



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN Y SU ASOCIACIÓN
CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN
EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ,
LIMA 2021**

**PRESENTADO POR
SONIA LOURDES CÓRDOVA LAGRAVERE**

**ASESOR
ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ
2021**



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN Y SU ASOCIACIÓN CON LA
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL AEROPUERTO
INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ, LIMA 2021”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:
SONIA LOURDES CÓRDOVA LAGRAVERE**

**ASESOR:
DR. ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

LIMA, PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres, seres queridos que me enseñaron que en la vida siempre habrá dificultades que superar y que estas son oportunidades que debemos tomar para seguir avanzando.

Sonia Lourdes Córdova Lagraveré

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a todas las personas que me apoyaron a concretizar este estudio, el cual representa un peldaño más en mi carrera, a mi familia y amigos, asesores gracias por siempre.

Sonia Lourdes Córdova Lagraveré

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	6
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	6
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	6
1.1.2 Antecedentes Nacional	7
1.2 Bases Teóricas	10
1.2.1 Política de Modernización	10
1.2.2 Gestión de la Calidad de Servicio	12
1.3 Definición de Términos Básicos	13
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	15
2.1 Operacionalización de variables.....	16
2.1.1 Variable Independiente	16
2.1.2 Variable Dependiente	16
2.2 Matriz de operacionalización de variables.....	17
3.1 Diseño Metodológico.....	19
3.2 Diseño muestral	19

3.2.1 Población.....	19
3.2.2 Muestra	19
3.3 Técnicas de Recolección de Datos	20
3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información	21
3.5 Aspectos Éticos	22
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	23
4.1.- Política de modernización.....	23
4.1.1.- Públicas, Planes Estratégicos y Operativos.....	23
4.1.2.- Presupuesto por resultados.....	28
4.1.3.- Gestión por procesos.....	32
4.1.4.- Servicio civil meritocrático.	35
4.1.5.- Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.	38
4.1.6.- Resumen general de las políticas de modernización.	41
4.2.- Gestión de la Calidad de Servicio.....	43
4.2.1.- Conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas.	43
4.2.2.- Identificación del valor del servicio.....	47
4.2.3.- Fortalecimiento del servicio.	50
4.2.4.- Medición y análisis de la calidad del servicio.	54
4.2.5.- Liderazgo y compromiso de la alta dirección.	57
4.2.6.- Resumen general de la gestión de la Calidad de Servicio.	60
4.3.- Análisis de la política de modernización y su asociación con la gestión de la calidad de servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021.	62

4.3.1.- Política de modernización y su asociación con el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021.....	63
4.3.2.- Política de modernización y su asociación con la identificación del valor del servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021.	65
4.3.3.- Política de modernización y su asociación con el fortalecimiento del servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021.....	67
4.3.4.- Política de modernización y su asociación con la medición y análisis de la calidad del servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021.	69
4.3.5.- Política de modernización y su asociación con el liderazgo y compromiso de la alta dirección en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021.....	70
CAPÍTULO V DISCUSIÓN	73
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	78
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	80
ANEXO 1 - CUESTIONARIO PARA AREAS USUARIAS.....	84
ANEXO 2 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	86
ANEXO 3 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	87
ANEXO 4 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	88
ANEXO 5 – BASE DE DATOS.....	89
ANEXO 6 – BASE DE DATOS.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ejecución de políticas públicas en la modernización del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	24
Tabla 2 Planeamiento Estratégico Institucional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	25
Tabla 3 Plan Operativo Institucional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez .	26
Tabla 4 Resumen descriptivo de las políticas públicas, planes estratégicos y operativos.....	27
Tabla 5 Disciplina fiscal en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez	28
Tabla 6 Distribución de los recursos en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez	29
Tabla 7 Calidad del gasto en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez	30
Tabla 8 Resumen descriptivo del presupuesto por resultados	31
Tabla 9 Gestión por procesos de la administración del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	32
Tabla 10 Organización de la modernización del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	33
Tabla 11 Resumen descriptivo de la gestión por procesos	34
Tabla 12 Planificación sobre las necesidades del personal en el aeropuerto	35
Tabla 13 Sistema de gestión de personas del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	36
Tabla 14 Resumen descriptivo del servicio civil meritocrático	37
Tabla 15 Sistema de información del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	38
Tabla 16 Seguimiento, monitoreo y evaluación en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez	39

Tabla 17 Resumen descriptivo del sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento	40
Tabla 18 Resumen general de las políticas de modernización.....	41
Tabla 19 Promedio general de las políticas de modernización.....	42
Tabla 20 Atenciones en el libro de reclamaciones en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez	44
Tabla 21 Procesamiento de información para el servicio al usuario, en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez	45
Tabla 22 Resumen descriptivo del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas	46
Tabla 23 Modernización de los bienes y servicios del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	47
Tabla 24 Oportunidades del entorno en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez	48
Tabla 25 Resumen descriptivo de la identificación del valor del servicio	49
Tabla 26 Estructura organizacional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez para fortalecimiento del servicio	50
Tabla 27 Adaptación de planes y políticas del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	51
Tabla 28 Canales de comunicación el aeropuerto Internacional Jorge Chávez y su fortalecimiento del servicio	52
Tabla 29 Resumen descriptivo del fortalecimiento del servicio.....	53
Tabla 30 Nivel de satisfacción de las personas referente al servicio del aeropuerto	54
Tabla 31 Resultados del servicio del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.....	55

Tabla 32 Resumen descriptivo de la medición y análisis de la calidad del servicio.	56
Tabla 33 Liderazgo en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez.....	57
Tabla 34 Compromiso que muestran los directores del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	58
Tabla 35 Resumen descriptivo del liderazgo y compromiso de la alta dirección...59	
Tabla 36 Resumen general de la gestión de la Calidad de Servicio	60
Tabla 37 Promedio general de la gestión de la Calidad de Servicio	61
Tabla 38 Análisis de la política de modernización y su asociación con la gestión de la calidad de servicio	62
Tabla 36 Análisis chi cuadrado de la política de modernización y la gestión de la calidad de servicio	63
Tabla 40 Política de modernización y su asociación con el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas	64
Tabla 41 Análisis chi cuadrado de la política de modernización y el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas	65
Tabla 42 Política de modernización y su asociación con la identificación del valor del servicio	66
Tabla 43 Análisis chi cuadrado de la política de modernización y la identificación del valor del servicio	67
Tabla 44 Política de modernización y su asociación con el fortalecimiento del servicio	67
Tabla 45 Análisis chi cuadrado de la política de modernización y el fortalecimiento del servicio	68

Tabla 46 Política de modernización y su asociación con la medición y análisis de la calidad del servicio	69
Tabla 47 Análisis chi cuadrado de la política de modernización y la medición y análisis de la calidad del servicio	70
Tabla 48 Política de modernización y su asociación con el liderazgo y compromiso de la alta dirección.....	71
Tabla 49 Análisis chi cuadrado de la política de modernización y el liderazgo y compromiso de la alta dirección	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ejecución de políticas públicas en la modernización del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	24
Figura 2 Planeamiento Estratégico Institucional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	25
Figura 3 Plan Operativo Institucional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	26
Figura 4 Resumen descriptivo de las políticas públicas, planes estratégicos y operativos.....	27
Figura 5 Disciplina fiscal en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez	28
Figura 6 Distribución de los recursos en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez	29
Figura 7 Calidad del gasto en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez.....	30
Figura 8 Resumen descriptivo del presupuesto por resultados	31
Figura 9 Gestión por procesos de la administración del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	32
Figura 10 Organización de la modernización del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	33
Figura 11 Resumen descriptivo de la gestión por procesos	34
Figura 12 Planificación sobre las necesidades del personal en el aeropuerto	35
Figura 13 Sistema de gestión de personas del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	36
Figura 14 Resumen descriptivo del servicio civil meritocrático	37
Figura 15 Sistema de información del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	38
Figura 16 Seguimiento, monitoreo y evaluación en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez	39

Figura 17 Resumen descriptivo del sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.....	40
Figura 18 Resumen general de las políticas de modernización.....	41
Figura 19 Promedio general de las políticas de modernización.....	42
Figura 20 Atenciones en el libro de reclamaciones en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez	44
Figura 21 Procesamiento de información para el servicio al usuario, en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez	45
Figura 22 Resumen descriptivo del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas	46
Figura 23 Modernización de los bienes y servicios del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	47
Figura 24 Oportunidades del entorno en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez	48
Figura 25 Resumen descriptivo de la identificación del valor del servicio.....	49
Figura 26 Estructura organizacional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez para fortalecimiento del servicio	50
Figura 27 Adaptación de planes y políticas del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	51
Figura 28 Canales de comunicación el aeropuerto Internacional Jorge Chávez y su fortalecimiento del servicio	52
Figura 29 Resumen descriptivo del fortalecimiento del servicio	53
Figura 30 Nivel de satisfacción de las personas referente al servicio del aeropuerto	54
Figura 31 Resultados del servicio del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.....	55

Figura 32 Resumen descriptivo de la medición y análisis de la calidad del servicio	56
Figura 33 Liderazgo en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez	57
Figura 34 Compromiso que muestran los directores del aeropuerto Internacional Jorge Chávez	58
Figura 35 Resumen descriptivo del liderazgo y compromiso de la alta dirección .	59
Figura 36 Resumen general de la gestión de la Calidad de Servicio	60
Figura 37 Promedio general de la gestión de la Calidad de Servicio	61
Figura 38 Análisis de la política de modernización y su asociación con la gestión de la calidad de servicio	62
Figura 39 Política de modernización y su asociación con el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas	64
Figura 40 Política de modernización y su asociación con la identificación del valor del servicio	66
Figura 41 Política de modernización y su asociación con el fortalecimiento del servicio	68
Figura 42 Política de modernización y su asociación con la medición y análisis de la calidad del servicio.....	69
Figura 43 Política de modernización y su asociación con el liderazgo y compromiso de la alta dirección.....	71

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar de qué forma, la política de modernización se asocia con la gestión de la calidad de servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021. Se trató de un estudio descriptivo, no experimental de corte transversal, y con enfoque cuantitativo. La muestra fue de 43 usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Entre los resultados se tiene que, para el 86% de los usuarios entrevistados, la distribución de los recursos en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez, no se realiza de manera adecuada. Para el 88,4% la calidad del gasto en el aeropuerto no es adecuada. Por su parte, el 81,4% considera que, la gestión por procesos de la administración del aeropuerto no es adecuada. Según el 83,7% la planificación sobre las necesidades del personal en el aeropuerto no es adecuada. El 83,7% señala que, en cuanto al procesamiento de información para el servicio al usuario, no se encuentran satisfechos. El 88,4% no se siente satisfecho con las oportunidades del entorno en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez. El 88,4% no se siente satisfecho con la adaptación de planes y políticas del aeropuerto. También, el 90,7% no se encuentra satisfecho sobre el nivel de satisfacción de las personas respecto al servicio del aeropuerto. Asimismo, el 90,7% señaló que, no están satisfechos respecto a los resultados del servicio del aeropuerto internacional Jorge Chávez. La política de modernización se encuentra asociada con la gestión de la calidad de servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Palabras claves: Política, Modernización, Gestión, Calidad.

ABSTRACT

This research was carried out with the objective of determining in what way the modernization policy is associated with the management of the quality of service at the Jorge Chávez International Airport, Lima 2021. It was a descriptive, non-experimental, cross-sectional study, and with a quantitative approach. The sample consisted of 43 internal users of the Jorge Chávez International Airport. Among the results, for 86% of the users interviewed, the distribution of resources at the Jorge Chávez International Airport is not carried out adequately. For 88.4%, the quality of spending at the airport is not adequate. For their part, 81.4% consider that the management by airport administration processes is not adequate. According to 83.7%, planning on the needs of the staff at the airport is not adequate. 83.7% indicate that, regarding the processing of information for user service, they are not satisfied. 88.4% do not feel satisfied with the opportunities in the environment at the Jorge Chávez International Airport. 88.4% do not feel satisfied with the adaptation of airport plans and policies. Also, 90.7% are not satisfied with the level of satisfaction of people with respect to the airport service. Likewise, 90.7% indicated that they are not satisfied with the results of the Jorge Chávez international airport service. The modernization policy is associated with the quality of service management at the Jorge Chávez International Airport.

Keywords: Policy, Modernization, Management, Quality.

INTRODUCCIÓN

Descripción de la Situación Problemática

Desde el año 2020, las actividades comerciales de las aerolíneas han sido afectadas por la pandemia de COVID-19, conforme lo expone la (Asociación Internacional de Transporte Aéreo, 2020) en adelante se deberá utilizar un estándar como manual de operaciones de los aeropuertos, dicha crisis sanitaria mundial ha entorpecido todo el tránsito aéreo, provocando una involución en la mejora de la gestión aeroportuaria a nivel mundial, y en particular en el Perú, ya que, en los últimos años la gestión del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha estado en tela de juicio.

La situación de la industria aérea en América Latina y el Caribe, según (CEPAL, 2017) se ve afectada por, “la limitada conectividad, la escasez de la infraestructura aeroportuaria y los casos de la regulación excesiva que genera sobre costos insostenibles”, llevando a la industria aérea a enfatizar la necesidad de que los “gobiernos adopten mejores prácticas tanto para el diseño como para el proceso de las políticas de transporte aéreo” (CEPAL, 2017).

El desarrollo de la infraestructura aeroportuaria en el Perú, conforme al análisis de (Barrantes, 2012) se caracteriza por un esquema de subsidios cruzados sectoriales. Siendo el aeropuerto más grande y rentable, el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, ya que, provee ingresos para financiar la expansión de la infraestructura y la operación de 18 aeropuertos regionales.

Sin embargo, al comparar, el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez con otros aeropuertos sudamericanos, este se encuentra muy atrás, es necesario resolver algunos problemas, incomodidades, postergaciones de vuelos, la imposibilidad de ampliar itinerarios o acoger más operaciones. En un reportaje del (Diario Gestión,

2017) se evidencia que, desde hace 4 años se espera ampliaciones y cambios, en el proceso, acciones que se ven entorpecidas por las políticas, los proyectos, la continuidad de gobiernos y los propósitos que implican sus cambios, pero si bien es cierto se tiene aprobados los proyectos y se puede apreciar que se deben iniciar o estaban en inicios las acciones de modernización estas solo consideran la modernización de la infraestructura, mejorar espacios, instalaciones, escalerillas, accesos, etc.

(Ontón, Mendoza, & Ponce, 2010) sostiene según su investigación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez que, lo único que supera las expectativas en cuanto a la calidad evaluada es la dimensión de “elementos tangibles o apariencia; sin embargo, una estructura moderna y de aspecto y apariencia impecable no es suficiente para lograr la máxima satisfacción del pasajero turista en su experiencia en el aeropuerto Jorge Chávez”.

Por lo antes expuesto, se precisó analizar la política existente en cuanto a la modernización y gestión en el aeropuerto para un mejor servicio del cliente, ya que una de los principales problemas, es la constante queja de usuarios sobre los problemas básicos del servicio, lo que hace del proceso lento e insatisfactorio, generando pérdidas.

Por las razones antes expuestas se formularon las siguientes interrogantes:

Formulación del Problema

Problema General

PG.- ¿De qué forma, la política de modernización se asocia con la gestión de la calidad de servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021?

Problemas Específicos

PE1.- ¿Cómo la política de modernización se asocia con conocer las necesidades y expectativas de las personas en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021?

PE2.- ¿De qué manera, la política de modernización se asocia con identificar el valor del servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021?

PE3.- ¿De qué manera, la política de modernización se asocia con fortalecer el servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021?

PE4.- ¿Cómo la política de modernización se asocia con la medición y análisis de la calidad del servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021?

PE5.- ¿Cómo la política de modernización se asocia con el liderazgo y compromiso de la alta dirección en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

OG. – Determinar de qué forma, la política de modernización se asocia con la gestión de la calidad de servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021.

Objetivos Específicos

OE1.- Analizar cómo la política de modernización se asocia con conocer las necesidades y expectativas de las personas en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021.

OE2.- Establecer de qué manera, la política de modernización se asocia con identificar el valor del servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021.

OE3.- Conocer de qué manera, la política de modernización se asocia con fortalecer el servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021.

OE4.- Identificar cómo la política de modernización se asocia con la medición y análisis de la calidad del servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021.

OE5.- Establecer cómo la política de modernización se asocia con el liderazgo y compromiso de la alta dirección en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021.

Importancia de la Investigación

La presente investigación pretendió aportar nuevos conceptos y parámetros en la implementación de un sistema de mejora en la gestión aeroportuaria de tal modo se pueda aplicar en corto a mediano plazo en las comisiones respectivas que se basen en iniciativas de normas, línea de base, evaluación y realización de acciones que conduzcan a mejorar el enfoque de cómo debe ser una gestión integral del servicio aeroportuario.

Asimismo, la investigación buscó resolver diversas problemáticas delimitándolas en un universo determinado por el tamaño y capacidad de una organización, referidas a tomar decisiones y les permitan cumplir con las normativas y los beneficios de tener un sistema eficiente.

La presente investigación se enfocó en estudiar la eficacia del sistema de gestión de calidad del servicio aeroportuaria, al comprender cuáles son los resultados en contraste con los parámetros necesarios, se puede establecer la pertinencia del sistema y la importancia que este tiene para el correcto desarrollo de las actividades, es decir, ampliar un protocolo que sea firme y concreto, tanto como eficacia y eficiencia en satisfacción del bien común, de esta forma se podría

determinar protocolos innovadores que modernizan la política de gestión integral del servicio aeroportuario.

Se trató de una investigación descriptiva, no experimental de corte transversal, y con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 43 usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Como técnica de recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario. La confiabilidad del instrumento, fue realizada a través del Alfa de Cronbach.

La estructura de la presente investigación se detalla a continuación:

En el Capítulo I – Marco Teórico, se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, y las definiciones de términos básicos relacionados con las variables en estudio.

En el Capítulo II – Preguntas y Operacionalización de Variables, se presentan las variables, sus dimensiones, e indicadores.

En el Capítulo III – Metodología de la Investigación, se presenta el diseño metodológico a utilizar, diseño muestral, técnicas de recolección de datos, técnicas de gestión y estadística para el procesamiento de la información, y los aspectos éticos considerados en la presente investigación.

En el capítulo IV – Resultados y Propuesta de Valor, se presentan los resultados descriptivos, e inferenciales en respuesta a los objetivos planteados.

Luego, en el Capítulo V – Discusión, se presentan las comparaciones de los resultados del presente estudio con resultados de otras investigaciones.

Finalmente, se presentan las conclusiones, y recomendaciones, los mismos que, se encuentran relacionados de manera directa con los problemas y objetivos de la investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

1.1.1 Antecedentes Internacionales

En la investigación de (Giraldo, Valderrama, & Zapata, 2015) titulada “Las infraestructuras aeroportuarias: tipo de propiedad y su relación con la eficiencia”, a lo largo del análisis realizado se aprecia la transformación del transporte aéreo, en la que los autores concluyen que, las organizaciones privadas poseen más grandes modalidades de un manejo más eficiente, sin embargo, sin ignorar que estas necesitan incentivos tendentes a la maximización de beneficios por medio de crecimiento de costos, lo que hace de la regulación un aspecto fundamental para aminorar puntos negativos, sin desestimular los puntos positivos de la privatización de los aeropuertos.

En Quito, (Del Pozo, 2018) en la investigación “Fallas de Implementación de Políticas Públicas en Seguridad Aeroportuaria”, cuyo objetivo fue conocer debilidades en la implementación de la Legislación Nacional y Políticas Públicas relacionadas con la Seguridad Aeroportuaria. El autor concluyó que, la Administración de la Seguridad Aeroportuaria en el país es deficiente, arcaica y obsoleta existe poca profesionalización y especialización del personal jerárquico superior y profesional con títulos de tercer nivel no acordes a sus funciones de gestión pública. No existe funcionarios con títulos de especialización o cuarto nivel lo cual agravan el problema, bajos conocimientos en temas relacionados con administración pública, derecho administrativo y peor aún política pública; se comprobó que existe mucha falta de personal operativo en todos los cargos de la

Dirección y que los actuales funcionarios se han arrogado funciones y competencias violentando la legislación ecuatoriana.

En el análisis de (Corullón, 2016) sobre “Modelos de Gestión Aeroportuaria. Impacto en la Evolución del Turismo en España (1940-2011)”, cuyo objetivo fue demostrar como el turismo en España impulsó la evolución del transporte aéreo, empleando la técnica e instrumento historiográfica, se basa en el análisis documental para poder recoger la información. Cuya conclusión que, el operador aéreo será siempre un motor de desarrollo económico, pues incentiva económicamente a que se generen: fuente de trabajo, de comercio y servicio. “Los grandes aeropuertos, donde miles de trabajadores y cientos de compañías operan cada día, pueden convertirse en ciudades aeroportuarias, a través del desarrollo de nuevos servicios tanto para los trabajadores como para los residentes en el entorno del aeropuerto”.

1.1.2 Antecedentes Nacional

En la investigación de (Sabana, 2019), titulada “La gestión operativa y la supervisión laboral en las operaciones aeroportuarias. Callao- 2018”, cuyo objetivo fue establecer la asociación entre la gestión operativa y la supervisión laboral en las Operaciones Aeroportuarias. La metodología utilizada fue descriptiva para presentar resultados como los siguientes: en la dimensión proceso de controles el 41,3% opinaron que a veces, el 31,5% casi siempre, el 17,39% siempre, el 7,61% casi nunca, y el 2,17% nunca. (Sabana, 2019) concluyó que, “existe relación significativamente entre la Gestión Operativa y la Supervisión Laboral en las Operaciones Aeroportuarias, con un valor de Rh Spearman de 0.966”.

