



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dirección Estratégica y Procesos administrativos en la
Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial
CORPAC S.A. – Callao, 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAESTRO EN GESTION PÚBLICA

AUTOR:

Br. Hugo Fernando Cruz Trujillo

ASESOR:

Mg. Cristian Medina Sotelo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2017

Miembros del jurado

Dr. Rodolfo Talledo Reyes
Presidente

Mg. Fernando Nolazco Labajos
Secretario

Mg. Cristian Medina Sotelo
Vocal

Dedicatoria

A Dios, a mis queridos padres Arcadio y Rumalda, a mi señora Rita y a mis queridos hijos Ángel Leonardo, Carlos Eduardo, Luis Fernando, Karim Dianet y Hugo Edgar, a mis hermanos y a mis queridos nietos...

Agradecimiento

A Dios por haberme apoyado tanto.

A mi asesor Cristian Medina Sotelo.

A mis compañeros de promoción de

Maestría en gestión pública 2015-II.

Declaratoria de autenticidad.

Yo CRUZ TRUJILLO, Hugo Fernando, estudiante de Postgrado en la maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 06228642 con la tesis titulada “Dirección Estratégica y Procesos Administrativos en la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A.”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis en mención es de autoría propia.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido producto de una falsificación; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o un título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Junio de 2017.

Hugo Fernando Cruz Trujillo
DNI N° 06228642

Presentación

A los señores miembros del Jurado Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, filial Lima Norte, presento la tesis titulada Dirección Estratégica y Procesos Administrativos en la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial Corpac s.a. en cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título de magister en gestión pública de la Universidad Privada “Cesar Vallejo”.

Esta investigación busca determinar la relación que existe entre la dirección estratégica y los procesos administrativos en dicha corporación, con el objetivo de mejorar el proceso de gestión estratégica en dicha empresa. Dicha investigación consta de siete capítulos: Capítulo I Introducción, donde se detalla la problemática, razón y motivo de la investigación, trabajos previos del mismo, teorías relacionadas con el tema y las hipótesis y objetivos para su desarrollo. El capítulo II método a emplear en la investigación, estudio de las variables, población muestra a utilizar y aspectos éticos a tener en cuenta. El capítulo III detalla los resultados obtenidos en la investigación. El capítulo IV indica la discusión a la que se llega. El capítulo V presenta las conclusiones obtenidas de la presente investigación, el capítulo VI las recomendaciones en tener en cuenta. El capítulo VII las referencias bibliográficas para la elaboración de la investigación.

Espero señores miembros del jurado, que la presente investigación, se ajuste a los requerimientos establecidos y que este trabajo de origen a posteriores estudios.

El autor

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen´	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCION	14
1.1 Antecedentes	15
1.1.1 Antecedentes Internacionales	15
1.1.2 Antecedentes Nacionales	18
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	24
1.2.1 Variable dirección estratégica	25
1.2.2. Dimensión la posición estratégica	29
1.2.3. Dimensión elecciones estratégicas	30
1.2.4, Dimensión la estrategia en Acción	32
1.2.5. Variable procesos administrativos	33
1.2.6. Dimensión planificación	35
1.2.7. Dimensión organización	37
1.2.8. Dimensión dirección	38
1.2.9. Dimensión control	39
1.2.10. Marco Conceptual	41
1.3 Justificación	42
1.3.1. Justificación teórica	43
1.3.2. Justificación práctica	43
1.3.3. Justificación Social	44
1.3.4. Justificación metodológica	45
1.4 Problema	45
1.4.1. Planteamiento del problema	47
1.5 Hipótesis	48

1.5.1	Hipótesis General	48
1.5.2	Hipótesis específica 1	48
1.5.2	Hipótesis específica 2	48
1.5.2	Hipótesis específica 3	48
1.6	Objetivos	48
1.6.1	Objetivo general	49
1.6.2	Objetivo específico	49
II.	MARCO METODOLOGICO	50
2.1.	Variables	51
2.1.1.	Variable dirección estratégica	51
2.1.2.	Variable procesos administrativos	51
2.2.	Operacionalización de las variables	51
2.3.	Metodología	53
2.4.	Tipos de estudio	54
2.5.	Diseño	54
2.6.	Población, muestra y muestreo	55
2.6.1	Población	55
2.6.2	Muestra	55
2.6.3	Muestreo	55
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
2.7.1.	Técnica de recolección de datos	56
2.7.2.	Instrumento de Investigación	56
2.7.3.	Validez	57
2.7.4.	Confiabilidad	58
2.8.	Métodos de análisis de datos	59
2.9.	Aspectos éticos	60
III.	RESULTADOS	62
3.1	Nivel descriptivo	63
3.1.1	Descripción de niveles de la dirección estratégica y procesos administrativos en la CORPAC S.A., 2017.	70

3.1.2	Resultados específicos entre la variable procesos administrativos y la dimensión posición estratégica, en la CORPAC S.A., 2017.	71
3.1.3	Resultados específicos entre la variable procesos administrativos y la dimensión elecciones estratégicas, .en la CORPAC S.A., 2017	73
3.1.4	Resultados específicos entre la variable procesos administrativos y la dimensión la estrategia en acción, en la CORPAC S.A., 2017	74
3.2.	Prueba de Hipótesis General	76
3.2 1.	Prueba de hipótesis específica 1	77
3.2 2.	Prueba de hipótesis específica 2	78
3.2 3.	Prueba de hipótesis específica 3	79
IV.	DISCUSION	81
V.	CONCLUSIONES	85
VI.	RECOMENDACIONES	87
VIII	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	90
VIII	ANEXOS	93

Índice de Tablas

- Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable dirección estratégica.
- Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable procesos administrativos.
- Tabla 3. Resultados de la validación del cuestionario de la dirección estratégica y procesos administrativos.
- Tabla 4. Niveles de confiabilidad para alfa de Cronbacht.
- Tabla 5. Índice de dirección estratégica y procesos administrativos mediante Alfa de Cronbacht para el Cuestionario de la investigación.
- Tabla 6. Distribución porcentual de dirección estratégica.
- Tabla 7. Distribución porcentual de los procesos administrativos.
- Tabla 8. Distribución porcentual de la dimensión 1: la posición estratégica.
- Tabla 9. Distribución porcentual de la dimensión 2: elecciones estratégicas.
- Tabla 10. Distribución porcentual de la dimensión 3: estrategia en acción.
- Tabla 11. Descripción de la dirección estratégica y procesos administrativos.
- Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre dirección estratégicas y la posición estratégica.
- Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre dirección estratégicas y las elecciones estratégicas.
- Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre dirección estratégicas y la estrategia en acción.
- Tabla 15. Prueba de normalidad
- Tabla 16. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: dirección estratégica y procesos administrativos.
- Tabla 17. Correlación entre la dimensión posición estratégica y los procesos Administrativos.
- Tabla 18. Correlación entre la dimensión elecciones estratégica y los procesos Administrativos.
- Tabla 19. Correlación entre la dimensión estrategia en acción y los procesos Administrativos.
- Tabla 20. Magnitud de correlación y su significado.

Índice de figuras

- Figura 1. Distribución porcentual: variable dirección estratégica.
- Figura 2. Distribución porcentual: variable procesos administrativos.
- Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión posición estratégica.
- Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión elecciones estratégicas.
- Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión estrategia en acción.
- Figura 6. Descripción de las variables dirección estratégica y procesos administrativos.
- Figura 7. Distribución de la frecuencia del personal sobre dirección estratégica y posición estratégica.
- Figura 8. Dimensión elecciones estratégicas.
- Figura 9. Dimensión la estrategia en acción.

Resumen

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre la dirección estratégica y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A. -2017.

La investigación es de tipo básica, no experimental con diseño descriptivo correlacional, definiendo una población de 76 trabajadores de la corporación. Para la muestra se consideró la cantidad de 76 personas del total de la población, entre gerentes y funcionarios, no se realizó muestreo. Para la recolección de datos se aplicó como instrumento, el cuestionario para evaluar las variables: dirección estratégica y el cuestionario para evaluar los procesos administrativos.

De acuerdo a los resultados se demuestra que entre ambas variables en estudio, se concluye que existe una correlación de Rho de Spearman = .736, de acuerdo a la tabla del coeficiente de interpretación, es una correlación alta. Es decir a un buen nivel de dirección estratégica le corresponde un buen nivel de gestión en los procesos administrativos, en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A. 2017

Palabras clave: dirección estratégica, procesos administrativos, estrategia, planificación, organización, dirección y control.

Abstract

This research aims to determine the relationship between strategic direction and administrative processes in the Peruvian Airport Corporation and commercial aviation, Lima - 2017.

The research is basic, not experimental with descriptive correlational design, with a population of 76 workers of the Peruvian Airport Corporation and commercial aviation, Lima, were considered for the sample 76 workers between managers and officials, and no sampling... For data collection the survey technique and the survey instrument was applied to assess strategic direction and administrative processes questionnaire.

The results show that the variables between policy and institutional environment management a correlation of Spearman Rho = .736, that is being a high correlation, so it a good level of strategic direction carries a high level of administrative processes. It concludes that there is a direct relationship between strategic direction and administrative processes in the Peruvian Airport Corporation and commercial aviation, Lima – 2017.

Keywords: strategic direction, administrative processes, strategy, planning, organization, administration, control.

I. INTRODUCCIÓN

1.1.1 Antecedentes internacionales

La presente investigación se respalda en los antecedentes internacionales de Ayala y Escobar (2015) de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador; en su tesis titulada: “El cuadro de mando de recursos humanos aplicable al municipio de Quito”, cuyo contenido será un gran apoyo en la consecución del grado académico de Magister en Dirección Estratégica de recursos Humanos. Se realizó un estudio descriptivo, y para el proceso de los datos y análisis se utilizó la estadística descriptiva. El propósito de la investigación, es determinar cuán importante, en la municipalidad de Quito, para el logro de los objetivos tácticos y estímulo de los trabajadores, significa la gestión de la administración de los recursos humanos del Municipio de Quito, asumiendo el liderazgo estratégico, de acuerdo al nivel e importancia que ostenta dicha dirección, para el logro de lo planificado; siendo el objetivo principal del estudio, plantear un cuadro de mando, capaz de identificar el aporte del personal para los fines previamente planificados. Considerando que el cuadro de mando integral, es una forma de gestión que traslada la estrategia a objetivos que interactúan para ordenar el desenvolvimiento de los servidores de la organización con el plan definido de la empresa, se concluye que el liderazgo es determinante en la consecución del más alto nivel de gestión en dicho municipio. Sobre el particular concluyó que el liderazgo estratégico que propone dicha investigación debe estar de la mano con la dirección estratégica de dicho ente, cuya responsabilidad principal recae en el alcalde o la autoridad principal de dicho municipio.

Asimismo Coloma (2014), de la institución académica ecuatoriana denominada Universidad Andina Simón Bolívar, se tiene la tesis “Modelo para la Gestión Integrada de empresa de transporte aéreo. AeroGal”, para optar el grado de magister en dirección de empresas. La investigación describe las referencias teóricas para definir la metodología aplicada para el modelo de gestión integrada propuesto. En el planteamiento principal de dicha investigación se formularon metas, siendo una de ellas la gestión integral, siendo un aporte válido e importante

para las empresas, cuyo conocimiento mejorará la productividad, incrementando la rentabilidad, respetando estrictamente los controles y lo planificado, siendo de suma importancia definir un prototipo de control de cumplimiento de las tácticas sobre el panorama que se tienen sobre el manejo de la empresa. Una de las conclusiones considera que, para evitar repeticiones y enrumbarse hacia el mismo objetivo, es muy importante, establecer un control de desempeño de la estrategia y tener una visión de la gestión de la empresa. La implementación de la herramienta Balanced ScoreCard (BSC), permitirá describir las inconveniencias organizacionales, con ahorro de conocimiento para una empresa con éxito, asimismo para el control y manejo de la gestión y las empresas consigan integrar sus sistemas de gestión. Actualmente las empresas buscan alinear la estrategia con la gestión empresarial.

En el Perú, la dirección estratégica de las empresas del estado están sometidas a los lineamientos impartidos por Fonafe, determinando que el proceso del cuadro de mando empieza cuando el equipo de alta dirección se pone a trabajar para traducir la estrategia de su unidad de negocio en unos objetivos estratégicos específicos. Por tal motivo el liderazgo de los administradores y gerentes, deben tener presente a la estrategia, descripción de la misión, descripción de los valores, descripción de la visión, y la identificación de la estrategia como elementos del direccionamiento estratégico, para lograr los objetivos y cambios respectivos. Un aporte muy importante en el presente estudio es el modelo Grupo Avianca Taca, simplificando los procesos y procedimientos, dirigiendo en el mismo sentido la estrategia con la operación empresarial mediante BSCD, logrando una adecuada competitividad y la mejora e incremento de productividad y rentabilidad de la organización. Entre las conclusiones, mencionamos que el progreso del direccionamiento estratégico, al crear la base inicial del modelo de gestión integrada, manteniendo obediencia y atención estricta a lo establecido en el BSCD, a través de la mejora, permite eliminar la redundancia en sus procesos y procedimientos, alineando la gestión hacia un mismo objetivo.

En la investigación realizada por Carrillo (2013) en su tesis “Proyecto de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión de la calidad en una empresa de Catering”; para optar el grado de Magister en administración de empresas con referencia a gerencia de la calidad y productividad”; cuya proyecto de investigación explicativa, analizando las actividades y casos, para luego realizar un diagnóstico del contexto de la organización, estableciendo relaciones causa – efecto, para realizar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad Alimentaria, utilizando fueron las ISO 9001 e ISO 22000. El diseño de la investigación es de carácter experimental, con un muestreo no probabilístico, utilizando técnicas de muestreo intencional, cuyas muestras se obtuvieron de acuerdo a juicios del investigador. En primer lugar, se estableció una metodología, con el fin de realizar el proceso de implementación de gestión de calidad ISO 9001, orientada a la mejora continua de los procesos y procedimientos adecuados, para posteriormente, una vez cumplido con el cometido, caminar hacia la búsqueda de la excelencia. Sobre la implantación de herramientas y normas de seguridad alimentaria ISO 22000, norma que trata el minimizar los riesgos de contaminación de productos, requisitos importantes exigidos para la credibilidad y confianza del cliente. La nueva versión de la norma ISO 9001:2015, ha incorporado el contexto de la organización y el enfoque basado en riesgos o gestión de riesgos, como requisitos para poder certificar dicha implementación, requisitos que son de mucho apoyo. Asimismo, se observa que en la tesis en referencia, no se ha considerado la seguridad operacional, que se caracteriza por hacer una gestión para minimizar los riesgos a su máxima expresión.

En el campo aeronáutico Aguilera (2013) en su tesis titulada: “Capacidades tecnológicas de la industria aeronáutica mexicana entre 1960 y 1980”; para optar el grado de Maestría en política y gestión del cambio tecnológico. La investigación es descriptiva pues se especificaron las características, propiedades y perfiles de las aeronaves, de la empresa y las personas que en ella trabajan. Al evaluarse los fenómenos se llegaron a conclusiones, alcanzadas por las empresas, de acuerdo a los modelos de las capacidades tecnológicas de Lall y Sampieri.

El objetivo es identificar las capacidades tecnológicas; que se formaron para la construcción aeronáutica a mediados del siglo XX, en México; en el caso de las

unidades mono-motoras de uso agrícola. Las conclusiones de esta investigación es que el estudio efectuado y los resultados obtenidos nos dicen que las cuatro empresas constructoras crearon capacidades tecnológicas endógenas que posteriormente se plasmaron en la construcción de sus aeronaves mono-motoras de uso agrícola, cada uno en su tiempo y en su ámbito geográfico.

Entre los antecedentes sobre los procesos administrativos, destaca Flores (2015). En su Tesis para optar al título de Maestría en Gerencia Empresarial titulada: "Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproab, Jinotega"; presentado ante la Universidad Autónoma de Managua Nicaragua. La tesis tipo descriptivo, no experimental, cuyo objetivo principal, fue analizar los pasos de los procesos administrativos y su incidencia en la gestión empresarial, aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013. Dentro de su sustento, considera que toda Empresa debe de asumir con suma responsabilidad, el establecimiento de una dirección o coordinación lógica, sobre el uso correcto de estos procesos, ya que de estos procesos, dependerá el avance crecimiento de la empresa, teniendo en cuenta las posibles metas futuras y estableciendo un buen plan de dirección, para llevar en rieles los objetivos, su misión y visión.

Una de las conclusiones, de acuerdo a los instrumentos utilizados, la cooperativa no tiene un buen sistema de procesos administrativos, no hay un sistema de control sobre los procesos operativos, realizándose estos de manera tradicional, aunado a la no existencia de un manual de organización y funciones, lo que incide en el sistema motivacional hacia los trabajadores, donde se recomienda informar a la empresa para que asuma las gestiones correctivas. Una cooperativa tiene consejo de administración y delegados, los cuales pueden tomar acción y formular las mejoras respectivas.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Dentro de los antecedentes nacionales, Núñez (2016) en su tesis referida al campo aeronáutico, cuyo título es: "Estrategias y lineamientos de mejora de los servicios de navegación aérea del Perú", para optar el grado de Magíster en Regulación de Servicios Públicos, de la universidad católica del Perú. Estudio descriptivo no

experimental, utilizó la estadística descriptiva. Pone énfasis en lograr determinar la calidad de los servicios de aeronavegación, cuya provisión de servicios se realiza de manera segura, logrando mantener los estándares internacionales, que son necesarios para la buena marcha de la aviación civil en el país. Para estudiar el problema, se considera que todos los cambios realizados en el sistema de transporte aéreo, tanto por el estado así como en los entes privados y teniendo la necesidad de reformas en contexto y tiempo, como las realizadas por otros sectores de la aviación, a través de privatizaciones o concesiones; así como el marco legal, aspecto económico y social, los cuales se tienen que considerar para efectuar estas reformas.

Establecer estrategias y procesos para optimizar la gestión de los servicios de la navegación aérea del Perú, son los objetivos de la investigación, para lograr aumentar la seguridad de la aviación civil, mejorar los recursos recaudados por el SNAR y tener una performance global del transporte aéreo, de primer nivel. El planteamiento de la visión de la organización de aviación civil internacional (OACI) respecto a la vigilancia económica de los proveedores de servicios de navegación aérea (ANSP), fue explicada por el marco teórico de del estudio. De acuerdo al tipo de investigación se analizaron las orientaciones y políticas sugeridas por OACI sobre vigilancia económica y se confrontaron con lo establecido por OSITRAN (empresa del estado peruano), haciendo un paralelo entre ambas prácticas para establecer las posibilidades de mejora en la vigilancia. La muestra o universo del estudio obtenidos son los servicios de navegación aérea que se ofrecen en el espacio aéreo nacional y en los aeropuertos de todo el país. Se obtuvieron datos provenientes de CORPAC S.A., quien es el proveedor de servicios de navegación aérea, respecto a la distancia en kilómetros de vuelo y sobrevuelo del SNAR Nacional, SNAR Internacional los cuales fueron analizados, para tener una idea clara de lo que realmente acontece en dichos servicios. Asimismo se analizaron los estados financieros de CORPAC S.A. así como los datos proporcionados por el estudio efectuado por la CANSO "Global Air Navigation Services Performance Report 2014, 2009-2013 ANSP Performance Result", sobre la base de 30 proveedores de servicios de navegación aérea. Dentro de las conclusiones: existen problemas en materia de regulación, la no aplicación de métodos recomendados

por OACI, mejora en estados de pérdidas y ganancias: y las recomendaciones, es necesario efectuar reformas en los servicios de navegación aérea de la misma manera que se efectuaron en los otros sectores de aviación, es decir, mediante una privatización o concesión.

Albarrán (2015) en su tesis: "Estrategias Gerenciales y las relaciones interpersonales que reciben los docentes del Posgrado en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo- Lima Norte, 2013"; realizada en la universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, para optar el grado de doctor en ciencias básicas de la educación. La investigación, cuyo tipo y método es de enfoque cuantitativo, porque los procesos y tratamientos son efectuados con cantidades numéricas y cuantificables. La información se construye al planificar la investigación; además se ha considerado pocas variables seleccionadas y definidas previamente. El tipo de investigación, con respecto a incrementar el conocimiento, es aplicada, investigando sobre nuevos conocimientos que consiga controlar los fenómenos, abordando problemáticas de interés social. La investigación tiene un alcance correlacional y el objetivo es determinar la relación que existe entre las estrategias gerenciales y las relaciones interpersonales que perciben los docentes de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, 2013, y se llegó a la conclusión de que las estrategias gerenciales efectuadas por los coordinadores del área de postgrado, maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, percibidas por los docentes durante el año 2013, se relacionan directamente con las relaciones interpersonales, entre los docentes.

Solari (2013), en la Universidad Católica, Lima, realizó la investigación titulada "Mejora de la competitividad en una empresa de servicios aeroportuarios a partir de la Innovación de procesos en sus operaciones. Estudio de caso"; para optar el grado de Magister en Gestión y políticas de la innovación y la tecnología. Esta investigación de tipo cualitativo-descriptivo para un estudio de caso, siendo su objetivo general, estudiar y evaluar mejoras de las funciones, en los almacenes de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, desarrollando un soporte para la dirección de operaciones, integrando la gestión de recursos, dirección de

operaciones, registro adecuado de horas extras, así como la mejora y crecimiento de la productividad en las operaciones.

Considera que dichas empresas, preocupadas por mejorar adecuadamente sus procesos, logran un crecimiento de manera sostenida en sus ventas, con los mecanismos que les permiten aumentar su cartera de clientes y obtienen un precio superior en el mercado producto de la innovación, convirtiéndose dentro del entorno, en una empresa de primer nivel. Asimismo en esta investigación se concluye que es muy importante demostrar como los cambios y mejora en las funciones operacionales de las empresas de servicios pueden ser unos instrumentos de mucho valor, para aumentar la capacidad de las empresas en el Perú y hacerlas más competitivas, siendo un punto de partida y ejemplo para las empresas que proporcionan este tipo de servicios aeronáuticos o aeroportuarios, en los aeropuertos del país, planteando nuevos retos, nuevas perspectivas y el desarrollo de tecnologías de primer nivel. El mundo de la aviación civil está sometido a cambios constantes, por el entorno predominante, así como la globalización de la economía.

