administración. XX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática (pág. 15). México, D.F.: Universidad Nacional autónoma de México. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/17.11.pdf>
- Díaz, O. (2015). Desarrollo reciente y relevancia actual de los ingresos comerciales aeroportuarios. Estudios Gerenciales, 1-10. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232015000400005&lang=pt
- El Dorado. (2018). Información de Salidas. Obtenido de <https://eldorado.aero/pasajeros/salidas/>
- Fayol, H. (1987). Administración industrial y general. Buenos Aires: El Ateneo Editorial.
- Fernando, C. E. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal de Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011 (Tesis de Licenciatura). Ecuador: Universidad central de Ecuador.

- Fred, D. (2003). Conceptos de la administración estratégica (9 ed.). México: Printice Hall.
- Gamboa, D. (2016). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HURTADO SRL ATE 2016(Tesis de licenciatura). Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/201412>
- Gómez, P. (2018). Evolución de la administración y la teoría administrativa. Orizaba: Tecnológico Nacional de México - Instituto Tecnológico de Orizaba. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-administracion/>
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). Administración un enfoque basado en competencias (11 ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Herrera, Alfonso; Moreno, Eric & Martner, Carlos. (2014). Evaluación de una nueva estrategia de atención a los despegues y aterrizajes en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, para reducir los costos de operación de las aeronaves y las demoras de los pasajeros. Ingeniería Investigación y Tecnología, 51-61. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=40429649006>
- Hurtado, D. (2008). Principios de Administración. Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2007). Elementos de administración un enfoque internacional. México: séptima edición.
- Lucero, G., & Manciatì, J. (2013). Análisis de la relación entre la aplicación del proceso administrativo en las pymes de la ciudad de Quito dedicadas a la venta al por menor de vehículos automotores y su sostenibilidad y posicionamiento en el mercado en el período 2008-2012 (Tesis Maestría). Quito: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6368/1/UPS-QT04931.pdf>
- Nieto, E. (2007). La gestión compartida del aeropuerto de Barcelona-El Prat. Reflexiones. Revista d'estudis autonòmics i federals, 185 - 214. Obtenido de <https://www.raco.cat/index.php/REAF/article/view/252882>
- OSITRAN. (2016). El regulador de la infraestructura de transporte público aéreo. Obtenido de <https://www.ositran.gob.pe/aeropuertos.html>
- Parodi, L. (2017). Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016 (Tesis de Maestría). Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Porrás, M. (2015). Gestión de vuelos de salida del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (Tesis de Licenciatura). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/107254>

- Ramirez, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de hacer. Daena: Internacional Journal of Good Conscience, 143-185. Obtenido de [www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf)
- Rezza, J. (2001). Diccionario Enciclopédico. Quito: Plaza y Janes.
- Robbins, S., & Coutler, M. (2010). Administración (10va ed.). México D.F.: Pearson.
- Roca, G. (2016). Optimización de procesos de gestión del conocimiento en el entorno de la seguridad y la defensa para el control de fauna aeroportuaria en instalaciones civiles y militares (Tesis de Doctorado). España: Universidad Politécnica de Cartagena. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=109157>
- Ruiz, R. V. (2009). La gestión en la producción. Madrid: Adventure.
- Valdivia, I. G. (2010). La ciencia de la administración. España: Editorial Limusa-Wiley.
- Bardales, A. P. (2017). Proceso administrativo y herramientas de gestión en la empresa Ventura soluciones SAC. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Obtenido de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/667/TITULO%20-%20BARDALES%20GARCIA%20ANA%20PAULA.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, M. (2017). Gestión Administrativa y la ventaja competitiva de la empresa Pacific Natural Foods SAC. Chimbote - 2017 (Tesis de Licenciatura). Chimbote: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18853/ramirez_sm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vara, A. (2010). ¿como hacer una tesis en ciencias empresariales? lima: Univesidad San Martín de Porres.
- Lima Airport Partners (2015) Memorial Anual LAP. Obtenido: <https://www.lima-airport.com/esp/lap-negocios-y-proyectos/acerca-de-lap/cultura-corporativa>
- CORPAC (2018) Marco Legal. Obtenido: <http://www.corpac.gob.pe/Main.asp?=3765>
- Anderson, Sweeney & Williams (2008) Estadística para administración y economía. Obtenido de: <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-13-Estadistica-para-administracion-y-economia.pdf>.
- Velazco, M. (2016). Planificación, aseguramiento y control de la calidad para el cumplimiento de tiempo y costos en los proyectos de mejora del Aeropuerto Internacional

Jorge Chávez, Lima – Perú (Tesis de Licenciatura). Arequipa: Universidad Católica de Santa María . Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/25187>