En la investigación de (Herazo & Huamancayo, 2018), denominada “Relación de la calidad de servicio, la satisfacción y lealtad de marca de los clientes de LATAM en vuelos nacionales en el 2017”, presentó como objetivo, determinar la relación entre la calidad de servicio, la satisfacción y la lealtad de los clientes de LATAM del Aeropuerto Jorge Chávez en sus rutas nacionales en el 2017. Tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional. Entre sus resultados de tiene que: El 49.1% de los encuestados consideran que la aerolínea cuenta con diversos canales de comunicación para la expedición de boletos de forma fiable y segura. El 37.4% de los encuestados indican se encuentran dudosos. El 13.2 % están en desacuerdo y solo el 0.3% están totalmente en desacuerdo. El 49,3% de los pasajeros que indican que la aerolínea responde de forma personal las solicitudes o quejas derivadas del servicio que se les ofrece, el 37.4% se encuentra indeciso, el 11.9% está en desacuerdo y tan solo un 1.3% totalmente en desacuerdo. Los autores concluyen que, la calidad de servicio tiene relación muy significativa con la satisfacción y la lealtad a la marca por parte de los clientes de Latam.

Por otro lado, la investigación de (Valenzuela, 2017), denominada “Calidad de servicio a los usuarios de la compañía aérea Viva Air Bajo Costo del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez – Callao”, presentó como objetivo “Determinar la calidad del servicio a los usuarios de la compañía aérea Viva Air bajo costo del aeropuerto internacional Jorge Chávez, Callao”, fue un estudio descriptivo, transversal, no experimental, con una muestra de 43 usuarios que utilizan los servicios de la aerolínea Viva Air en el Aeropuerto Jorge Chávez. Entre sus resultados presentó que, el 65.23% indica un nivel de calidad de servicio medio, el 22.84% un nivel alto y el 11.93% un nivel bajo respecto a la calidad de servicio a la

aerolínea VivaAir Low Cost. Respecto al funcionamiento de los equipos modernos, el 42.64% de encuestados se muestra de acuerdo con el buen servicio de equipos modernos, el 37.06% está ni desacuerdo ni en desacuerdo, el 10.41% en desacuerdo, el 9.90% en totalmente de acuerdo. El autor concluye que, el nivel de calidad de la compañía aérea Viva Air low cost que desempeña en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez – Callao es medio (65.23 %), lo cual, significa la realización de mejoras continuas, mediante un sistema de gestión de la calidad para que el rango alto (22.84%), posea como resultado a futuro una tendencia ascendente.

En la investigación de (Carbajal, 2018) titulada “Mejora continua de procesos operacionales en el ámbito aeroportuario con la aplicación de fundamentos de gobierno de personas”. Concluyó que, el valor de apreciar a los conjuntos humanos de trabajo como la pieza clave e importante en una organización, quienes con su trabajo y esfuerzo producen el costo añadido de el motivo de ser de la compañía, generando resultados acordes a las metas organizacionales. Para poder hacer ello, el jefe de la organización debería reconocer el esfuerzo de sus colaboradores, hacerlos partícipes de la administración organizacional teniendo presente sus opiniones y sugerencias, utilizar la meritocracia en las oportunidades de ascenso y comunicando el valor de sus funcionalidades para el manejo de la organización.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Política de Modernización

La modernización de la gestión pública es una política de Estado que alcanza a todas las entidades públicas que lo conforman, sin afectar los niveles de autonomía que les confiere la ley, según la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2012).

La política de modernización radica en un proceso constante de optimización a fin de que las actividades del Estado respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Involucra mejorar la manera en la que el Estado hace las cosas, introducir mecanismos más transparentes y eficientes, enfocarse en mejorar los procesos de provisión de bienes y servicios, entre otros puntos. Asimismo, realizar ocupaciones de monitoreo y evaluación para introducir los cambios y ajustes necesarios y con ello mejorar las intervenciones públicas.

La Modernización de la Administración Pública alcanza a cada una de las entidades públicas que componen el Estado, sin dañar los niveles de soberanía que les confiere la ley. Compromete al Poder Ejecutivo, organismos autónomos, gobiernos descentralizados, instituciones políticas y a la sociedad civil, por medio de sus diversas empresas, a hacer actividades orientadas a aumentar los niveles de eficiencia y efectividad en la administración pública, de manera logren consumir con sus funcionalidades a favor de los ciudadanos.

La modernización de la gestión pública según la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2012) se centra en cinco componentes: el primero los Públicos, Planes Estratégicos y Operativos, el segundo presupuesto por resultados, la tercera gestión por procesos, el cuarto servicio civil meritocrático, y el quinto sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.

El primer pilar de la modernización consiste en la elaboración Públicas, Planes Estratégicos y Operativos, en tal sentido la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2012) sostiene que, las políticas públicas son el proceso de decisión de fines claros, se enmarcan en políticas de Estado, y tienen que contestar a un Programa de Régimen y a la identificación de los inconvenientes de la agenda pública, que tienen que priorizarse tomando en cuenta las necesidades o solicitudes ciudadanas.

Por otro lado, el proceso de Planeamiento Estratégico se inicia identificando al público objetivo al cual la organización debería servir y determinando los bienes y servicios que le corresponde generar o dar. La base de este estudio es el mandato legal que la entidad ha recibido, la información recogida sobre las necesidades poblacional, así como los compromisos asumidos, los cuales van a servir para decidir la tarea de la entidad con respecto al proyecto.

En cuanto al Plan Operativo Institucional, se determinarán los indicadores cuantitativos y cualitativos de insumo-proceso-producto que van a servir para evaluar la administración y decidir si se han alcanzado o no los indicadores de resultado y efecto establecidos.

El segundo pilar de la modernización conforme a la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2012) es el presupuesto por resultados apoyados por las políticas de modernización, y están orientadas a conciliar tres objetivos: mantener la disciplina fiscal; mejorar la eficiencia en la distribución de los recursos; y mejorar la calidad del gasto asegurando eficiencia y eficacia en las operaciones de todas las entidades. El tercer pilar según (Presidencia del Consejo de Ministros, 2012) consiste en la gestión por procesos mediante la simplificación administrativa, y la organización institucional. El cuarto pilar conforme a lo dispuesto por la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2012) corresponde al servicio civil meritocrático estos

consisten básicamente en planificar las necesidades de personal, el perfil de puesto, sistemas de gestión de personas.

El quinto pilar de la modernización de la gestión pública consiste en el Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento, en el que la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2012) sostiene que, el sistema de información es un proceso para recoger, acomodar y examinar datos, con el fin de convertirlos en información eficaz para la toma de decisiones. El sistema de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación debería diseñar los procesos de recojo, sistematización y estudio de la información, a partir de la fase inicial de diseño de los indicadores, hasta las evaluaciones de resultados e efecto.

1.2.2 Gestión de la Calidad de Servicio

En la Norma Técnica para la Gestión de la calidad de servicios presentada por la (Presidencia de Consejo de Ministros, 2019) se sostiene que, “La calidad se entiende como la medida en que los bienes y servicios brindados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas”. Asimismo, se dispone que, el modelo para la gestión de la calidad de servicio se estructura en componentes orientados a las necesidades de las personas. Estos componentes según la Norma técnica son:

Conocer las necesidades y expectativas de las personas; Identificar el valor del servicio; Fortalecer el servicio; Medir y analizar la calidad de servicio; Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección; y Cultura de calidad de servicio, estos dos últimos como elementos transversales, a fin de promover la mejora de los bienes y servicios. (Presidencia de Consejo de Ministros, 2019)

El primer componente consiste en medios y métodos, que permitan recoger las necesidades y expectativas de las personas como libro de reclamaciones, el correcto procesamiento y sistematización de la información recabada. Garantizar la veracidad de la información. El segundo componente denominado como la identificación del valor del servicio consiste en las características de los bienes y servicios, también en las oportunidades del entorno, y la relación del servicio con las necesidades.

El tercer componente consiste en fortalecer el servicio determinando la cadena de valor, alineando con la estructura organizacional la adaptación de planes y políticas, canales de comunicación. El cuarto componente consiste en la medición y análisis de la calidad del servicio, a través del grado de satisfacción de las personas, el análisis de los resultados. Finalmente, el quinto componente se denomina liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, en este componente es fundamental las acciones de los líderes de la entidad para la implementación del modelo de calidad de servicios, deben asegurar los recursos para la implementación de la norma, y el fortalecimiento de los bienes y servicios.

1.3 Definición de Términos Básicos

Aeropuerto: “Es el aeródromo de uso público que cuenta con edificaciones, instalaciones, equipos y servicios destinados de forma habitual a la llegada, salida y movimiento de aeronaves, pasajeros y carga en la superficie”. (Ministerio de Transporte y Comunicación)

Gestión de procesos: “tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos

institucionales. Está bajo el ámbito del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020)

Reclamo: “es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio”. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020)

Servicio civil meritocrático: “se entenderá como aquel servicio que se desarrolla cumpliendo los objetivos de la reforma” (Grijalva, 2019)

Servicios Especializados Aeroportuarios: Servicios prestados dentro y fuera de la plataforma, por operadores de servicios aeroportuarios nacionales e internacionales vinculados a servicios prestados directamente a aeronaves o con ocasión del transporte aéreo, cuando para su ejecución se utilizan equipos e infraestructura especializada. (Ministerio de Transporte y Comunicación)

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

En América Latina y el Caribe, según (CEPAL, 2017) la industria aérea se ve afectada por, “la limitada conectividad, la escasez de la infraestructura aeroportuaria y los casos de la regulación excesiva que genera sobre costos insostenibles”, llevando a la industria aérea a enfatizar la necesidad de que los “gobiernos adopten mejores prácticas tanto para el diseño como para el proceso de las políticas de transporte aéreo” (CEPAL, 2017).

Bajo la concepción de lo antes expuesto, se plantea determinar de qué forma, la política de modernización se asocia con la gestión de la calidad de servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. La importancia del presente estudio, radica la necesidad de desarrollar correctamente las actividades, es decir, ampliar un protocolo que sea firme y concreto, tanto como eficacia y eficiencia en satisfacción del bien común, de esta forma se podría determinar protocolos innovadores que modernizan la política de gestión integral del servicio aeroportuario.

Por lo tanto, es preciso indicar que la investigación cuenta con los medios y recursos de financiamiento para poder realizarse, además se dispone del tiempo necesario para poder concretizar el recojo de información, su análisis, entre otros aspectos de la investigación. Para ello, se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo- correlacional.

La recolección de datos de la presente investigación se realizó mediante la técnica de la encuesta, a través un cuestionario que permitió describir la política de modernización implementada en el aeropuerto internacional Jorge Chávez, así como la gestión de la calidad de servicio. Dicho cuestionario presentó una interrogante por cada indicador propuesto en la matriz de operacionalización, y fue validado a través de la técnica del juicio de expertos. En cuanto, al procesamiento

de información se utilizaron las técnicas de gestión y estadísticas disponibles en el software estadístico SPSS versión 26 en español

2.1 Operacionalización de variables

2.1.1 Variable Independiente

La variable independiente fue la Política de Modernización, según la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2012) “la modernización de la gestión pública es una política de Estado que alcanza a todas las entidades públicas que lo conforman, sin afectar los niveles de autonomía que les confiere la ley”. En la que, los pilares de la política de modernización son: las políticas públicas y el planeamiento, el presupuesto por resultados, la gestión por procesos y la organización institucional, el servicio civil meritocrático y el seguimiento, monitoreo.

2.1.2 Variable Dependiente

La variable dependiente de la presente investigación fue la Gestión de la Calidad de Servicio, está conforme lo establece la (Presidencia de Consejo de Ministros, 2019) en la Norma Técnica para la Gestión de la calidad de servicios, “la calidad se entiende como la medida en que los bienes y servicios brindados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas”. Asimismo, es preciso señalar que, la gestión de la calidad de servicio se centra en cinco componentes: Conocer las necesidades y expectativas de las personas, Identificar el valor del servicio, Fortalecer el servicio, Medición y análisis de la calidad del servicio, Liderazgo y compromiso de la alta dirección.

A continuación, se podrá visualizar la operacionalización de las variables:

2.2 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Política de Modernización	La modernización de la gestión pública es una política de Estado que alcanza a todas las entidades públicas que lo conforman, sin afectar los niveles de autonomía que les confiere la ley (Presidencia del Consejo de Ministros, 2012)	Los pilares de la política de modernización son: i) las políticas públicas y el planeamiento, ii) el presupuesto por resultados, iii) la gestión por procesos y la organización institucional, iv) el servicio civil meritocrático y v) el seguimiento, monitoreo. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2012)	Públicas, Planes Estratégicos y Operativos	Políticas Públicas Nacionales
				Planeamiento Estratégico Institucional
				Plan Operativo Institucional
			Presupuesto por resultados	Mantener la disciplina fiscal
				Mejorar la eficiencia en la distribución de los recursos
				Mejorar la calidad del gasto
			Gestión por procesos	Simplificación administrativa
				Organización institucional
			Servicio civil meritocrático	Planificar las necesidades de personal
				Perfiles de puesto
				Sistemas de gestión de personas
			Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento	Sistema de información
				Seguimiento, monitoreo y evaluación
Gestión del conocimiento				

Elaboración: Propia

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Gestión de la Calidad de Servicio	La calidad se entiende como la medida en que los bienes y servicios brindados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. (Presidencia de Consejo de Ministros, 2019)	La gestión de la calidad de servicio se centra en cinco componentes: Conocer las necesidades y expectativas de las personas, Identificar el valor del servicio, Fortalecer el servicio, Medición y análisis de la calidad del servicio, Liderazgo y compromiso de la alta dirección. (Presidencia de Consejo de Ministros, 2019)	Conocer las necesidades y expectativas de las personas	Libro de reclamaciones
				Procesamiento de la información
				Garantizar la veracidad de la información
			Identificar el valor del servicio	Características de los bienes y servicios
				Oportunidades del entorno
			Fortalecer el servicio	Estructura organizacional
				Adaptación de planes y políticas
				Canales de comunicación
			Medición y análisis de la calidad del servicio	Satisfacción de las personas
				Análisis de resultados
Liderazgo y compromiso de la alta dirección	Recursos para la implementación de la norma			
	Fortalecimiento de los bienes y servicios			

Elaboración: Propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño Metodológico

La investigación fue descriptiva, no experimental de corte transversal, y con enfoque cuantitativo. En la presente investigación se deseó determinar como la política de modernización se asocia con la gestión en la calidad de los servicios del aeropuerto, con ello se pretendió encontrar las bases para una propuesta de modernización, que implicó la mejora sustancial del servicio en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, es preciso señalar que se desconoce la cifra total de los usuarios internos del aeropuerto.

3.2.2 Muestra

En atención a lo antes expuesto, sobre el desconocimiento de la cifra de usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, fue preciso aplicar la siguiente fórmula, para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

Dónde:

p =0,02 Probabilidad de que, los usuarios internos consideren que la política de modernización es adecuada.

q=0,98 Probabilidad de que, los usuarios internos consideren que la política de modernización no es adecuada

$\alpha=0,05$ Nivel de significación al 95% de confianza

$Z=1,96$ Valor de la Normal al 95% de confianza

$E=0,042$ Error

Sustituyendo los datos en la ecuación tenemos:

$$n = \frac{1,96^2(0,02)(0,98)}{(0,042^2)}$$

Basado en los resultados obtenidos de la formula, la muestra estuvo conformada por 43 usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

La recolección de datos de la presente investigación fue mediante la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario que permitió describir la política de modernización implementada en el aeropuerto internacional Jorge Chávez, así como la gestión de la calidad de servicio. Dicho cuestionario contuvo una interrogante por cada indicador propuesto en la matriz de operacionalización, y fue validado a través de la técnica del juicio de expertos.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, fue realizada a través del Alfa de Cronbach, el mismo que según, (George & Mallery, 2020), una regla general que se aplica a la mayoría de las situaciones es:

$\alpha > 0.9$ — excelente

$\alpha > 0.8$ — bueno

$\alpha > 0.7$ — aceptable

$\alpha > 0.6$ — cuestionable

$\alpha > 0.5$ — pobre

$\alpha < 0.5$ — inaceptable

Una vez aplicado el Alfa de Cronbach, se determinó un valor de 0,956 como se puede apreciar en el cuadro 2, lo que indica que, el instrumento es altamente confiable.

Cuadro 1- Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	43	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	43	100,0

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

Cuadro 2- Estadísticas de fiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	23

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de información se utilizaron las técnicas de gestión y estadísticas disponibles en el software estadístico SPSS versión 26 en español, para ello se seguirán los siguientes pasos:

- a) Se creó una base de datos considerando el cuestionario, para poder almacenar las respuestas que se obtengan por parte de la muestra.
- b) Se realizó el análisis de los resultados mediante las técnicas descriptivas del software SPSS, para presentarlos a través de tablas y figuras.

- c) Para dar respuesta a los objetivos planteados se realizó el análisis de correlación mediante los análisis estadísticos disponibles en el software SPSS.
- d) Se presentó la discusión, conclusiones y recomendaciones de la investigación en base a los resultados obtenidos.

3.5 Aspectos Éticos

Los aspectos éticos que se consideraron en la presente investigación consistió en el respeto a las personas que participaron en el estudio, así como el respeto a las fuentes consultadas y utilizadas como sustento teórico, para ello, se citó cada fuente según las normas APA, y se garantizó que los datos obtenidos solo fueron utilizados con fines académicos para realizar las propuestas correspondiente para una mejor política de modernización y calidad de servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1.- Política de modernización.

A continuación, se presentan los resultados correspondientes a las políticas de modernización y sus dimensiones, según los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Las dimensiones correspondientes a las políticas de modernización son: Públicas, planes estratégicos y operativos, presupuesto por resultados, gestión por procesos, servicio civil meritocrático, y el sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.



4.1.1.- Públicas, Planes Estratégicos y Operativos.

A continuación, se muestran los resultados concernientes a la dimensión Públicas, Planes Estratégicos y Operativos, respecto a las políticas de modernización.

4.1.1.1.- Ejecución de políticas públicas en la modernización del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Se presenta en la tabla 1 y figura 1 que, para el 14% y el 53,4% de los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, la ejecución de políticas públicas en la modernización del aeropuerto Internacional Jorge Chávez es entre

inadecuada, y regular respectivamente. Solo para el 32,6% las políticas públicas en la modernización del aeropuerto se ejecutan de manera adecuada.

Tabla 1 Ejecución de políticas públicas en la modernización del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	6	14,0	14,0
Regular	23	53,4	67,4
Adecuada	14	32,6	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

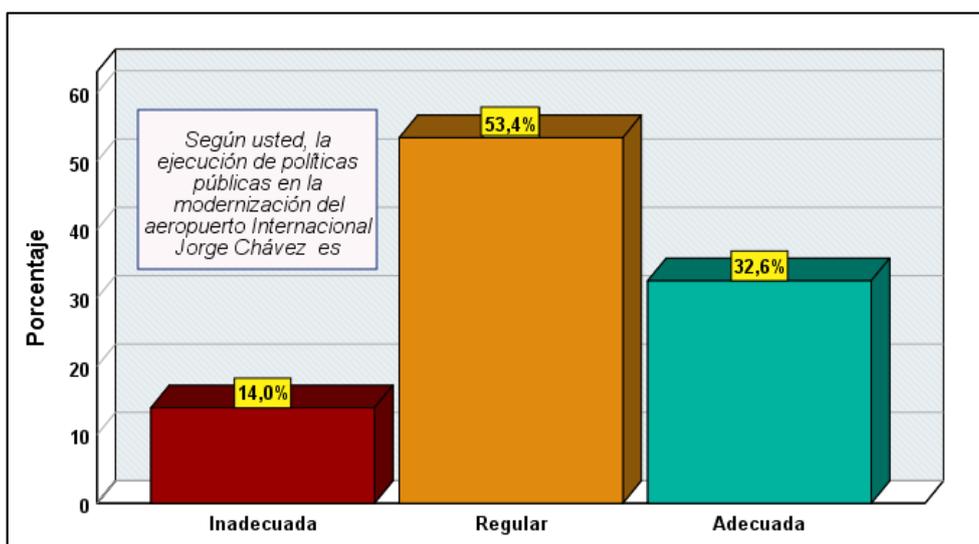


Figura 1 Ejecución de políticas públicas en la modernización del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.1.1.2.- *Planeamiento Estratégico Institucional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.*

Se encontró en la tabla 2 y figura 2 que, para el 14% y el 55,8% de los usuarios entrevistados, el planeamiento estratégico institucional del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es entre inadecuada y regular respectivamente. Por otro lado, solo el 30,2% indicó que, el planeamiento estratégico, se realiza de manera adecuada.