Sobre planificación estratégica, Talledo (2013) en la universidad de Piura, realizó la tesis “Modelo de Gestión del Conocimiento para la planificación estratégica en los Ministerios y Gobiernos Regionales en el Perú”, tesis para optar el grado de Máster en dirección estratégica en tecnologías de la información. Este trabajo consideró como como objetivo general definir un modelo de gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los ministerios y los gobiernos regionales del Perú, cuyo alcance para el desarrollo de esta tesis es para los 18 ministerios y las 25 regiones del país. La importancia del planeamiento estratégico, es poder trabajar de manera conjunta, compartiendo y transfiriendo conocimiento, entre instituciones del estado, que realizan actividades similares, hace necesario plantear un modelo de gestión de conocimiento que permita mejorar la gestión pública y evite la duplicidad de esfuerzo. Estudio desarrollado para 43 instituciones públicas entre ministerios y gobiernos regionales que se encuentran a nivel nacional, para lo cual se tomó una muestra representativa de 11 instituciones que muestran mayor voluntad política para desarrollar e implementar la gestión en referencia en sus instituciones y así poder definir procesos eficientes para la

trasferencia de conocimiento, siendo necesario que el personal tenga la actitud de “Aprender y desaprender”, se debe culturizar y cambiar paradigmas a los profesionales del estado, más profesionalización.. Una de las conclusiones, se refiere a que en los sistemas de gestión del conocimiento se destaca el papel central que las tecnologías de la información desempeñan en el proceso de almacenamiento y transferencia. Asimismo analizar las tecnologías de la información y los procesos de conversión de conocimiento más adecuados para cada una de las principales estrategias de gestión del conocimiento. La implementación de la gestión del conocimiento en las entidades públicas del estado peruano será exitosa de acuerdo a la voluntad política y la capacidad técnica que exista en dichas instituciones y será muy importante en la política de modernización de gestión pública, permitiendo identificar, analizar y compartir el conocimiento disponible y requerido sobre la gestión y su relación con los resultados.

Esta investigación puede ser un valioso aporte sobre la dirección estratégica en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A., especialmente en lo que corresponde al intercambio de información entre instituciones del estado, donde el personal adopte una nueva actitud, desarrollando y compartiendo nuevos conocimientos, sobre los procesos y procedimientos institucionales, realizando constantemente evaluaciones objetivas y de desempeño, que estén alineados a los objetivos de la corporación.

Sobre estrategias de negocios aeroportuarios; Ontón, Sarmiento y Otoya (2010), en su “Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista”, para obtener el grado de Magister en administración estratégica de negocios, en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

El estudio tiene un enfoque cuantitativo con alcance de tipo descriptivo, el cual, mediante el levantamiento de información del fenómeno y apoyado en métodos estadísticos, permitirá efectuar la descripción y explicación objeto de esta investigación. El objetivo del estudio permitió describir detalladamente las características especiales que los pasajeros turistas esperan de los servicios aeroportuarios, evaluando las particularidades y la experiencia obtenida en el

Aeropuerto de Lima, a fin de determinar las problemáticas derivadas de la calidad de servicio, para realizar un estudio de apoyo para mejorar la experiencia de viaje del pasajero y la actividad turística del país. Considerando que la industria de transporte aéreo comercial y aeroportuario es una actividad en constante crecimiento en el Perú; y mostrando un crecimiento significativo y sostenido en los últimos años, lo cual está directamente relacionado con el desarrollo del turismo, cuya evidencia se pone de manifiesto en el volumen de pasajeros transportados en el ámbito nacional e internacional.

El esquema de trabajo desarrollado en la presente tesis, contiene los siguientes puntos: exploración de información sobre el tema aeropuertos, estudio y elección del modelo de evaluación del servicio, confección del instrumento, trabajo de campo, tabulación y análisis de resultados, evaluando las brechas presentadas en el servicio y elaboración de conclusiones y recomendaciones. Esta investigación realizó un minucioso análisis estadístico, sobre las preguntas planteadas, siendo sus principales conclusiones y recomendaciones, la fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta, en el servicio de un aeropuerto, los atributos que esperan los pasajeros y turistas. Por ello, se recomienda que todos los servicios que se ofrezcan dentro del aeropuerto evidencien un alto grado de confiabilidad durante todas las etapas de su consumo. Esto incluye al servicio de las aerolíneas, los establecimientos comerciales y los controles de seguridad y migratorios. El pasajero turista valorará mucho esta primera impresión cuando los servicios le generen confianza.

Considerando que el sector de la aviación comercial en el Perú, viene presentando un crecimiento sostenido, el cual se pone de manifiesto en el volumen de pasajeros transportados en los ámbitos nacional e internacional y la calidad de los servicios en el aeropuerto representan uno de los puntos más críticos sobre unos de los beneficios del transporte aéreo comercial, debido a que en dicho terminal se definen el inicio y el fin del viaje, la puntualidad del vuelo y, además, la permanencia previa y posterior al vuelo; CORPAC S.A., a través de más de 76 años de servicio, administrando los aeropuertos a nivel nacional, ha tenido y tiene que ver en esta problemática presentada; siendo fundamental que los procesos

administrativos en dicho sector, tienen que ser abordados por la corporación y por los diferentes entes del entorno de la aviación comercial en el país, con un direccionamiento estratégico que permita mantener una adecuada posición estratégica en la región.

Debido a la centralización y a los patrones de operación de las principales aerolíneas que trabajan en el Perú, el aeropuerto de Lima es un punto central de conexión a nivel nacional e internacional, debido a la posición geográfica del Perú dentro de Sudamérica y constituye un punto estratégico para las aerolíneas respecto al tema de la conexión de pasajeros.

Las compañías explotadores y empresas que operan en el aeropuerto deben conocer lo que el consumidor espera y percibe de sus servicios, y para que el movimiento de pasajeros en el aeropuerto de Lima mantenga un crecimiento sostenible en los próximos años, el entorno estatal y privado, a través de adecuadas elecciones estratégicas y con la puesta de la estrategia en acción debe ser un apoyo para el desarrollo constante del turismo. El turista, en su condición de pasajero, durante su permanencia en el aeropuerto, se relaciona, adquiere y consume diversos servicios de diferentes lugares, y esto forma parte de su experiencia de viaje.

Considerando que el atractivo turístico del Perú es de mucho apoyo para la industria turística, donde hay concentración de divisas, generando adecuadas formas de distribución de riquezas dentro del territorio nacional, para el crecimiento económico, permitiendo mejorar la calidad de vida de los sectores involucrados. Por lo que es muy importante garantizar servicios de calidad, para lo cual debe existir un compromiso actitudinal por parte de todos los peruanos, y conseguir superar ciertas debilidades en el sistema, tales como la inseguridad, los problemas de tránsito y la corrupción, las cuales deberían revertirse, dada la importancia que representa el turismo como fuente de ingresos.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

La fundamentación de la presente investigación, se basa en desarrollar la teoría, sobre la variable dirección estratégica “que es lo que hacen los gerentes para desarrollar las estrategias de sus organizaciones” (Robbins, Coulter, 2014, p.240), desarrollando ideas elementales y presencia teórica importante que permita el entendimiento de la variable en mención.

Del mismo modo, sobre la variable: procesos administrativos, que “son procesos que se encuentran en el trabajo del administrador de cualquier nivel o área de actividades de la empresa”. (Chiavenato, 2014, p.60). Principios o definiciones fundamentales que serán un valioso aporte para el mejor entendimiento de las variables en estudio.

1.2.1 Bases teóricas de la variable la dirección estratégica

Es una disciplina que aparece en los años 80, cuando se plantea el modelo ABC por Chandler, Andrews y Ansoff, Boston Consulting Group, cuyas ventajas otorgaban mayor riqueza de conocimiento y cierto equilibrio entre los temas teórico y práctico, teniendo como inconvenientes, lo difícil que es ordenar y tener coherencia en los conocimientos. El concepto de estrategia, dio paso al concepto de planificación estratégica, para luego dar la definición de la dirección estratégica.

Si bien es cierto, inicialmente la planificación estratégica, cuyos resultados iniciales, positivos o negativos acerca de su utilidad; tuvo una serie de deficiencias, atribuibles a la creciente complejidad de la empresas y su entorno; a una falta de comprensión de lo que son las estrategias; a una implantación desordenada sobre la gestión estratégica previamente formulada y a las problemáticas de cada organización.

Para Johnson, Scholes y Wittington (2006), indicaron:

La estrategia viene a ser una administración relevante, para que una organización definida a largo plazo, logre utilidades por medio de una buena conformación y uso adecuado de los recursos en un entorno inestable, para encarar las problemáticas de los mercados y cumplir con

las expectativas de los usuarios o accionistas. La estrategia actúa sobre la posición de los negocios que compete, dando atención prioritaria al entorno de la empresa y afianzan el alcance de las organizaciones para adaptarlas a su entorno. (p.10).

Esta definición es un aporte importante, para el entendimiento correcto, de la dirección estratégica, donde Johnson, et al. (2006, p.22) definen:

La dirección estratégica, se ocupa de la variedad de situaciones ambiguas y no rutinarias, que afectan a toda la organización y no a una determinada operación, área o sector. La dirección estratégica puede entenderse o considerarse como la composición de tres elementos principales: La posición estratégica, elecciones estratégicas y estrategia en acción. (p.16).

El autor considera a la dirección en referencia, como a un todo y determina las dimensiones, elementos principales que servirán, en el desarrollo de la presente investigación.

Según Robbins y Coulter (2014), quienes manifiestan lo siguiente:

Las organizaciones son complejas y diversas; y cada una de las partes deben trabajar en conjunto con los demás, para cumplir con sus objetivos; examinando los factores relevantes y decidiendo cuales son las acciones para poner en práctica. Las organizaciones que usan la administración estratégica, tiene mejores desempeños. (p.241).

Considerando a la dirección estratégica, como la encargada de formular e implementar un curso de acción, lineamientos y creación de valor, que lleve al logro de los objetivos de la estrategia de una organización, es una parte importante de la empresa, cuyo objetivo primordial es formular las estrategias y ponerlas en práctica, utilizando las herramientas que estén al alcance de los gerentes, administradores y en el caso de la empresa en investigación, CORPAC S.A. la cual obedece a un entorno político y económico; asimismo el entorno de la aviación comercial a nivel mundial, hace muy complejo el proceso de planeamiento y ejecución de los indicadores de gestión. Asimismo dentro de ese curso de acción, es importante la atención que se preste a la capacitación del personal, que por su carácter

aeronáutico, debe ser constante sobre procesos y procedimientos: administrativos, operativos y operacionales aeronáuticos; así como cursos sobre gestión de riesgo y gestión de la calidad.

Sobre lo manifestado por Fred (2006) considero lo siguiente:

La dirección estratégica como el arte y la ciencia; para proponer, establecer y evaluar las decisiones, sobre las competencias que permitan a una organización o empresa, lograr sus objetivos, centrándose en las diferentes áreas y sistemas de gestión. (p.5).

Sobre lo mencionado nos da a entender que dicha dirección está comprometida con el accionar de la empresa, en sus diversas y distintas dimensiones o áreas de acción.

La dirección estratégica mantiene una clara y manifiesta preocupación sobre el entorno, el desenvolvimiento y conducta de empresas competidoras y por las preferencias de los clientes; así como por las diferentes maneras de identificar el ámbito de acción y su interrelación con los problemas organizativos entre los que deciden y los que son afectados por tales decisiones. La aviación civil obedece a procesos y procedimientos aeronáuticos internacionales, definidos por la OACI a través de normas y métodos recomendados, cuyo cumplimiento en el estado peruano, está a cargo de la dirección general de aviación civil (DGAC). Por tal motivo CORPAC S.A. tiene alineados sus procesos a los usuarios o entes externos y alineados también, a la exigencia de la OACI.

Considerando a la estrategia como una herramienta que ayuda a las empresas a alcanzar sus metas previamente planificadas, teniendo claro cuál es la situación futura esperada de la empresa y como conseguir los objetivos, siendo el punto de partida para la estrategia; la visión y la visión empresarial.

Asimismo para Robbins y Coulter (2014):

La administración estratégica es lo que hacen los administradores y gerentes para desarrollar sus organizaciones. Es una tarea importante

donde están involucradas todas las funciones esenciales básicas: planear, organizar, dirigir y controlar (p.84).

En el Perú, el estado peruano no está debidamente comprometido con el sector aeronáutico, debido a que muchas empresas del sector, no tienen un direccionamiento estratégico acorde a las exigencias de las empresas de aviación existentes en el país; debido en muchos casos los administradores no están debidamente preparados o comprometidos, para asumir el liderazgo, que la gestión requiere, manejo político; e inclusive no se realizan investigaciones de carácter académico en las universidades, que sirvan como antecedente o marco teórico, que sirvan de apoyo a los administradores, en la realización de sus estrategias.

Hernández (2006) manifestó lo siguiente: “La necesidad de integrar el sistema de dirección, con el propósito de que sus elementos o subsistemas estén diseñados adecuadamente y estandarizados, para que la empresa consiga alcanzar su visión de futuro en virtud de las estrategias” (p. 85).

Es importante mencionar que para integrar los sistemas de dirección en una organización, deben tener claros sus procesos y estar alineados al cumplimiento de sus objetivos, caso contrario dicha integración en vez de apoyar, puede convertirse en un problema. Asimismo la exigencia de una integración con diferentes direcciones del entorno de la aviación civil u otras, que apoyen al sector como policía nacional, aduanas, migraciones, defensa civil, entre otras, no se da de una manera adecuada, inclusive algunas de estas dependencias no saben lo que hacen las otras.

Siendo el objetivo de la dirección estratégica garantizar una interacción proactiva de la organización con su entorno, para lograr la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus objetivos, es importante tener claro, que no hay una manera única de realizarlo, pero sí es importante considerar la integración de esfuerzos para el cumplimiento del objetivo. Por tal motivo se tiene claro que la dirección estratégica se ocupa de todas las dimensiones encaminadas a formular e

implementar la estrategia, lo que implica la movilización de todos los recursos de la organización para conseguir sus objetivos.

1.2.2. Dimensión la posición estratégica

Existen muchas fuerzas que influyen en el desarrollo de las estrategias de una organización o corporativas. La dirección estratégica trata de atender las distintas problemáticas que inciden y afectan a la organización, las cuales son muy fuertes pero no necesariamente sólidas o compactas. Para Johnson, et al (2006):

La posición estratégica determina el efecto que posee el entorno externo, la capacidad estratégica de una unidad, entidad o estructura organizada; los recursos, idoneidad, autoridad y las expectativas e influencias de las partes involucradas referidas a la estrategia (p.17).

El entorno el cual es un indicador principal de la posición estratégica está constituido por los elementos existentes fuera de las fronteras de la organización y que pueden afectarla total o parcialmente. Por lo tanto, las metas y objetivos de las organizaciones están sometidas a factores externos que causan o diagnostican oportunidades y amenazas, y la dirección estratégica se encarga de estudiarlas para identificarlas, entenderlas y aplicarlas, con el fin de diseñar los objetivos.

A través de un análisis estratégico, es posible entender la posición estratégica de una empresa y sus objetivos, identificando y conociendo las influencias que afectan el bienestar de la organización, y hacer la elección estratégica (formulación) de acuerdo a la propuesta de la planificación estratégica, de acuerdo al análisis de las variables correspondientes. Para saber la relación que tiene CORPAC S.A. con su entorno, interno y externo, se realiza un análisis de los proveedores, clientes y competidores, para establecer el horizonte o expectativas de las influencias que pueden afectar el comportamiento y proyección de la empresa.

Para Robbins, Coulter (2014):

Los planes estratégicos son aquellos que comprenden a toda la organización y definen los objetivos de la empresa. Los planes que se aplican a una sola área operativa de la organización son los denominados como planes operativos (p. 99).

CORPAC S.A. en el plan estratégico 2013-2017 ha considerado objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. Según la norma ISO 900:2015: “La organización debe establecer objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad” (p.5).

Para determinar la posición de CORPAC S.A., frente a otros aeropuertos de la región es muy importante considerar a los indicadores operativos que se convertirán en los factores críticos de éxito, permitiendo ubicarse en una perspectiva internacional, con la generación de valor de la gestión estratégica de la empresa .y saber su relevancia dentro del ámbito donde se encuentra. Es importante resaltar el compromiso que asuma la alta dirección, de considerar un área para la realización del monitoreo y control del plan estratégico y del plan operativo institucional para tener una medida exacta del cumplimiento en la ejecución de dicho plan con sus dimensiones e indicadores en todas las áreas de la empresa a nivel nacional.

1.2.3. Dimensión elecciones estratégicas

Las determinaciones abordadas sobre el cumplimiento de las metas de una organización y cómo afrontar las presiones e influencias a las cuales las empresas están sometidas a través del tiempo, es un problema que las aqueja, por tal motivo son muy importantes las elecciones estratégicas, para la generación de valor desde el punto de vista corporativo. Por tal motivo es imprescindible evaluar, con mucho cuidado, las estrategias para elegir la mejor, considerando que las elecciones estratégicas deben ser aplicadas en el momento oportuno.

De acuerdo a lo manifestado por Robins y Coulter (2014), sobre la elección de una estrategia competitiva:

Donde los gerentes deben seleccionar una estrategia, que otorguen a su organización, una ventaja competitiva; diferenciándose de los competidores significativamente; y la empresa hace todo lo posible por mantener los costos más bajos de su sector o industria. (p.249).

Las estrategias formuladas por las empresas, estarán en la búsqueda constante de un plan de acción adecuado, el cual posibilitará desarrollar todas las condiciones favorables para la empresa, evaluando las fortalezas y oportunidades, para el logro de las metas y objetivos.; asimismo las elecciones estratégicas, es el rumbo condicionado al cambio para conseguir ventajas competitivas en las diferentes áreas de la empresa. En la condición de ser una empresa que brinda servicios de aeronavegación y aeroportuarios, la alta dirección de CORPAC S.A., debe considerar estrictamente la participación de todos sus trabajadores, para poder realizar una implementación de la calidad en los servicios de aeronavegación, que es una exigencia de la OACI, en atención al plan mundial de navegación aérea (ASBU).

La elección estratégica, que es la manifestación de cómo se van a realizar las acciones de gestión operacional o los cambios, obedece el planteamiento de la planificación estratégica, realizando un análisis de las variables correspondientes. El estado peruano dentro del campo aeronáutico, ha determinado que las elecciones en referencia, deben estar alineadas a las exigencias de la OACI. Esta situación conlleva a mejorar su posición estratégica, por tal motivo la empresa ha considerado dentro de sus objetivos principales la mejora continua y camino a la excelencia, por tal motivo CORPAC S.A., ha elaborado un plan estratégico (2013-2017) que incluye los servicios de aeronavegación aérea, en atención y obediencia a su plan estratégico, cuyos indicadores son de estricto cumplimiento, apoyado en los procesos administrativos debidamente establecidos y los cuales son el soporte de la organización, contando con un personal altamente capacitado y con la debida experiencia en el uso de la tecnología, procesos y procedimientos operacionales en los sistemas y equipos aeronáuticos.

1.2.4 Dimensión la estrategia en acción

Existen desafíos muy importantes, que la organización tiene que vencer, sobre los diferentes procesos, los cuales pueden ser productivos o que vean resultados, y los procesos de gestión, que pueden ser directos e indirectos, que son los que los que facilitan la estrategias. Asimismo se puede observar que los distintos líderes o administradores de las empresas, son los que de una manera agrupada logran ordenar y clasificar a la organización. No es fácil diseñar una configuración coherente. Es muy importante tener conocimiento oportuno del cumplimiento, es decir saber si las estrategias están funcionando en la práctica. (Johnson, et al, 2006, p. 8).

La dirección estratégica pone de manifiesto una cantidad de aspectos considerables como la elaboración y gestión de los planes, estableciendo las distintas tareas y responsabilidades a los miembros de la empresa. Una adecuada elección es la conformación de un sistema de información y comunicación constituyen la parte más importante de la dirección estratégica.

Johnson, et al.(2006) consideran que.

En un mundo cambiante , las organizaciones tiene que reorganizarse continuamente en respuesta al cambio y aprovechar el conocimiento valioso, experiencia que se encuentran en todos los ámbitos de la organización, ya que a través de esos procesos informales se podrán generar y compartir conocimientos profundos , muy importantes en la actualidad para obtener una ventaja competitiva, (p.390).

Para poder cumplir con éxito el objetivo de CORPAC S.A. sobre mejora continua y camino a la excelencia, de acuerdo a lo citado por Johnson et al, la empresa tiene que realizar constantemente evaluaciones sobre la estructura organizacional, revisando procesos y procedimientos, para afrontar los cambios constantes, que se presentan en el ámbito de la aeronavegación: y conjuntamente con el personal calificado y experimenta, gestionar la generación de valor, en los niveles de servicios de la seguridad en la navegación aérea. La empresa constantemente está avocada en la renovación e implementación de sistemas y equipos aeronáuticos de última generación. Es importante mencionar que sobre el

plan estratégico de 2013-2017, existe incumplimiento de algunos indicadores que son vitales para el crecimiento de la organización. El mejoramiento del nivel de servicio y seguridad de la navegación aérea en el territorio nacional, están supeditadas las estrategias y acciones realizadas, observando a los otros sectores como el financiero, logístico, administrativo, aeroportuario y de recursos humanos de la corporación, no se les da atención de la misma manera.

1.2.5. Base teórica de la variable los procesos administrativos.

Desde tiempos prehistóricos aparece la administración de grupos y organizaciones, hasta los grupos más sencillos de cazadores como recogedores de alimentos reconocen, obedecen a un jefe o grupo de líderes que son responsables del bienestar común a medida que las sociedades crecieron, adquirieron mayor complejidad, se hizo más evidente la necesidad de organizar y administrar.

La administración tiene sus raíces en la antigüedad. Sin embargo, el nacimiento de la administración moderna se inicia en la revolución industrial, cuando se detectó la necesidad de un nuevo enfoque administrativo, al cual los precursores denominaron administración científica.

Stoner, Freeman y Gilbert (1996), definen:

El proceso administrativo es una forma sistemática para manejar las actividades; considerando a la administración, como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñen ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean. (p. 11).

Procesos Administrativos constituye una secuencia de datos, dándonos así a conocer que todo proceso tiene un inicio y un final, de igual manera es continuo y permanente por la dinámica que cada empresa u organización aplica en su administración.