VIII. ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la gestión administrativa

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA		OBJETIVOS	DIMENSIÓN	INDICADORES	MÉTODO	
Problema General:				Misión		
<p>¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”. Callao, 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de la planeación en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”? Callao, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de organización en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”. Callao, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de dirección en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”. Callao, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de control en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”. Callao, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel del talento humano en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”. Callao, 2018?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el nivel de gestión administrativa en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”. Callao, 2018.</p>	<p>Planificación</p>		Visión		
					Objetivos	
					Procedimientos	
					Descripción de funciones	
				<p>Organización</p>	Departamentalización	
					Especialización	
				<p>Dirección</p>	Coordinación	
		Comunicación				
		Liderazgo				
			Motivación			
		<p>Control</p>	Medición			
			Retroalimentación			
			Estandarización			
			Supervisión			
		<p>Talento Humano</p>	Capacitación			
			Inducción			
			Ambiente laboral			

VARIABLE: Gestión Administrativa

Tipo de investigación: descriptivo
Población: 100 colaboradores
Diseño: No experimental
Instrumento: Cuestionario con 18 ítems

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 02: Matriz de Operacionalización de la variable de gestión administrativa

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADO	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión administrativa	Koontz & Weihrich, (2007) sostienen que “la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener ambientes en los que individuos, que colaboran en grupos, cumplen eficientemente objetivos seleccionados” (p. 167).	La gestión administrativa está conformada por los siguientes procesos de: la planeación, organización, dirección, control y gestión del talento humano.	Planificación	Misión	Escala de Likert 5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indiferente 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
				Visión	
				Objetivos	
			Organización	Procedimientos	
				Descripción de funciones	
				Departamentalización	
			Dirección	Especialización	
				Coordinación	
				Comunicación	
				Liderazgo	
			Control	Motivación	
				Medición	
				Retroalimentación	
			Talento Humano	Estandarización	
Supervisión					
Capacitación					
Inducción					
				Ambiente laboral	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 03: Encuesta

PRESENTACIÓN: Esta encuesta está hecha en forma de muestra aleatoria simple, con el fin de saber el nivel de gestión administrativa en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez – AIJCH. Callao 2018”

INSTRUCCIONES PARA EL ENCUESTADO: Responda con sinceridad. Donde:

- | | | | |
|----------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> 5 | Totalmente de acuerdo. | <input type="checkbox"/> 4 | De acuerdo. |
| <input type="checkbox"/> 3 | Indiferente. | <input type="checkbox"/> 2 | En desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> 1 | Totalmente en desacuerdo. | | |

Edad: _____ Género: _____

Grado de estudios: _____ Cargo: _____

1	Conoce la misión de la organización.	5	4	3	2	1
2	Conoce la visión de la organización.	5	4	3	2	1
3	La empresa explica los objetivos organizacionales a los colaboradores.	5	4	3	2	1
4	La empresa tiene un manual de procedimientos operativos de cada área.	5	4	3	2	1
5	La empresa cuenta con un organigrama de las diversas áreas laborales.	5	4	3	2	1
6	Las diversas áreas están debidamente organizadas por departamentos.	5	4	3	2	1
7	El personal está especializado en el área en el que se desenvuelve.	5	4	3	2	1
8	Los trabajadores desarrollan su labor coordinadamente sin malos entendidos.	5	4	3	2	1
9	Cuando hay algunos cambios de las actividades operativas se comunica la personal responsable.	5	4	3	2	1
10	El encargado se muestra cuando hay problemas operativos con el cliente.	5	4	3	2	1
11	La empresa aparte del sueldo laboral, lo motiva en el ámbito personal o profesional.	5	4	3	2	1
12	Los directivos son coherentes con los procedimientos y supervisión.	5	4	3	2	1
13	A los directivos les interesa escuchar las opiniones de los trabajadores.	5	4	3	2	1
14	Es frecuente que una orden sea cambiada sin explicación de un momento a otro por los jefes de servicios.	5	4	3	2	1
15	En la empresa hay una persona encargada del personal constantemente.	5	4	3	2	1
16	La empresa realiza capacitaciones periódicas al personal según las diversas áreas.	5	4	3	2	1
17	Hay una persona encargada de realizar la inducción al personal nuevo.	5	4	3	2	1
18	En la empresa el ambiente laboral es adecuado para trabajar sin problemas.	5	4	3	2	1

Anexo 04: Validación de juicio de expertos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, _____ de 2018