Tabla 2 Planeamiento Estratégico Institucional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	6	14,0	14,0
Regular	24	55,8	69,8
Adecuada	13	30,2	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

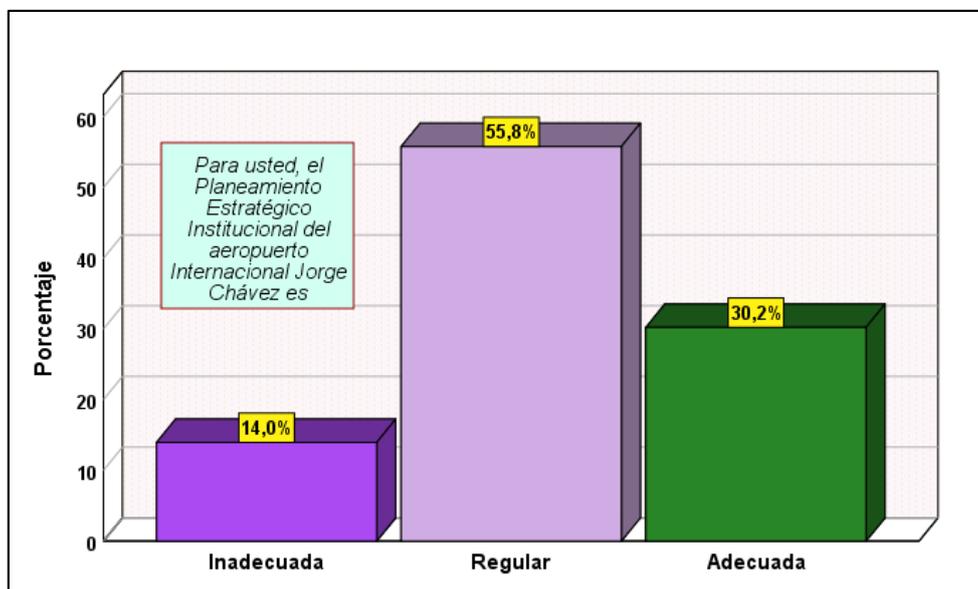


Figura 2 Planeamiento Estratégico Institucional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.1.1.3.- Plan Operativo Institucional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

En la tabla 3 y figura 3 se observa que, para el 9,3% y el 65,1% de los entrevistados, el plan operativo Institucional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez es entre inadecuado y regular. En cambio, el 25,6% manifestó que, el plan operativo Institucional del aeropuerto se realiza de manera adecuada.

Tabla 3 Plan Operativo Institucional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	4	9,3	9,3
Regular	28	65,1	74,4
Adecuada	11	25,6	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

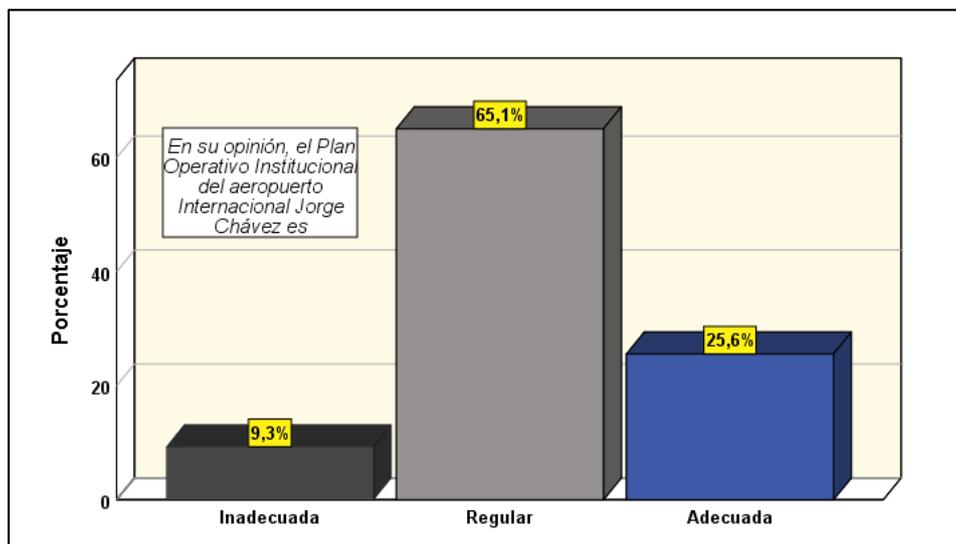


Figura 3 Plan Operativo Institucional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.1.1.4.-Resumen descriptivo de las políticas públicas, planes estratégicos y operativos.

De manera descriptiva se observa en la tabla 4 y figura 4 que, para el 11,6% y el 65,1% de los usuarios entrevistados, las políticas públicas, planes estratégicos y operativos se ejecutan de manera inadecuada y regular respectivamente. Sin embargo, solo para el 23,3% de los usuarios las políticas públicas, planes estratégicos y operativos se ejecutan de manera adecuada.

Tabla 4 Resumen descriptivo de las políticas públicas, planes estratégicos y operativos.

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	5	11,6	11,6
Regular	28	65,1	76,7
Adecuada	10	23,3	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

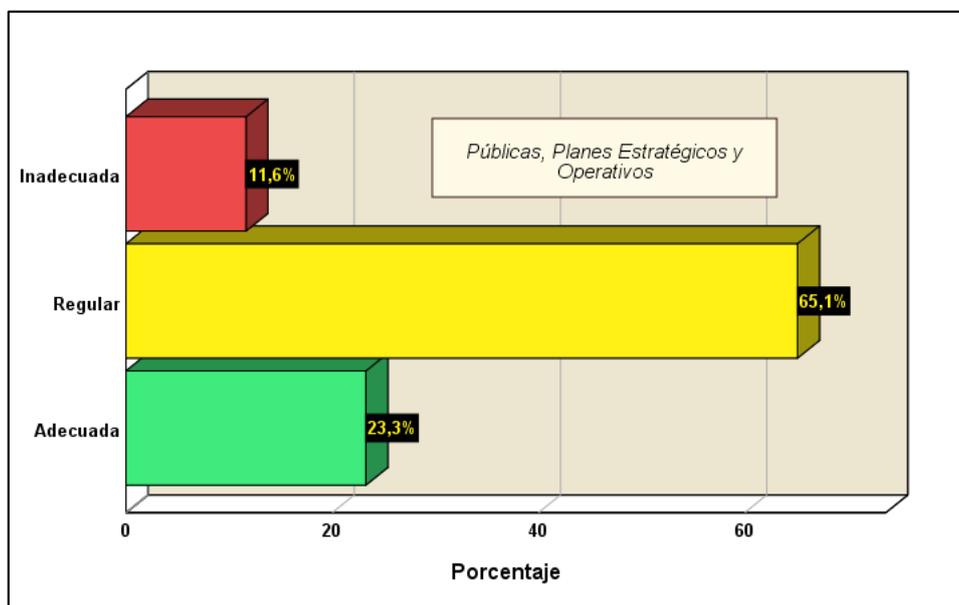


Figura 4 Resumen descriptivo de las políticas públicas, planes estratégicos y operativos

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

4.1.2.- Presupuesto por resultados.

Seguidamente, se presentan los resultados correspondientes a la dimensión presupuesto por resultados, respecto a las políticas de modernización.

4.1.2.1.- Disciplina fiscal en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Se presenta en la tabla 5 y figura 5 que, para el 20,9% y el 53,5% de los entrevistados, la disciplina fiscal en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez es entre inadecuada, y regular respectivamente. En cambio, para el 25,6% la disciplina fiscal en el aeropuerto es adecuada.

Tabla 5 Disciplina fiscal en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	9	20,9	20,9
Regular	23	53,5	74,4
Adecuada	11	25,6	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

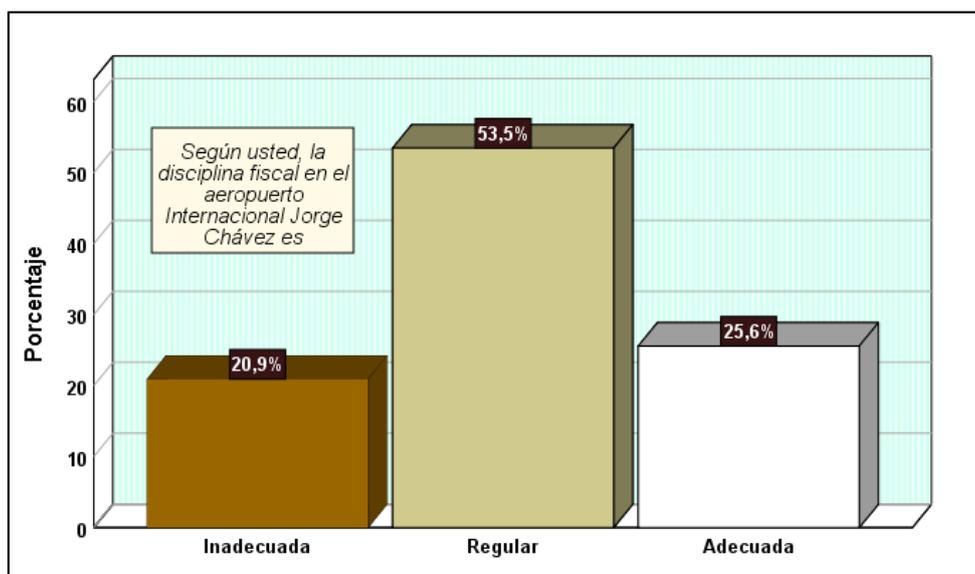


Figura 5 Disciplina fiscal en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.1.2.2.- Distribución de los recursos en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Para el 32,6% y el 53,4% de los usuarios entrevistados, la distribución de los recursos en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez se realiza de manera inadecuada y regular respectivamente. Solo para el 14% la distribución se realiza de manera adecuada. Los resultados mencionados se visualizan a continuación en la tabla 6 y figura 6:

Tabla 6 Distribución de los recursos en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	14	32,6	32,6
Regular	23	53,4	86,0
Adecuada	6	14,0	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

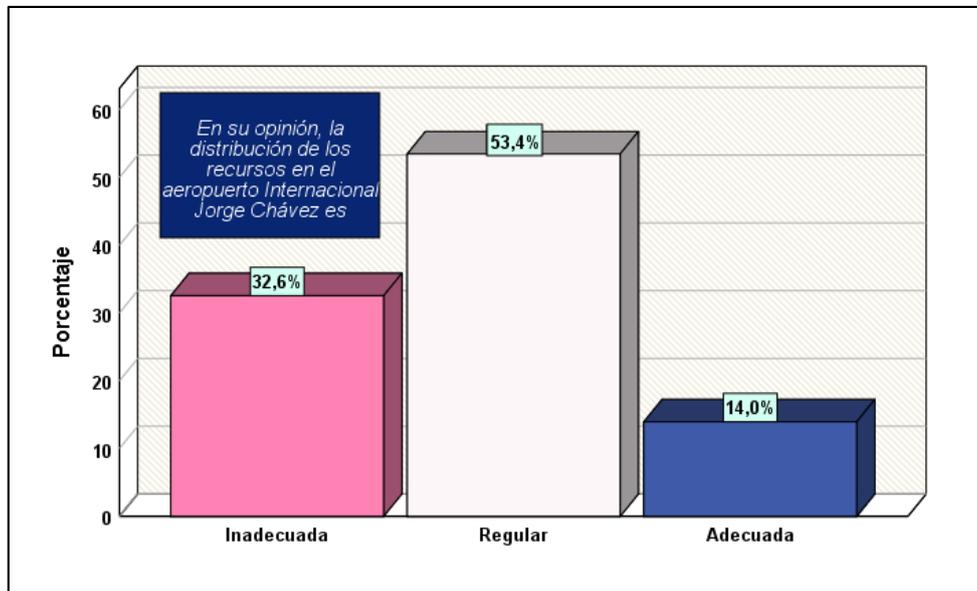


Figura 6 Distribución de los recursos en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.1.2.3.- Calidad del gasto en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Se presenta en la tabla 7 y figura 7 que, para el 34,9% y el 53,5% de los usuarios entrevistados, la calidad del gasto en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez es entre inadecuada y regular. Por otro lado, solo el 11,6% indicó que, la calidad del gasto en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez es adecuada.

Tabla 7 Calidad del gasto en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	15	34,9	34,9
Regular	23	53,5	88,4
Adecuada	5	11,6	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

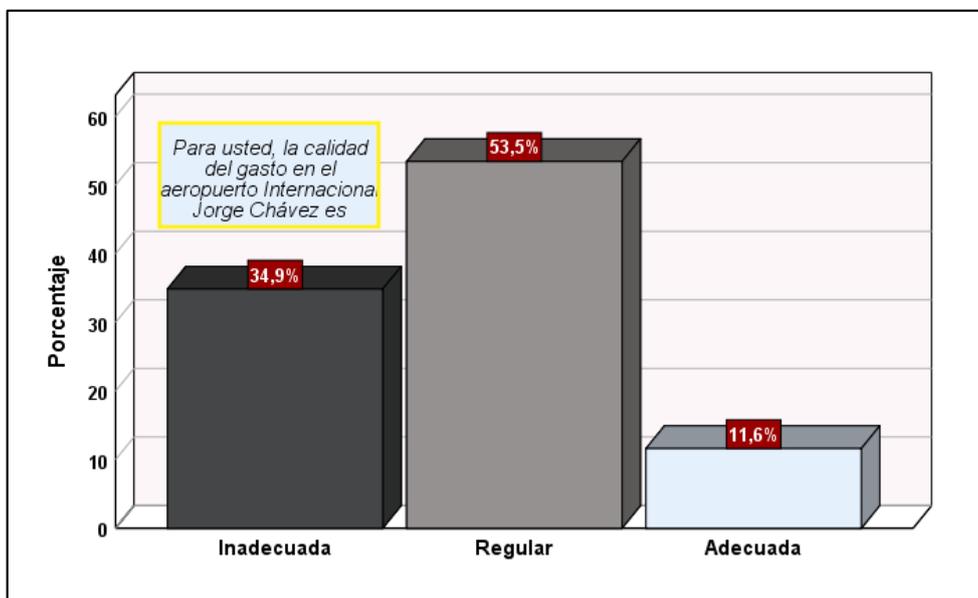


Figura 7 Calidad del gasto en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.1.2.4.- Resumen descriptivo del presupuesto por resultados.

Se observa en la tabla 8 y figura 8 que, para el 27,9% y el 62,8% de los usuarios entrevistados, el presupuesto por resultados respecto a la política de modernización es entre inadecuada y regular. Por otro lado, solo para el 9,3% de los mismos, el presupuesto por resultados respecto a la política de modernización es adecuado.

Tabla 8 Resumen descriptivo del presupuesto por resultados

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	12	27,9	27,9
Regular	27	62,8	90,7
Adecuada	4	9,3	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

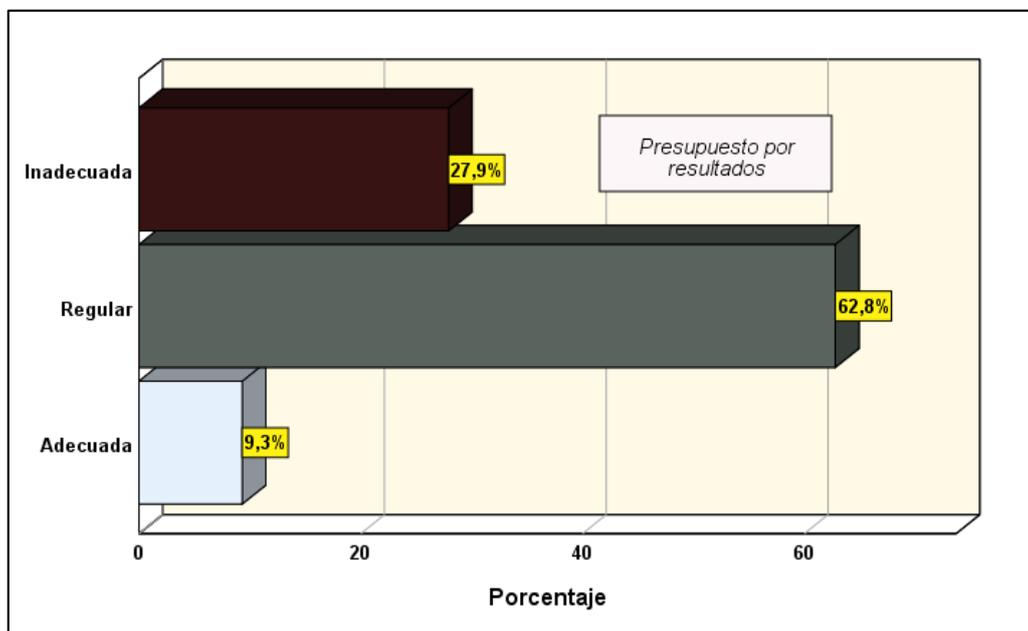


Figura 8 Resumen descriptivo del presupuesto por resultados

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.1.3.- Gestión por procesos.

Consecutivamente, se muestran los resultados referentes a la dimensión gestión por procesos, respecto a las políticas de modernización.

4.1.3.1.- Gestión por procesos de la administración del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Se observa en la tabla 9 y figura 9 que, para el 16,3% y el 65,1% de los encuestados considera que, la gestión por procesos de la administración del aeropuerto Internacional Jorge Chávez es entre inadecuada y regular respectivamente. Sin embargo, el 18,6% indicó que, la gestión por procesos de la administración del aeropuerto es adecuada.

Tabla 9 Gestión por procesos de la administración del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	7	16,3	16,3
Regular	28	65,1	81,4
Adecuada	8	18,6	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

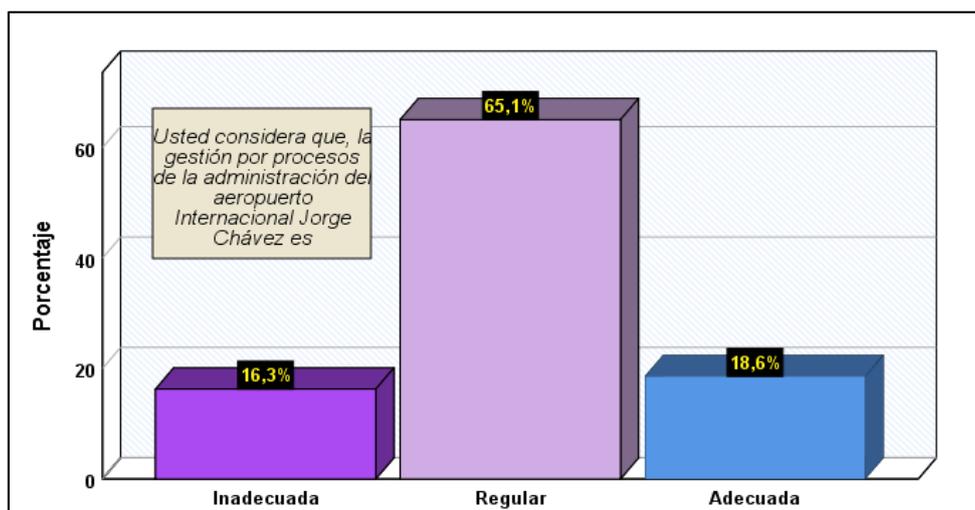


Figura 9 Gestión por procesos de la administración del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

4.1.3.2.- Organización de la modernización del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Se presenta en la tabla 10 y figura 1 que, el 16,3% y el 53,5% de los encuestados opinaron que, la organización de la modernización del aeropuerto Internacional Jorge Chávez es entre inadecuada y regular. Por el contrario, solo para el 30,2% la organización de la modernización del aeropuerto es adecuado.

Tabla 10 Organización de la modernización del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	7	16,3	16,3
Regular	23	53,5	69,8
Adecuada	13	30,2	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

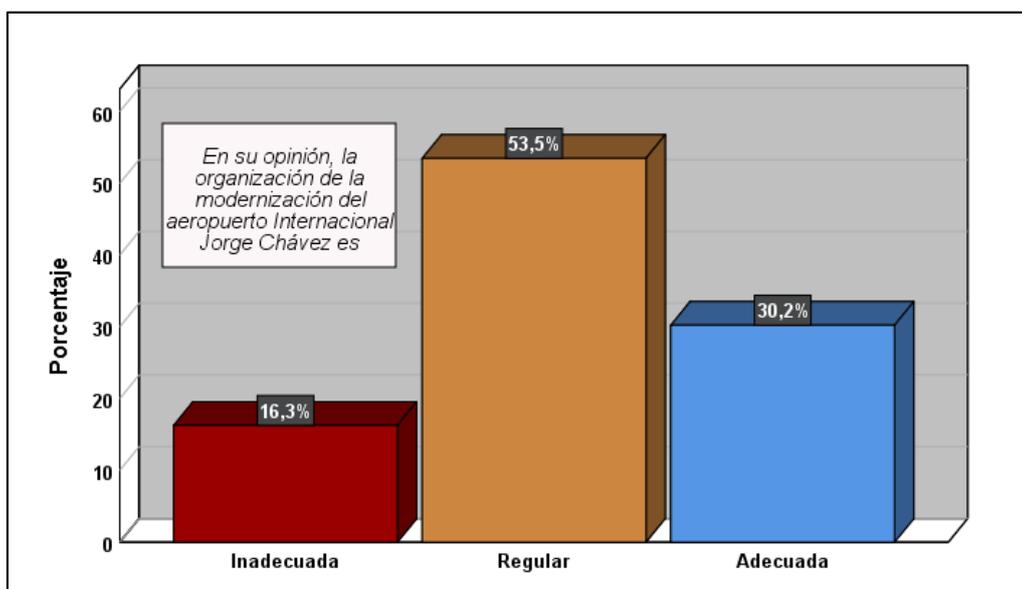


Figura 10 Organización de la modernización del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.1.3.3.- Resumen descriptivo de la gestión por procesos.

Se encontró en la tabla 11 y figura 11 de manera descriptiva que, para el 7% y el 62,8% de los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, la gestión de procesos en el aeropuerto es entre inadecuada y regular respectivamente. Sin embargo, el 30,2% manifestó que, la gestión por procesos es adecuada en el aeropuerto.