Sobre el tema, Chiavenato (2011) menciona a Fayol quien define los procesos administrativos como:

Es la acción de administrar, considerando como funciones integrantes: la prevención, organización, dirección, coordinación y control. Estos elementos componen el proceso administrativo y es la gestión o trabajo del que administra, de cualquier nivel de actividad de la organización. Por lo tanto queda claro que el administrador y el trabajador de cualquier nivel, desempeñan funciones de previsión, organización, dirección, coordinación y control, ya que todas estas son funciones administrativas fundamentales (p.80).

Estas definiciones elementales sobre los procesos administrativos que viene a ser las funciones básicas de la administración, proponen con claridad pautas para que los administradores, gerentes, planificadores y trabajadores de toda índole, consigan integrar los conceptos, principios y las técnicas que emana a la labor administrativa.

Sobre el proceso administrativo Koontz, Weihrich y Cannice (2012) manifiestan lo siguiente:

Una empresa organizada no existe en el vacío, sino que depende de su ambiente externo: es parte de sistemas mayores, como a la industria a la cual pertenece, del sistema económico y de la sociedad. La empresa recibe insumos, los transforma y exporta sus resultados al ambiente o entorno, lo cual ha sido desarrollado a través del proceso administrativo (p.27).

Se pone de manifiesto que las empresas o negocios locales, nacionales y los que tienen alcance internacional, tienen como problemas principales o como parte de su gestión, el sistema de administración, a través de sus procesos y procedimientos; que permite que los diversos insumos, puedan ser gestionados o ejecutados, a través de las funciones gerenciales, y se transformen en productos y servicios.

Dentro de las ventajas del proceso administrativo, se proporciona conceptos claros para el estudio de la administración, fomentando el entendimiento de lo que la administración puede realizar. El dinamismo obtenido, si bien es aplicable a una variedad de casos, se da al usuario el margen necesario para adaptarlo a un conjunto particular de situaciones. La flexibilidad y arte de la administración ayuda

a utilizarlo de la mejor manera en una forma práctica. El proceso administrativo hace que el gerente analice y entienda los problemas y lo lleve a reconocer los objetivos y los medios para alcanzarlos. Los principios de la administración sirven como directrices necesarias para una útil investigación administrativa, estimulando el desarrollo de una forma de pensar y entender a la administración. Cada una de las fases de dicho proceso, requiere de valores, convicciones del administrador o gerente, con el entendimiento claro de los planes, objetivos y recursos del entorno en el cual opera.

1.2.6. Dimensión planificación

La planificación puede entenderse como una fase o acción para formular metas y objetivos, elaborando un curso de acción adecuado para alcanzarlas. Una definición dada por el autor.

Planificar significa que los administradores estudian previamente para elaborar sus metas y acciones, y que fundamentan sus actos en algún procedimiento, planteamientos y criterios o actitudes lógicas. Los planes muestran los objetivos de la organización estableciendo los procedimientos convenientes para lograr el cometido (Stoner, et al. 2010, p. 11).

Toda planificación tiene metas definidas que la organización desea conseguir, y los medios utilizados para cumplir dichas metas. Considerando que la planificación es un proceso continuo en el cual se reflejan los cambios de toda empresa, para lograr el éxito deseado es de suma importancia tener presente las posiciones de las personas que se verán afectadas por dichas acciones, ya que toda planificación debe basarse en hechos reales y no en simples considerando, criterios personales y emociones. La planificación debe considerar el impacto que ocasionaran en el futuro las decisiones presentes. La planeación pretende que los riesgos sean establecidos para el tiempo correcto.

En la planeación estratégica se tiene claro que el alcance de los objetivos de la empresa es a largo plazo, dando importancia a las decisiones o pautas respectivas a los gerentes o administradores de alto nivel, los cuales a través de

una adecuada planificación estratégica deben determinar cuáles son las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de la empresa, para así poder estar preparados al momento de ingresar al mercado competitivo de buena forma.

La empresa CORPAC S.A. formuló el plan estratégico 2013-2017, con la activa y comprometida participación de la alta dirección, plana gerencial y representantes de las áreas orgánicas, formulando como objetivo principal la mejora continua y búsqueda de la excelencia. Asimismo cuenta con tres objetivos estratégicos específicos, sobre los cuales se desarrollan los tres (03) ejes estratégicos que representan el compromiso permanente de la organización que son seguridad, gestión y responsabilidad social. El proceso de planeamiento estratégico, CORPAC S.A., formuló la visión, misión y los valores que guiarán las actividades y el compromiso de quienes forman parte de la institución. La visión pretende ser una empresa reconocida por sus servicios de navegación aérea y aeroportuarios seguros y eficientes, cooperando en la integración de los pueblos y en consonancia con el medio ambiente”. De otra parte como misión tiene el compromiso de brindar servicios de navegación aérea y aeroportuarios de calidad, con seguridad, eficiencia y responsabilidad social.

La CORPAC S.A. ha planificado adecuadamente la gestión de los servicios de aeronavegación y servicios aeroportuarios, teniendo como base principal a personal altamente capacitado y con experiencia, así como una infraestructura aeroportuaria a nivel nacional y equipamiento de primer nivel que están a la vanguardia a nivel sudamericano. Una problemática de la planificación en dicha institución es tener déficit de personal para la prestación de los servicios de aeronavegación, debido a la participación del estado a través de Fonafe.

1.2.7 Dimensión organización

La organización, elemento principal del proceso administrativo, tiene diversas significaciones, como la siguiente definición:

Es el proceso para convenir que en una organización, las personas trabajen juntas de manera coherente y obedeciendo a una estructura,

para alcanzar metas, ordenando y distribuyendo adecuadamente, el trabajo, la autoridad y los recursos entre los integrantes, para alcanzar los objetivos planificados. (Stoner, et al, 2010, p.12).

Sobre esta definición, es importante mencionar que se aplica a toda clase de organizaciones. Siendo muy importante realizar una planificación adecuada, considerando una estructura organizacional coherente con el giro de la empresa, cuyo trabajo permita conseguir los objetivos: Por tal motivo, se tiene que preparar constantemente al personal, debido a la situación cambiante, para que puedan adecuar sus procesos y alcanzar las metas.

Al respecto Robbins, Coulter (2006) definen lo siguiente. "Una organización es un arreglo sistemático de personas encaminadas a realizar un propósito específico," (p.4). Los gerentes y administradores trabajan en organizaciones, y cada organización tiene un propósito definido, está integrado por personas y todas desarrollan una estructura que define y limita el comportamiento de todos sus miembros, sistemas, procesos y procedimientos.

Las organizaciones pueden encontrarse en una situación estable, con fuerzas impulsoras que empujan hacia el cambio, y otras fuerzas restrictivas que se resisten para mantener statu quo. (Koontz, et al, 2012, p.356). Muchas organizaciones pretenden estar a la vanguardia, tratando de lograr un desarrollo sostenible, pero existen factores internos o del entorno que impiden conseguir ese objetivo; algunos por problemas de política empresarial, reacomodos organizacionales inadecuados, situación económica, el entorno entre otros que impiden conseguir el objetivo.

Según Chiavenato (2014), Por el tamaño y tipo de gestión o giro de la empresa:

Existen organizaciones complejas, caracterizadas , por la enorme complejidad de su estructura y de sus procesos debido a su gran tamaño o a la complicada índole de sus operaciones, existiendo en ellas, una gran problemática para que exista una convergencia e inter- relación apropiada de los esfuerzos de las partes que las componen y de las

diferentes características personales, presencia de infinidad de variables, el tamaño, la estructura organizacional, entre otras que complican su funcionamiento.

Estas organizaciones, comprenden grandes instituciones como hospitales, universidades, politécnicos, ministerios, grandes organizaciones corporativas, como es el caso de la empresa en investigación, donde se hace muy difícil, realizar una adecuada planificación; así como cumplir con las otras funciones administrativas adecuadas. Por ejemplo, no se puede en muchos casos, los sistemas de gestión. Porque el error o la debilidad de un área, jefatura o sección, puede comprometer negativamente el buen funcionamiento de otra u otras, que son parte de la estructura organizacional de la empresa, pudiendo esto, impedir el normal cumplimiento de objetivos explícitos previamente planificados y debidamente considerados por la organización.

1.2.8 Dimensión dirección

Es la función definida para conducir y estimular a los miembros de una asociación o una organización integral, en relación a una tarea, actividades, así como gestiones empresariales.

Para definir esta dimensión, establecida por el autor quien manifestó:

Dirigir consiste en tener mando, influencia y motivación hacia los empleados para que realicen tareas fundamentales. El vínculo aunado al tiempo es muy importantes para la realización de actividades de la dirección, conllevando a una relación estrecha entre los gerentes y su personal con las que trabaja. Los gerentes o administradores motivan a los demás para convertirse en equipo, con el fin de cumplir con los objetivos, de acuerdo a la planificación y la organización. Los gerentes o administradores son los responsables de hacer un trabajo en equipo y liderarlo. (Stoner. Et al, 2010, p.13).

Sobre la dirección, podemos decir que es la encargada de poner en marcha todo lo que previamente ha sido planificado. Es la función administrativa que influye en el impulso y motivación de las personas para alcanzar los objetivos

empresariales, coordinando oportunamente con las personas encargadas de ejecutar las tareas encomendadas, sobre técnicas de diferente índole que se dan en las diversas funciones administrativas como son la planeación, organización y control, para lograr una buena gestión y ejecución, dependerá de una buena dirección, se debe lograr ser buen líder.

Una de las consecuencias de la división del trabajo, es la diversificación funcional de la organización. Según Chiavenato (2014):

La complejidad determinada por las diferentes especializaciones o categorías, exige el desdoblamiento de la función de mando, teniendo como objetivo dirigir todas las actividades, para que estas cumplan sus metas de acuerdo a lo planificado por la organización, la cual debe tener una estructura jerárquica debidamente definida para todas las operaciones en todos los supervisiones, jefaturas, áreas o niveles de la organización. (p.118).

El desarrollo de nuevos mercados, suele exigir algunos cambios en los productos y servicios, para lo cual las direcciones de desarrollo de las estrategias serán las opciones estratégicas, de que dispone una organización.

El don de mando es muy importante, en las empresas, para que se realice un trabajo en equipo, a través del liderazgo, adecuado y oportuno, en todos los niveles. En muchas oportunidades se confunde el amiguismo con liderazgo, que son cosas muy diferentes, que siendo así generan múltiples inconvenientes en las diferentes labores existentes dentro de la organización. Por tal motivo es importante realizar talleres e inducción, para que los trabajadores, entiendan con claridad, lo que significa dirigir y ser dirigidos.

1.2.9 Dimensión control

Definimos el control como:

La verificación para comprobar si se cumple con los objetivos y metas de acuerdo a lo planificado, comprobando que las ordenes transmitidas

y los principios o normas establecidas, son atendidas adecuadamente, para encontrar las debilidades, errores y fallas presentadas para corregirlos y evitar que se repitan. (Chiavenato, 2011, p. 61).

Asimismo sobre el control se mencionó lo siguiente: El control en la administración permite “confirmar que las actividades en la realidad se ajusta a lo previamente proyectado” (Stoner, et al, 2010), p.13). Existen organizaciones públicas, privadas o mixtas, que lo proyectado no es atendido adecuadamente, no atendiendo los objetivos, en su informe anual, los reportan como si hubieran sido, atendidas y gestionadas; muchas empresas no tienen procedimientos de seguimiento y control de la ejecución de sus planes estratégicos

Robbins, Coulter (1996);

El control es el proceso permite verificar si la tarea, gestión o procedimiento, se realizó de acuerdo al programa establecido, a las funciones o procedimientos encomendados, respetando lo establecido en los principios administrativo. Permite determinar las faltas, errores e infracciones, para poder corregirlos y que no se vuelva a repetir (p.654).

El control es de suma importancia en las funciones la administración, orientando su accionar en analizar y realizar acciones correctivas sobre el desempeño de las actividades que realizan los subordinados, para confirmar que los objetivos y propósitos de la organización se realizan adecuadamente. La importancia que tiene el control radica en que nos permite precisar si lo realizado pues es solo a través de esta función que lograremos precisar si se cumplió con lo planeado; caso contrario de existir incumplimiento y desviaciones, se podrá identificar a los responsables y aplicar medidas correctivas.

Es importante realizar el control en todo momento, debe ser parte de la previsión, estudiando o investigando el pasado para saber lo que ha ocurrido y el motivo por el cual las metas no se lograron; adoptando las medidas necesarias para que en el futuro los errores no se repitan. El control cierra el ciclo del sistema proporcionando retroalimentación sobre desviaciones significativas que se convierten en obstáculo sobre la gestión planeada. La revisión y otorgamiento de información oportuna, de parte del control puede afectar la planeación, destacando la validez que el control significa sobre los procesos administrativos.

1.2.10 Marco conceptual

Luego de haber revisado las propuestas teóricas de diferentes autores, en la presente investigación se tomará el aporte de Johnson, et al (2006) quienes mencionan que:

La dirección estratégica tiene tres dimensiones, que son: la posición estratégica determinando el efecto que tiene la estrategia, referente al entorno externo, sobre la capacidad estratégica de una organización los recursos y a las competencias; que viene a ser sus indicadores. Las elecciones estratégicas contienen las profundas bases para conseguir la estrategia futura, considerando inicialmente la unidad del negocio, como desde el punto de vista corporativo. Los indicadores determinadas son: estrategias de negocios, gestión a nivel corporativo e Internacional; dirección y métodos de desarrollo; y la estrategia en acción garantizando que las estrategias definidas se realicen adecuadamente y que estén funcionando en la práctica. Sus indicadores de son: organizar, posibilitar y gestionar el cambio. (p.16).

Estos conceptos han sido un soporte muy importante, en el desarrollo de la investigación, realizada, permitiendo una comprensión clara, de la importancia de la gestión de la alta dirección sobre toda la estructura organizacional de la empresa; generando actividades involucradas en el diseño, producción, venta y distribución de los servicios aeronáuticos y aeroportuarios, elementos vitales para la generación de la ventaja competitiva.

Asimismo sobre la variable procesos administrativos se consideró la siguiente definición, con sus dimensiones respectivas:

Los procesos administrativos, son las funciones de la administración, considerando las dimensiones definidas por los autores: Stoner, et al (1995), las cuales son:

Planificación.- Implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones. Sus indicadores son metas y acciones.

Organización.- Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización. Sus indicadores son ordenar y distribuir.

Dirección.- Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Sus indicadores son: mandar, influir y motivar.

Control.- El gerente, gracias a la función de control, puede mantener a la organización en el buen camino. Los indicadores son: estándares de desempeño, medir los resultados y comparar los resultados. (p.9).

Los procesos administrativos, son parte importante de la empresa, la cual consta de las distintas tareas que tienen que realizarse para el orden y crecimiento de una compañía, realizándose además una estructuración adecuada de los trabajos en distintas áreas establecidas, logrando que cada una de ellas no funcione como entes autónomos, sino que se realicen acciones conjuntas para poder alcanzar los objetivos propuestos a través del plan estratégico corporativo.

Planificación estratégica, ayuda a las organizaciones a prepararse a enfrentar situaciones futuras y está comprometido con el proceso integral de la dirección.

Riesgo, efecto de la incertidumbre

Sistema de gestión de la calidad, organización de trabajo, documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para orientar y guiar las operaciones para lograr la satisfacción del cliente.

1.3 Justificación

1.3.1. Justificación teórica

El presente estudio se realiza por la conveniencia que tiene la empresa en estudio, de realizar una gestión sistémica acorde a los desafíos futuros que tiene la navegación aérea en el país. Por tal motivo en esta investigación se presentan referencias, conceptos, teorías sobre dirección estratégica y procesos

administrativos que puedan ser muy útiles en la elaboración e implementación de las tácticas empresariales.

Las compañías explotadoras de aeronave, los aeropuertos, entidades del estado, gobiernos regionales y locales y otras ligadas al campo de la aeronavegación, se enfrentan constantemente con fuertes y continuos cambios, en el entorno y de carácter social, tecnológicos, regularizaciones, normas nacionales e internacionales y recursos de capital. Los constantes cambios hacen que la corporación se encuentre en búsqueda constante de alternativas para superarlos estos cambios para enfrentar a los competidores, y conseguir una ventaja competitiva.

Una empresa líder como CORPAC S.A. se pone de manifiesto la importancia de ordenar muchos procesos y procedimientos que se vienen realizando de manera improvisada, en mucho de los casos por presiones políticas, problemas sociales y laborales, que impiden un desarrollo sostenido de la organización. Por tal motivo el presente informe pretende identificar la relación existente entre la dirección estratégica y los procesos administrativos en la CORPAC S.A., identificando el cumplimiento de los objetivos definidos en el Plan estratégico Institucional 2013-2017: “Mejora continua y camino a la excelencia”.

Siendo los servicios de tránsito aéreo una gestión interrelacionada a nivel mundial, se da la necesidad de obtener información de gestiones de otros países sobre los sistemas de aeronavegación; muy especialmente estar inmersos en la implementación de un plan mundial de navegación aérea ASBU, que a través de bloques o etapas, CORPAC S.A. está obligado a cumplir.

1.3.2 Justificación práctica

Este informe permitirá dar soluciones a las diferentes problemáticas que se vienen dando en la navegación aérea y por ende en la aviación civil en el país, para poder

mantenernos a la vanguardia a nivel sudamericano en lo que corresponde a los servicios de aeronavegación.

Esta investigación será un aporte importante, proporcionando resultados que servirán como documento de apoyo para los diferentes aeropuertos y empresas que ofrecen servicios aeronáuticos a nivel local, regional y mundial, de tal manera que puedan orientar sus servicios de tránsito aéreo y aeroportuarios como un gran aporte a lo que la gestión requiere, mejoraran la calidad del servicio prestado. Entonces por tal motivo es muy importante tener presente las coordinaciones que se realicen a nivel mundial, especialmente ante la (OACI), para estar alineados con los cambios continuos que se dan en el campo aeronáutico.

En esta investigación un gran aporte en la gestión de la empresa CORPAC S.A., serán la variable Procesos Administrativos que conjuntamente con la otra variable: Dirección Estratégica y sus dimensiones: Posición estratégica, Elecciones Estratégicas y estrategia encontraremos el camino deseado.

1.3.3 Justificación social

El presente estudio será un gran aporte al atender la mejora de la estrategia empresarial y entidades que interactúan entre sí y con otras empresas explotadoras, los trabajadores, y pasajeros. El adecuado enfoque y mejoramiento de la calidad del servicio prestado, orientado a la expectativa del pasajero, contribuirá así a la optimización del turismo.

La relevancia social de este informe es que permitirá tener a una sociedad viajera con mejores posibilidades de, unir a personas y será de mucho apoyo, como aporte para el desarrollo socio económico del sector. En el tema laboral, los servidores aeronáuticos y el resto de los involucrados tendrán que alinearse a los cambios, para lo cual deberán adquirir los conocimientos respectivos y poder mejorar sus perspectivas, asumiendo un nuevo perfil académico y por ende laboral, con mejoras sociales, profesionales y económicas.

En una empresa líder como CORPAC S.A. es de suma importancia ordenar muchos procesos y procedimientos que se vienen realizando de manera improvisada, en mucho de los casos por presiones políticas, problemas sociales y laborales, que impiden un desarrollo sostenido de la organización. Por tal motivo el presente informe pretende ser un aporte a la Dirección Estratégica con la utilización teórica adecuada de los procesos administrativos, y lograr uno de los objetivos del Plan estratégico Institucional 203-2017: “Mejora continua y camino a la excelencia.”

1.3.4 Justificación metodológica

La investigación planteada permitirá tener un modelo para entender la relación que existe entre la dirección estratégica y los procesos administrativos en CORPAC S.A., con la elaboración de los diferentes instrumentos y cuyos resultados de estudio ayudaran a saber qué es lo que tiene la empresa y que es lo que debería tener, una vez que se hayan evaluado y medido la variables de estudio y su comportamiento en el tiempo, utilizando distintas herramientas e instrumentos de gestión para ser concretadas, así mismo a nivel mundial se dan cambios significativos, para lo cual la corporación debe estar preparada.

1.4 Problema

El cambio acelerado ha llevado a las organizaciones y empresas operadoras de aeropuertos a tener una dirección estratégica capaz de mantenerse y buscar superar a otras del misma sector, utilizando técnicas, procesos y procedimientos que estén a la vanguardia y en el caso de CORPAC S.A. alineados a las recomendaciones de la OACI; asimismo se encuentra sometida a los lineamientos de FONAFE la cual se encarga de aprobar el plan estratégico, los presupuestos y designa a los directores; y siendo parte de la DGAC organismo del ministerio de transportes, que es la autoridad de la aeronáutica civil en el país que es el ente normativo y regulador para el progreso del transporte aéreo.

Por tal motivo, el problema identificado que se observa en CORPAC S.A. es que esta institución no puede mejorar o perfeccionarse a su manera. Para enfrentar

las competencias de su propio sector las empresas multinacionales tiene que diseñar una estrategia que le permita obtener la mejor posición competitiva posible en su conjunto, pero eso no se puede palpar en esta entidad.

CORPAC S.A. por mandato del D.L. 099 del 29.05.1981, provee los servicios de aeronavegación y aeroportuarios, con seguridad y eficiencia. Con el D. S. N° 046-TC-081 se dieron los estatutos, y se reformaron el 16.12.1999 cuando se modificó la ley general de sociedades. La ley 27261 de aeronáutica civil del 10.05.2000 y su reglamento, la (DGAC) que es el organismo responsable para el suministro de los servicios Tránsito Aéreo. En virtud de esta norma se encargó a CORPAC S.A. dirigir y realizar los servicios de navegación aérea en los aeródromos a cargo del estado, a nivel nacional. Así mismo, la gestión estratégica de CORPAC S.A., tiene diversos componentes internos como la estructura de la organización, la cultura, recursos y factores humanos, coordinación y movilización; y factores externos como el entorno, las limitaciones económicas, características propias de la organización. En su entorno, CORPAC S.A. tiene dificultades en elaborar sus estrategias a corto y largo plazo. Si bien es cierto, existe una participación constante de la alta dirección, plana gerencial y representantes de las unidades orgánicas; con acciones formales de dirección estratégica, seleccionando y definiendo perfectamente los procesos y procedimientos dentro de la cadena de valor de la empresa, para proporcionar un adecuado servicio, siendo muy importante analizar profundamente cada actividad de la gestión corporativa y realizar los controles correspondientes.