Apellido y nombres del experto: Jana Miranda Pobal Alejandro

DNI: 42312593

Teléfono: _____

Título/grados: MAESTRO

Cargo e institución en que labora: DTC

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____


 FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 20 Junio de 2018

Apellido y nombres del experto: Miranda Covarrubias Bertha
 DNI: 09081950
 Teléfono: 994562127
 Título/grados: Magister
 Cargo e institución en que labora: Docente UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____



FIRMA DEL EXPERTO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 25 de Junio de 2018

Apellido y nombres del experto: García Herra Luis Flavio

DNI: 08489082

Teléfono: 950472784

Título/grados: DOCTOR

Cargo e institución en que labora: Sub Director de Personal MINAPRI-APROAVAR

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS: _____


FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 05: Glosario y términos relacionados

OPAIN: Operadora aeroportuaria internacional.

Empresa concesionaria y responsable de la gestión, modernización, ampliación, operación y mantenimiento del Aeropuerto Internacional El Dorado.

ADP: Aeropuertos del Perú.

Empresa concesionaria, que administra los principales aeropuertos en provincias tales como Huaraz, Cajamarca, Chachapoyas, Iquitos, Pisco, Chiclayo, Piura, Tumbes, Talara, Pucallpa, Tarapoto, Trujillo.

CORPAC: Corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial.

Empresa de perteneciente al estado peruano, su función principal es opera, equipa y conserva aeropuertos comerciales abierto al tránsito aéreos; a su vez establece, administra y conserva los servicios de ayuda a la aeronavegación a través de radiocomunicaciones, informes climáticos y demás servicios técnicos para mantener la seguridad de las operaciones aéreas del país.

OSITRAN: Organismo supervisor de la inversión en infraestructura de transporte de uso público.

Es un organismo del estado que se encarga de supervisar y regular contratos de concesión de infraestructura de transporte.

PLB: Passenger loading bridge.

Pasarela de acceso a las aeronaves, que es conectado desde la plataforma del aeropuerto hacia la puerta del avión. Sirve para embarcar y desembarcar pasajeros, su mayor ventaja es el acceso rápido de pasajeros y proteger al pasajero en caso de cambios climáticos, ruidos externos de la plataforma, además de brindar una mayor seguridad a las operaciones aeroportuarias.

CHECK IN: mostradores de chequeo al pasajero.

E Check in; es el primer procedimiento dentro del aeropuerto, requerido por las distintas aerolíneas que operan dentro del país. Donde el pasajero deja su equipaje de franquicia por la aerolínea y le puedan dar su pase de abordaje hacia la aeronave.

LAP: Lima Airport Partners.

Empresa concesionaria del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH).

AIJCH: Aeropuerto internacional Jorge Chávez.

DGAC: Dirección General de Aeronáutica Civil.

Es un órgano de ámbito nacional que ejerce la Autoridad Aeronáutica civil en el Perú, encargado por velar por la seguridad de las operaciones aéreas y todo lo relacionado con las regulaciones generales en el Perú.

MTC: Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

Es el órgano del poder ejecutivo, responsable de los sistemas de transporte y de la infraestructura de las comunicaciones y las telecomunicaciones del país. En el transporte aéreo, verifica el cumplimiento de la regulación de las líneas aéreas comerciales y el buen funcionamiento de aeropuertos, tanto para promover la industria turística como garantizar la seguridad de los pasajeros.

APO: Administración por objetivos.

PEA: Área de posicionamiento de aeronave

Está dedicada a situar aeronaves para las operaciones de, desembarque, correo, carga, mantenimiento, abastecimiento de combustible, catering y servicio de la aeronave.

Terminal

Conjunto de edificios destinados para la atención de pasajeros; entre ellos: embarque, desembarque, facturación, ocio, facturación y seguridad para los usuarios del transporte aéreo.

MPO: Manual de procedimientos operativos.


Anexo 06: Evidencias

6.1 Encuesta Virtual

Encuesta

Esta encuesta está hecha en forma de muestra aleatoria simple, con el fin de saber el nivel de gestión administrativa en el Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez – ALJCH. Callao 2018"

*Obligatorio



INSTRUCCIONES PARA EL ENCUESTADO: Responda con sinceridad. Donde:

5 Totalmente de acuerdo.
4 De acuerdo.
3 Indiferente.
2 En desacuerdo.
1 Totalmente en desacuerdo.

12. Los directivos son coherentes con los procedimientos y supervisión. *

5 Totalmente de acuerdo.
 4 De acuerdo.
 3 Indiferente.
 2 En desacuerdo.
 1 Totalmente en desacuerdo.

13. A los directivos les interesa escuchar las opiniones de los trabajadores. *

5 Totalmente de acuerdo.
 4 De acuerdo.
 3 Indiferente.
 2 En desacuerdo.
 1 Totalmente en desacuerdo.

14. Es frecuente que una orden sea cambiada sin explicación de un momento a otro por los jefes de servicio. *

5 Totalmente de acuerdo.
 4 De acuerdo.
 3 Indiferente.
 2 En desacuerdo.
 1 Totalmente en desacuerdo.

1. Conoce la misión de la organización *

5 Totalmente de acuerdo.
 4 De acuerdo.
 3 Indiferente.
 2 En desacuerdo.
 1 Totalmente en desacuerdo.

2. Conoce la visión de la organización *

5 Totalmente de acuerdo.
 4 De acuerdo.
 3 Indiferente.
 2 En desacuerdo.
 1 Totalmente en desacuerdo.

3. La empresa explica los objetivos organizacionales a los colaboradores. *

5 Totalmente de acuerdo.
 4 De acuerdo.
 3 Indiferente.
 2 En desacuerdo.

-

1 Totalmente en desacuerdo.

17. Hay una persona encargada de realizar la inducción al personal nuevo. *

5 Totalmente de acuerdo.
 4 De acuerdo.
 3 Indiferente.
 2 En desacuerdo.
 1 Totalmente en desacuerdo.

18. En la empresa el ambiente laboral es adecuado para trabajar sin problemas. *

5 Totalmente de acuerdo.
 4 De acuerdo.
 3 Indiferente.
 2 En desacuerdo.
 1 Totalmente en desacuerdo.

ENVIAR

Fuente: elaboración propia.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSebczAUrGQdmCwMROVWfemj_u95kK3Ohb51TUVXiwVxh5GeIvA/viewform

6.2 Procesamiento de datos

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following structure:

- Planificación:** Misión, Visión, Objetivo, Procedimientos.
- Organización:** Descripción de funciones, Departamento, Especialización, Coordinación.
- Dirección:** Comunicación, Liderazgo, Motivación.
- Control:** Medición, Retroalimentación, Estandarización, Supervisión, Capacitación, Inducción.
- Talento Humano:** Ambiente Laboral.

The data is organized into rows, with each row representing a specific variable and its corresponding scale and values. The spreadsheet is titled 'Encuesta (respuestas) - Excel' and is located in the 'BASE DE DATOS' workbook.

Fuente: Excel 2016.

The screenshot shows the 'Vista de variables' window in IBM SPSS Statistics. The table lists the following variables:

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Edad	Numérico	20	0	Edad	{1, 20 - 25}...	Ninguno	8	Derecha Escala	Entrada
2	Genero	Numérico	20	0	Genero	{1, femenino...}	Ninguno	8	Derecha Nominal	Entrada
3	Grado	Numérico	20	0	Grado de Instru...	{1, tecnico...}	Ninguno	12	Derecha Ordinal	Entrada
4	Cargo	Numérico	20	0	Cargo	{1, Lead_su...}	Ninguno	32	Derecha Nominal	Entrada
5	Misión	Numérico	20	0	¿Conoce la Mis...	{1, Es igual ...}	Ninguno	22	Derecha Nominal	Entrada
6	Visión	Numérico	20	0	¿Conoce la visi...	{1, Es igual ...}	Ninguno	22	Derecha Nominal	Entrada
7	Objetivos...	Numérico	20	0	¿La empresa e...	{1, Es igual ...}	Ninguno	22	Derecha Nominal	Entrada
8	Procedimie...	Numérico	20	0	¿La empresa ti...	{1, Es igual ...}	Ninguno	22	Derecha Nominal	Entrada
9	Funciones	Numérico	20	0	¿La empresa c...	{1, Es igual ...}	Ninguno	23	Derecha Nominal	Entrada
10	Departamen...	Numérico	20	0	¿Las diversas á...	{1, Es igual ...}	Ninguno	23	Derecha Nominal	Entrada
11	Especializa...	Numérico	20	0	¿El personal es...	{1, Es igual ...}	Ninguno	23	Derecha Nominal	Entrada
12	Coordinación	Numérico	20	0	¿Los trabajador...	{1, Es igual ...}	Ninguno	22	Derecha Nominal	Entrada
13	Comunicación	Numérico	20	0	¿Cuando hay al...	{1, Es igual ...}	Ninguno	23	Derecha Nominal	Entrada
14	Liderazgo	Numérico	20	0	¿El encargado ...	{1, Es igual ...}	Ninguno	22	Derecha Nominal	Entrada
15	Motivación	Numérico	20	0	¿La empresa a...	{1, Es igual ...}	Ninguno	21	Derecha Nominal	Entrada
16	Medición	Numérico	20	0	¿Los directivos ...	{1, Es igual ...}	Ninguno	22	Derecha Nominal	Entrada
17	Retroalimen...	Numérico	20	0	¿A los directivo...	{1, Es igual ...}	Ninguno	23	Derecha Nominal	Entrada
18	Estandariza...	Numérico	20	0	¿Es frecuente ...	{1, Es igual ...}	Ninguno	23	Derecha Nominal	Entrada
19	Supervisión	Numérico	20	0	¿En la empres...	{1, Es igual ...}	Ninguno	22	Derecha Nominal	Entrada
20	Capacitación	Numérico	20	0	¿La empresa re...	{1, Es igual ...}	Ninguno	23	Derecha Nominal	Entrada
21	Inducción	Numérico	20	0	¿Hay una pers...	{1, Es igual ...}	Ninguno	21	Derecha Nominal	Entrada
22	Ambiente_1...	Numérico	20	0	¿En la empres...	{1, Es igual ...}	Ninguno	24	Derecha Nominal	Entrada