Tabla 11 Resumen descriptivo de la gestión por procesos

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	3	7,0	7,0
Regular	27	62,8	69,8
Adecuada	13	30,2	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

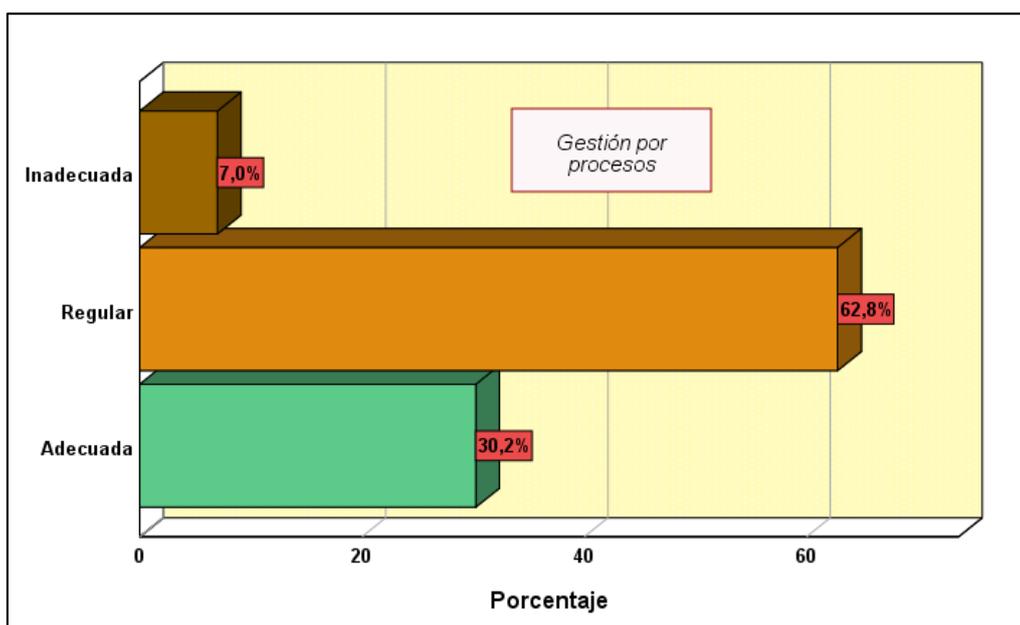


Figura 11 Resumen descriptivo de la gestión por procesos

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.1.4.- Servicio civil meritocrático.

Se presenta a continuación, los resultados alcanzados de la dimensión servicio civil meritocrático, respecto a las políticas de modernización.

4.1.4.1.- Planificación sobre las necesidades del personal en el aeropuerto.

Se muestra en la tabla 12 y figura 12 que, el 32,6% y el 51,1% de los entrevistados, considera que, la planificación sobre las necesidades del personal en el aeropuerto es entre inadecuada y regular respectivamente. También se observa que, el 16,3% de los encuestados consideraron que, la planificación es adecuada.

Tabla 12 Planificación sobre las necesidades del personal en el aeropuerto

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	14	32,6	32,6
Regular	22	51,1	83,7
Adecuada	7	16,3	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

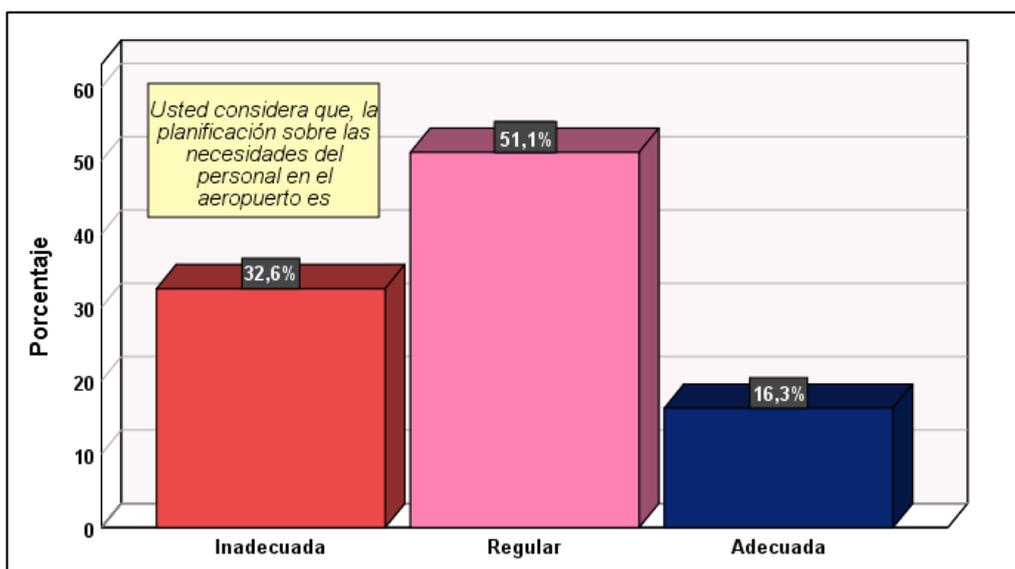


Figura 12 Planificación sobre las necesidades del personal en el aeropuerto

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.1.4.2.- Sistema de gestión de personas del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Se aprecia en la tabla 13 y figura 13 que, para el 27,9% y el 53,5% de los usuarios entrevistados, el sistema de gestión de personas del aeropuerto Internacional Jorge Chávez es entre inadecuado y regular. En cambio, para el 18,6% el sistema de gestión de personas del aeropuerto Internacional Jorge Chávez es adecuado.

Tabla 13 Sistema de gestión de personas del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	12	27,9	27,9
Regular	23	53,5	81,4
Adecuada	8	18,6	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

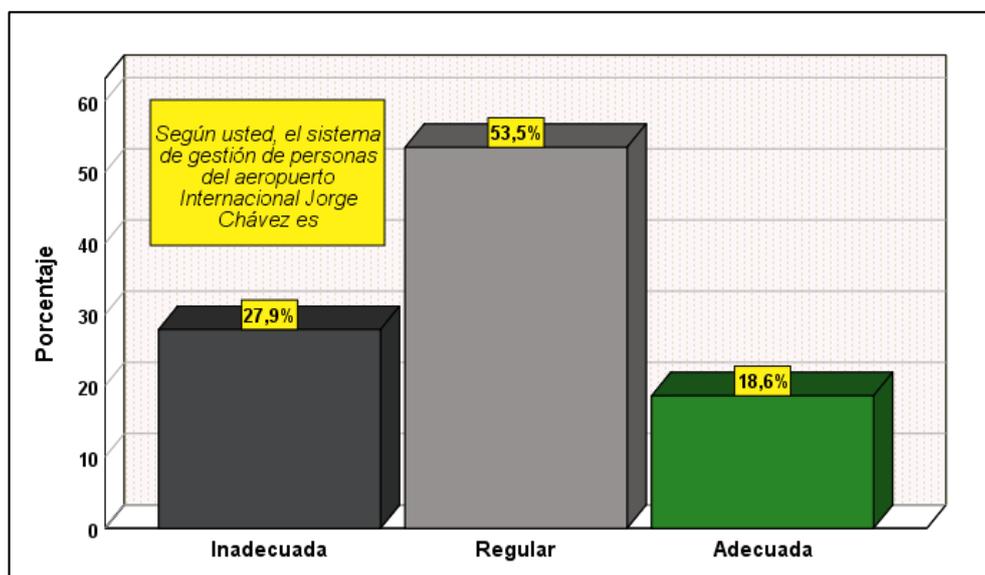


Figura 13 Sistema de gestión de personas del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.1.4.3.- Resumen descriptivo del servicio civil meritocrático.

De manera descriptiva se muestra en la tabla 14 y figura 14 que, para el 20,9% y 55,8% de los usuarios entrevistados, el servicio civil meritocrático en el aeropuerto con respecto a la política de modernización es entre inadecuado y regular. Sin embargo, solo para el 23,3% el servicio civil meritocrático en el aeropuerto con respecto a la política de modernización es adecuada.

Tabla 14 Resumen descriptivo del servicio civil meritocrático

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	9	20,9	20,9
Regular	24	55,8	76,7
Adecuada	10	23,3	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

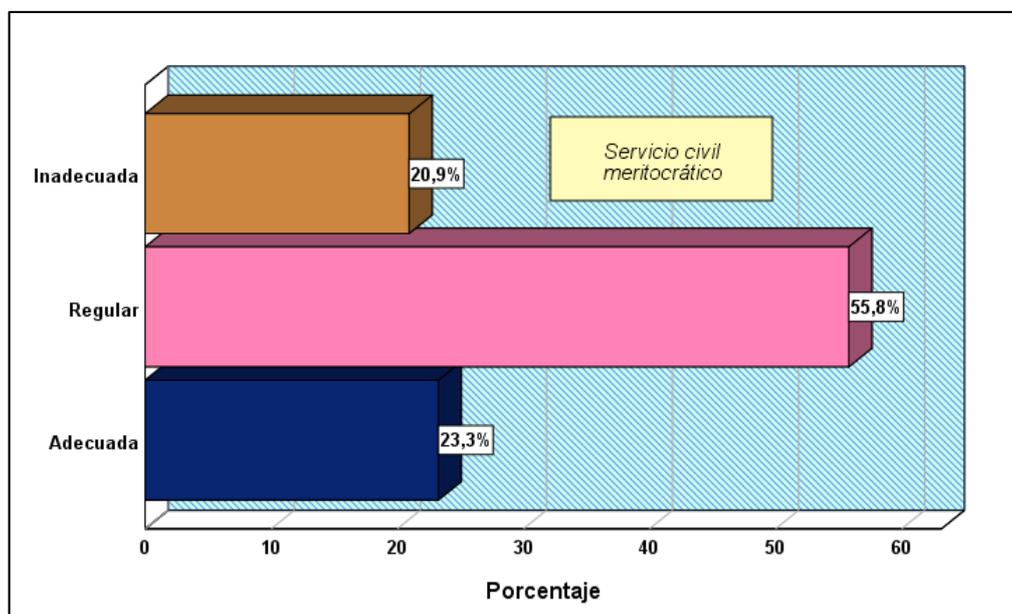


Figura 14 Resumen descriptivo del servicio civil meritocrático

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.1.5.- Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.

Seguidamente se muestran, los resultados referentes a la dimensión sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento, respecto a las políticas de modernización.

4.1.5.1.- Sistema de información del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Se encontró en la tabla 15 y figura 15 que, para el 14% y el 62,7% de los encuestados, el sistema de información del aeropuerto Internacional Jorge Chávez funciona de manera inadecuada y regular respectivamente. Por otro lado, el 23,3% manifestó que, el sistema de información funciona de manera adecuada en el aeropuerto.

Tabla 15 Sistema de información del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	6	14,0	14,0
Regular	27	62,7	76,7
Adecuada	10	23,3	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

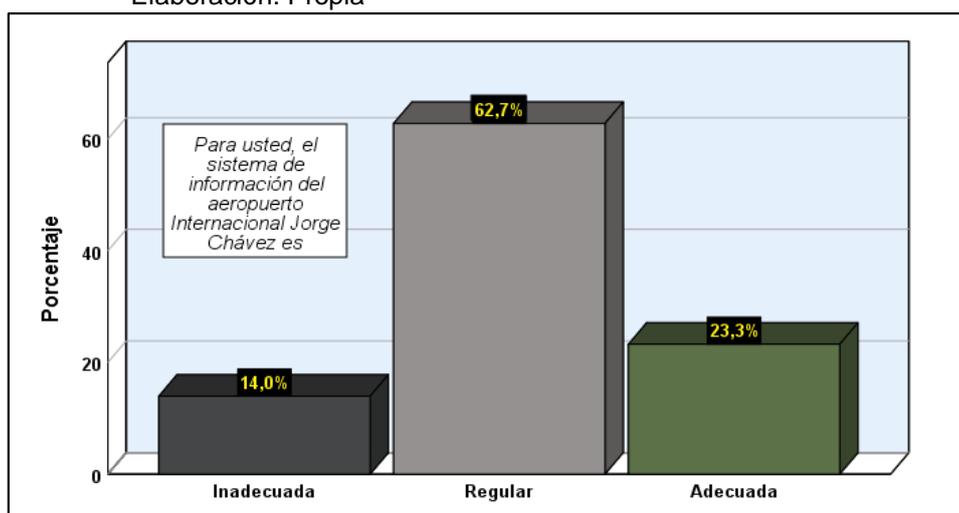


Figura 15 Sistema de información del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

4.1.5.2.- Seguimiento, monitoreo y evaluación en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Para el 14% y el 65,1% de los usuarios encuestados, el seguimiento, monitoreo y evaluación en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez es entre inadecuado y regular. En cambio, el 20,9% expresó que, el seguimiento, monitoreo y evaluación en el aeropuerto es el adecuado.

Tabla 16 Seguimiento, monitoreo y evaluación en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	6	14,0	14,0
Regular	28	65,1	79,1
Adecuada	9	20,9	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

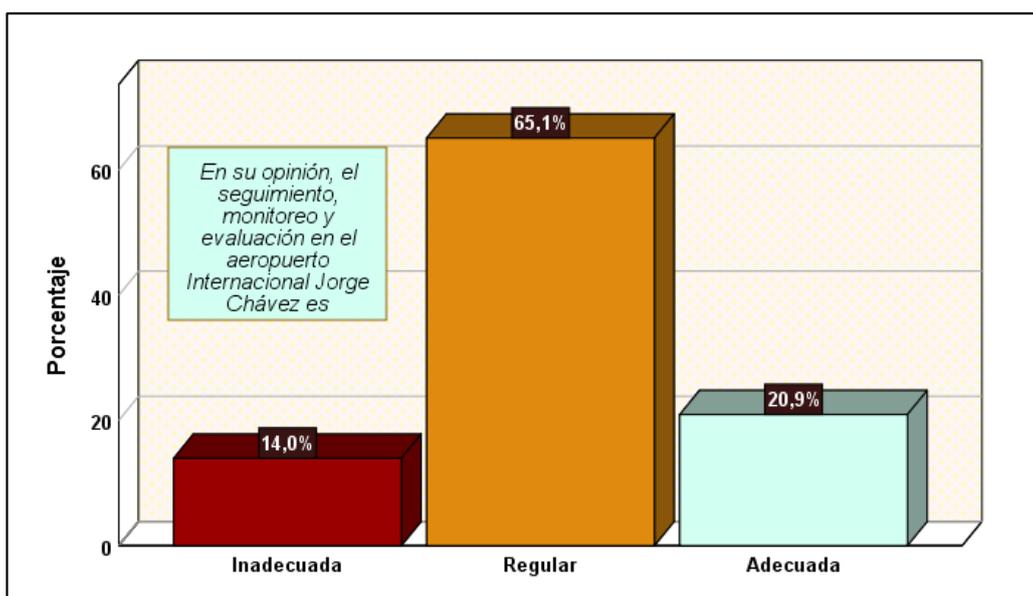


Figura 16 Seguimiento, monitoreo y evaluación en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.1.5.3.- *Resumen descriptivo del sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.*

Se puede notar en la tabla 17 y figura 17 que, para el 7% y el 65,1% de los entrevistados, el sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento es entre inadecuado y regular respectivamente. Sin embargo, para el 27,9% el sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento es adecuado.

Tabla 17 Resumen descriptivo del sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	3	7,0	7,0
Regular	28	65,1	72,1
Adecuada	12	27,9	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

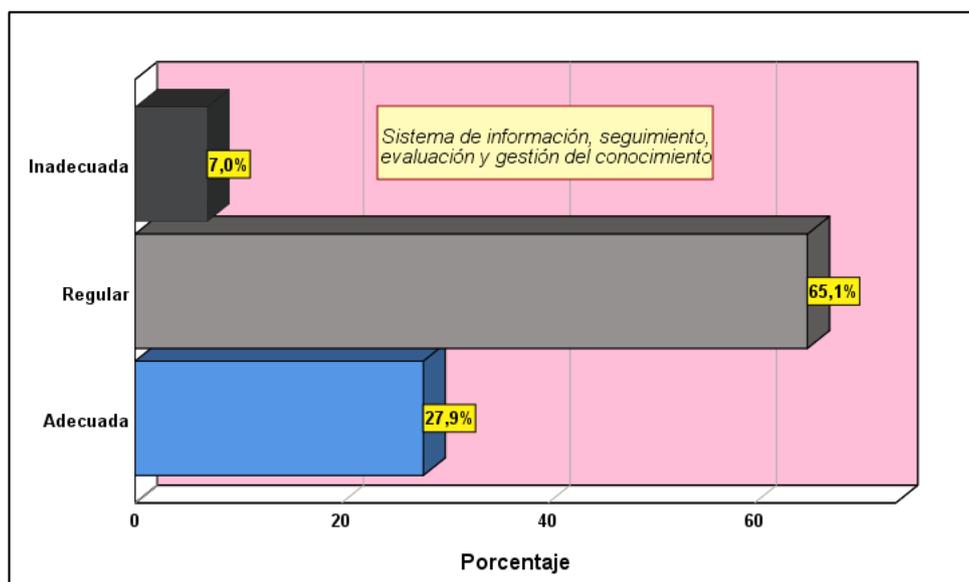


Figura 17 Resumen descriptivo del sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.1.6.- Resumen general de las políticas de modernización.

De manera general se encontró en la tabla 18 y figura 18 que, para el 11,6% y el 74,4% de los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, las políticas de modernización en el son entre inadecuadas y regulares respectivamente. Por otro lado, solo el 14% expresó que, las políticas de modernización son adecuadas en el aeropuerto.

Tabla 18 Resumen general de las políticas de modernización

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	5	11,6	11,6
Regular	32	74,4	86,0
Adecuada	6	14,0	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

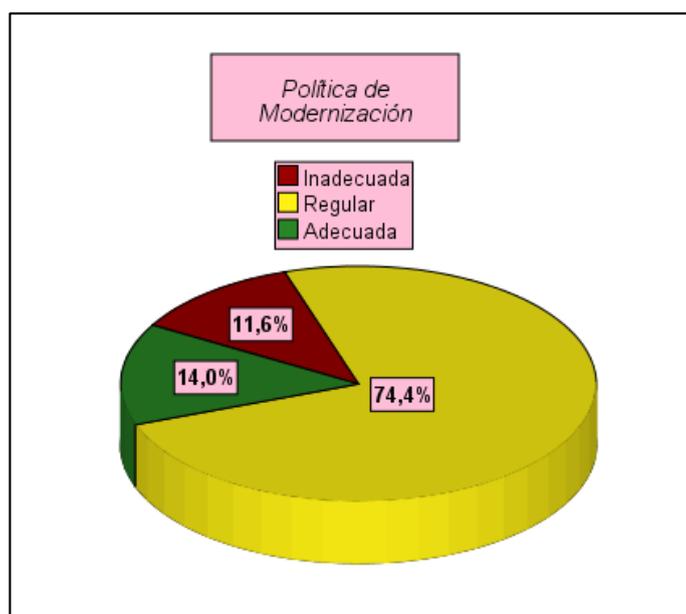


Figura 18 Resumen general de las políticas de modernización

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

Se elaboró una tabla de promedios generales de las políticas de modernización y sus dimensiones, encontrándose un valor medio regular, como se presenta en la tabla 19 y figura 19.

Tabla 19 Promedio general de las políticas de modernización

Públicas, Planes Estratégicos y Operativos	2,2	Regular
Presupuesto por resultados	1,9	Regular
Gestión por procesos	2,1	Regular
Servicio civil meritocrático	1,9	Regular
Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento	2,1	Regular
Política de Modernización	2,0	Regular

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

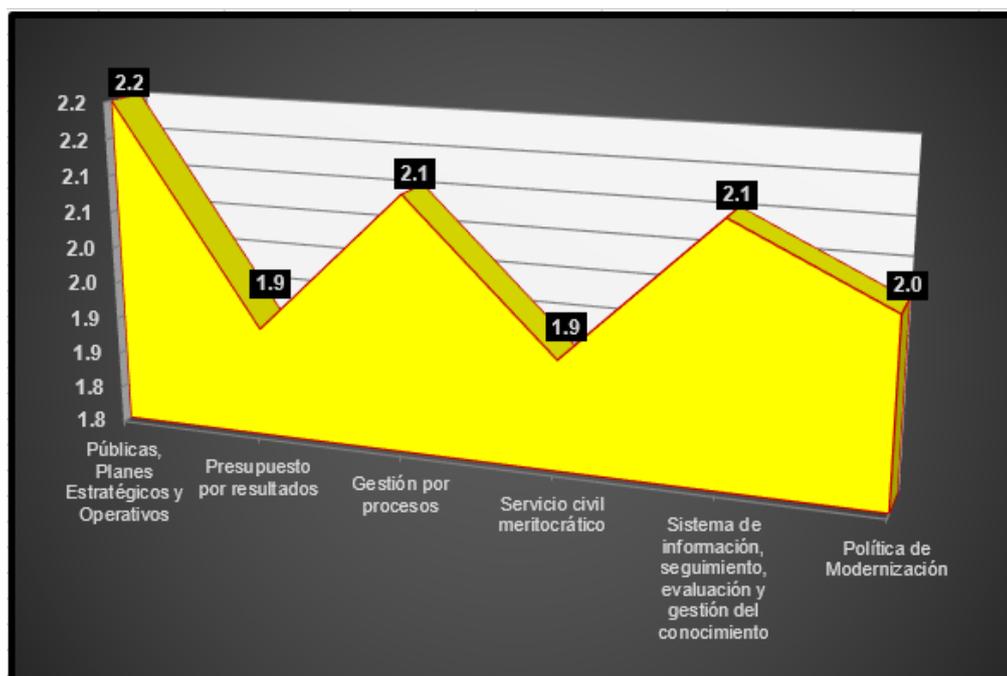


Figura 19 Promedio general de las políticas de modernización

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.2.- Gestión de la Calidad de Servicio.