Para cumplir con el objetivo estratégico de CORPAC S.A. y conseguir un desarrollo sostenible, la organización debe priorizar los factores humanos, atendiendo los aspectos operacionales, tecnológicos, financieros y logísticos, proponiendo estrategias válidas, escogiendo la más adecuada, mejorando la estructura organizacional, y tener estrategias que permitan asegurar que las actividades se cumplan con efectividad, aplicando adecuadamente los procesos administrativos. Para lograr los objetivos, es muy importante definir la cadena de valor con la participación de todos los trabajadores, realizando un trabajo de campo adecuado y así tener un enfoque estratégico basado en el consenso y de forma transparente

para hacer frente a dichos desafíos; y lograr complacer a los usuarios y clientes los cuales esperan que la corporación satisfaga parcial o totalmente sus requerimientos; pero eso lamentablemente en CORPAC S.A. no se determina.

Lo que hace que las organizaciones funcionen son los procesos; punto débil de esta institución. Es necesario asumir decisiones empresariales para enfrentarse a los cambios constantes, tomando en cuenta sobre las oportunidades del sector, enfrentando los desafíos presentados como el mejoramiento de infraestructura aeroportuaria, equipamiento, propuestas comerciales, aumento de los servicios aeronáuticos y aeroportuarios, para lograr una mejora en la competitividad. Además, la alta dirección, con un control adecuado, debe lograr que la organización consiga sus objetivos, revisando los estándares de desempeño, midiendo comparando los resultados, que le permita desarrollar adecuadamente sus potenciales.

Dirigir con éxito una empresa como CORPAC S.A., es una tarea compleja, pues son muchas las variables que intervienen, relacionadas entre sí en modos complejos; El trabajo del directivo la corporación, es muy compleja y por lo tanto doble: tiene que dar dirección a la empresa y tiene que organizar la misma, y de este modo conseguir que se vaya en la dirección deseada, en cumplimiento de sus objetivos; lo que por el momento o se cumplen con la eficacia y la eficiencia debida.

1.4.1 Planteamiento del problema

Por consiguiente, ante los puntos de vista argumentados se plantea las siguientes preguntas:

Problema general

¿Cuál es la relación entre la Dirección Estratégica y los Procesos Administrativos en la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. - Callao, 2017?

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la posición estratégica y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.- Callao, 2017?

Problemas específico 2

¿Cuál es la relación entre las elecciones estratégicas y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.- Callao, 2017?

Problemas específico 3

¿Cuál es la relación entre la estrategia en acción y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.- Callao, 2017?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación significativa y directa entre la dirección estratégica y los procesos administrativos en CORPAC S.A. - Callao, 2017.

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa y directa entre la posición estratégica y los procesos administrativos en la CORPAC S.A. - Callao, 2017.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa y directa entre las elecciones estratégicas y los procesos administrativos CORPAC S.A. - Callao, 2017.

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa y directa entre las elecciones estratégicas y los procesos administrativos en I CORPAC S.A. - Callao, 2017.

1.6 Objetivos

Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la dirección estratégica y los procesos administrativos en CORPAC S.A. - Callao 2017.

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la posición estratégica y los procesos administrativos en CORPAC S.A. – 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre las elecciones y los procesos administrativos en CORPAC S.A. – 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la estrategia en acción y los procesos administrativos en CORPAC S.A. – 2017.

II. MARCO METODOLOGICO

2.1 Variables

2.1.1. Variable 1: Dirección Estratégica

Johnson, et al. (2006, p.22) definen:

La dirección estratégica, se ocupa de la variedad de situaciones ambiguas y no rutinarias, que afectan a toda la organización y no a una determinada operación, área o sector. La dirección estratégica el autor considera tres elementos principales: La posición estratégica, elecciones estratégicas y estrategia en acción. (p.16).

2.1.2. Variable 2: Procesos Administrativos

Stoner, Freeman y Gilbert (1996), definen:

El proceso administrativo es una forma sistemática para manejar las actividades; considerando a la administración, como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñen ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean. (p. 11).

2.2. Operacionalización de las variables

Es el proceso, que permite trasladar una variable del nivel abstracto al concreto y que pueda ser medible.

Sobre la operacionalización de las variables, Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifestaron: conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable. (p, 111). Asimismo Hernández (2014) comenta lo siguiente:

Cuando se construye un instrumento, la forma o proceso más lógico para realizarlo, es pasar de la variable en referencia, a sus dimensiones o

componentes definidos, luego a los indicadores; y finalmente a los ítems o reactivos y sus categorías establecidas. (p.211).

La importancia de realizar la operacionalización de las variables, permite que un investigador con poca experiencia, pueda cometer errores que son frecuentes en un proceso investigativo, cuando a través del análisis, no existe relación entre la variable y la forma en que se decidió medirla perdiendo así la validez. Para la operacionalización de las variables, he seguido los siguientes pasos:

Definición de las variables, determinación de las dimensiones de las variables, se establecieron los indicadores y se elaboraron las escalas de medición, que en el caso de la presente investigación fueron los ítems y niveles o rangos, .que vienen a ser las preguntas del instrumento de medición. La medición de las variables consideró el enfoque cuantitativo y clasificado dentro de la escala ordinal.

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de la variable dirección estratégica

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Posición estratégica	El entorno.	1-6	Muy de acuerdo (5)	Para la variable dirección estratégica
	Capacidad estratégica.	7		
	Expectativas y propósitos	8-15	De acuerdo (4)	
Elecciones estratégicas	Estrategias de negocios.	16-17	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Alto (128-175)
	A nivel corporativo e internacional	18-19	En desacuerdo (2)	Medio (82-127)
	Direcciones y métodos de desarrollo	20-25	Muy en	Bajo (35-81)
Estrategia en acción	Organizar.	26.27	Desacuerdo (1)	
	Posibilitar	28.31		
	Gestionar el cambio.	32-35		

Fuente: Elaboración Propia (2017)

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de la variable procesos administrativos

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Planificación	.Metas	1-4	Muy de acuerdo (5)	Para la variable Procesos administrativos
	Acciones	5-8	De acuerdo (4)	
Organización	Ordenar.	9-11	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Alto (128-175) Medio (82-127) Bajo (35-81)
	Distribuir	12-14		
Dirección	Mandar.	15-16	En desacuerdo (2)	
	Influir	17-19		
	Motivar.	20-23		
Control	Estándares desempeño	23-28	Muy en	
	Medir los resultados	29-33	Desacuerdo (1)	
	Comparar los resultados	34-35		

Fuente: Elaboración Propia (2017)

2.3. Metodología

La metodología utilizada es el hipotético deductivo, porque nos permite probar las hipótesis, a través de un diseño estructurado; asimismo porque busca objetividad y mide la variable objeto de estudio. Para Bernal (2006), el método hipotético deductivo es un concepto que parte de unas afirmaciones o hipótesis, buscando refutarlas o aseverarlas, obteniendo conclusiones, basadas en hechos, (p.56). Este método tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos

2.4 Tipo de estudio

Básica, examinando los diferentes enunciados, conceptos y teorías científicas relacionadas al tema y variables en estudio, los cuales serán los soportes teórico-científicos del marco teórico; de la elaboración de las hipótesis, contrastando con la realidad del problema y obtener resultados. (Valderrama, 2013, p. 164).

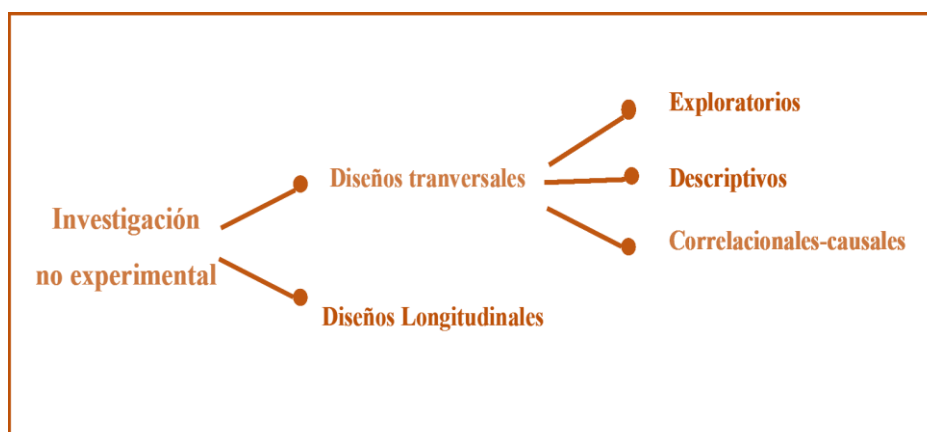
Sobre el nivel de estudio, es correlacional: En estudios de este nivel, se pretende probar si existe relación entre dos o más variables, no pudiendo identificar cuáles son las variables independientes y dependientes. El propósito de estudio de este tipo de investigación es: determinar cómo se comporta una determinada variable, averiguando el comportamiento de las otras variables relacionadas. (Yuni y Urbano, 2006, p.81).

2.5 Diseño

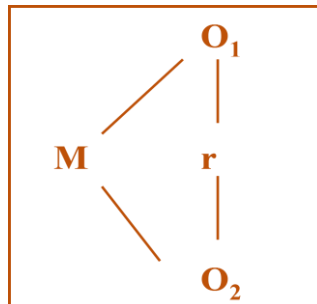
La investigación realizada utilizó el diseño no experimental debido a que no hubo manipulación de las variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural; asimismo no se realizó experimento alguno, no se aplicó ningún tratamiento o programa. (Hernández, 2014, p.152). Asimismo es de corte transversal.

Sobre el corte transversal se refieren como:

Se caracterizan porque obtienen o recogen datos en un solo momento, explicando las variables, para luego analizar su alcance, pero en un momento único. (Hernández et al., 2010, p.151).



Así mismo, se presenta el siguiente esquema:



Dónde: M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación de las variables de estudio

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población

La población o universo es la reunión de todos los asuntos que se ajustan a una gama de definiciones. (Hernández, 2014, p.174).

La población atendida en la investigación, son 76 trabajadores funcionarios de la CORPAC S.A. 2017.

2.6.2 Muestra

Se realizó dicha investigación considerando a toda la población de funcionarios trabajadores de la empresa CORPAC S.A.

2.6.3 Muestreo

No correspondió establecer el tipo de muestreo.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnicas de recolección de datos

Se aplicó una encuesta, dirigidas a los gerentes y funcionarios que laboran en la empresa CORPAC S.A., Las mismas que sirvieron para medir el grado de incidencia, avances y logros respecto a la variable dirección Estratégica y procesos administrativos.

2.7.2. Instrumentos de investigación

El instrumento utilizado dos cuestionarios estructurados de 35 preguntas por cada variable, y fue desarrollado con el escalamiento de Likert, que es una secuencia de ítems agrupados y presentados .en forma de juicios o conceptos dirigidos sobre las variables, dimensiones o indicadores de la investigación, buscando la atención y reacción de los participantes” (Sampieri, 2014, p. 238). Según Hernández (2014): Instrumento de medición es el recurso usado por el investigador, para registrar información o datos sobre las variables en estudio (p.179). Este medio útil y eficaz, permitió conseguir testimonio de una forma rápida, sobre la percepción de los servidores de CORPAC S.A. respecto a las variables en estudio.

Ficha Técnica 1:

Nombre del instrumento:	Encuesta de Dirección estratégica
Autor:	Hugo Fernando Cruz Trujillo
Año:	2017
Técnica:	Encuesta
Tipo de instrumento:	Cuestionario tipo escala de Likert

Objetivo:	Evaluar el nivel de conocimiento sobre dirección estratégica.
Población:	76 funcionarios de CORPAC S.A.
Ámbito de aplicación:	CORPAC S.A.

Ficha Técnica 2:

Nombre del instrumento:	Encuesta de Procesos administrativos
Autor:	Hugo Fernando Cruz Trujillo
Año:	2017
Técnica:	Encuesta
Tipo de instrumento:	Cuestionario tipo escala de Likert
Objetivo:	Evaluar el nivel de conocimiento sobre procesos administrativos.
Población:	76 funcionarios de CORPAC S.A.
Ámbito de aplicación:	CORPAC S.A.

2.7.3. Validez.

Los instrumentos son validados a través de una evaluación y por revisión o juicio de expertos, cuyas decisiones y resultados son independientes:

El juicio de expertos considera que la validez de contenido del instrumento (sea cuantitativo o cualitativo), para su evaluación, tiene que ser sometido al juicio de expertos, analizando los ítems respectivos, relacionados a la variable objeto de medición, y revisados por especialistas experimentados, docentes o asesores involucrados en la especialidad, los cuales deben ser por lo menos un mínimo de tres, de tal manera que dicha evaluación sea trascendente (Arbayza, 2014, p. 195).

Tabla 3

Resultados de la validación del cuestionario de dirección estratégica y procesos administrativos

Nro.	Validador	Resultado de aplicabilidad
1	Mg. Cristian Medina Sotelo	Aplicable
2	Dra. Mirtha Lizbeth Sánchez	Aplicable
3	Mg. Cesar Amador Garay	Aplicable

Nota: la fuente se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

2.7.4 Confiabilidad

Sobre la confiabilidad del instrumento de medición, se explica como el nivel adquirido por la usanza reiterada al mismo tipo, objeto o individuo produce resultados idénticos. (Hernández, 2014, p, 200).

Para evaluar la confiabilidad de las conceptos, se utilizó el estadístico coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos valores entre 0 y 1, siendo 0 confiabilidad nula, y 1 interpreta una confiabilidad total. (Valderrama, 2014, p. 218).

Tabla 4

Niveles de confiabilidad para alfa de Cronbach

Valores	Nivel
De -1.00 a 0.00	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota: Se obtuvo del libro *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos de Soto (2014)*.

La escala politómica, para determinar la confiabilidad del instrumento considero como apoyo la prueba Alfa de Cronbach...

Tabla 5

Índice de dirección estratégica y procesos administrativos mediante alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.799	76

El análisis realizado sobre la confiabilidad obtuvo un Alfa = 0,799, determinando una alta confiabilidad, de acuerdo a la tabla 5.

2.8 Métodos de análisis de datos

Una vez que los datos han sido debidamente trabajados, se procedió al análisis respectivo.

Sobre el método de análisis de datos de la investigación:

Procesar los datos dispersos, desordenados e individuales, que han sido producto de la encuesta, de la población objeto en estudio de manera personalizada, para posteriormente generar datos agrupados y ordenados, y realizar el análisis según los objetivos y las hipótesis o consultas en la investigación efectuada. (Bernal 2010, citado en Arbayza, 2014, p. 226).

Así mismo (Bernal 2010, citado en Arbayza, 2014), menciono sobre los métodos de análisis de los datos recogidos del trabajo del campo:

El procesamiento de los datos se realizó definiendo los criterios y ordenándolos, eligiendo las herramientas estadísticas y el software informático a ser utilizados, para introducir los datos en el programa escogido e imprimir los resultados. Considerando que el análisis de los

dos es diferente según las investigaciones cuantitativas o las cualitativas, ambos tipos de análisis pueden combinar en un mismo estudio. (p. 226).

Para el proceso de análisis se utilizó la estadística descriptiva-correlacional, conforme a los resultados categorizados, que son expuestos en las tablas de frecuencia y gráficos.

Para la variable 1: Dirección estratégica

152 - 205 = Eficiente

97 – 151 = Moderado

41 – 96 = Deficiente

Para la variable 2: Procesos administrativos

96 - 130 = Alta

61 – 95 = Regular

26 – 60 = Baja

2.9 Aspectos éticos

La investigación se ha realizado con honestidad y claridad para la consecución de los datos, a través de encuestas, cuidando la parte ética como investigador, respetando estrictamente lo reglamentado.

El enfoque de la investigación, de acuerdo a las variables utilizadas, es original, asimismo manifiesto que para el uso de citas bibliográficas, se han realizado de acuerdo a las normas establecidas para la presente investigación. Se puso énfasis en los criterios éticos, sobre los encuestados, no haciendo referencia de sus nombres, resaltando la confidencialidad, informándoles previamente sobre algunos detalles y conceptos con la finalidad de recoger información objetiva.

Respecto a la información recopilada de la encuesta, poniendo en conocimiento anticipado, a cada participante que la información recolectada será

únicamente para la investigación, explicando a los entrevistados, que no se hace referencia a los nombres, y se les informó sobre algunos detalles y conceptos con la finalidad de recoger información objetiva: explicando el objetivo e importancia del estudio, y la trascendencia de la participación.

La autorización de parte de cada uno de los encuestados fue debidamente coordinada con la administración de la empresa, los cuales tienen conocimiento sobre los alcances de la investigación.

III RESULTADOS

3.1 Nivel Descriptivo

A continuación, luego de realizar el análisis estadístico de las variables estudiadas, dirección estratégica y procesos administrativos en la CORPAC S.A., 2017, se presentan los datos que servirán de base para la constatación de objetivos e hipótesis planteados. En el presente estudio, se realizó un análisis descriptivo, para ilustrar el comportamiento en la percepción de las variables en estudio; y los resultados de la investigación serán aplicados al fin para el que se dispuso la presente investigación.

Presentación de resultados de la variable 1: Dirección Estratégica

En la tabla 6 se muestran la distribución de frecuencias y porcentajes según los resultantes obtenidos de dicho análisis, sobre la apreciación de los trabajadores de corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A. – Callao, 2017.

Tabla 6

Niveles de la Variable Dirección estratégica

Niveles	<i>fi</i>	%
Bajo	3	4,0%
Medio	25	33,3%
Alto	47	62,74%
Total	75	100,0%

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador.

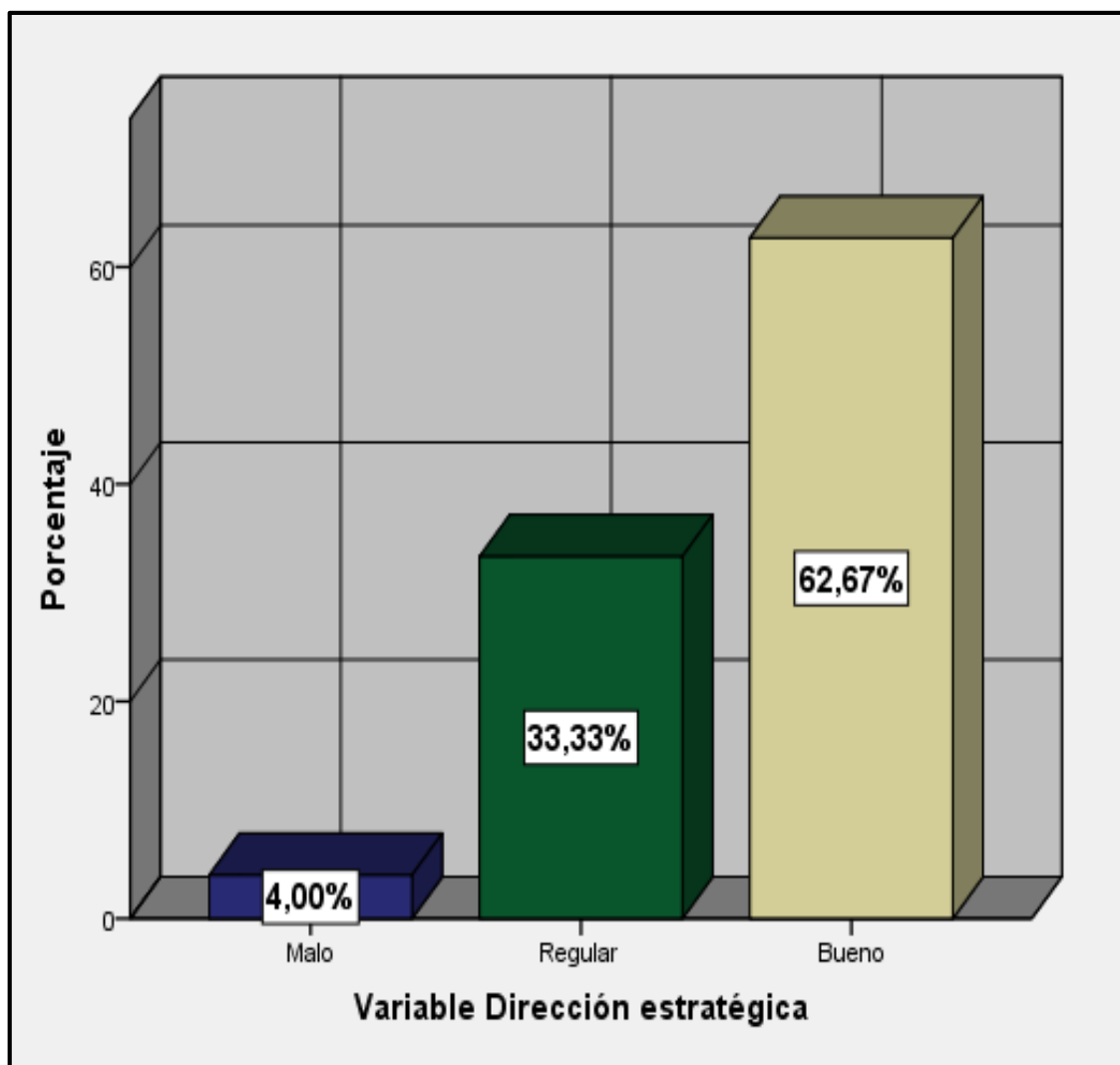


Figura 1. Niveles de la variable Dirección Estratégica.

En la tabla 6 figura 1 de la variable: dirección estratégica, se observa que una gran mayoría de los trabajadores perciben un nivel alto, es decir 62.74 %, el 33.3 % un nivel medio y el 4 % un nivel bajo en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial - CORPAC S.A, 2017. De los resultados obtenidos, se concluye que el nivel de percepción, sobre la dirección estratégica en CORPAC S.A., tiene una tendencia al nivel alto.

Presentación de resultados de la variable 2: Procesos Administrativos

Tabla 7

Distribución porcentual de los Procesos Administrativos.