Fuente: SPSS 25.

6.3 Resumen de datos

VARIABLE GESTION ADMIN	
valor máximo	90
valor mínimo	42
RESTA	48
RANGO	18

RANGOS	
ALTO	74-90
MEDIO	58-73
BAJO	42-57

Dimensión 1: Planificación

Valor máximo	20
Valor Mínimo	7
Resta	13
RANGOS	4

RANGOS	
ALTO	15 al 20
MEDIO	11 al 14
BAJO	7 al 10

Dimensión 2 Organización

Valor máximo	20
Valor Mínimo	9
Resta	11
RANGOS	4

RANGOS	
ALTO	17 al 20
MEDIO	13 al 16
BAJO	9 al 12

Dimensión 3 Dirección

Valor máximo	15
Valor Mínimo	7
Resta	8
RANGOS	3

RANGOS	
ALTO	13 al 15
MEDIO	10 al 12
BAJO	7 al 9

Dimensión 4 Control

Valor máximo	20
Valor Mínimo	10
Resta	10
RANGOS	3

RANGOS	
ALTO	16 al 20
MEDIO	13 al 15
BAJO	10 al 12

Dimensión 5 Talento humano

Valor máximo	15
Valor Mínimo	7
Resta	8
RANGOS	3

RANGOS	
ALTO	13 al 15
MEDIO	10 al 12
BAJO	7 al 9

Fuente: Excel 2016.

6.4 Fotos del aeropuerto y aplicación de la encuesta



Figura 1. Punto de Información de Lap.



Figura 2. Zona de chequeos de pasajeros.

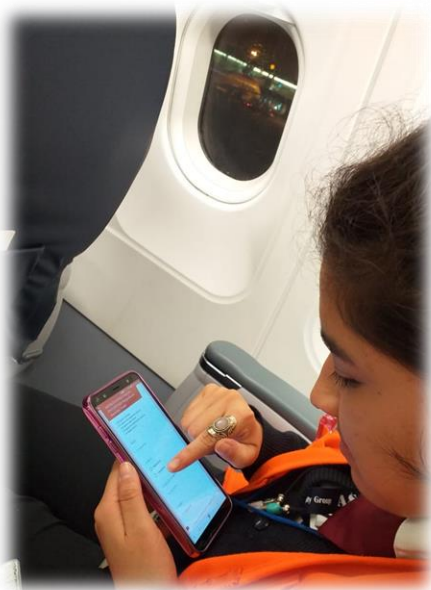


Figura 3. Colaborador de Lap, participando de la encuesta virtual.

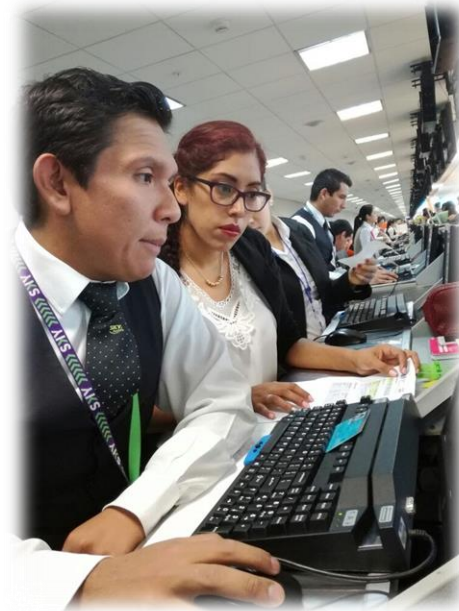


Figura 4. Punto de facturación de Lap.