A continuación, se muestran los resultados concernientes a la gestión de la calidad de servicio, y sus dimensiones, según los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Las dimensiones que conforman la gestión de la calidad de servicio son: El conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas, la identificación del valor del servicio, el fortalecimiento del servicio, la medición y análisis de la calidad del servicio, y el liderazgo y compromiso de la alta dirección.



4.2.1.- Conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas.

Consecutivamente se presentan, los resultados correspondientes a la dimensión conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas, respecto a la gestión de la calidad de servicio.

4.2.1.1.- Atenciones en el libro de reclamaciones en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

En la tabla 20 y figura 20 se muestra que, el 25,6% y el 53,5% de los usuarios entrevistados, expresaron sentirse entre insatisfechos y regulares respecto a la

atención del libro de reclamaciones en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Por otro lado, el 20,9% de los usuarios expresaron sentirse satisfechos con la atención del libro de reclamaciones.

Tabla 20 Atenciones en el libro de reclamaciones en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	11	25,6	25,6
Regular	23	53,5	79,1
Satisfecho	9	20,9	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

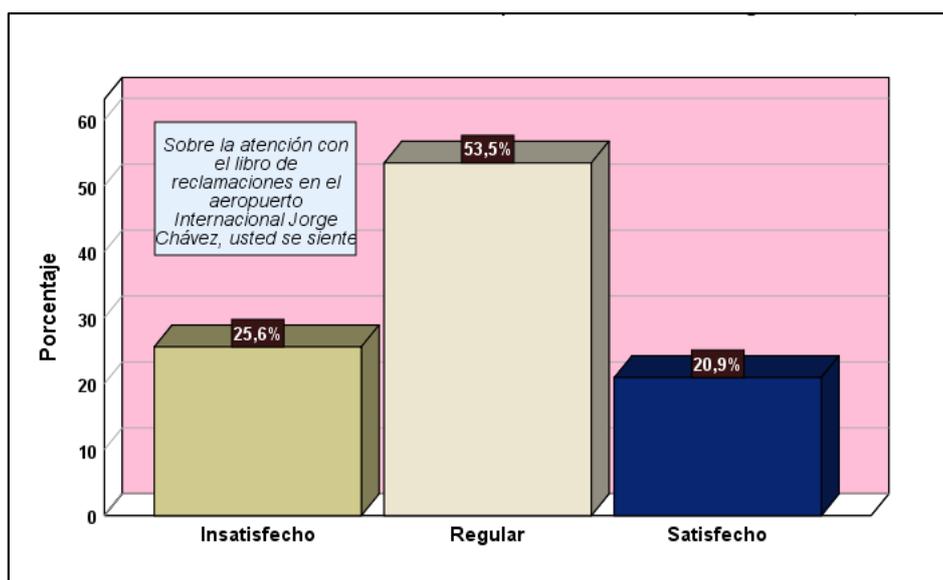


Figura 20 Atenciones en el libro de reclamaciones en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.2.1.2.- *Procesamiento de información para el servicio al usuario, en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez.*

Se muestra en la tabla 21 y figura 21 que, el 34,9% y el 48,8% de los entrevistados, en cuanto al procesamiento de información para el servicio al usuario, en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez, se encuentran entre insatisfechos y regular respectivamente. Por otro lado, solo el 16,3% de los usuarios expresaron sentirse satisfechos en cuanto al procesamiento de información.

Tabla 21 Procesamiento de información para el servicio al usuario, en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	15	34,9	34,9
Regular	21	48,8	83,7
Satisfecho	7	16,3	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

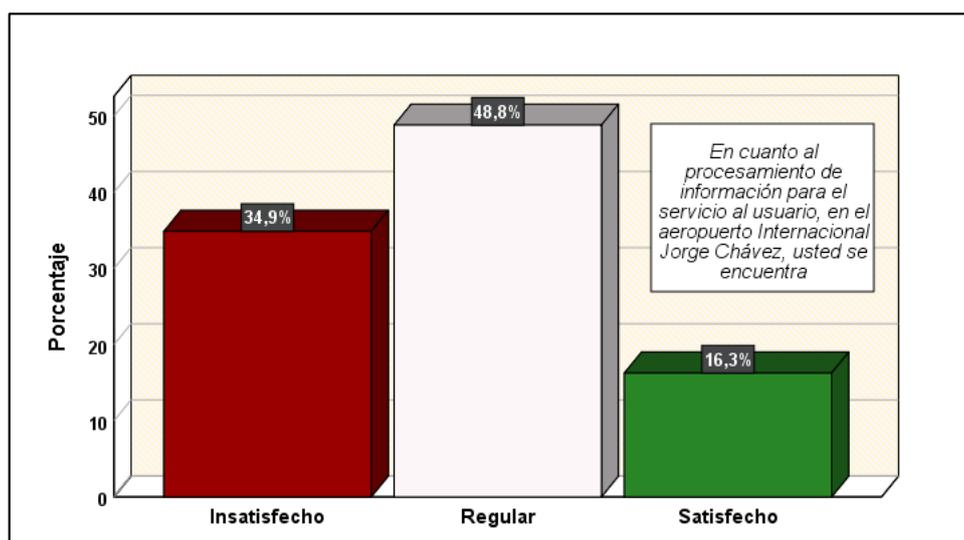


Figura 21 Procesamiento de información para el servicio al usuario, en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.2.1.3.- *Resumen descriptivo del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas.*

De manera descriptiva se puede observar que, el 23,3% y el 53,4% de los usuarios entrevistados expresaron sentirse entre insatisfechos y regulares con respecto al conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas. Por otro lado, solo el 23,3% manifestó sentirse satisfecho con respecto al conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas.

Tabla 22 Resumen descriptivo del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	10	23,3	23,3
Regular	23	53,4	76,7
Satisfecho	10	23,3	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

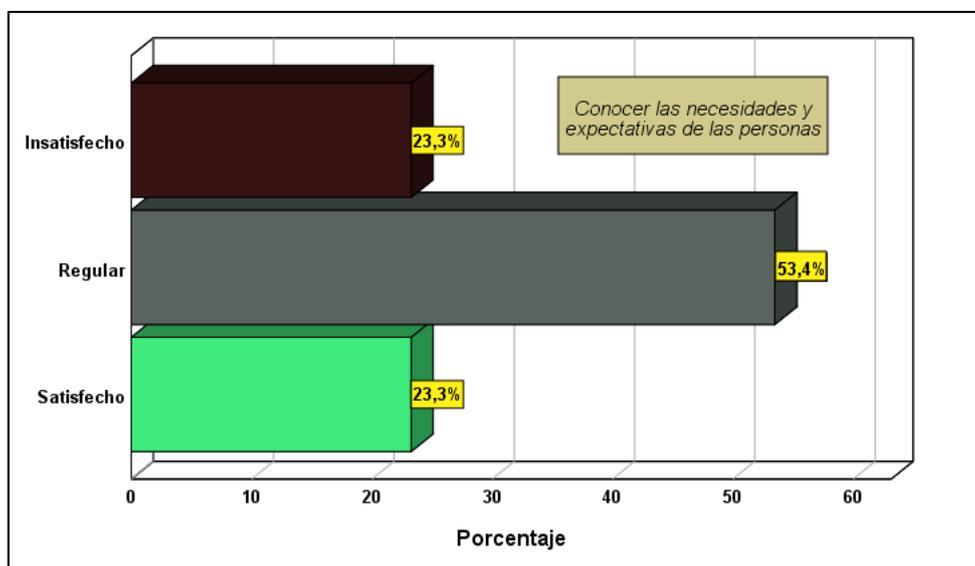


Figura 22 Resumen descriptivo del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

4.2.2.- Identificación del valor del servicio.

Seguidamente, se presentan los resultados concernientes a la dimensión identificación del valor del servicio, respecto a la gestión de la calidad de servicio

4.2.2.1.- Modernización de los bienes y servicios del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Se observa en la tabla 23 y figura 23 que, el 25,6% y el 55,8% de los entrevistados expresaron sentirse entre insatisfechos y regulares con la modernización de los bienes y servicios del aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Solo el 18,6% expresó sentirse satisfecho con la modernización de los bienes y servicios.

Tabla 23 Modernización de los bienes y servicios del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	11	25,6	25,6
Regular	24	55,8	81,4
Satisfecho	8	18,6	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

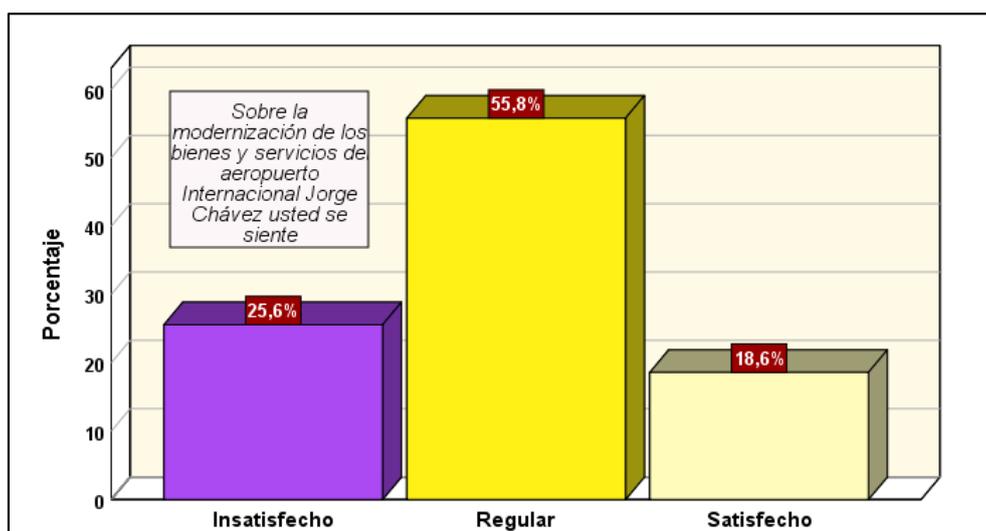


Figura 23 Modernización de los bienes y servicios del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.2.2.2.- Oportunidades del entorno en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

El 41,9% y el 46,5% de los usuarios entrevistados, expresaron sentirse entre insatisfechos y regulares con las oportunidades del entorno en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Sin embargo, solo el 11,6% indicó sentirse satisfecho con las oportunidades del entorno. Estos resultados mencionados se visualizan en la tabla 24 a continuación:

Tabla 24 Oportunidades del entorno en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	18	41,9	41,9
Regular	20	46,5	88,4
Satisfecho	5	11,6	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

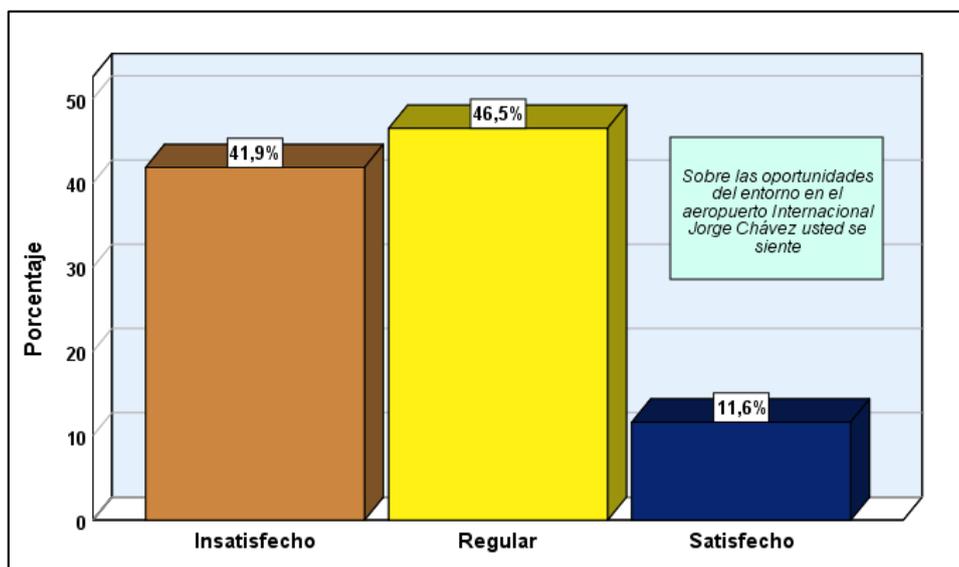


Figura 24 Oportunidades del entorno en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

4.2.2.3.- Resumen descriptivo de la identificación del valor del servicio.

Se puede notar en la tabla 25 y figura 25 que, el 25,6% y el 51,1% de los entrevistados expresaron sentirse entre insatisfechos y regulares, respecto a la identificación del valor del servicio en el aeropuerto. Solo, el 23,3% de los usuarios manifestaron estar satisfechos, con la identificación del valor del servicio en el aeropuerto.

Tabla 25 Resumen descriptivo de la identificación del valor del servicio

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	11	25,6	25,6
Regular	22	51,1	76,7
Satisfecho	10	23,3	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

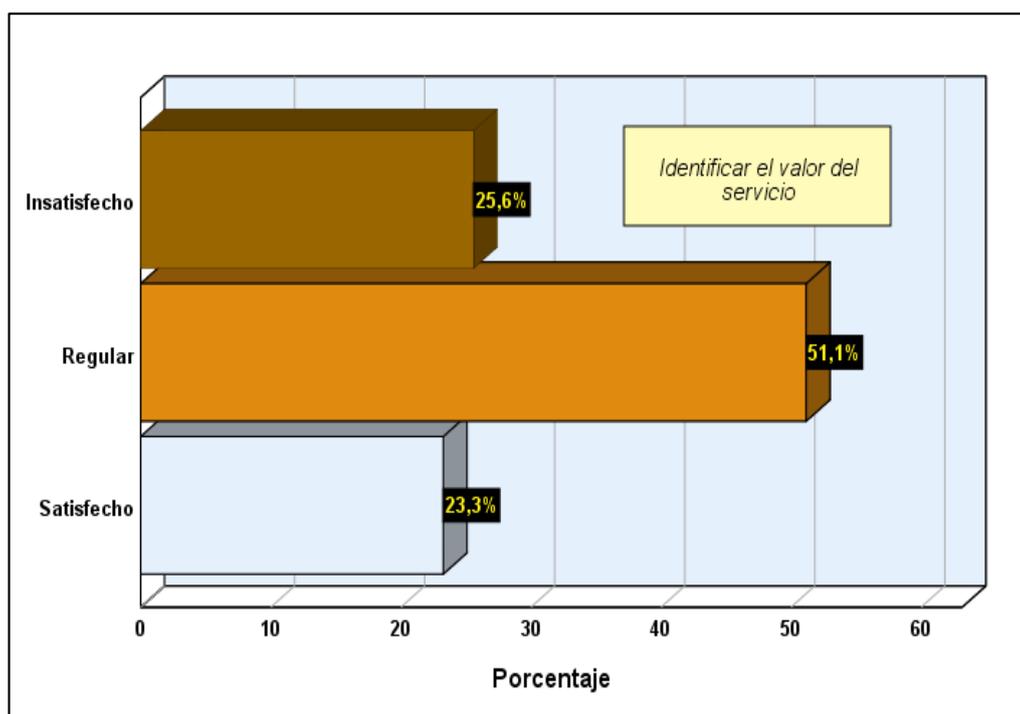


Figura 25 Resumen descriptivo de la identificación del valor del servicio

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.2.3.- Fortalecimiento del servicio.

A continuación, se presentan los resultados correspondientes a la dimensión fortalecimiento del servicio, respecto a la gestión de la calidad de servicio

4.2.3.1.- Estructura organizacional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez para fortalecimiento del servicio.

Se encontró en la tabla 26 y figura 26 que, el 18,6% y el 65,1% de los usuarios encuestados, expresaron sentirse entre insatisfechos y regulares con la estructura organizacional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez para fortalecer el servicio. Por otro lado, el 16,3% indicaron sentirse satisfechos con la estructura organizacional.

Tabla 26 Estructura organizacional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez para fortalecimiento del servicio

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	8	18,6	18,6
Regular	28	65,1	83,7
Satisfecho	7	16,3	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

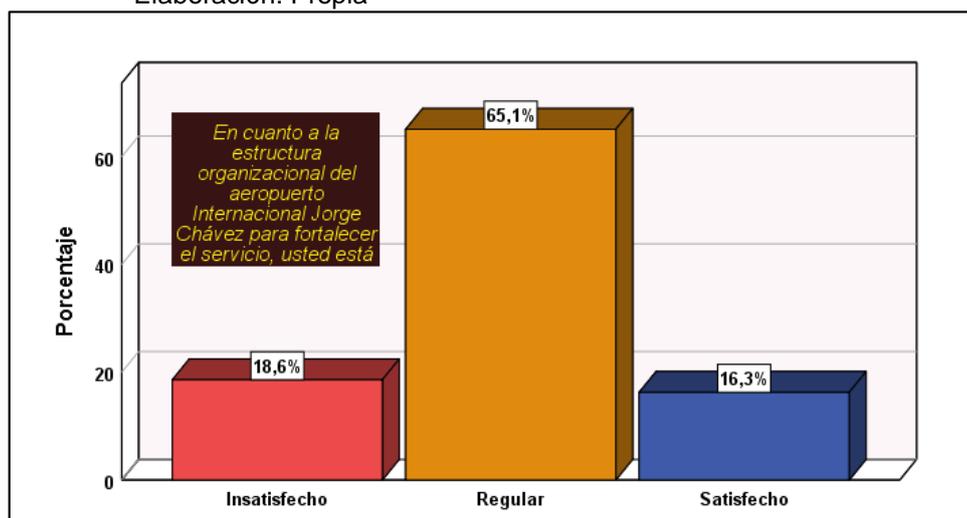


Figura 26 Estructura organizacional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez para fortalecimiento del servicio

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

4.2.3.2.- *Adaptación de planes y políticas del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.*

El 39,5% y el 48,9% de los entrevistados expresaron sentirse entre insatisfechos y regular respecto a la adaptación de planes y políticas del aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Por otro lado, solo el 11,6% indicó sentirse satisfecho.

Tabla 27 Adaptación de planes y políticas del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	17	39,5	39,5
Regular	21	48,9	88,4
Satisfecho	5	11,6	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

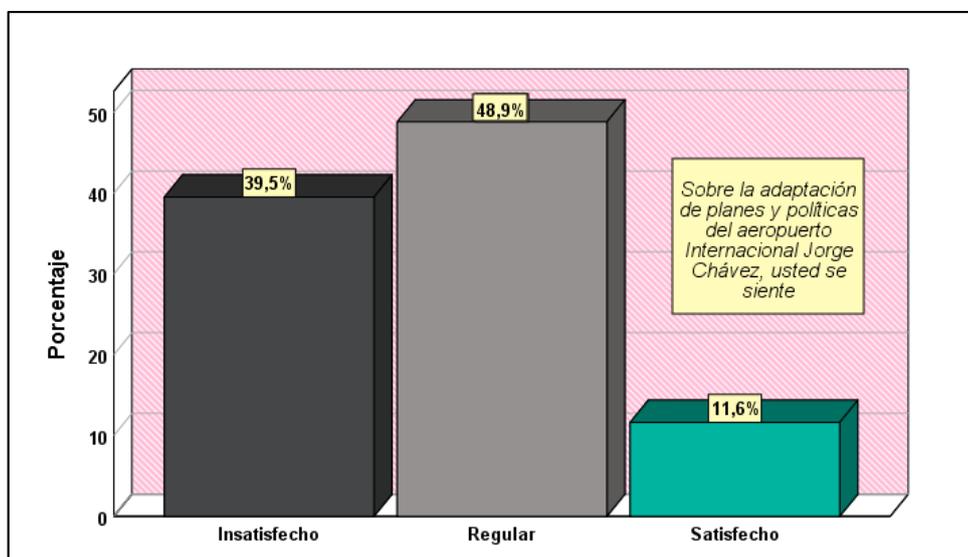


Figura 27 Adaptación de planes y políticas del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.2.3.3.- *Canales de comunicación el aeropuerto Internacional Jorge Chávez y su fortalecimiento del servicio.*

Se encontró en la tabla 28 y figura 28 que, el 25,6% y el 62,8% de los entrevistados expresaron sentirse estar insatisfechos y regulares con respecto, a si los canales de comunicación del aeropuerto Internacional Jorge Chávez fortalecen el servicio, mientras que, solo el 11,6% indicó sentirse satisfecho.

Tabla 28 Canales de comunicación el aeropuerto Internacional Jorge Chávez y su fortalecimiento del servicio

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	11	25,6	25,6
Regular	27	62,8	88,4
Satisfecho	5	11,6	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

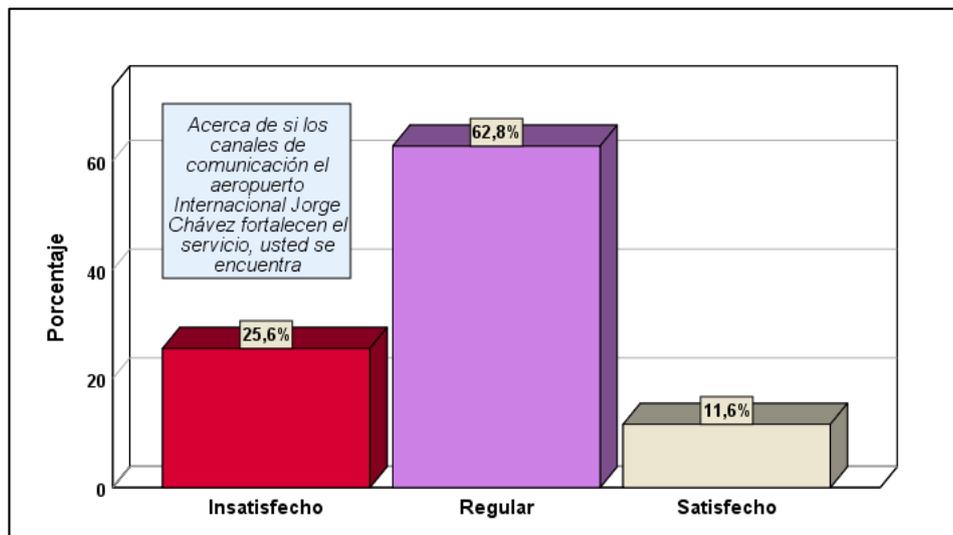


Figura 28 Canales de comunicación el aeropuerto Internacional Jorge Chávez y su fortalecimiento del servicio

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

4.2.3.4.- Resumen descriptivo del fortalecimiento del servicio.