Niveles	<i>fi</i>	%
Bajo	3	4,0%
Medio	50	66,7%
Alto	22	29,3%
Total	75	100,0%

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

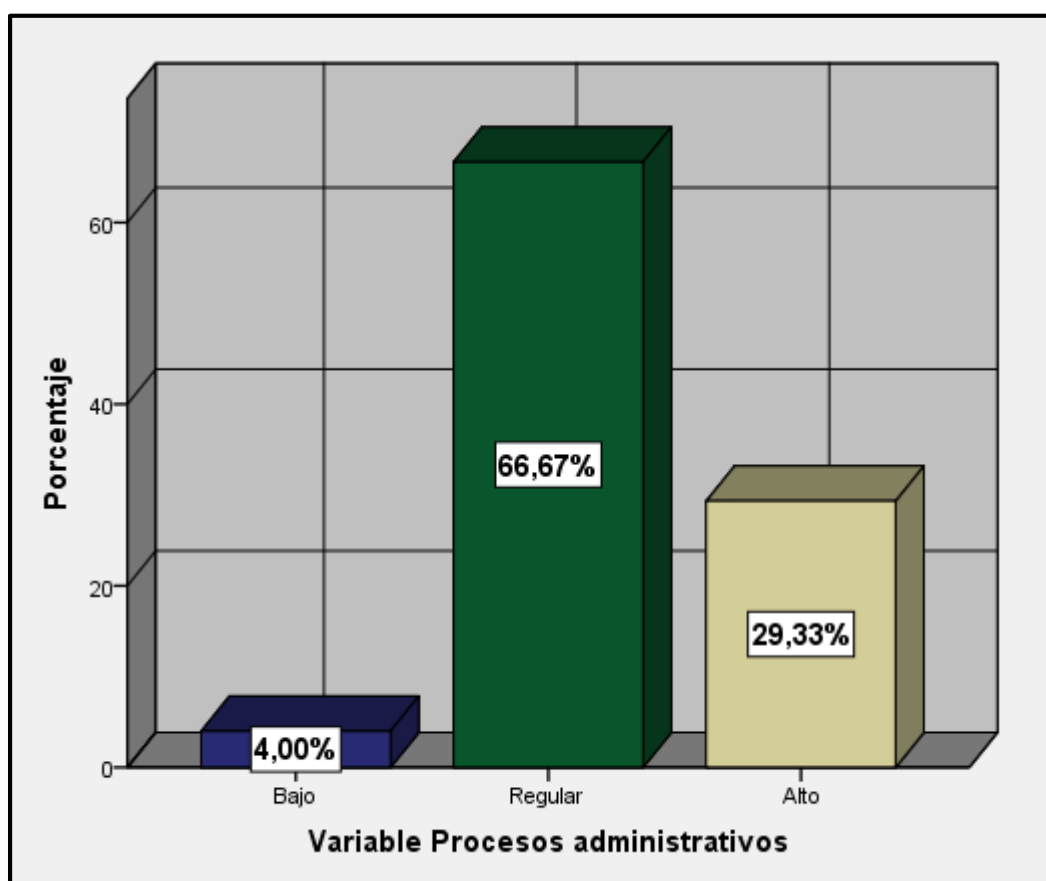


Figura 2. Niveles de la variable Procesos administrativos

En la tabla 7 figura 2 de la variable procesos administrativos, se observa que la mayoría de los trabajadores perciben un nivel medio, es decir 66.67 %, el 29.33 % un nivel alto y el 4 % un nivel bajo en la CORPAC S.A, 2017.

Presentación de resultados de la dimensión Posición estratégica de la variable Dirección estratégica

Tabla 8.

Distribución porcentual de la dimensión 1: La Posición estratégica.

Niveles	<i>fi</i>	%
Bajo	3	4,0%
Medio	31	41,3%
Alto	41	54,7%
Total	75	100,0%

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

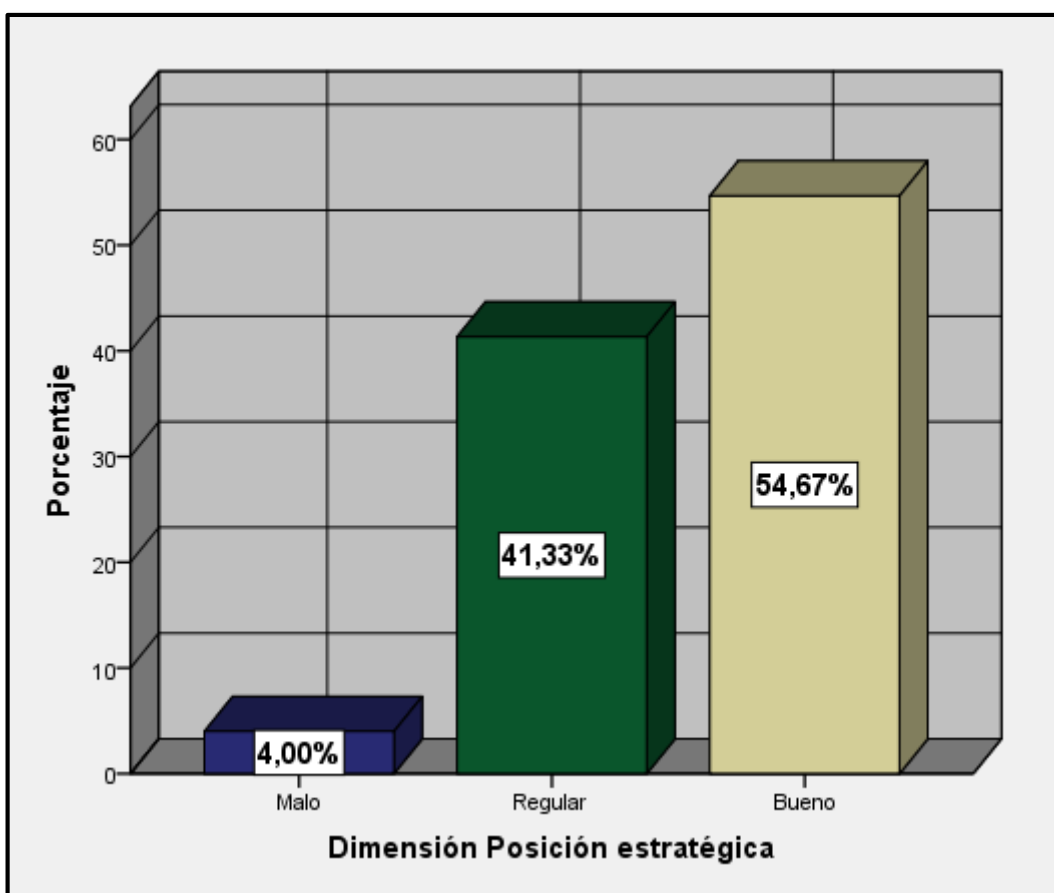


Figura 3. Niveles de la dimensión Posición estratégica.

En la tabla 8 y figura 3 de la dimensión 1, se observa que la mayoría de los trabajadores perciben un nivel alto, es decir 54.67 %, mientras que el 41.33 % un nivel medio y el 4 % un nivel bajo en CORPAC S.A, 2017.

Descripción de los resultados de la dimensión 2 Elección Estratégica de la variable Dirección estratégica

Tabla 9.

Distribución porcentual de la dimensión 2: Elecciones estratégicas

Niveles	<i>fi</i>	%
Bajo	4	5,30%
Medio	31	41,3%
Alto	40	53,3%
Total	75	100,0%

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

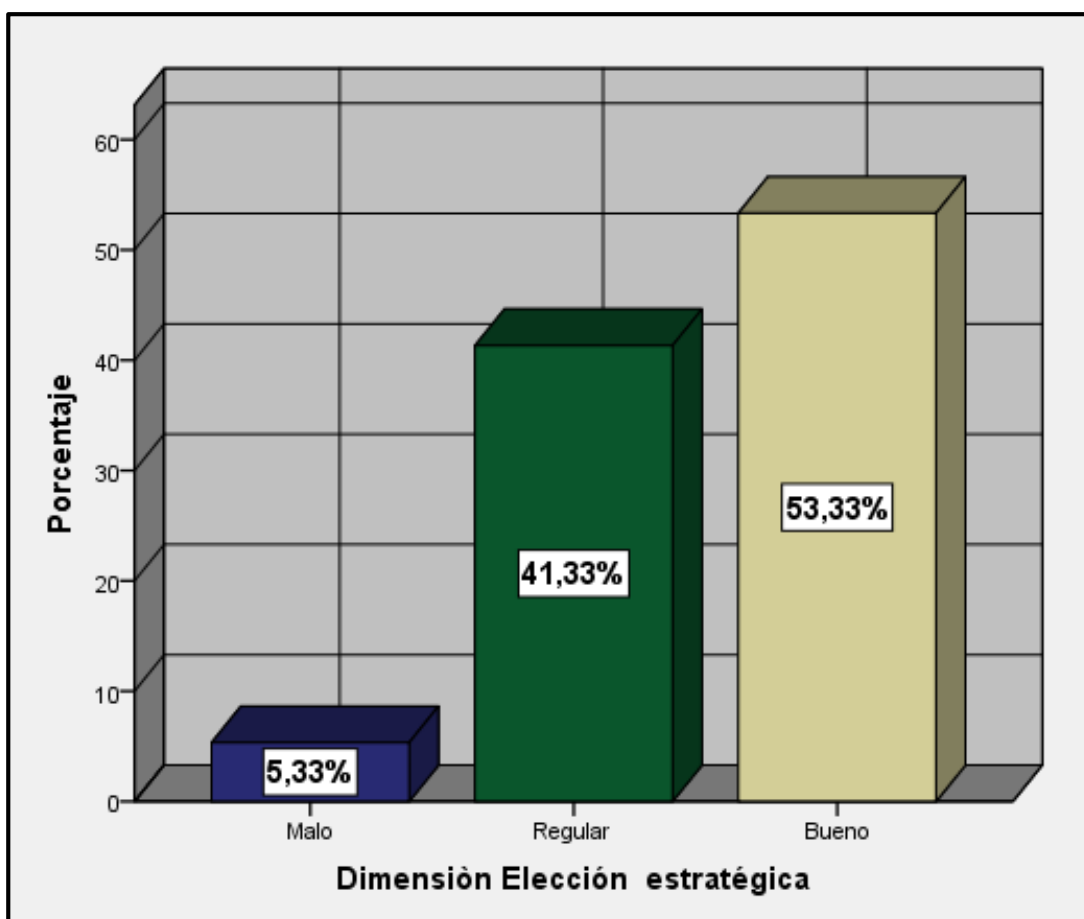


Figura 4. Niveles de dimensión Elección estratégica

En la tabla 9 y figura 4 de la dimensión elecciones estratégica, se ha presentado un 5,33% (4) en el nivel bajo, mientras que un 41,33% (31) están en el nivel medio y un 53,33% (40) corresponde al nivel alto, de acuerdo a la percepción de los encuestados, se observa que de acuerdo a los resultados obtenidos, se realizan adecuadas elecciones estratégicas, que permitirán a la empresa, cumplir adecuadamente con el rol que le corresponde, de proporcionar servicios de aeronavegación y aeroportuarios de calidad, para cumplir con los estándares y lineamientos nacionales e internacionales; y así poder logra una ventaja competitiva. Este resultado es un complemento a lo que representa, la corporación, en lo que se refiere a los servicios prestados, manteniendo un liderazgo regional, especialmente en lo que corresponde a los servicios de tránsito aéreo, contando con personal altamente calificado y equipos de última generación. Que nos permiten estar a la vanguardia, a nivel regional, siendo muy confiable para las operaciones de vuelo de aeronaves. Asimismo se presta servicios de meteorología aeronáutica, en apoyo a la aeronavegación, nacional e internacional, asimismo, dicho servicio meteorológico, es un gran aporte a la sociedad peruana, porque es el único ente que realiza observaciones de este tipo en las diferentes ciudades del país, donde existe un aeropuerto o aeródromo que proporciona servicios a las operaciones aéreas.

Presentación de los resultados de la dimensión 3 Estrategia en acción de la variable Dirección estratégica

Tabla 10

Distribución porcentual de la dimensión 3.Estrategia en Acción.

Niveles	fi	%
Bajo	5	6,7%
Medio	26	34.7%
Alto	44	58,7%
Total	75	100,0%

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

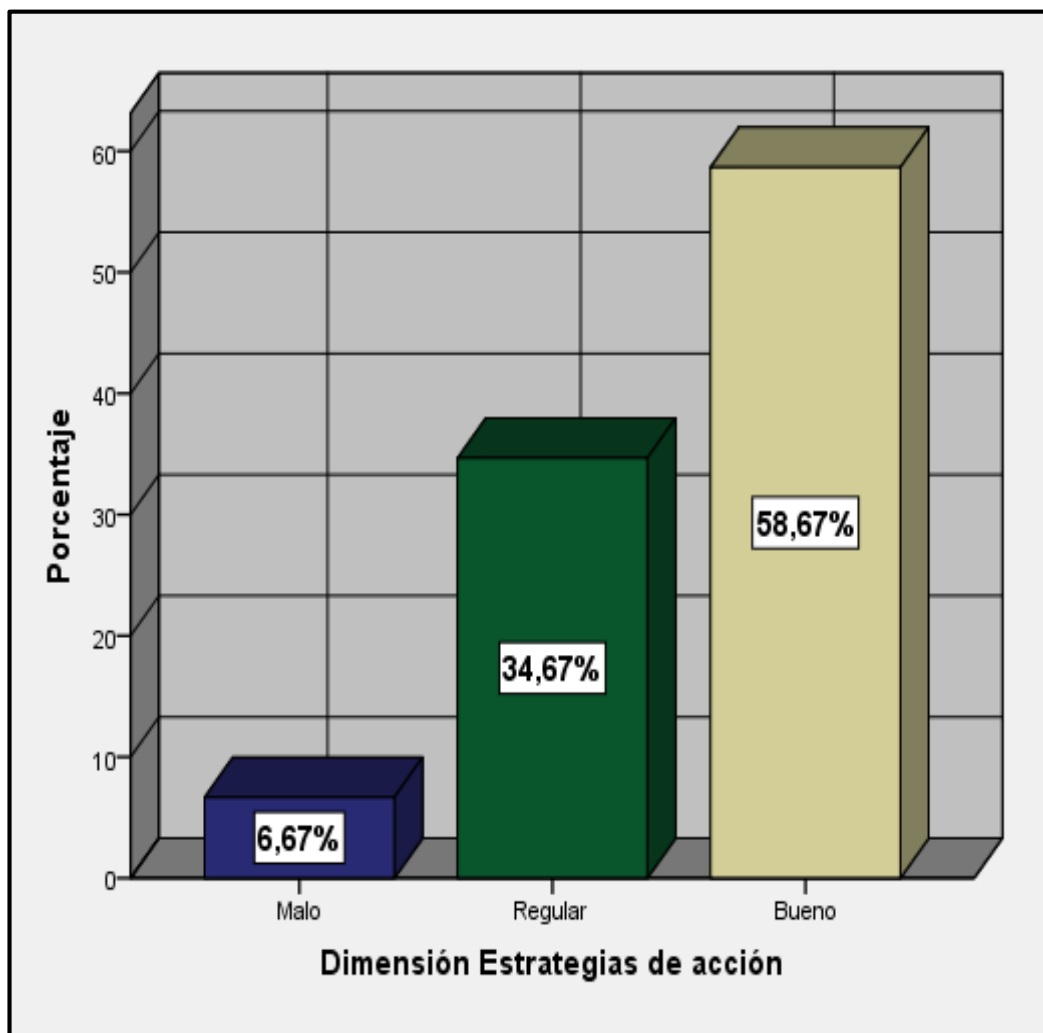


Figura 5. Distribución porcentual de dimensión estrategia en acción

En la tabla 10 y figura 5 de la dimensión estrategia en acción, se ha presentado un 58,67% en el nivel alto, un 34,67 % en el nivel medio y 6.67 % corresponde al nivel bajo del personal de la empresa corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial- CORPAC S.A.- Callao, 2017. Se observa que la percepción de los encuestados considera que la estructura, los procesos y la gestión de las relaciones, afectan considerablemente a la organización para lograr el éxito estratégico.

3.1.1 Descripción de los niveles de las variables Dirección estratégica y procesos administrativos en la CORPAC S.A., 2017

Tabla 11.

Medidas cruzadas entre la Dirección estratégica y los procesos administrativos.

		Variable Dirección estratégica				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Variable Procesos administrativos	Malo	Recuento	1	0	2	3
		% del total	1,3%	0,0%	2,7%	4,0%
	Regular	Recuento	1	18	31	50
		% del total	1,3%	24,0%	41,3%	66,7%
	Bueno	Recuento	1	7	14	22
		% del total	1,3%	9,3%	18,7%	29,3%
Total		Recuento	3	25	47	75
		% del total	4,0%	33,3%	62,7%	100,0%

Fuente: elaboración propia

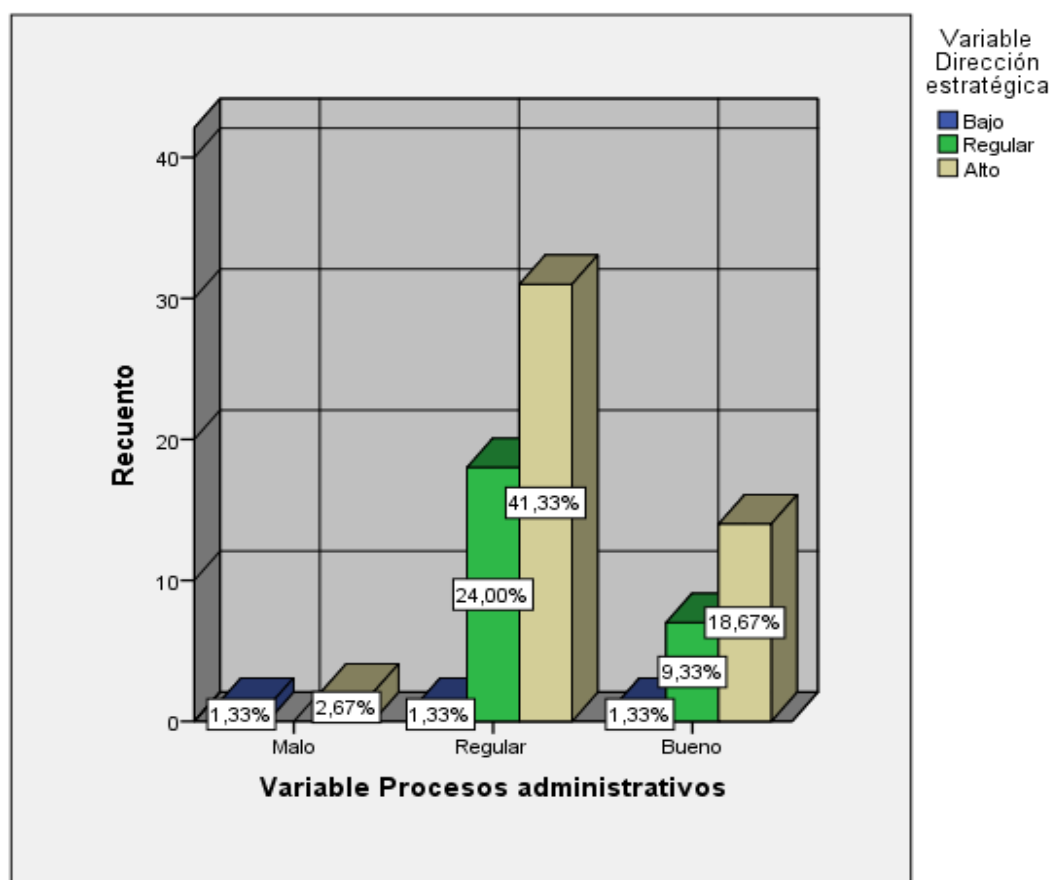


Figura 6. Dirección estratégica y procesos administrativos en la CORPAC S.A., 2017

De los resultados generales mostrados en la tabla 11 figura 6, la percepción de los encuestados sobre la relación entre la dirección estratégica y los procesos administrativos, el 1,3 % ha considerado mala la relación existente así como a la vez baja; asimismo el 24 % ha considerado regular y el 18,7 % lo considera buena y a la vez alta. Se nota que existe una tendencia a lograr mejores niveles, lo cual se podrá alcanzar, en aplicación correcta y oportuna de lo establecido por las dimensiones de ambas variables en estudio, especialmente de la dirección estratégica, la cual considera a la posición estratégica, las elecciones estratégicas y la estrategia puesta en acción, como elementos importantes para el desarrollo de una organización, aunado a las dimensiones de los procesos administrativos, que son las funciones de la administración, elementos importantes para una adecuada gestión en el campo aeronáutico, que es el motivo de la presente investigación.

3.1.2 Resultados específicos entre las variable Procesos administrativos y la dimensión posición estratégica en la CORPAC S.A., 2017.

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes sobre los procesos administrativos y la posición estratégica.