De manera descriptiva se encontró en la tabla 29 y figura 29 que, el 25,6% y el 60,4% de los usuarios entrevistados expresaron sentirse entre insatisfechos y regulares respectivamente con el fortalecimiento de servicio del aeropuerto. Sin embargo, el 14% indicó sentirse satisfecho con el fortalecimiento del servicio del aeropuerto.

Tabla 29 Resumen descriptivo del fortalecimiento del servicio

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	11	25,6	25,6
Regular	26	60,4	86,0
Satisfecho	6	14,0	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

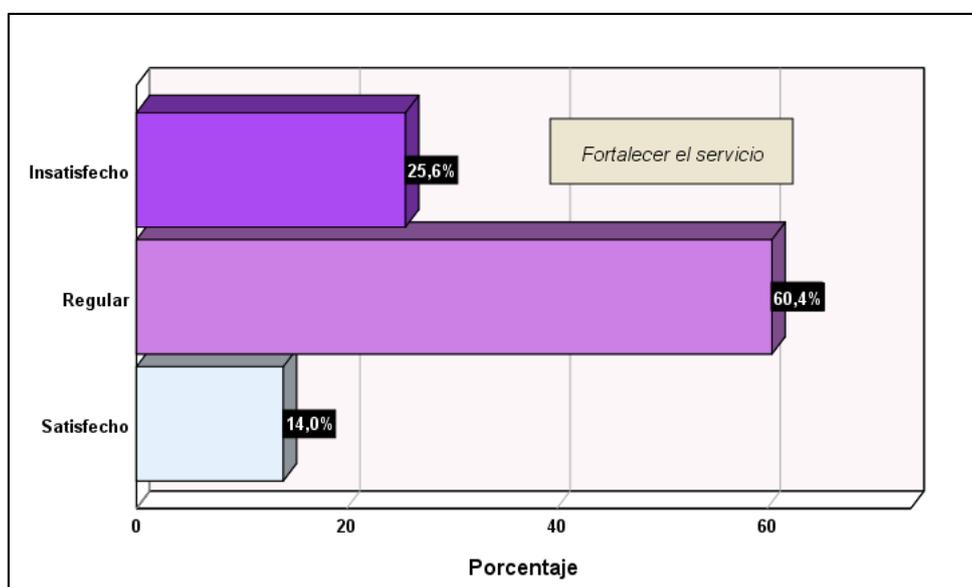


Figura 29 Resumen descriptivo del fortalecimiento del servicio

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.2.4.- Medición y análisis de la calidad del servicio.

Seguidamente, se muestran los resultados referentes a la dimensión medición y análisis de la calidad del servicio, respecto a la gestión de la calidad de servicio

4.2.4.1.- Nivel de satisfacción de las personas referente al servicio del aeropuerto.

Se presenta en la tabla 30 y figura 30 que, el 32,6% y el 58,1% de los entrevistados expresaron sentirse, entre insatisfechos y regulares sobre el nivel de satisfacción de las personas respecto al servicio del aeropuerto. En cambio, solo el 9,3% expresaron sentirse satisfechos.

Tabla 30 Nivel de satisfacción de las personas referente al servicio del aeropuerto

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	14	32,6	32,6
Regular	25	58,1	90,7
Satisfecho	4	9,3	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

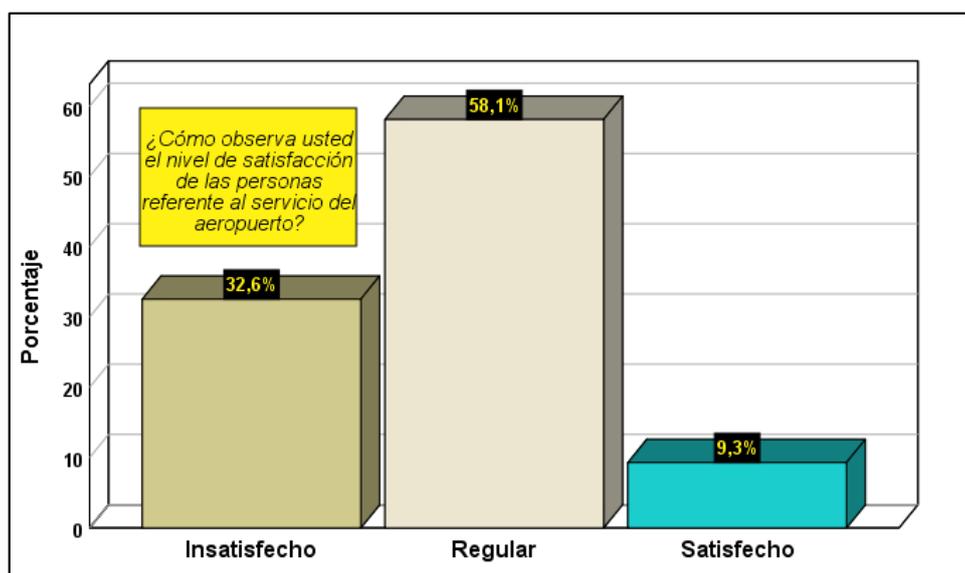


Figura 30 Nivel de satisfacción de las personas referente al servicio del aeropuerto

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.2.4.2.- Resultados del servicio del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Se presenta en la tabla 31 y figura 31 que, el 27,9% y el 62,8% de los encuestados manifestaron estar insatisfechos y regulares respecto a los resultados del servicio del aeropuerto internacional Jorge Chávez. Sin embargo, el 9,3% indicó sentirse satisfecho respecto a los resultados del servicio del aeropuerto.

Tabla 31 Resultados del servicio del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	12	27,9	27,9
Regular	27	62,8	90,7
Satisfecho	4	9,3	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

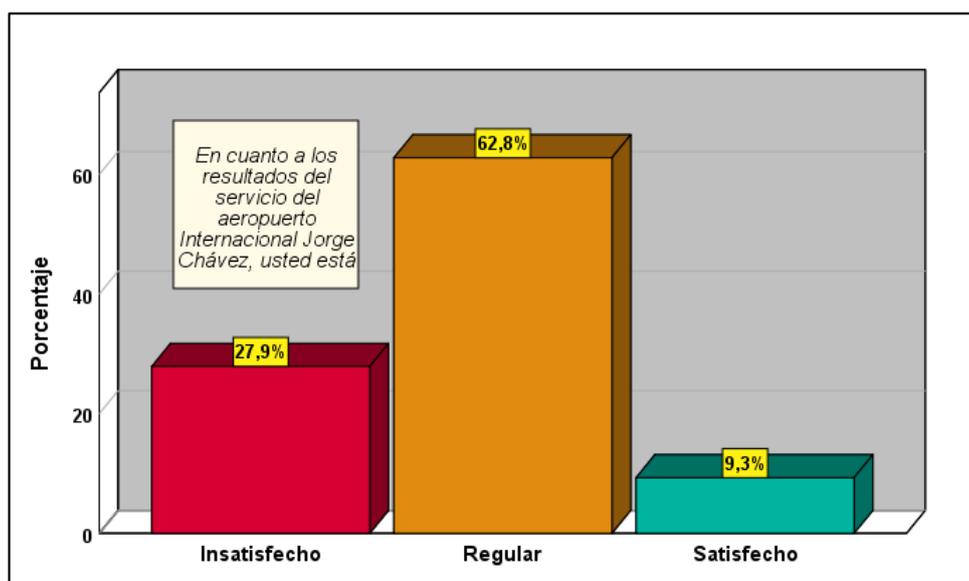


Figura 31 Resultados del servicio del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.2.4.3.- Resumen descriptivo de la medición y análisis de la calidad del servicio.

Se encontró en la tabla resumen que, el 20,9% y el 69,8% de los usuarios entrevistados expresaron sentirse insatisfechos y regulares respecto a la medición y análisis de la calidad del servicio en el aeropuerto. En cambio, solo el 9,3% indicó sentirse satisfecho con la medición y análisis de la calidad del servicio.

Tabla 32 Resumen descriptivo de la medición y análisis de la calidad del servicio.

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	9	20,9	20,9
Regular	30	69,8	90,7
Satisfecho	4	9,3	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

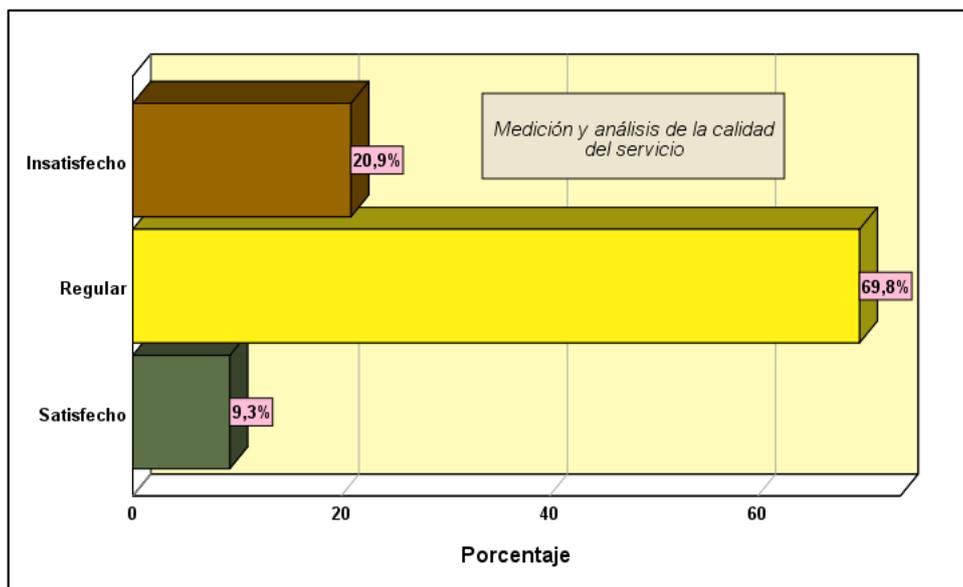


Figura 32 Resumen descriptivo de la medición y análisis de la calidad del servicio

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.2.5.- Liderazgo y compromiso de la alta dirección.

Finalmente, se presentan los resultados correspondientes a la última dimensión liderazgo y compromiso de la alta dirección, respecto a la gestión de la calidad de servicio.

4.2.5.1.- Liderazgo en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Se presenta en la tabla 33 y figura 33 que, el 30,2% y el 58,2% de los usuarios entrevistados expresaron sentirse entre insatisfechos y regulares con el liderazgo en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez. En cambio, el 11,6% indicó estar satisfecho con el liderazgo en el aeropuerto.

Tabla 33 Liderazgo en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	13	30,2	30,2
Regular	25	58,2	88,4
Satisfecho	5	11,6	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

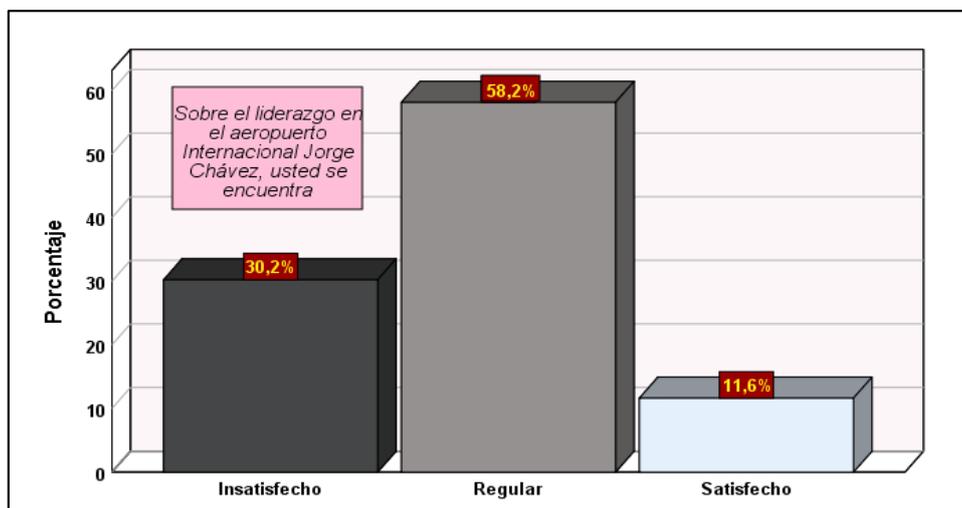


Figura 33 Liderazgo en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.2.5.2.- *Compromiso que muestran los directores del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.*

Se presenta en la tabla 34 y figura 34 que, el 34,2% y el 58,2% de los entrevistados indicaron sentirse entre insatisfechos y regulares respecto al compromiso que muestran los directores del aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Por el contrario, solo el 11,6% expresó sentirse satisfecho con el compromiso mostrado por los directores.

Tabla 34 Compromiso que muestran los directores del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	13	30,2	30,2
Regular	25	58,2	88,4
Satisfecho	5	11,6	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

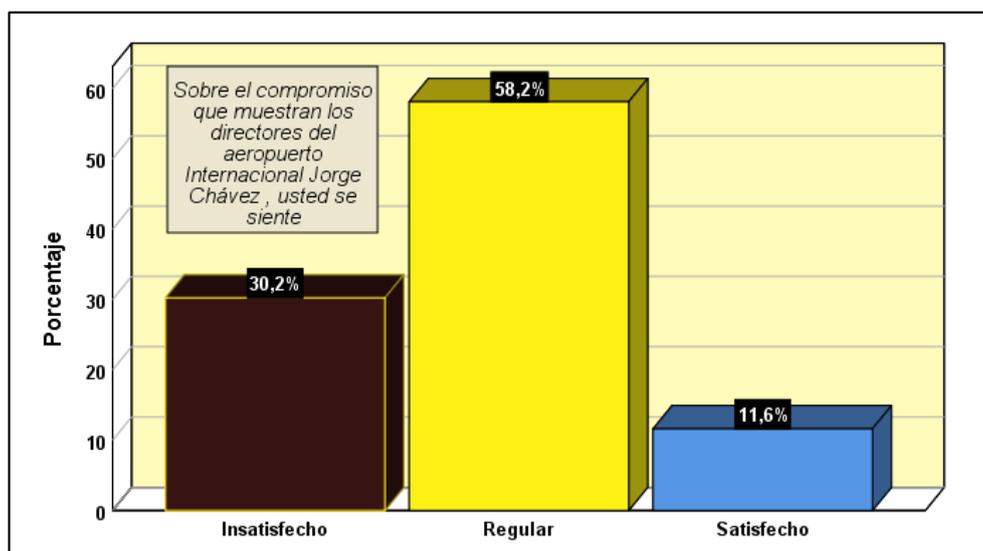


Figura 34 Compromiso que muestran los directores del aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.2.5.3.- *Resumen descriptivo del liderazgo y compromiso de la alta dirección.*

Se muestra en la siguiente tabla resumen que, el 20,9% y el 62,8% de los entrevistados expresaron sentirse, entre insatisfechos y regulares respecto al liderazgo y compromiso de la alta dirección en el aeropuerto. Sin embargo, solo el 16,3% de los usuarios manifestaron sentirse satisfechos como se observa en la tabla 35 y figura 35.

Tabla 35 Resumen descriptivo del liderazgo y compromiso de la alta dirección

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	9	20,9	20,9
Regular	27	62,8	83,7
Satisfecho	7	16,3	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

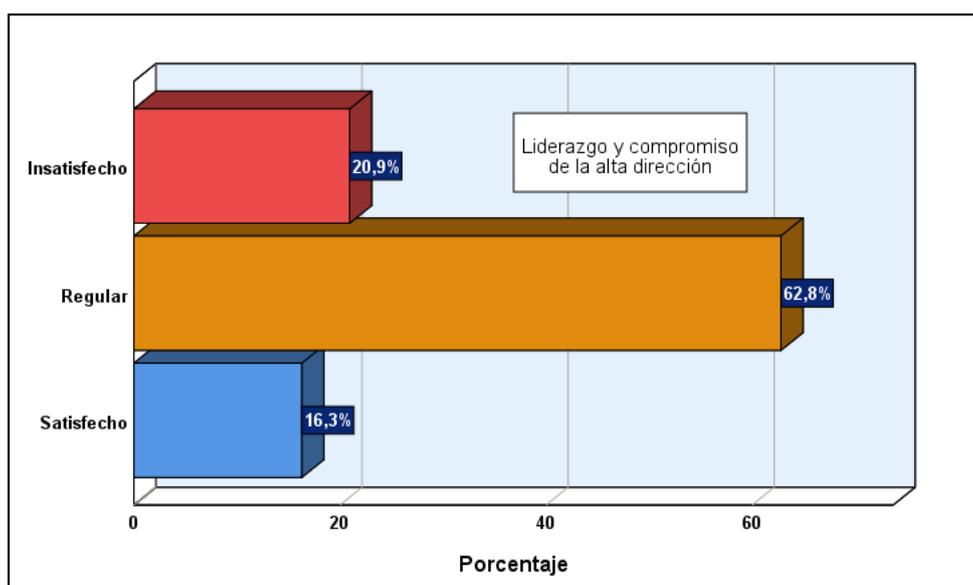


Figura 35 Resumen descriptivo del liderazgo y compromiso de la alta dirección

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.2.6.- Resumen general de la gestión de la Calidad de Servicio.

Se presenta de manera general en la tabla 36 y figura 36 que, el 25,6% y el 62,8% de los usuarios encuestados, expresaron sentirse insatisfechos y regulares respectivamente con la calidad de servicio en el aeropuerto Jorge Chávez, mientras que, solo el 11,6% de los usuarios indicaron sentirse satisfechos.

Tabla 36 Resumen general de la gestión de la Calidad de Servicio

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	11	25,6	25,6
Regular	27	62,8	88,4
Satisfecho	5	11,6	100,0
Total	43	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

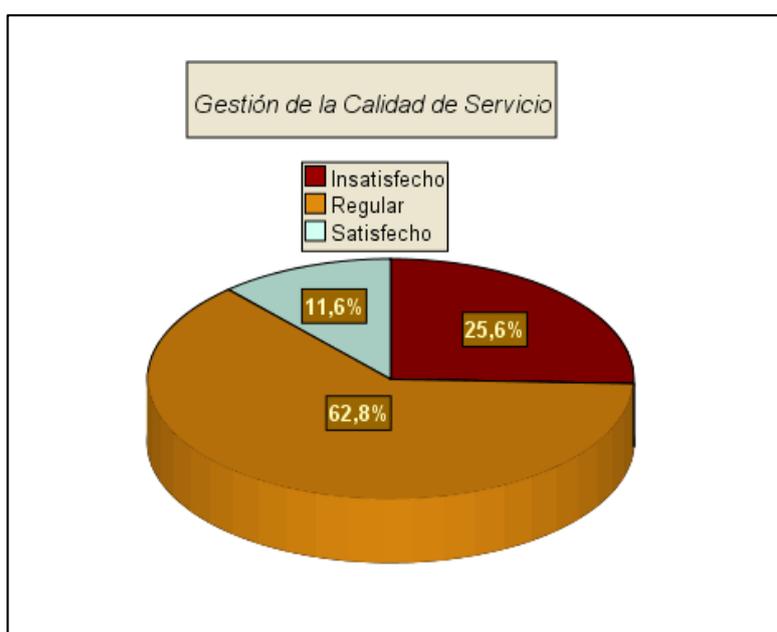


Figura 36 Resumen general de la gestión de la Calidad de Servicio

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

Se obtuvo una tabla de promedios generales de la calidad de servicio y sus dimensiones, encontrándose un valor medio regular, como se presenta en la tabla 37 y figura 37.