		Variable Procesos administrativos				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Dimensión Posición estratégica	Malo	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	4,0%	0,0%	4,0%
	Regular	Recuento	2	23	6	31
		% del total	2,7%	30,7%	8,0%	41,3%
	Bueno	Recuento	1	24	16	41
		% del total	1,3%	32,0%	21,3%	54,7%
Total	Recuento	3	50	22	75	
	% del total	4,0%	66,7%	29,3%	100,0%	

Fuente: elaboración propia

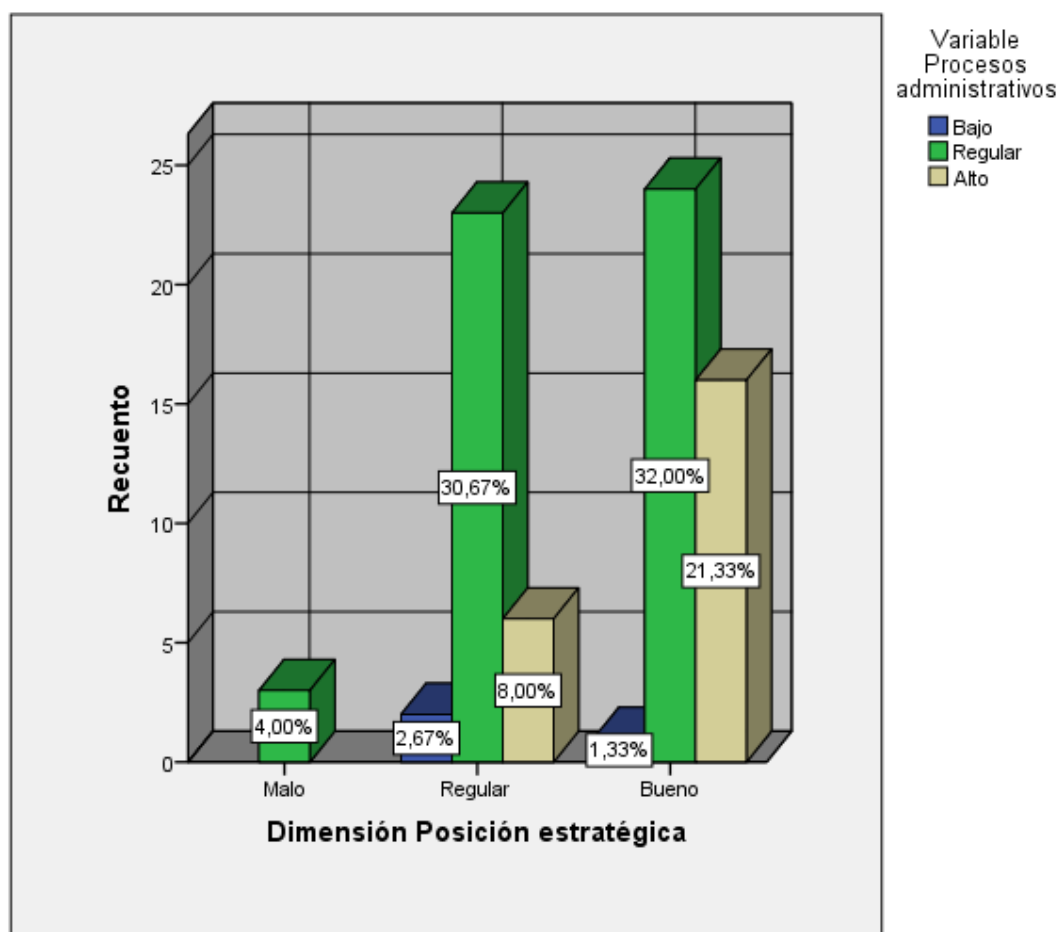


Figura 7. Distribución de la frecuencia del personal de CORPAC S.A. sobre variable Procesos administrativos y la posición estratégica.

De los resultados mostrados, en la tabla 12 figura 7, se observa una percepción de encuestados en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A., sobre la variable procesos administrativos y la dimensión posición estratégica, no existen porcentajes malos y bajos a la vez, el 30,7% presenta niveles regulares y el 21,3% indican niveles buenos y altos entre la relación de la dirección estratégica y la posición estratégica. Se observa una apreciación positiva sobre esta dimensión y su relación con la variable dirección estratégica, lo cual es una muestra clara de la posición expectante de la empresa por más de 73 años de actividad, al servicio de la aviación civil en el país.

3.1.3 Resultados específicos entre la variable Procesos administrativos y la dimensión elecciones estratégicas en la CORPAC S.A., 2017

Tabla 13.

Distribución de frecuencias y porcentajes sobre los Procesos administrativos y elecciones estratégicas.

		Variable Procesos administrativos				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Dimensión Elección estratégica	Malo	Recuento	1	3	0	4
		% del total	1,3%	4,0%	0,0%	5,3%
	Regular	Recuento	1	27	3	31
		% del total	1,3%	36,0%	4,0%	41,3%
	Bueno	Recuento	1	20	19	40
		% del total	1,3%	26,7%	25,3%	53,3%
Total	Recuento	3	50	22	75	
	% del total	4,0%	66,7%	29,3%	100,0%	

Fuente: elaboración propia

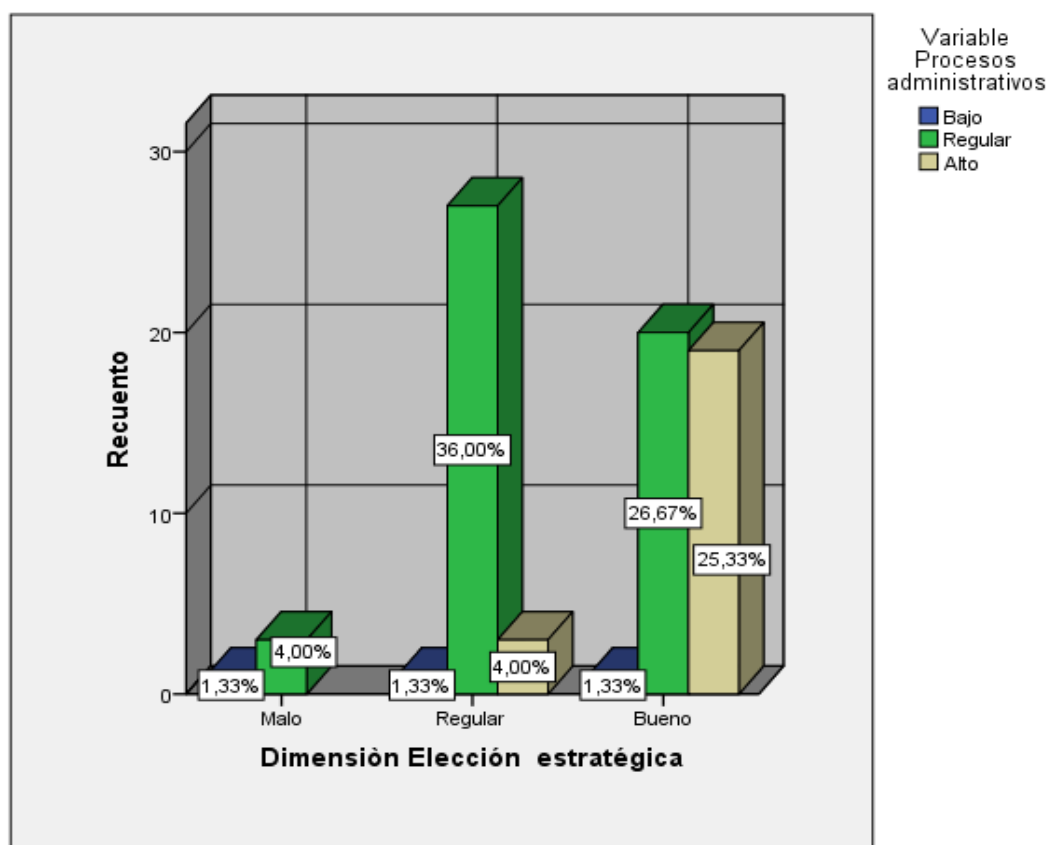


Figura 8. Relación ente la variable Procesos administrativos y la dimensión elecciones estratégicas

De los resultados mostrados en la tabla 13 figura 8, sobre la variable procesos administrativos y la dimensión elecciones estratégicas, los encuestados perciben lo siguiente: el 1,3% de personal considera como nivel bajo y a la vez malo, el 50 % (38) lo considera como regular y el 27.6 (21) lo considera alto. Se observa que existen acertadas elecciones estratégicas en la corporación, a pesar de la complejidad existente, producto de la multifuncionalidad de la empresa, se han logrado, elaborar acertadas estrategias de negocios, tanto a nivel corporativo y a nivel internacional, a través de sus administraciones y métodos de desarrollo constantes, para estar a la vanguardia, en el ámbito aeronáutico. Es importante mencionar que para mantenerse en buen nivel, la empresa cuenta con un personal altamente calificado en todas las áreas administrativas y operacionales, los cuales, en mucho de los casos, son sometidos a capacitaciones constantes.

3.1.4 Resultados específicos entre la variable Procesos administrativos y la dimensión estrategia en acción, en la CORPAC S.A., 2017.

Tabla 14.

Distribución de frecuencias y porcentajes sobre procesos administrativos y estrategia en acción.

			Variable Procesos administrativos			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Dimensión Estrategias de acción	Malo	Recuento	0	5	0	5
		% del total	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%
	Regular	Recuento	2	22	2	26
		% del total	2,7%	29,3%	2,7%	34,7%
	Bueno	Recuento	1	23	20	44
		% del total	1,3%	30,7%	26,7%	58,7%
Total	Recuento	3	50	22	75	
	% del total	4,0%	66,7%	29,3%	100,0%	

Fuente: elaboración propia.

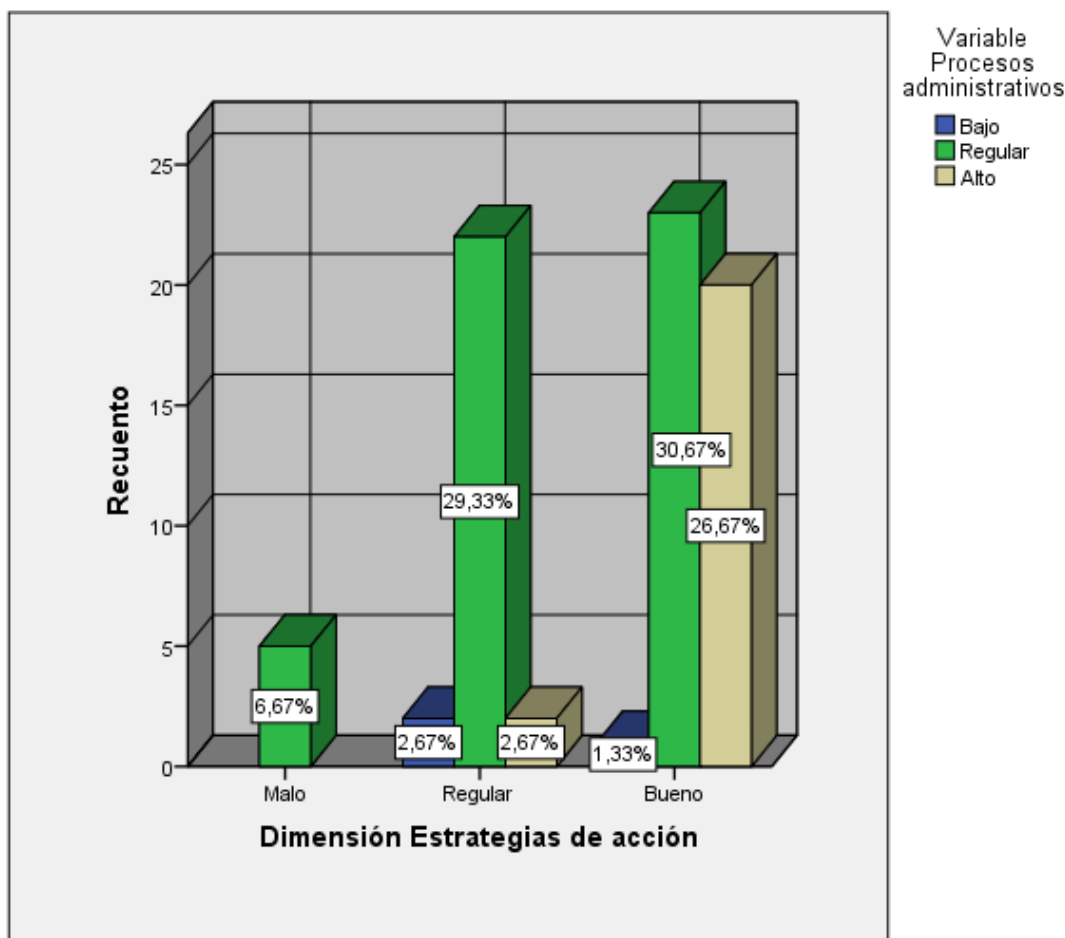


Figura 9. Relación entre la variable Procesos administrativos y las estrategias de acción.

De los resultados generales, mostrados en la tabla 14 Figura 9, sobre la percepción de los encuestados, sobre la relación entre la variable Procesos administrativos y la dimensión estrategia en acción, el 0,0 % de los encuestados, no la ha considerado mala o de nivel bajo; el 29,3%, lo ha considerado regular y el 26,7 % lo ha considerado buena y a la vez alta. Esto permite considerar que la empresa ha cumplido adecuadamente, con los indicadores: organizar, posibilitar y gestionar el cambio; para poder medir o comparar los resultados de la gestión corporativa y mantenerse como una empresa líder en los servicios que presta.

3.2. Prueba de Hipótesis General

Hi. Existe relación entre la dirección estratégica y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.-2017.

Ho. No existe relación entre la dirección estratégica y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.-2017.

Tabla 16

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Dirección estratégica y procesos administrativos

		Procesos administrativos	
Rho de Spearman	Dirección estratégica	Coeficiente de correlación	,736**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	76
	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	75

Elaboración propia

Según el cuadro anterior se tiene:

Rho = Coeficiente de Correlación = 0,736

p= nivel de significancia = 0,000

Entonces: Se acepta la H1 y se rechaza la Ho. Por tanto: Según los resultados estadísticos, el grado de correlación entre las variables dirección estratégica y procesos determinado por el Rho de Spearman = 0,736, indica una correlación alta positiva entre las variables, con un **p** valor de 0,000 donde **p** < 0,05, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Decisión estadística

Se puede concluir que se valida la siguiente hipótesis de investigación: Existe relación entre la dirección estratégica y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial - CORPAC S.A., 2017

3.2.1. Prueba de hipótesis específica 1

Hi. Existe relación entre la dimensión posición estratégica y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.-2017.

Ho. No existe relación entre la dimensión posición estratégica y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.-2017.

Tabla 17

Correlación entre la dimensión posición estratégica y los procesos administrativos

		Procesos administrativos	
Rho de Spearman	Dimensión posición estratégica	Coeficiente de correlación	,740**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75
	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	75

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Descripción del grado de relación entre las variables

Como se puede observar el coeficiente de Spearman es $Rho = 0.740$ tiene una correlación relativamente alta, por lo cual se puede afirmar que existe una relación directa entre la dimensión Posición estratégica y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.-2017 .

Decisión estadística:

La significancia de $p = 0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir existe relación entre la dimensión posición estratégica y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A, 2017.

3.2.2. Prueba de hipótesis específica 2

Hi. Existe relación entre la dimensión elecciones estratégicas y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A, 2017.

Ho. No existe relación entre la dimensión elecciones estratégicas a y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A, 2017.

Tabla 18

Correlación entre la dimensión elecciones estratégicas y los procesos administrativos.

		Procesos administrativos	
Rho de Spearman	Dimensión elecciones estratégicas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	75
	Procesos administrativos	Coefficiente de correlación	,726**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción del grado de relación entre las variables

Como se puede observar el coeficiente de Spearman es $Rho=0.726$ tiene una correlación alta positiva, por lo cual se puede afirmar que existe una relación directa entre la dimensión elecciones estratégicas y los procesos administrativos.

Decisión estadística:

La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir existe relación entre la dimensión elecciones estratégicas y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.-2017.

3.2.3 Prueba de hipótesis específica 3

Hi. Existe relación entre la dimensión estrategia en acción y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A, 2017.

Ho. No existe relación entre la dimensión estrategia en acción y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A, 2017.

Tabla 19

Correlación entre la dimensión estrategia en acción y los procesos administrativos.

		Procesos administrativos	
Rho de Spearman	Dimensión estrategia en acción	Coeficiente de correlación	,579**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75
	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción del grado de relación entre las variables

Como se puede observar el coeficiente de Spearman es $Rho=0.579$ tiene una correlación moderada positiva, para fundamentar que existe o no relación entre la dimensión estrategia en acción y la variable procesos administrativos se tiene que contrastar el p valor = 0.000 menor a $\alpha=0.05$; con ello recién se puede afirmar que en realidad pese a que la correlación es moderada; aun así existe relación entre la dimensión estrategia en acción con los Procesos Administrativos.

Decisión estadística:

La significancia de $\rho=0,000$ muestra que ρ es menor a 0,05, esto nos autoriza a manifestar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir existe relación entre la estrategia en acción y los procesos administrativos en la CORPAC S.A.-2017.

En la siguiente tabla se muestra la magnitud de correlación y su significado

Tabla 20

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valores	Interpretación
De -0.91 a -1.00	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0.00 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0.00 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Correlación baja
De 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación alta
De 0.91 a 1.00	Correlación muy alta

Nota: Tomado de La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos por Soto (2015).

IV. DISCUSIÓN

En concordancia con los resultados obtenidos y que figuran en la Tabla 10, se muestran los estadísticos referidos al grado de correlación entre las variables dirección estratégica y procesos administrativos determinada por el Rho de Spearman = 0.736, significa que existe una relación aceptable corroborando lo planteado por Núñez (2016), cuando plantea la necesidad de investigar si la provisión de los servicios de navegación aérea son eficientes, eficaz y se efectúa de manera segura y sobre todo, si se mantiene el estándar internacional que es necesario para este tipo de servicios. Para cumplir con este cometido, es importante tener una dirección estratégica de primer nivel, capaz de asumir las funciones de la administración, que son los procesos administrativos, para cumplir con lo planteado en su Plan estratégico institucional PEI (2013-2017).el cual tiene como objetivo principal la mejora continua y camino hacia la excelencia. En el análisis realizado se obtuvo una correlación significativa en el nivel 0,01 (2 colas) concluye que el grado de vinculación de las variables es relativamente alta, de acuerdo a lo manifestado tenemos Sampieri (2014): Si dos variables están correlacionadas y se conoce la magnitud de la asociación, se tienen bases para predecir, el valor que tendrá un grupo de personas en una variable (p. 94).

Con respecto a la dimensión posición estratégica. En el análisis realizado se puede observar el coeficiente de Spearman es $Rho=0.740$ tiene una correlación relativamente alta, por lo cual se puede afirmar que existe una relación directa entre la dimensión posición estratégica y los procesos administrativos. Este resultado ayudara a los directivos a comprender el mundo incierto y cada vez más complejo que lo rodea a través de un análisis de los diversos niveles de influencia, desde las cuestiones del macro entorno, a las fuerzas específicas que afectan a la posición competitiva” .Johnson, et, al (p.62). Sobre el resultado obtenido para la dimensión posición estratégica, la empresa CORPAC S.A., es una empresa líder con 73 años de vigencia, teniendo una posición expectante en la región, por los servicios de aeronavegación que son de primer nivel, con una dirección estratégica que ha colocado a dicha empresa a la vanguardia a nivel sudamericano, a través de una adecuada aplicación de los procesos administrativos, que se pone de manifiesto al elaborar su estrategia y consigue plasmarlo en sus planes estratégicos y

operativos; ayudado también por la condición geográfica del Perú, siendo el centro de confluencia de movimientos de aeronaves nacionales e internacionales.

El resultado sobre la dimensión elecciones estratégicas, se puede observar el coeficiente de Spearman es $Rho=0.726$ tiene una correlación relativamente alta, por lo cual se puede afirmar que existe una relación directa entre la Dimensión elecciones estratégicas y los procesos administrativos. Sobre el particular los directivos tendrán que tomar decisiones sobre el alcance de las actividades de su organización, como satisfacer a sus clientes, satisfacer las expectativas de las partes interesadas y crear valor en el ámbito de la competencia actual y o potencial, y en las decisiones sobre los productos y el alcance de los mercados. Jonhson, et, al (p.237). Dichas elecciones de carácter estratégico están supeditados al entorno interno y el externo. CORPAC S, A, tiene que adecuarse a normativas sobre aeronavegación definidas por OACI, asimismo obedece a normativas de la legislación peruana, a lineamientos de Fonafe y la DGAC entre otras, lo que conlleva a que sus elecciones estratégicas estén supeditadas.

El resultado obtenido en el análisis de la dimensión estrategia en acción, se puede observar el coeficiente de Spearman es $Rho=0.579$ tiene una correlación considerable baja, para fundamentar que existe o no relación entre la dimensión y las variables en mención. Por tal motivo se tiene que contrastar el p valor = 0.000 menor a $\alpha=0.05$, con ello recién se pudo afirmar que en realidad pese a que la correlación es baja, aun así, existe relación entre la Dimensión Estrategia en Acción con los Procesos Administrativos. Este resultado permite confrontarlo con lo que define Jhonson, et al (2006), donde manifestó: “es importante trasladar las estrategias definidas o preferidas, en acciones de la organización, como lo considera la relación de la estrategia general de una organización y las estrategias en cuatro áreas claves: personal, información, finanzas y tecnologías (p.387). La estrategia en acción pone de manifiesto, algunas fallas en los procesos administrativos, como la falta de un control adecuado, siendo un problema que atañe al país. Asimismo a pesar de que CORPAC S.A. utiliza la herramienta Balanced scoreCard para su gestión, no consigue alinear toda su estrategia con la

generación de una cadena de valor, cuyos procesos y procedimientos no son atendidos adecuadamente, por falta de capacitación del personal.

El camino hacia la Dirección Estratégica, Jarillo (1996) manifiesta lo siguiente: “dirigir con éxito una empresa es una tarea compleja, pues son muchas las variables que intervienen, relacionadas entre si en modos complejos” (p.199). Por lo tanto queda claro que CORPAC S.A. tiene que tener, para triunfar una ventaja competitiva, o varias ventajas competitivas para asegurar su sostenibilidad.

V. CONCLUSIONES

Primera: El grado de correlación entre las variables dirección estratégica y procesos administrativos, según los resultados estadísticos determinada por el Rho de Spearman es de 0.736, lo cual indica una relación directa relativamente alta entre las variables, con un p valor de 0,000 donde $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Segunda: En cuanto a la hipótesis específica 1, se puede observar el coeficiente de Spearman es $Rho=0.740$ tiene una correlación relativamente alta, por lo cual se puede afirmar que existe una relación directa entre la dimensión Posición estratégica y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.-2017.

Tercera: En cuanto a la hipótesis específica 2, se puede observar el coeficiente de Spearman es $Rho=0.726$ tiene una correlación relativamente alta, por lo cual se puede afirmar que existe una relación directa entre la dimensión elecciones estratégicas y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.-2017

Cuarta: En cuanto a la hipótesis específica 3, se puede observar el coeficiente de Spearman es $Rho=0.579$ tiene una correlación considerable baja, para fundamentar que existe o no relación entre la dimensión estrategia en acción y la variable procesos administrativos se tiene que contrastar el p valor = 0.000 menor a $\alpha=0.05$, con ello recién se puede afirmar que en realidad, pese a que la correlación es baja, existe relación entre la dimensión estrategia en acción con los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.-2017.

VI RECOMENDACIONES

Primera: Dar a conocer a la alta dirección de la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A., los resultados de la investigación, con una relación directa relativamente alta entre la dirección estrategia con los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.-2017; con el propósito de que pueda ser comparado con el plan estratégico de la empresa y compararlo con los indicadores de gestión, si se han cumplido o no en el periodo en referencia; y pueda servir como diagnóstico, de la elaboración del plan estratégico 2017-2021, para determinar o mejorar las estrategias corporativas a seguir, de acuerdo al objetivo principal de la corporación que es la mejora continua y camino hacia la excelencia.

Segunda: En la presente investigación se determinó que existe una correlación relativamente alta entre la dimensión posición estratégica y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.-2017. Se recomienda realizar los estudios respectivos y coordinaciones con entes que manejan el sector para que los resultados de la presente investigación sean de apoyo y soporte a la mejora continua.

Tercera: El resultado sobre la dimensión elecciones estratégicas y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.-2017., tiene una correlación relativamente alta, por lo cual se puede afirmar que existe una relación directa. Se recomienda poner dicho resultado ante la superioridad de CORPAC S.A., con el propósito de identificar los indicadores que obtuvieron mejor resultados y comparar con los de menor resultado para mejorarlos.

ta: Referente al resultado la dimensión estrategia en acción y la variable procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.-2017, se puede una correlación considerable

baja, Es importante poner en conocimiento oportuno a la alta dirección los resultados de esta investigación, para que tomen conocimiento, diagnostiquen cual es la problemática y mejorar los resultados, ya que por su condición de ser empresa del estado, obedecen a lineamientos de Fonafe; asimismo es un sector del ministerio de transportes y comunicaciones, ente normativo y regulador de los servicios de aeronavegación y aeroportuarios, donde se realizan cambios tecnológicos constantes, los cuales deben tomar conocimiento de esta realidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias bibliográficas

- Anexo 10 Volumen 2 Manual de Telecomunicaciones Aeronauticas (2006)
volumen I y II
- Arbayza Lidia (2014) Cómo elaborar una tesis de grado
- Bernal César (2006) Metodología de la Investigación edit. Pearson segunda edición.
- Chandler, Andrews y Ansoff,(1980) La dirección y el control Estratégico.
- Chiavenato Idalberto (2014) TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION La Octava edición. México.
- Congreso de la República del Perú. (2006). Ley de Aeronáutica civil Peru
- Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. Plan estratégico (2013)
- Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. (2014) Plan operativo Institucional (2014)
- Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. (2015) Plan operativo Institucional (2015)
- Fred, R. David (2006) La Dirección Estratégica
- Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado FONAFE (2014) Plan estratégico.
- Guillen Valle , O. R. (2014). Guía de SPSS 22 para el Desarrollo de Trabajos de Investigación. rías-Navarro, D. (2014). Apuntes de SPSS. Valencia
- Hernández Sampieri (2014). Metodología de la Investigación - México.
- (Hernández, Fernández, Batista (2006) Metodología de la Investigación cuarta edición.
- ISO Sistemas de Gestión de la Calidad- ISO 9001:2015 Requisitos quinta edición
- Jarillo Jose-Carlos DIRECCION ESTRATEGICA (1996) Segunda edición serie McGRAW-HILL

Johnson&Scholes&Wittington DIRECCIÓN ESTRATEGICA (2006)

Koontz&Wehrich&Cannice ADMINISTRACION (2012) Mac Graw Hill.

Robbins Coulter ADMINISTRACIÓN (2014) ED. PEARSON.

Stoner&Freeman&Gilbert ADMINISTRACION sexta edición BEST SELLER (2010)
Prentice Hill Hispanoamerica, S.A..

.Yuni, J.A. & Urbano, C.A. (2006). Técnicas para Investigar

VIII. ANEXOS

Anexo 1:



ARTÍCULO CIENTÍFICO

Dirección estratégica y procesos administrativos

Br. Hugo Fernando Cruz Trujillo

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre la dirección estratégica y los procesos administrativos en CORPAC S.A. La investigación es de tipo básica, no experimental, con diseño descriptivo correlacional, con una población de 76 trabajadores. La muestra consideró a la población de 76 personas entre gerentes y funcionarios, y no hubo muestreo. Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios, para evaluar las variables en estudio. De acuerdo a los resultados Rho de Spearman = .736, se demuestra que existe una correlación moderada.

Palabras clave: dirección estratégica, procesos administrativos, estrategia, planificación, organización, dirección y control.

Abstract

This research aims to determine the relationship between strategic direction and administrative processes in CORPAC S.A.

The research is basic, not experimental with descriptive correlational design, with a population of 76 workers. It being considered for the sample 76 workers between managers and officials. For data collection were applied two questionnaires in order to value both variables.

The results show about of Spearman Rho = .736, between both variables, exist a moderate correlation; being that a good level of strategic direction carries a high level of administrative processes.

Keywords: strategic direction, administrative processes, strategy, planning, organization, administration, control

.Dirección estratégica y procesos administrativos

Introducción

El cambio acelerado ha llevado a las organizaciones y empresas operadoras de aeropuertos a tener una dirección estratégica capaz de mantenerse y buscar superar a otras del mismo sector, utilizando técnicas, procesos y procedimientos que estén a la vanguardia; y en el caso de CORPAC S.A. alineados a las recomendaciones de la OACI; encontrándose sometida a lineamientos de FONAFE, la cual se encarga de aprobar el plan estratégico, los presupuestos; y como sector de la DGAC, organismo del ministerio de transportes, que es el ente normativo y regulador para el progreso de la aviación civil y por ende del transporte aéreo en el país

La gestión estratégica de CORPAC S.A., tiene diversos componentes internos. la estructura de la organización, la cultura, recursos y factores humanos, coordinación y movilización; y factores externos como el entorno, las limitaciones económicas, características propias de la organización.

El estudio realizado se justifica por la conveniencia que tiene la empresa, de realizar una gestión sistémica acorde a los desafíos futuros, que tiene la navegación aérea en el país, permitirá dar soluciones a las diferentes problemáticas que se vienen dando en la navegación aérea y por ende en la aviación civil en el país, para poder mantenernos a la vanguardia a nivel sudamericano en lo que corresponde a los servicios de aeronavegación. Asimismo será un gran aporte al atender la mejora de la estrategia empresarial y su relación con las empresas explotadoras, los trabajadores, y pasajeros., cuyo adecuado enfoque contribuirá al mejoramiento de la calidad del servicio prestado, orientado a la expectativa del pasajero, optimizando el turismo; con procesos administrativos debidamente considerados por la dirección estratégica.

Antecedentes del problema

Núñez (2016) en su tesis referida al campo aeronáutico, cuyo título es: “Estrategias y lineamientos de mejora de los servicios de navegación aérea del Perú, consideró como objetivos importantes de su investigación, establecer estrategias y procesos para optimizar la gestión de los servicios de la navegación aérea del Perú. La muestra o universo del estudio son los servicios de navegación aérea, que se ofrecen en el espacio aéreo nacional y en los aeropuertos de todo el país, Se analizaron las orientaciones y políticas sugeridas por OACI sobre vigilancia económica y se confrontaron con lo establecido por OSITRAN (empresa del estado peruano), haciendo un paralelo entre ambas prácticas para establecer las posibilidades de mejora en la vigilancia Para lo cual tiene que poner énfasis en lograr determinar la calidad de los servicios de aeronavegación, cuya provisión de servicios, permitirá mejorar los recursos recaudados por el SNAR y tener una performance global del transporte aéreo, de primer nivel, los cuales se realizan de manera segura, logrando mantener los estándares internacionales,

Albarrán (2015) en su tesis: “Estrategias Gerenciales y las relaciones interpersonales que reciben los docentes del Posgrado en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo- Lima Norte, 2013. La investigación, cuyo tipo y método es de enfoque cuantitativo, porque los procesos y tratamientos son efectuados con cantidades numéricas y cuantificables. La información se construye al planificar la investigación; además se ha considerado pocas variables seleccionadas y definidas previamente. El tipo de investigación, con respecto a incrementar el conocimiento, La investigación tiene un alcance correlacional y se llegó a la conclusión de que las estrategias gerenciales se relacionan directamente con las relaciones interpersonales.

Revisión de literatura

Sobre la dirección estratégica, Robbins y Coulter (2014) explicaron: “es lo que hacen los gerentes para desarrollar las estrategias de sus organizaciones” (p.240). Es una disciplina que aparece en los años 80, cuando se plantea el modelo ABC por Chandler, Andrews y Ansoff, Boston Consulting Group, cuyas ventajas otorgaban mayor riqueza de conocimiento y cierto equilibrio entre los temas teórico y práctico; asimismo teniendo como inconvenientes lo difícil que es ordenar y tener coherencia en los conocimientos. El concepto de estrategia, dio paso al concepto de planificación estratégica, para luego dar la definición de la dirección estratégica. Si bien es cierto, inicialmente la planificación estratégica, cuyos resultados iniciales, positivos o negativos acerca de su utilidad, tuvo una serie de deficiencias, atribuibles a la creciente complejidad de la empresas y su entorno; a una falta de comprensión de lo que son las estrategias; a una implantación desordenada sobre la gestión estratégica previamente formulada y a las problemáticas de cada organización. El proceso administrativo es la composición de fases o etapas sucesivas para realizar la administración de las organizaciones, que tienen relaciones adecuadas, para atender un proceso completo. Sobre el proceso administrativo Koontz, Weihrich y Cannice (2012) manifestó:

Una empresa organizada no existe en el vacío, sino que depende de su ambiente externo: es parte de sistemas mayores, como a la industria a la cual pertenece, del sistema económico y de la sociedad. La empresa recibe insumos, los transforma y exporta sus resultados al ambiente o entorno, lo cual ha sido desarrollado a través del proceso administrativo. (p.27).

Problema

Dirigir con éxito una empresa como CORPAC S.A., es una tarea compleja, pues son muchas las variables que intervienen, relacionadas entre sí en modos complejos; El trabajo del directivo la corporación, es muy compleja y por lo tanto doble: tiene que dar dirección a la empresa y tiene que organizar la misma, y de este modo conseguir que se vaya en la dirección deseada, en cumplimiento de sus objetivos. Se planteó a través de la siguiente hipótesis. Existe una relación significativa y directa entre la dirección estratégica y los procesos administrativos en CORPAC S.A. - Callao 2017.

Objetivo

Determinar la relación que existe entre la dirección estratégica y los procesos administrativos en CORPAC S.A. - Callao 2017.

Marco metodológico

La metodología utilizada es la cuantitativa, tipo de estudio básica, nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal. No paramétrica, utilizando la técnica de encuestas estructuradas tipo escala Likert. La población estuvo conformada por 76 trabajadores., entre funcionarios y gerentes de la CORPAC S.A. – CALLAO, a los cuales se aplicó la encuesta con 35 preguntas para la variable dirección estratégica y 35 preguntas para la variable procesos administrativos. La validación se realizó con el aporte o juicio de tres expertos en la tesis o contenido; asimismo la confiabilidad fue medida con el Alfa de Cronbach. El procedimiento fue entregar las encuestas sobre las variables en estudio, dirección estratégica y proceso administrativos, a cada una de los encuestados, entre funcionarios y gerentes de la CORPAC S. A.

Las encuestas fueron estructuradas de tal manera, tomando en consideración a las variables, dimensiones e indicadores respectivos, las cuales fueron explicadas, con el objetivo de que los encuestados, puedan desarrollarlas, y capturar la información en un tiempo aproximado de 30 minutos, evitando la probabilidad de manipulación de datos. Para probar la hipótesis se empleó el estadístico inferencial de Rho de Spearman, con una probabilidad de error, nivel de significancia igual a 0,05.

Resultados

Los resultados del análisis estadístico, a través del coeficiente de correlación de Spearman, dan cuenta de la existencia de una relación de $\rho = 0,736$ entre las variables dirección estratégica y procesos administrativos. Este grado de correlación considera que la relación entre las variables es positiva, pero con un nivel de correlación alta. La significancia de $\rho=0,000$ muestra que ρ es menor de 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Discusión

Los resultados de la investigación dan cuenta que un Bajo 4,0% de los servidores de la CORPAC S.A. Lima, 2017, tiene un nivel bajo sobre la percepción de la dirección estratégica, seguido de un 33,3% , que considera medio y un 62,74%, cuya percepción es alta.

Asimismo sobre los procesos administrativos 4,0% de los servidores de la CORPAC S.A. Lima, 2017, tiene un nivel bajo de percepción sobre dicha variable, un 66,7% considera medio y un 29,3%, tiene una percepción alta.

Con los resultados mostrados a través del Rho de Spearman de 0.736 y $\rho = 0.000$, se concluye que existe una relación significativa, entre la dirección estratégica y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A. Lima, 2017.

Se concluye que CORPAC S.A. no puede mejorar o perfeccionarse a su manera. Para enfrentar las competencias de su propio sector, de igual manera que las empresas multinacionales, se tiene que diseñar una estrategia, que le permita obtener la mejor posición competitiva posible, para asumir nuevos retos y lograr un desarrollo sostenible.

En una empresa tan compleja, con cambios constantes, se recomienda realizar otras investigaciones que permitan evaluar otros aspectos, dimensiones e indicadores, ya que es evidente que existen otros factores relacionados con la dirección estratégica y los procesos administrativos, que no han sido atendido o usados en el presente estudio, como por ejemplo, el sistema de gestión de la calidad y la seguridad operacional aeronáutica

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Koontz&Weihrich&Cannice ADMINISTRACION (2012) Mac Graw Hill

Mnisterio de Transportes y Comunicaciones (2013 Plan estrategico 2012-2016 Lima Perú

Robbins Coulter ADMINISTRACIÓN (2014) ED. PEARSON

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Título: Dirección Estratégica y Procesos Administrativos en la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. - Callao 2016

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables					
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la Dirección Estratégica y los Procesos Administrativos en la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. - Callao 2016?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la posición estratégica y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.- Callao 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las elecciones estratégicas y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.- Callao 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la estrategia en acción y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.- Callao 2016?</p>	<p>Objetivo general Determinar cuál es la relación entre la Dirección Estratégica y los Procesos Administrativos en la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. - Callao 2016</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la posición estratégica y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.- Callao 2016.</p> <p>Determinar la relación entre las elecciones estratégicas y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.- Callao 2016.</p> <p>Determinar la relación entre la estrategia en acción y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.- Callao 2016</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa y directa entre la Dirección Estratégica y los Procesos Administrativos en la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. - Callao 2016</p> <p>Hipótesis específicos Existe relación significativa y directa entre la posición estratégica y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.- Callao 2016.</p> <p>Existe relación significativa y directa entre las elecciones estratégicas y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.- Callao 2016.</p> <p>Existe relación significativa y directa entre la estrategia en acción y los procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A.- Callao 2016.</p>	Variable : Dirección estratégica					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango	
			La posición estratégica	-El entorno -Capacidad estratégica -Expectativas y propósitos	1,2,3	nunca=1	Baja 10-16	
			Elecciones estratégicas	-Estrategias de negocios -A nivel corporativo e internacional .Direcciones y métodos de desarrollos	4,5,6,7	a veces=2	Media 17-23	
			Estrategia en acción	-Organizar -Posibilitar -Gestionar el cambio	8,9,10	Siempre=3	Alta 24-30	
			Variable : Procesos Administrativos					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango	
			Planificación	Metas y acciones	1,2,3	Inexistente= 0 Inicial= 1 Intermedio=2 Avanzado=3 Óptimo=4 Mejora Continua=5	Bajo (12-28)	
			Organización	Ordenar y distribuir	4,5,6		Medio (29-45)	
			Dirección	Mandar, influir, motivar	7,8,9		Alto (46-60)	
Control	-Estándares de desempeño -Medir los resultados -Comparar los resultados	10,11,12						

Anexo 4

Instrumento

Encuesta: Dirección Estratégica y Procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A

Estimado(a) servidor:

La presente encuesta tiene por objetivo recolectar datos que serán de mucha utilidad en la investigación sobre Dirección Estratégica y Procesos administrativos en CORPAC S.A... Para ello recurro a su valiosa colaboración y desde ya agradezco su aporte. "buenas" ni "malas"; esto no es una prueba de inteligencia o habilidad, sino simplemente una apreciación de lo que Ud. considera.

I.- Datos Informativos

Área donde labora: _____ sexo M () F ()

Edad: ()

Condición laboral: Nombrado___ contratado___ Tiempo de servicio: _____

Profesión / oficio_____ cargo que desempeña: _____

Nivel de instrucción: Secundaria () Superior No Universitaria () Superior Universitaria () Post Grado ()

Profesión

Tema _____ de

Especialización_____

INDICACIONES.- Marque usted el numeral que considere en la escala siguiente.

Muy en Desacuerdo (1),

En Desacuerdo (2),

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3),

De Acuerdo (4) y

Muy de Acuerdo (5)

Variable 1 de estudio: Dirección Estratégica	1	2	3	4	5
1.- CORPAC S.A. mantiene una posición estratégica expectante en la aviación civil en el país					
2.- La empresa mantiene un entorno que influye en el rendimiento de los trabajadores					
3.- El entorno externo participa favorablemente en las decisiones de la empresa					
4.- El entorno interno aporta en las decisiones de la empresa.					
5.- El entorno incentiva la dinámica de innovación.					
6.- El entorno político es determinante en la dirección estratégica					
7.- Las capacidades estratégicas ayudan a implementar estrategias competitivas					
8.- Las expectativas locales son transparentes					
9.- La empresa tiene expectativas empresariales a corto, mediano y largo plazo					
10.- Las expectativas anuales cumplieron con el índice de expectativa de la empresa.					
11.- Las expectativas de atención de sobre los servicios de aeronavegación va en aumento.					
12.- Se cumplieron con las expectativas estratégicas en el año 2015					
13.- Los propósitos de la gestión estratégica en la empresa están bien definidos					
14.- Existen propósitos claros en la dirección estratégica de la empresa.					
15.- La empresa tiene bien definidos sus propósitos para el presente año.					
16.- Existe influencia externa en las estrategias del negocio					
17.- Las estrategias de negocios en CORPAC S.A. son adecuadas elecciones estratégicas					
18.- Las elecciones estratégicas se dan a nivel corporativo					
19.- Las elecciones estratégicas permiten generar mejores oportunidades de desarrollo empresarial.					
20.- La dirección estratégica está avocada en el desarrollo de los trabajadores.					
21.- La dirección es responsable de la planificación de estrategias en todo nivel.					
22.- La dirección estratégica de la Corpac S.A. es eficaz					
23.- La dirección estratégica de la Corpac S.A. es eficiente					
24.- Los métodos de desarrollo son parte de la planificación estratégica					
25.- Son transparentes los métodos de desarrollo en la empresa.					
26.- La estrategia en acción se apoya en recomendaciones internacionales					

27.- La estrategia corporativa se ocupa del alcance de la estrategia de la organización.					
28.- El plan estratégico de la corporación posibilita el cambio					
29.- Asumir nuevas estrategias posibilita el cambio en la organización					
30.- Los funcionarios asumen el compromiso de posibilitar el cambio					
31.- El personal considera trabajo de todos posibilitar el cambio.					
32.- La empresa realiza el diagnósticos para gestionar el cambio					
33.- Los funcionarios son agentes para gestionar el cambio					
34.- los trabajadores asumen el compromiso de gestionar el cambio					
35.- El estado se involucra en la gestión corporativa para gestionar el cambio					

VARIABLE 2: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Variable 2 de estudio: Procesos Administrativos	1	2	3	4	5
1.- Corpac S.A. planifica sus metas definidas a corto plazo, mediano y largo plazo.					
2, Corpac S.A. tiene un plan estratégico con metas claras...					
3.- La empresa tiene metas a corto plazo					
4.- La empresa tiene metas a largo plazo					
5.- La misión en la empresa es muy importante para el buen accionar					
6.- Las buenas acciones permiten alcanzar los objetivos empresariales					
7.- La acción adecuada sirve de apoyo a la estrategia corporativa					
8.- Existe acciones adecuadas de reclutamiento interno de personal en Corpac S.A.					
9.- La organización de la empresa tiene la responsabilidad de ordenar y priorizar objetivos.					
10.-La empresa está comprometida en ordenar la gestión y generar valor.					
11.-La empresa está comprometida en ordenar la estructura organizacional					
12. Los recursos humanos están bien distribuidos en la empresa					
13.-Las funciones y responsabilidades están bien distribuidas en la empresa.					
14.-Los sistemas de gestión están bien distribuidos en la empresa.					

15.-La dirección formula estrategias adecuadas para mandar a los trabajadores					
16.- Los funcionarios y jefes tienen la jerarquía suficiente y necesaria para mandar a los subordinados					
17.- La dirección estratégica de la empresa influye en mejorar los servicios aeronáuticos					
18.-La dirección estratégica influye y da impulso a las áreas administrativas de la corporación					
19.- el plan estratégico de la empresa influye en el accionar de los trabajadores					
20.- La empresa motiva a los trabajadores atendiendo la línea de carrera.					
21.- El plan estratégico motiva a los trabajadores en lograr los objetivos y metas					
22.-Laa remuneraciones en Corpac S.A. motivan favorablemente en la producción					
23.-La estrategia en acción motiva el mejoramiento del personal operacional de Corpac S.A					
24.-Corpac S.A. realiza el control de los estándares de desempeño del personal					
25.- Corpac S.A. ejerce el control en la formulación de políticas y procedimientos					
26.-Los estándares de desempeño están claros y debidamente identificados					
27.-Corpac S.A. ha establecido estándares de desempeño para todas las áreas					
28.-Los estándares de desempeño provocan la confianza de los trabajadores					
29.-Corpac S.A. realiza medición de resultados de la labor del personal					
30.-Corpac S.A. realiza medición de resultados del plan estratégico					
31- Están definidos los indicadores de medición de resultados para todas las áreas de Corpac S.A.					
32.-Ese realiza un adecuado control de calidad en todas las áreas de la empresa.					
32.-Ese realiza un adecuado control de calidad en todas las áreas de la empresa					
33.-La alta dirección está comprometida en realiza medición de resultados					
34.-Comparar los resultados contribuye al éxito de la empresa					
35.-Existe métodos adecuados para comparar los resultados en la corporación, con el propósito de que los administradores sean más eficientes y efectivos en la toma de decisiones.					