Tabla 37 Promedio general de la gestión de la Calidad de Servicio

Conocer las necesidades y expectativas de las personas	1,9	Regular
Identificar el valor del servicio	1,8	Regular
Fortalecer el servicio	1,9	Regular
Medición y análisis de la calidad del servicio	1,8	Regular
Liderazgo y compromiso de la alta dirección	1,8	Regular
Gestión de la Calidad de Servicio	1,8	Regular

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

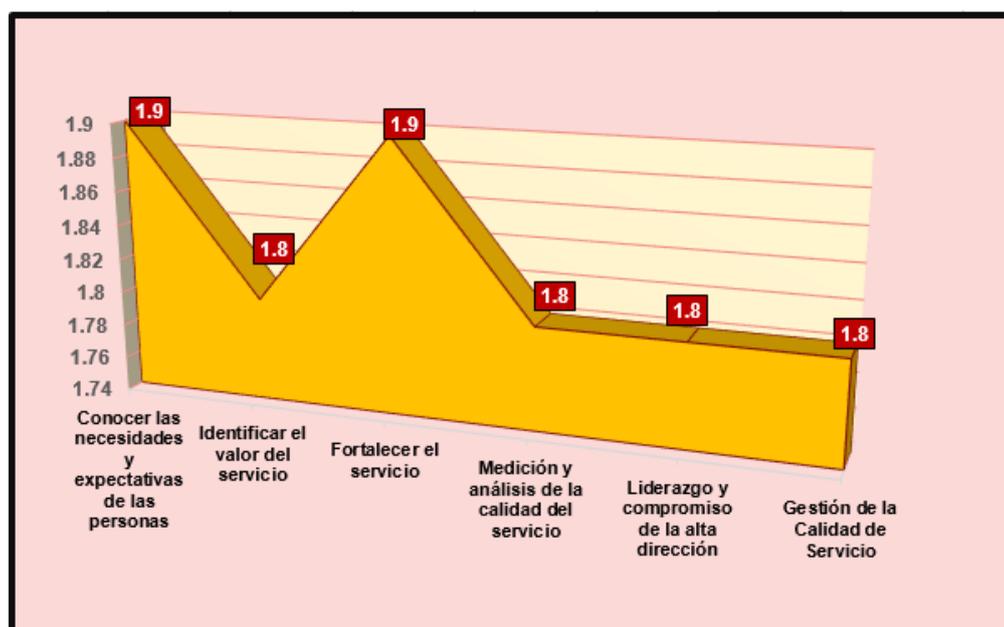


Figura 37 Promedio general de la gestión de la Calidad de Servicio

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.3.- Análisis de la política de modernización y su asociación con la gestión de la calidad de servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021.

Se presenta en la tabla 38 y figura 38 que, para el **11,6%** y el **74,4%** de los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, las políticas de modernización son entre **inadecuadas y regulares** respectivamente. También se observó que, el **25,6%** y el **62,8%** de los usuarios expresaron sentirse **insatisfechos y regulares** con la gestión de la calidad de servicio.

Tabla 38 Análisis de la política de modernización y su asociación con la gestión de la calidad de servicio

		Gestión de la Calidad de Servicio			Total
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
Política de Modernización	Inadecuada	11,6%	0,0%	0,0%	11,6%
	Regular	14,0%	58,1%	2,3%	74,4%
	Adecuada	0,0%	4,7%	9,3%	14,0%
Total		25,6%	62,8%	11,6%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

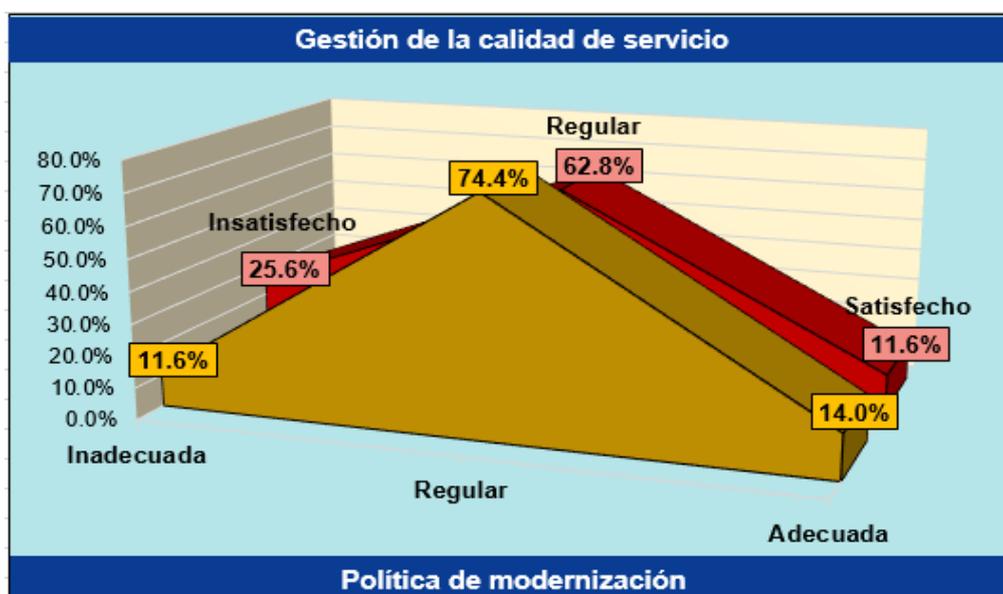


Figura 38 Análisis de la política de modernización y su asociación con la gestión de la calidad de servicio

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

En el siguiente análisis del chi cuadrado entre la política de modernización, y la gestión de la calidad de servicio en el aeropuerto, se encontró una asociación, con un $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$ indicando que, la política de modernización, se encuentra asociada a la gestión de la calidad de servicio. Lo que quiere decir que, si mejoran adecuadamente las políticas de modernización, habrá mayor satisfacción en la gestión de la calidad de servicio. Estos resultados mencionados se observan a continuación en la tabla 36.

Tabla 39 Análisis chi cuadrado de la política de modernización y la gestión de la calidad de servicio

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,312 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	29,640	4	,000
Asociación lineal por lineal	21,079	1	,000
N de casos válidos	43		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,58.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

4.3.1.- Política de modernización y su asociación con el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021.

En la tabla 40 y figura 39 se muestra que, para el **11,6% y el 74,4%** de los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, las políticas de modernización son entre **inadecuadas y regulares** respectivamente. Asimismo, el 23,3% y el 53,4% expresó sentirse entre **insatisfechos y regulares** respecto al conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas.

Tabla 40 Política de modernización y su asociación con el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas

		Conocer las necesidades y expectativas de las personas			Total
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
Política de Modernización	Inadecuada	9,3%	2,3%	0,0%	11,6%
	Regular	14,0%	48,8%	11,6%	74,4%
	Adecuada	0,0%	2,3%	11,6%	14,0%
Total		23,3%	53,5%	23,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

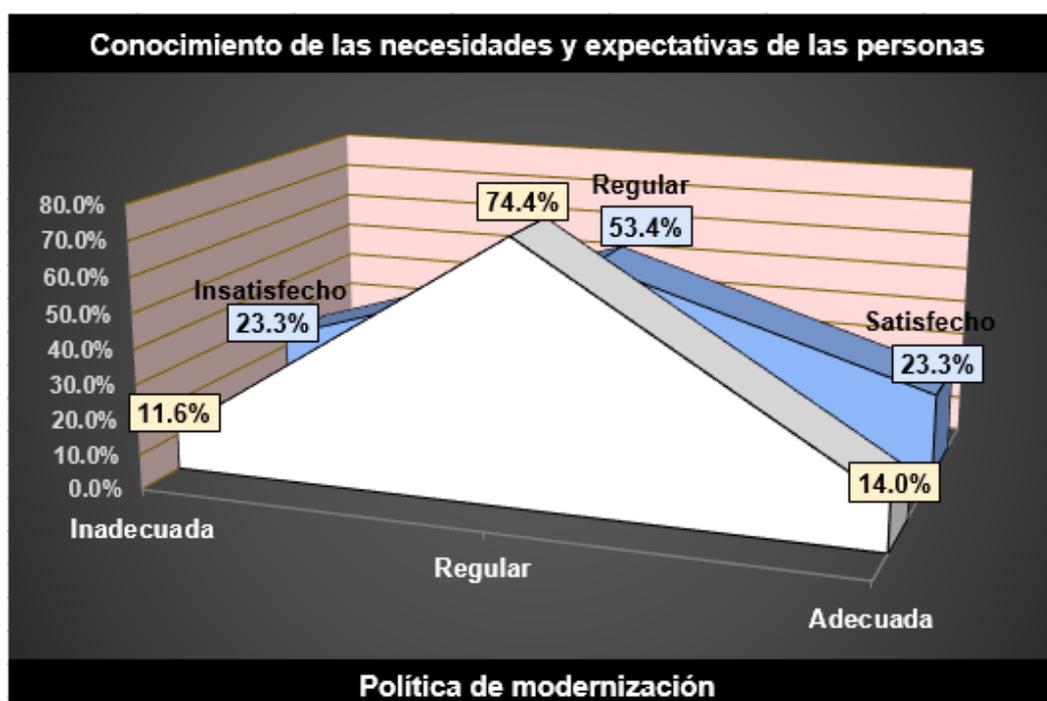


Figura 39 Política de modernización y su asociación con el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

En el siguiente análisis del chi cuadrado entre la política de modernización, y el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el aeropuerto, se encontró una asociación, con un p-valor = 0.000 < α 0,05 indicando que, la política de modernización, se encuentra asociada al conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas. Lo que quiere

decir que, si mejoran adecuadamente las políticas de modernización, habrá mayor satisfacción en el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas. Estos resultados mencionados se observan a continuación en la tabla 41.

Tabla 41 Análisis chi cuadrado de la política de modernización y el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,324 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	20,375	4	,000
Asociación lineal por lineal	15,496	1	,000
N de casos válidos	43		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,16.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.3.2.- Política de modernización y su asociación con la identificación del valor del servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021.

Se presenta en a tabla 42 y figura 40 que, para el **11,6% y el 74,4%** de los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, las políticas de modernización en el son entre **inadecuadas y regulares** respectivamente. El **25,6% y el 51,1%** de los indicaron sentirse entre **insatisfechos y regulares**, respecto a la identificación del valor del servicio en el aeropuerto.

Tabla 42 Política de modernización y su asociación con la identificación del valor del servicio

		Identificar el valor del servicio			Total
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
Política de Modernización	Inadecuada	11,6%	0,0%	0,0%	11,6%
	Regular	14,0%	48,8%	11,6%	74,4%
	Adecuada	0,0%	2,3%	11,6%	14,0%
Total		25,6%	51,2%	23,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

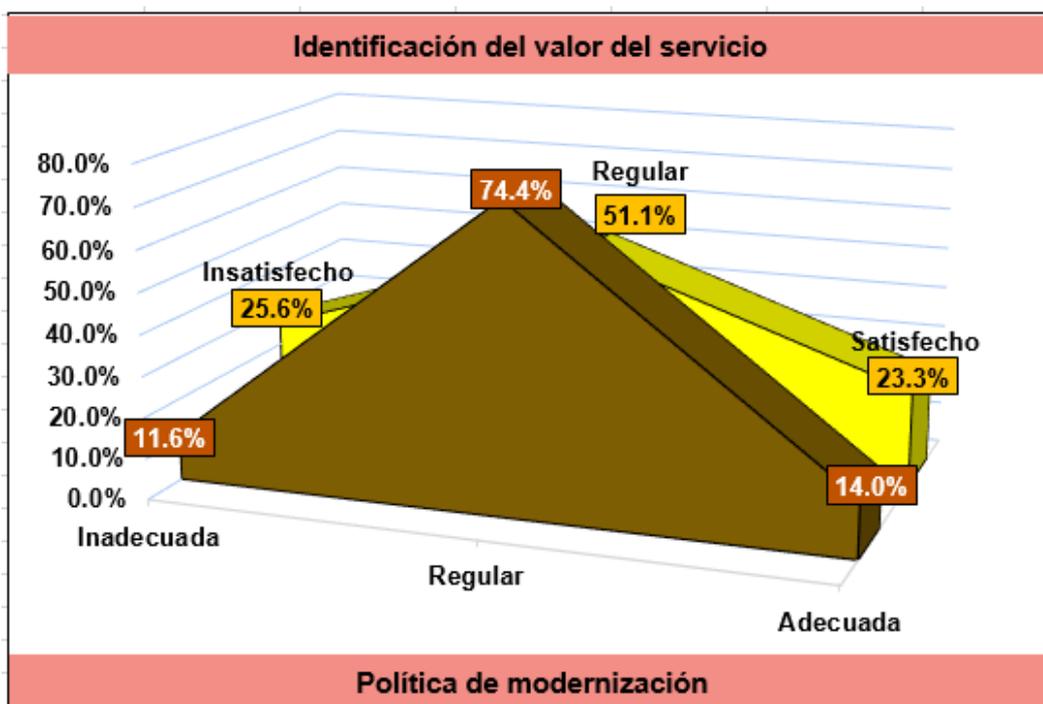


Figura 40 Política de modernización y su asociación con la identificación del valor del servicio

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

Se observa en la tabla el análisis del chi cuadrado entre la política de modernización, y la identificación del valor del servicio en el aeropuerto, encontrándose una asociación, con un $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$ indicando que, la política de modernización, se encuentra asociada a la identificación del valor del servicio en el aeropuerto. Lo que quiere decir que, si mejoran adecuadamente las

políticas de modernización, habrá mayor satisfacción en la identificación del valor del servicio.

Tabla 43 Análisis chi cuadrado de la política de modernización y la identificación del valor del servicio

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,481 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	26,904	4	,000
Asociación lineal por lineal	18,325	1	,000
N de casos válidos	43		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,16.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.3.3.- Política de modernización y su asociación con el fortalecimiento del servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021.

Se presenta en a tabla 44 y figura 41 que, para el **11,6% y el 74,4%** de los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, las políticas de modernización son entre **inadecuadas y regulares** respectivamente. También se presenta que, el **25,6% y el 60,4%** de los usuarios expresaron sentirse entre **insatisfechos y regulares** respectivamente con el fortalecimiento de servicio del aeropuerto

Tabla 44 Política de modernización y su asociación con el fortalecimiento del servicio

		Fortalecer el servicio			Total
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
Política de Modernización	Inadecuada	9,3%	2,3%	0,0%	11,6%
	Regular	16,3%	55,8%	2,3%	74,4%
	Adecuada	0,0%	2,3%	11,6%	14,0%
Total		25,6%	60,4%	14,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

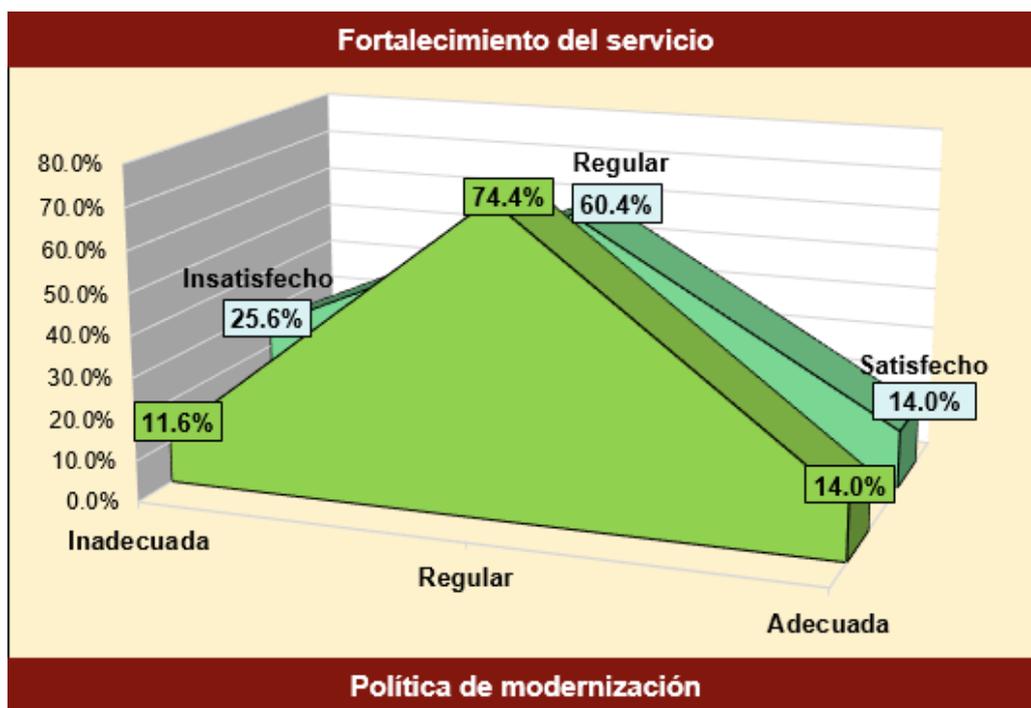


Figura 41 Política de modernización y su asociación con el fortalecimiento del servicio

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

Se muestra en el siguiente análisis chi cuadrado entre la política de modernización, y el fortalecimiento del servicio, se encontró una asociación, con un $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$ indicando que, la política de modernización, se encuentra asociada al fortalecimiento del servicio en el aeropuerto. Lo que quiere decir que, si mejoran adecuadamente las políticas de modernización, habrá una mayor satisfacción en el fortalecimiento del servicio en el aeropuerto.

Tabla 45 Análisis chi cuadrado de la política de modernización y el fortalecimiento del servicio

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,956 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	27,359	4	,000
Asociación lineal por lineal	19,368	1	,000
N de casos válidos	43		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,70.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

4.3.4.- Política de modernización y su asociación con la medición y análisis de la calidad del servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021.

Se presenta en a tabla 46 y figura 42 que, para el **11,6%** y el **74,4%** de los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, las políticas de modernización son entre **inadecuadas y regulares** respectivamente. Asimismo, el **20,9%** y el **69,8%** indicó sentirse **insatisfechos y regulares** respecto a la medición y análisis de la calidad del servicio en el aeropuerto.

Tabla 46 Política de modernización y su asociación con la medición y análisis de la calidad del servicio

		Medición y análisis de la calidad del servicio			Total
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
Política de Modernización	Inadecuada	7,0%	4,7%	0,0%	11,6%
	Regular	14,0%	58,1%	2,3%	74,4%
	Adecuada	0,0%	7,0%	7,0%	14,0%
Total		20,9%	69,8%	9,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

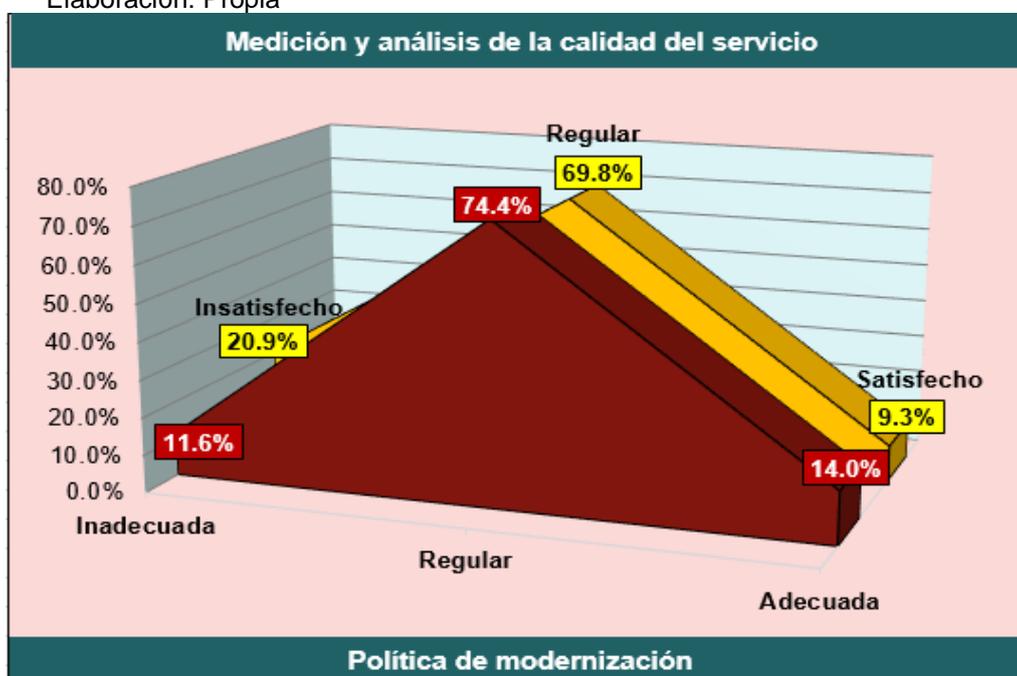


Figura 42 Política de modernización y su asociación con la medición y análisis de la calidad del servicio

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

En el análisis chi cuadrado entre la política de modernización, y la medición y análisis de la calidad del servicio, se encontró una asociación, con un p-valor = $0.000 < \alpha 0,05$ indicando que, la política de modernización, se encuentra asociada a la medición y análisis de la calidad del servicio. Lo que quiere decir que, si mejoran adecuadamente las políticas de modernización, habrá una mayor satisfacción en la medición y análisis de la calidad del servicio.

Tabla 47 Análisis chi cuadrado de la política de modernización y la medición y análisis de la calidad del servicio

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,727 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	14,341	4	,006
Asociación lineal por lineal	11,526	1	,001
N de casos válidos	43		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,47.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

4.3.5.- Política de modernización y su asociación con el liderazgo y compromiso de la alta dirección en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021.

Se presenta en la tabla 38 y figura 38 que, para el **11,6% y el 74,4%** de los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, las políticas de modernización son entre **inadecuadas y regulares** respectivamente. Igualmente, el **20,9% y el 62,8%** de los entrevistados expresaron sentirse, entre **insatisfechos y regulares** respecto al liderazgo y compromiso de la alta dirección en el aeropuerto.