ANEXO 5
Certificado de Validez



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dra. Mirtne Lisbeth Sánchez FARIAS

Presente

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

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de...Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima norte promoción 2015-2 aula 150 requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Dirección estratégica y procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A. – Callao, 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente.

Cruz Trujillo Hugo Fernando
D.N.I.: 06228642

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DIRECCION ESTRATEGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	CORPAC S.A. mantiene una posición estratégica expectante en la aviación civil en el país.	✓		✓		✓		
2	La empresa mantiene un entorno que influye en el rendimiento de los trabajadores	✓		✓		✓		
3	El entorno externo participa favorablemente en las decisiones de la empresa	✓		✓		✓		
4	El entorno interno aporta en las decisiones de la empresa	✓		✓		✓		
5	El entorno incentiva la dinámica de innovación	✓		✓		✓		
6	El entorno político es determinante en la dirección estratégica	✓		✓		✓		
7	Las capacidades estratégicas ayudan a implementar estrategias competitivas.	✓		✓		✓		
8	Las expectativas locales son transparentes	✓		✓		✓		
9	La empresa tiene expectativas empresariales a corto, mediano y largo plazo	✓		✓		✓		
10	Las expectativas anuales cumplieron con el índice de expectativa de la empresa	✓		✓		✓		
11	Las expectativas de atención de sobre los servicios de aeronavegación va en aumento	✓		✓		✓		
12	Se cumplieron con las expectativas estratégicas en el año 2015	✓		✓		✓		
13	Los propósitos de la gestión estratégica en la empresa están bien definidos	✓		✓		✓		
14	Existen propósitos claros en la dirección estratégica de la empresa	✓		✓		✓		
15	La empresa tiene bien definidos sus propósitos para el presente año	✓		✓		✓		
16	Existe influencia externa en las estrategias del negocio	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	

17	Las estrategias de negocios en CORPAC S.A. son adecuadas elecciones estratégicas.	✓		✓		✓	
18	Las elecciones estratégicas se dan a nivel corporativo	✓		✓		✓	
19	Las elecciones estratégicas permiten generar mejores oportunidades de desarrollo empresarial.	✓		✓		✓	
20	La dirección estratégica está avocada en el desarrollo de los trabajadores	✓		✓		✓	
21	La dirección es responsable de la planificación de estrategias en todo nivel	✓		✓		✓	
22	La dirección estratégica de la Corpac S.A. es eficaz	✓		✓		✓	
23	La dirección estratégica de la Corpac S.A. es eficiente.	✓		✓		✓	
24	Los métodos de desarrollo son parte de la planificación estratégica.	✓		✓		✓	
25	Son transparentes los métodos de desarrollo en la empresa.	✓		✓		✓	
	DIMENSION 3	Si	No	Si	No	Si	No
26	La estrategia en acción se apoya en recomendaciones internacionales.	✓		✓		✓	
27	La estrategia corporativa se ocupa del alcance de la estrategia de la organización	✓		✓		✓	
28	El plan estratégico de la corporación posibilita el cambio	✓		✓		✓	
29	Asumir nuevas estrategias posibilita el cambio en la organización	✓		✓		✓	
30	Los funcionarios asumen el compromiso de posibilitar el cambio	✓		✓		✓	
31	El personal considera trabajo de todos posibilitar el cambio	✓		✓		✓	
32	La empresa realiza el diagnósticos para gestionar el cambio	✓		✓		✓	
33	Los funcionarios son agentes para gestionar el cambio	✓		✓		✓	
34	.Los trabajadores asumen el compromiso de gestionar el cambio	✓		✓		✓	
35	El estado se involucra en la gestión corporativa para gestionar el cambio	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sanchez Farias, Mirtha Lisbeth DNI: 25710071

Especialidad del validador: Abogada - Dna en Derechs

19 de 05 del 2017

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

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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Corpac S.A. planifica sus metas definidas a corto plazo, mediano y largo plazo.	✓		✓		✓		
2	Corpac S.A. tiene un plan estratégico con metas claras.	✓		✓		✓		
3	La empresa tiene metas a corto plazo.	✓		✓		✓		
4	La empresa tiene metas a largo plazo.	✓		✓		✓		
5	La misión en la empresa es muy importante para el buen accionar	✓		✓		✓		
6	Las buenas acciones permiten alcanzar los objetivos empresariales	✓		✓		✓		
7	La acción adecuada sirve de apoyo a la estrategia corporativa.	✓		✓		✓		
8	Existe acciones adecuadas de reclutamiento interno de personal en Corpac S.A	✓		✓		✓		
DIMENSION 2		Si	No	Si	No	Si	No	
9	La organización de la empresa tiene la responsabilidad de ordenar y priorizar objetivos.	✓		✓		✓		
10	La empresa está comprometida en ordenar la gestión y generar valor	✓		✓		✓		
11	La empresa está comprometida en ordenar la estructura organizacional	✓		✓		✓		
12	Los recursos humanos están bien distribuidos en la empresa	✓		✓		✓		
13	Las funciones y responsabilidades están bien distribuidas en la empresa	✓		✓		✓		
14	Los sistemas de gestión están bien distribuidos en la empresa.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3		Si	No	Si	No	Si	No	
15	La dirección formula estrategias adecuadas para mandar a los trabajadores.	✓		✓		✓		
16	Los funcionarios y jefes tienen la jerarquía suficiente y necesaria para mandar a los subordinados	✓		✓		✓		
17	La dirección estratégica de la empresa influye en mejorar los servicios aeronáuticos.	✓		✓		✓		

18	La dirección estratégica influye y da impulso a las áreas administrativas de la corporación	✓		✓		✓	
19	el plan estratégico de la empresa influye en el accionar de los trabajadores	✓		✓		✓	
20	La empresa motiva a los trabajadores atendiendo la línea de carrera	✓		✓		✓	
21	- El plan estratégico motiva a los trabajadores en lograr los objetivos y metas	✓		✓		✓	
22	Las remuneraciones en Corpac S.A. motivan favorablemente en la producción	✓		✓		✓	
23	La estrategia en acción motiva el mejoramiento del personal operacional de Corpac S.A	✓		✓		✓	
24	Corpac S.A. realiza el control de los estándares de desempeño del personal	✓		✓		✓	
25	Corpac S.A. ejerce el control en la formulación de políticas y procedimientos	✓		✓		✓	
	DIMENSION 4	Si	No	Si	No	Si	No
26	Los estándares de desempeño están claros y debidamente identificados.	✓		✓		✓	
27	Corpac S.A. ha establecido estándares de desempeño para todas las áreas.	✓		✓		✓	
28	Los estándares de desempeño provocan la confianza de los trabajadores.	✓		✓		✓	
29	Corpac S.A. realiza medición de resultados de la labor del personal.	✓		✓		✓	
30	30.-Corpac S.A. realiza medición de resultados del plan estratégico	✓		✓		✓	
31	Están definidos los indicadores de medición de resultados para todas las áreas de Corpac S.A a de decisiones.	✓		✓		✓	
32	Ese realiza un adecuado control de calidad en todas las áreas de la empresa	✓		✓		✓	
33	La alta dirección esta comprometida en realiza medición de resultados	✓		✓		✓	
34	Comparar los resultados contribuye al éxito de la empresa	✓		✓		✓	
35	Existe métodos adecuados para comparar los resultados en la corporación, con el propósito de que los administradores sean más eficientes y efectivos en la toma de decisiones.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Sanchez Farin, Mirthe Lisbeth

DNI:

25710071

Especialidad del validador:

Abogada - Dna en Derechos

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

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

19 de *05* del 20*17*



Firma del Experto Informante.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. César Amedeo Govey GHILARDI

Presente

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

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de...Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima norte promoción 2015-2 aula 150 requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Dirección estratégica y procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A. – Callao, 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente.

Cruz Trujillo Hugo Fernando
D.N.I: 06228642

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DIRECCION ESTRATEGICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	CORPAC S.A. mantiene una posición estratégica expectante en la aviación civil en el país.	✓		✓		✓		
2	La empresa mantiene un entorno que influye en el rendimiento de los trabajadores	✓		✓		✓		
3	El entorno externo participa favorablemente en las decisiones de la empresa	✓		✓		✓		
4	El entorno interno aporta en las decisiones de la empresa	✓		✓		✓		
5	El entorno incentiva la dinámica de innovación	✓		✓		✓		
6	El entorno político es determinante en la dirección estratégica	✓		✓		✓		
7	Las capacidades estratégicas ayudan a implementar estrategias competitivas.	✓		✓		✓		
8	Las expectativas locales son transparentes	✓		✓		✓		
9	La empresa tiene expectativas empresariales a corto, mediano y largo plazo	✓		✓		✓		
10	Las expectativas anuales cumplieron con el índice de expectativa de la empresa	✓		✓		✓		
11	Las expectativas de atención de sobre los servicios de aeronavegación va en aumento	✓		✓		✓		
12	Se cumplieron con las expectativas estratégicas en el año 2015	✓		✓		✓		
13	Los propósitos de la gestión estratégica en la empresa están bien definidos	✓		✓		✓		
14	Existen propósitos claros en la dirección estratégica de la empresa	✓		✓		✓		
15	La empresa tiene bien definidos sus propósitos para el presente año	✓		✓		✓		
16	Existe influencia externa en las estrategias del negocio	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	

17	Las estrategias de negocios en CORPAC S.A. son adecuadas elecciones estratégicas.	✓		✓		✓	
18	Las elecciones estratégicas se dan a nivel corporativo	✓		✓		✓	
19	Las elecciones estratégicas permiten generar mejores oportunidades de desarrollo empresarial.	✓		✓		✓	
20	La dirección estratégica está avocada en el desarrollo de los trabajadores	✓		✓		✓	
21	La dirección es responsable de la planificación de estrategias en todo nivel	✓		✓		✓	
22	La dirección estratégica de la Corpac S.A. es eficaz	✓		✓		✓	
23	La dirección estratégica de la Corpac S.A. es eficiente.	✓		✓		✓	
24	Los métodos de desarrollo son parte de la planificación estratégica.	✓		✓		✓	
25	Son transparentes los métodos de desarrollo en la empresa.	✓		✓		✓	
	DIMENSION 3	Si	No	Si	No	Si	No
26	La estrategia en acción se apoya en recomendaciones internacionales.	✓		✓		✓	
27	La estrategia corporativa se ocupa del alcance de la estrategia de la organización	✓		✓		✓	
28	El plan estratégico de la corporación posibilita el cambio	✓		✓		✓	
29	Asumir nuevas estrategias posibilita el cambio en la organización	✓		✓		✓	
30	Los funcionarios asumen el compromiso de posibilitar el cambio	✓		✓		✓	
31	El personal considera trabajo de todos posibilitar el cambio	✓		✓		✓	
32	La empresa realiza el diagnósticos para gestionar el cambio	✓		✓		✓	
33	Los funcionarios son agentes para gestionar el cambio	✓		✓		✓	
34	.Los trabajadores asumen el compromiso de gestionar el cambio	✓		✓		✓	
35	El estado se involucra en la gestión corporativa para gestionar el cambio	✓		✓		✓	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiente

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

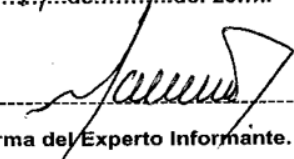
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. ^(Mg) Caxay Chilardi, Cesar Amador DNI: 06408163

Especialidad del validador: Magister en Administración

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

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

...19...de Mayo del 2017



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Corpac S.A. planifica sus metas definidas a corto plazo, mediano y largo plazo.	✓		✓		✓		
2	Corpac S.A. tiene un plan estratégico con metas claras.	✓		✓		✓		
3	La empresa tiene metas a corto plazo.	✓		✓		✓		
4	La empresa tiene metas a largo plazo.	✓		✓		✓		
5	La misión en la empresa es muy importante para el buen accionar	✓		✓		✓		
6	Las buenas acciones permiten alcanzar los objetivos empresariales	✓		✓		✓		
7	La acción adecuada sirve de apoyo a la estrategia corporativa.	✓		✓		✓		
8	Existe acciones adecuadas de reclutamiento interno de personal en Corpac S.A	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
9	La organización de la empresa tiene la responsabilidad de ordenar y priorizar objetivos.	✓		✓		✓		
10	La empresa está comprometida en ordenar la gestión y generar valor	✓		✓		✓		
11	La empresa está comprometida en ordenar la estructura organizacional	✓		✓		✓		
12	Los recursos humanos están bien distribuidos en la empresa	✓		✓		✓		
13	Las funciones y responsabilidades están bien distribuidas en la empresa	✓		✓		✓		
14	Los sistemas de gestión están bien distribuidos en la empresa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
15	La dirección formula estrategias adecuadas para mandar a los trabajadores.	✓		✓		✓		
16	Los funcionarios y jefes tienen la jerarquía suficiente y necesaria para mandar a los subordinados	✓		✓		✓		
17	La dirección estratégica de la empresa influye en mejorar los servicios aeronáuticos.	✓		✓		✓		

18	La dirección estratégica influye y da impulso a las áreas administrativas de la corporación	✓		✓		✓	
19	el plan estratégico de la empresa influye en el accionar de los trabajadores	✓		✓		✓	
20	La empresa motiva a los trabajadores atendiendo la línea de carrera	✓		✓		✓	
21	- El plan estratégico motiva a los trabajadores en lograr los objetivos y metas	✓		✓		✓	
22	Las remuneraciones en Corpac S.A. motivan favorablemente en la producción	✓		✓		✓	
23	La estrategia en acción motiva el mejoramiento del personal operacional de Corpac S.A	✓		✓		✓	
24	Corpac S.A. realiza el control de los estándares de desempeño del personal	✓		✓		✓	
25	Corpac S.A. ejerce el control en la formulación de políticas y procedimientos	✓		✓		✓	
	DIMENSION 4	Si	No	Si	No	Si	No
26	Los estándares de desempeño están claros y debidamente identificados.	✓		✓		✓	
27	Corpac S.A. ha establecido estándares de desempeño para todas las áreas.	✓		✓		✓	
28	Los estándares de desempeño provocan la confianza de los trabajadores.	✓		✓		✓	
29	Corpac S.A. realiza medición de resultados de la labor del personal.	✓		✓		✓	
30	30.-Corpac S.A. realiza medición de resultados del plan estratégico	✓		✓		✓	
31	Están definidos los indicadores de medición de resultados para todas las áreas de Corpac S.A a de decisiones.	✓		✓		✓	
32	Ese realiza un adecuado control de calidad en todas las áreas de la empresa	✓		✓		✓	
33	La alta dirección esta comprometida en realiza medición de resultados	✓		✓		✓	
34	Comparar los resultados contribuye al éxito de la empresa	✓		✓		✓	
35	Existe métodos adecuados para comparar los resultados en la corporación, con el propósito de que los administradores sean más eficientes y efectivos en la toma de decisiones.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg) Caxay Chilardi, Cesar Amador DNI: 06408163
 Especialidad del validador: Magister en Administración

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

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

...19...de Mayo del 2017.


 Firma del Experto Informante.

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor(a)(ita): Mg. Cristian Medina Sotelo.....

Presente

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

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de...Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima norte promoción 2015-2 aula 150 requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Dirección estratégica y procesos administrativos en la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A. – Callao, 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente.

Cruz Trujillo Hugo Fernando
D.N.I: 06228642

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DIRECCION ESTRATEGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	CORPAC S.A. mantiene una posición estratégica expectante en la aviación civil en el país.	✓		✓		✓		
2	La empresa mantiene un entorno que influye en el rendimiento de los trabajadores	✓		✓		✓		
3	El entorno externo participa favorablemente en las decisiones de la empresa	✓		✓		✓		
4	El entorno interno aporta en las decisiones de la empresa	✓		✓		✓		
5	El entorno incentiva la dinámica de innovación	✓		✓		✓		
6	El entorno político es determinante en la dirección estratégica	✓		✓		✓		
7	Las capacidades estratégicas ayudan a implementar estrategias competitivas.	✓		✓		✓		
8	Las expectativas locales son transparentes	✓		✓		✓		
9	La empresa tiene expectativas empresariales a corto, mediano y largo plazo	✓		✓		✓		
10	Las expectativas anuales cumplieron con el índice de expectativa de la empresa	✓		✓		✓		
11	Las expectativas de atención de sobre los servicios de aeronavegación va en aumento	✓		✓		✓		
12	Se cumplieron con las expectativas estratégicas en el año 2015	✓		✓		✓		
13	Los propósitos de la gestión estratégica en la empresa están bien definidos	✓		✓		✓		
14	Existen propósitos claros en la dirección estratégica de la empresa	✓		✓		✓		
15	La empresa tiene bien definidos sus propósitos para el presente año	✓		✓		✓		
16	Existe influencia externa en las estrategias del negocio	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	

18	La dirección estratégica influye y da impulso a las áreas administrativas de la corporación	✓		✓		✓	
19	el plan estratégico de la empresa influye en el accionar de los trabajadores	✓		✓		✓	
20	La empresa motiva a los trabajadores atendiendo la línea de carrera	✓		✓		✓	
21	- El plan estratégico motiva a los trabajadores en lograr los objetivos y metas	✓		✓		✓	
22	Las remuneraciones en Corpac S.A. motivan favorablemente en la producción	✓		✓		✓	
23	La estrategia en acción motiva el mejoramiento del personal operacional de Corpac S.A	✓		✓		✓	
24	Corpac S.A. realiza el control de los estándares de desempeño del personal	✓		✓		✓	
25	Corpac S.A. ejerce el control en la formulación de políticas y procedimientos	✓		✓		✓	
	DIMENSION 4	Si	No	Si	No	Si	No
26	Los estándares de desempeño están claros y debidamente identificados.	✓		✓		✓	
27	Corpac S.A. ha establecido estándares de desempeño para todas las áreas.	✓		✓		✓	
28	Los estándares de desempeño provocan la confianza de los trabajadores.	✓		✓		✓	
29	Corpac S.A. realiza medición de resultados de la labor del personal.	✓		✓		✓	
30	30.-Corpac S.A. realiza medición de resultados del plan estratégico	✓		✓		✓	
31	Están definidos los indicadores de medición de resultados para todas las áreas de Corpac S.A a de decisiones.	✓		✓		✓	
32	Ese realiza un adecuado control de calidad en todas las áreas de la empresa	✓		✓		✓	
33	La alta dirección esta comprometida en realiza medición de resultados	✓		✓		✓	
34	Comparar los resultados contribuye al éxito de la empresa	✓		✓		✓	
35	Existe métodos adecuados para comparar los resultados en la corporación, con el propósito de que los administradores sean más eficientes y efectivos en la toma de decisiones.	✓		✓		✓	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: CRISTIAN MEDINA SOTELO DNI: 10659133

Especialidad del validador: DOCENTE METODOLOGO UCV

.....de.....del 2016

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

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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Corpac S.A. planifica sus metas definidas a corto plazo, mediano y largo plazo.	✓		✓		✓		
2	Corpac S.A. tiene un plan estratégico con metas claras.	✓		✓		✓		
3	La empresa tiene metas a corto plazo.	✓		✓		✓		
4	La empresa tiene metas a largo plazo.	✓		✓		✓		
5	La misión en la empresa es muy importante para el buen accionar	✓		✓		✓		
6	Las buenas acciones permiten alcanzar los objetivos empresariales	✓		✓		✓		
7	La acción adecuada sirve de apoyo a la estrategia corporativa.	✓		✓		✓		
8	Existe acciones adecuadas de reclutamiento interno de personal en Corpac S.A	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
9	La organización de la empresa tiene la responsabilidad de ordenar y priorizar objetivos.	✓		✓		✓		
10	La empresa está comprometida en ordenar la gestión y generar valor	✓		✓		✓		
11	La empresa está comprometida en ordenar la estructura organizacional	✓		✓		✓		
12	Los recursos humanos están bien distribuidos en la empresa	✓		✓		✓		
13	Las funciones y responsabilidades están bien distribuidas en la empresa	✓		✓		✓		
14	Los sistemas de gestión están bien distribuidos en la empresa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
15	La dirección formula estrategias adecuadas para mandar a los trabajadores.	✓		✓		✓		
16	Los funcionarios y jefes tienen la jerarquía suficiente y necesaria para mandar a los subordinados	✓		✓		✓		
17	La dirección estratégica de la empresa influye en mejorar los servicios aeronáuticos.	✓		✓		✓		

17	Las estrategias de negocios en CORPAC S.A. son adecuadas elecciones estratégicas.	✓		✓		✓	
18	Las elecciones estratégicas se dan a nivel corporativo	✓		✓		✓	
19	Las elecciones estratégicas permiten generar mejores oportunidades de desarrollo empresarial.	✓		✓		✓	
20	La dirección estratégica está avocada en el desarrollo de los trabajadores	✓		✓		✓	
21	La dirección es responsable de la planificación de estrategias en todo nivel	✓		✓		✓	
22	La dirección estratégica de la Corpac S.A. es eficaz	✓		✓		✓	
23	La dirección estratégica de la Corpac S.A. es eficiente.	✓		✓		✓	
24	Los métodos de desarrollo son parte de la planificación estratégica.	✓		✓		✓	
25	Son transparentes los métodos de desarrollo en la empresa.	✓		✓		✓	
	DIMENSION 3	Si	No	Si	No	Si	No
26	La estrategia en acción se apoya en recomendaciones internacionales.	✓		✓		✓	
27	La estrategia corporativa se ocupa del alcance de la estrategia de la organización	✓		✓		✓	
28	El plan estratégico de la corporación posibilita el cambio	✓		✓		✓	
29	Asumir nuevas estrategias posibilita el cambio en la organización	✓		✓		✓	
30	Los funcionarios asumen el compromiso de posibilitar el cambio	✓		✓		✓	
31	El personal considera trabajo de todos posibilitar el cambio	✓		✓		✓	
32	La empresa realiza el diagnósticos para gestionar el cambio	✓		✓		✓	
33	Los funcionarios son agentes para gestionar el cambio	✓		✓		✓	
34	.Los trabajadores asumen el compromiso de gestionar el cambio	✓		✓		✓	
35	El estado se involucra en la gestión corporativa para gestionar el cambio	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencias

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: CRISTIAN MEDINA SOTELO DNI: 10659133

Especialidad del validador: DOCENTE METODOLOGO

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

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

26 de 11 del 2016



Firma del Experto Informante.