Tabla 48 Política de modernización y su asociación con el liderazgo y compromiso de la alta dirección

		Liderazgo y compromiso de la alta dirección			Total
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
Política de Modernización	Inadecuada	9,3%	2,3%	0,0%	11,6%
	Regular	11,6%	58,1%	4,7%	74,4%
	Adecuada	0,0%	2,3%	11,6%	14,0%
Total		20,9%	62,8%	16,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

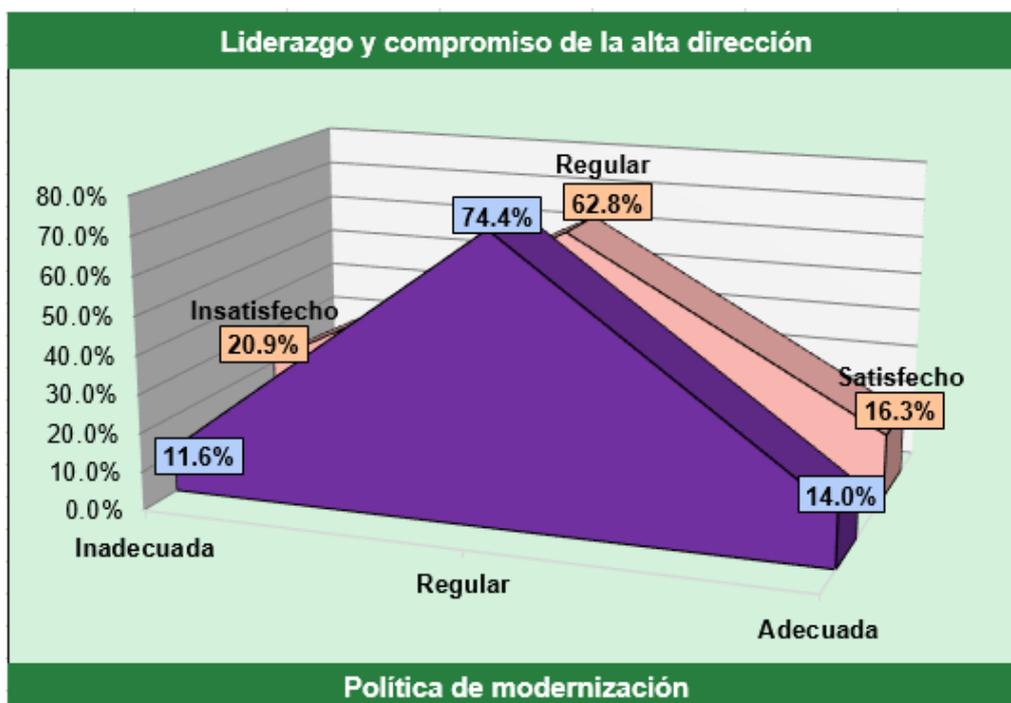


Figura 43 Política de modernización y su asociación con el liderazgo y compromiso de la alta dirección

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Elaboración: Propia

En el siguiente análisis chi cuadrado entre la política de modernización, y el liderazgo y compromiso de la alta dirección, se encontró una asociación, con un p-valor = 0.000 < α 0,05 indicando que, la política de modernización, se encuentra asociada al liderazgo y compromiso de la alta dirección. Lo que quiere decir que, si mejoran adecuadamente las políticas de modernización, habrá mayor satisfacción en el liderazgo y compromiso de la alta dirección. Estos resultados mencionados se observan a continuación en la tabla 49.

Tabla 49 Análisis chi cuadrado de la política de modernización y el liderazgo y compromiso de la alta dirección

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,074 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	26,288	4	,000
Asociación lineal por lineal	19,686	1	,000
N de casos válidos	43		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,81.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Elaboración: Propia

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

En la investigación de (Sabana, 2019), titulada “La gestión operativa y la supervisión laboral en las operaciones aeroportuarias. Callao- 2018”,

“Respecto al análisis del servicio, el 50% de los colaboradores responden a veces, el 26.09% que indican casi siempre, el 13.04% indican siempre, el 8.7% indican casi nunca, y el 2.17% indican nunca respecto a la dimensión análisis del servicio”.

En la presente investigación, se tiene que el 9,3% los usuarios entrevistados se sienten satisfechos con la medición y análisis de la calidad del servicio, porcentaje menor a lo encontrado por (Sabana, 2019), donde, el 39,13% indicaron que el análisis del servicio se desarrolla entre siempre y siempre.

En la investigación de (Valenzuela, 2017), denominada “Calidad de servicio a los usuarios de la compañía aérea Viva Air Bajo Costo del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez – Callao”, se encontró que:

“El 65.23% indica un nivel de calidad de servicio medio, el 22.84% un nivel alto y el 11.93% un nivel bajo respecto a la calidad de servicio a la aerolínea VivaAir Low Cost”.

En la presente investigación se encontró que, el 25,6% de los usuarios encuestados, se encuentran insatisfechos con la calidad de servicio en el aeropuerto Jorge Chávez, presentándose diferencias con lo señalado por (Valenzuela, 2017), donde un menor porcentaje señala la calidad de servicio en un nivel bajo, es decir, en la presente investigación existe menor calidad de servicio que en lo encontrado por (Valenzuela, 2017).

También, en la investigación de (Valenzuela, 2017), denominada “Calidad de servicio a los usuarios de la compañía aérea Viva Air Bajo Costo del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez – Callao”, se encontró que:

“Respecto al funcionamiento de los equipos modernos, el 42.64% de encuestados se muestra de acuerdo con el buen servicio de equipos modernos, el 37.06% está ni desacuerdo ni en desacuerdo, el 10.41% en desacuerdo, el 9.90% en totalmente de acuerdo”.

Encontrándose diferencias con la presente investigación, donde solo el 18,6% expresó sentirse satisfecho con la modernización de los bienes y del aeropuerto Internacional Jorge Chávez, es decir, en lo encontrado por (Valenzuela, 2017), existe mayor satisfacción con el servicio de equipos modernos.

En la investigación de (Herazo & Huamancayo, 2018), denominada “Relación de la calidad de servicio, la satisfacción y lealtad de marca de los clientes de LATAM en vuelos nacionales en el 2017”, se encontró que:

“El 49.1% de los encuestados consideran que la aerolínea cuenta con diversos canales de comunicación para la expedición de boletos de forma fiable y segura. El 37.4% de los encuestados indican se encuentran dudosos. El 13.2 % están en desacuerdo y solo el 0.3% están totalmente en desacuerdo”.

Se puede apreciar grandes diferencias con los resultados del presente estudio, donde solo el 11,6% de los entrevistados se sienten satisfechos con respecto, a si los canales de comunicación del aeropuerto Internacional Jorge Chávez fortalecen el servicio, porcentaje menor a lo encontrado por (Herazo & Huamancayo, 2018), donde existe mayor satisfacción con los canales de comunicación.

También, en la investigación de (Herazo & Huamancayo, 2018), denominada “Relación de la calidad de servicio, la satisfacción y lealtad de marca de los clientes de LATAM en vuelos nacionales en el 2017”, se encontró que:

“El 49,3% de los pasajeros que indican que la aerolínea responde de forma personal las solicitudes o quejas derivadas del servicio que se les ofrece, el 37.4% se encuentra indeciso, el 11.9% está en desacuerdo y tan solo un 1.3% totalmente en desacuerdo”.

Encontrándose nuevas diferencias con lo hallado en el presente estudio, donde el 20,9% de los usuarios se sienten satisfechos con la atención del libro de reclamaciones, es decir, en la presente investigación existe menor satisfacción con la atención de las quejas o reclamos, que en lo encontrado por (Herazo & Huamancayo, 2018).

CONCLUSIONES

PRIMERA: La política de modernización se encuentra asociada con la gestión de la calidad de servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Esto se puede apreciar en el 86% de los usuarios internos entrevistados, quienes indicaron que, la distribución de los recursos en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez, no se realiza de manera adecuada. También, el 88,4% señala que la calidad del gasto en el aeropuerto no es adecuada. Para el 81,4% la gestión por procesos de la administración del aeropuerto no es adecuado. Para el 83,7% la planificación sobre las necesidades del personal en el aeropuerto no es adecuada.

SEGUNDA: La política de modernización se encuentra asociada con el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Encontrándose que, para el 79,1% de los usuarios, no se encuentran satisfechos con la atención del libro de reclamaciones en el aeropuerto. Por su parte, el 83,7% no se encuentran satisfechos con el procesamiento de información para el servicio al usuario, en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

TERCERA: La política de modernización se encuentra asociada con la identificación del valor del servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Encontrándose que, el 81,4% de los entrevistados, no están satisfechos con la modernización de los bienes y servicios del aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Por su parte, el 88,4%, no se sienten satisfechos con las oportunidades del entorno en el aeropuerto.

CUARTA: Existe asociación entre la política de modernización y el fortalecimiento del servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. A su vez, se tiene que el 84.8% de los usuarios internos, no se encuentran satisfechos respecto a la adopción de planes y políticas del aeropuerto, también, el 84.8% no se siente satisfecho con respecto, a si los canales de comunicación del aeropuerto Internacional Jorge Chávez fortalecen el servicio.

QUINTA: Existe asociación entre la política de modernización y la medición y análisis de la calidad del servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Esto se puede reflejar en el 90,7% de los entrevistados, quienes no se encuentran satisfechos sobre el nivel de satisfacción de las personas respecto al servicio del aeropuerto. Según el 90,7%, respecto a los resultados del servicio del aeropuerto internacional Jorge Chávez, no se encuentran satisfechos.

SEXTA: La política de modernización está asociada con el liderazgo y compromiso de la alta dirección en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Esto se ve reflejado en el 88,4% de los usuarios internos entrevistados, quienes no se encuentran satisfechos con el liderazgo en el aeropuerto; asimismo, el 92,4% no se encuentra satisfecho respecto al compromiso que muestran los directores del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

RECOMENDACIONES

A las autoridades del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, se les recomienda:

PRIMERA: Mejorar la política de modernización, a través de las siguientes acciones:

- Optimizar la ejecución de políticas públicas en la modernización del aeropuerto, así como el Planeamiento Estratégico Institucional, y el Plan Operativo Institucional
- Supervisar que, la disciplina fiscal, la distribución de los recursos, la calidad del gasto, la gestión por procesos de la administración, y la organización de la modernización sean adecuadas.
- Mejorar la planificación sobre las necesidades del personal, así como, el sistema de gestión de personas del aeropuerto Internacional Jorge Chávez
- Perfeccionar el sistema de información, y el seguimiento, monitoreo y evaluación en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

SEGUNDA: Promover un mayor conocimiento sobre las necesidades y expectativas de las personas en el aeropuerto, facilitando el acceso al libro de reclamaciones, y atendiendo de manera oportuna estos reclamos. Asimismo, se sugiere acelerar el procesamiento de información para el servicio al usuario.

TERCERA: Optimizar la identificación del valor del servicio, incrementando la modernización de los bienes y servicios, así como las oportunidades del entorno en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

CUARTA: Promover el fortalecimiento del servicio, optimizando la estructura organizacional, a fin de fortalecer el servicio. Por otro lado, se sugiere mejorar la adopción de planes y políticas, así como también, los canales de comunicación el aeropuerto, en función del fortalecimiento del servicio al usuario.

QUINTA: Optimizar la medición y el análisis de la calidad del servicio, incrementándose de esta forma el nivel de satisfacción de las personas referente al servicio del aeropuerto.

SEXTA: Optimizar el liderazgo y compromiso que muestran los directores del aeropuerto de la alta dirección del aeropuerto Internacional Jorge Chávez, a través de decisiones que adopte la más alta dirección.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación Internacional de Transporte Aéreo. (2020). Material de Orientación para el retorno al servicio de las operaciones en tierra. Canadá. Obtenido de https://www.iata.org/contentassets/094560b4bd9844fda520e9058a0fbe2e/spanish_ground_handling_return_to_service.pdf
- Barrantes, R. (2012). Desarrollo de la Infraestructura de Aeropuertos en el Perú. Revista de Derecho Administrativo(12), pp.12. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13504/14130>
- Carbajal, J. (2018). Mejora continua de procesos operacionales en el ámbito aeroportuario con la aplicación de fundamentos de gobierno de personas. Universidad de Piura, Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3742/TSP_AE_029.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CEPAL. (2017). Transporte aéreo como motor del desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe: retos y propuestas de política. (7), N°359, pp.11. Naciones Unidas. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43411/1/S1800006_es.pdf
- Corullón, C. (2016). Modelos de Gestión Aeroportuaría. Impacto en la Evolución del Turismo en España.(1940-2011). Universidad Autónoma de Madrid, Madrid. Obtenido de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/673008/corullon_hermosa_carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Del Pozo, V. (2018). Fallas de Implementación de Políticas Públicas en Seguridad Aeroportuaria. Universidad Tecnológica Israel, Quito-Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1832/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2018-013.pdf>
- Diario Gestión. (11 de 10 de 2017). Editorial de Gestión. "Un país que aspira a integrarse al primer mundo no puede dejar pasar más tiempo para modernizar su transporte aéreo". Editorial: Involución aeroportuaria. Obtenido de <https://gestion.pe/opinion/editorial-involucion-aeroportuaria-220502-noticia/>
- George, D., & Mallery, P. (2020). IBM SPSS Statistics 26 Step by Step. New York: Routledge.
- Giraldo, C., Valderrama, A., & Zapata, S. (2015). Las infraestructuras aeroportuarias: tipo de propiedad y su relación con la eficiencia. Revista Ingenierías Universidad de Medellín, 14(27), pp.179-194. Obtenido de <http://udem.scimago.es/index.php/ingenierias/article/view/1693/1638>
- Grijalva, T. (2019). "Factores que limitan la implementación del Servicio Civil Meritocrático en el Ministerio de Salud del Perú, período 2017-2018". Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15866>
- Herazo, G., & Huamancayo, J. (2018). Relación de la calidad de servicio, la satisfacción y lealtad de marca de los clientes de LATAM en vuelos nacionales en el 2017. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3925/1/2018_Herazo-Pachas.pdf

Ministerio de Transporte y Comunicación. (s.f.). Permiso de operación, certificación de operador y regulaciones de los servicios especializados aeroportuarios.

Perú. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/388476/1._RAP_111_completa.pdf

Ontón, I., Mendoza, C., & Ponce, M. (2010). Estudio de calidad de servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativas y percepción del pasajero turista. Lima: Pontificia Universidad Católica de Lima. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4562/ONTON_MENDOZA_PONCE_AEROPUERTO_LIMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Presidencia de Consejo de Ministros. (2019). Norma Técnica para la Gestión de la calidad de servicios. Lima. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2012). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Lima-Perú: Cooperación Alemana al Desarrollo GIZ. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/\\$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf)

Presidencia del Consejo de Ministros. (17 de enero de 2020). Decreto Supremo N°007-2020-PCM. Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. Lima. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto->

supremo-que-establece-disposiciones-para-la-gestion-decreto-supremo-n-007-2020-pcm-1846653-1

Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). Implementación de la gestión por procesos en la administración pública. Lima. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/IMPLEMENTACION-DE-LA-GESTION.pdf>

Sabana, J. (2019). La gestión operativa y la supervisión laboral en las operaciones aeroportuarias. Callao- 2018. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36143/Sabana_AJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valenzuela, C. (2017). Calidad de servicio a los usuarios de la compañía aérea Viva Air Bajo Costo del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez - Callao. Lima . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35365/Valenzuela_GCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO 1 - CUESTIONARIO PARA ÁREAS USUARIAS

El cuestionario tiene determinar de qué forma, la política de modernización se asocia con la gestión de la calidad de servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021. Con la finalidad de mejorar la modernización y calidad de servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Instrucciones: Debe seleccionar con (x) una opción de respuesta, por cada cuestionamiento planteado, se le solicita responder a cada uno de ellos honestamente, para poder conocer su opinión respecto al tema de estudio.

Política de Modernización	Inadecuada	Regular	Adecuada
1.- Según usted, la ejecución de políticas públicas en la modernización del aeropuerto Internacional Jorge Chávez es			
2.- Para usted, el Planeamiento Estratégico Institucional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez es			
3.-En su opinión, el Plan Operativo Institucional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez es			
4.-Según usted, la disciplina fiscal en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez es			
5.-En su opinión, la distribución de los recursos en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez es			
6.- Para usted, la calidad del gasto en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez es			
7.-Usted considera que, la gestión por procesos de la administración del aeropuerto Internacional Jorge Chávez es			
8.-En su opinión, la organización de la modernización del aeropuerto Internacional Jorge Chávez es			
9.- Usted considera que, la planificación sobre las necesidades del personal en el aeropuerto es			
10.-Según usted, el sistema de gestión de personas del aeropuerto Internacional Jorge Chávez es			
11.- Para usted, el sistema de información del aeropuerto Internacional Jorge Chávez es			
12.- En su opinión, el seguimiento, monitoreo y evaluación en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez es			

Elaboración: Propia

Gestión de la Calidad de Servicio	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
13.- Sobre la atención con el libro de reclamaciones en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez, usted se siente			
14.- En cuanto al procesamiento de información para el servicio al usuario, en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez, usted se encuentra			
15.- Sobre la modernización de los bienes y servicios del aeropuerto Internacional Jorge Chávez usted se siente			
16.- Sobre las oportunidades del entorno en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez usted se siente			
17.-En cuanto a la estructura organizacional del aeropuerto Internacional Jorge Chávez para fortalecer el servicio, usted está			
18.-Sobre la adaptación de planes y políticas del aeropuerto Internacional Jorge Chávez, usted se siente			
19.- Acerca de si los canales de comunicación el aeropuerto Internacional Jorge Chávez fortalecen el servicio, usted se encuentra			
20.- ¿Cómo observa usted el nivel de satisfacción de las personas referente al servicio del aeropuerto?			
21.- En cuanto a los resultados del servicio del aeropuerto Internacional Jorge Chávez, usted está			
22.- Sobre el liderazgo en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez, usted se encuentra			
23.- Sobre el compromiso que muestran los directores del aeropuerto Internacional Jorge Chávez, usted se siente			

Elaboración: Propia

ANEXO 2 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

III. Datos Generales

- Título de la Investigación: "POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN Y SU ASOCIACIÓN CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ, LIMA 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: HONORES GUZMÁN CÉSAR ALFONSO
- Grado Académico: BACHILLER EN ARQUITECTURA – ARQUITECTO CAP 4300
- Institución en la que trabaja el experto: PROGRAMA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA – PRONIED – MINISTERIO DE EDUCACIÓN
- Cargo que desempeña: CONSULTOR
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autores del instrumento: SONIA LOURDES CÓRDOVA LAGRAVERE
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					8	40
TOTAL					48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente


 César Alfonso Honores Guzmán
 ARQUITECTO
 C.A.P. 4300

 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 08811918

Lima, 12 de enero del 2021

ANEXO 3 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN Y SU ASOCIACIÓN CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ, LIMA 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: AGÜERO FERNÁNDEZ MAX
- Grado Académico: MAESTRO EN CIENCIAS
- Institución en la que trabaja el experto: UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
- Cargo que desempeña: Docente
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autores del instrumento: SONIA LOURDES CÓRDOVA LAGRAVERE
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					8	40
TOTAL					48	

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente



FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 06757505

Lima, 12 de enero del 2021

ANEXO 4 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

ANEXO 6 – BASE DE DATOS

	P1	P2	P3	F	F	P	P	P	P	P	P7	P8	C	C	P9	P10	S	S	P1	P1	S	S	P	P	P1	P1	C	C	P1	P1	lc	lc	P	P	P	F	F	P	P	M	M	P	P	L	L	C	C		
	eg	ar	n	bli	blie	egn	ar	s.	s.	ed	su	st	st	st	ed	gún	vi	vi	ra	su	st	st	ol	ol	ti	ti	bre	cu	n.	n.	bre	bre	nt	nt	En	So	Ac	ta	ta	Có	En	di	di	So	So	er	er	st	st
27	3	3	3	3,00	3,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,50	2,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	2	1	1	1,33	1,00	1	1	1,00	1,00	2	1	1,50	2,00	1,18	1,00			
28	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	1,91	2,00			
29	2	2	2	2,00	2,00	3	1	2	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,42	2,00	3	2	2,50	3,00	2	3	2,50	3,00	3	1	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,18	2,00		
30	1	1	2	1,33	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,08	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00		
31	3	2	2	2,33	2,00	1	2	1	1,33	1,00	2	2	2,00	2,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2,00	2,00	1,75	2,00	1	2	1,50	2,00	2	1	1,50	2,00	2	2	2	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	1	1	1,00	1,00	1,55	2,00		
32	2	2	2	2,00	2,00	2	2	1	1,67	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	1,92	2,00	2	1	1,50	2,00	1	1	1,00	1,00	2	2	1	1,67	2,00	2	1	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	1,55	2,00		
33	2	3	3	2,67	3,00	2	1	1	1,33	1,00	1	3	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2,08	2,00	2	2	2,00	2,00	3	3	3,00	3,00	2	2	2	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	1	1	1,00	1,00	1,91	2,00		
34	3	1	1	1,67	2,00	1	1	2	1,33	1,00	1	2	1,50	2,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2,00	2,00	1,50	2,00	2	1	1,50	2,00	1	1	1,00	1,00	1	1	2	1,33	1,00	1	1	1,00	1,00	2	1	1,50	2,00	1,27	1,00		
35	3	2	2	2,33	2,00	2	3	2	2,33	2,00	2	3	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,25	2,00	2	2	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,09	2,00		
36	3	1	1	1,67	2,00	1	1	2	1,33	1,00	1	2	1,50	2,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2,00	2,00	1,50	2,00	2	1	1,50	2,00	1	1	1,00	1,00	1	1	2	1,33	1,00	1	1	1,00	1,00	2	1	1,50	2,00	1,27	1,00		
37	3	3	3	3,00	3,00	1	1	1	1,00	1,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00		
38	1	2	1	1,33	1,00	1	1	1	1,00	1,00	2	1	1,50	2,00	2	1	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	1,42	1,00	2	1	1,50	2,00	1	1	1,00	1,00	1	2	1	1,33	1,00	2	1	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	1,45	1,00		
39	1	1	2	1,33	1,00	2	1	1	1,33	1,00	2	1	1,50	2,00	1	1	1,00	1,00	2	1	1,50	2,00	1,33	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	2	1	2	1,67	2,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,18	1,00		
40	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00		
41	2	2	2	2,00	2,00	3	2	2	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	2,17	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00		
42	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	1,92	2,00	2	1	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	1,91	2,00		
43	1	2	2	1,67	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	1,92	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	2,09	2,00		