# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

# BENEDICTO XVI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL AEROPUERTO CAPITÁN FAP CARLOS MARTÍNEZ DE PINILLOS DE HUANCHACO

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA


**AUTOR**

Br. Anyha Giulliana Esquen Morgado

**ASESOR**

Dr. Elver Piter Hernandez Vigil


**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de desarrollo organizacional y talento humano

**TRUJILLO - PERÚ**

**2021**

## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

**Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**R.P. Dr. Jhon Joseph Lydon McHugh, O.S.A.**

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta**

Vicerrectora Académica

**Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo**

Vicerrector de Investigación (e)

**Dr. Jaime Roberto Ramírez García**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri**

Gerente de Desarrollo Institucional

**Mg. José Andrés Cruzado Albarrán**

Secretario General

**VISTO DEL JURADO**

**Mg. La Torre García Merly Jacquelyn**
**Presidente**

**Mg. Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús**
**Secretario**

**Dr. Hernandez Vigil Elver Piter**

**Vocal**

## APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Dr. HERNÁNDEZ VIGIL ELVER PITER con DNI Nº 43244537 asesor del trabajo de investigación "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL AEROPUERTO CAPITÁN FAP CARLOS MARTÍNEZ DE PINILLOS DE HUANCHACO." desarrollada por la estudiante ESQUEN MORGADO ANYHA GIULLIANA con DNI Nº71241432, egresada del programa de estudios de Administración Turística considero que dicho trabajo de titulación reune los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.

**Dr. Hernandez Vigil, Elver Piter**

**Asesor**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, ESQUEN MORGADO, ANYHA GIULLIANA con DNI N°71241432, egresada del Programa de Estudios de Administración turística de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LACALIDAD DEL SERVICIO DEL AEROPUERTO CAPITÁN FAP CARLOS MARTÍNEZ DE PINILLOS DE HUANCHACO.", el cual consta de un total de 91 páginas, en las que se incluye 12 tablas y 3 figuras, más un total de 76 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 19%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

El autor

Br. Anyha Giulliana Esquen Morgado

DNI. 71241432

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL AEROPUERTO CAPITÁN FAP CARLOS MARTÍNEZ DE PINILLOS DE HUANCHACO

INFORME DE ORIGINALIDAD

| 19% | 18% | 1% | 11% |
|---|---|---|---|
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Submitted to Universidad Catolica de Trujillo<br>Trabajo del estudiante | 5% |
| 2 | repositorio.uct.edu.pe<br>Fuente de Internet | 3% |
| 3 | repositorio.ucv.edu.pe<br>Fuente de Internet | 3% |
| 4 | repositorio.upao.edu.pe<br>Fuente de Internet | 2% |
| 5 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo<br>Trabajo del estudiante | 2% |
| 6 | repositorio.uss.edu.pe<br>Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.ulasamericas.edu.pe<br>Fuente de Internet | 1% |
| 8 | es.scribd.com<br>Fuente de Internet | <1% |

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

## Acta de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis para obtener la Titulación Profesional

En la ciudad de Trujillo, a los 11 días del mes de marzo del 2022, siendo las 16:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar la tesis de Titulación Profesional en

ADMINISTRACION TURISTICA

(Indicar el Programa de Estudio)

Especialidad: _____

(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

**Bachiller** ESQUEN MORGADO ANYHA GIULLIANA

(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL AEROPUERTO CAPITAN FAP CARLOS MARTINEZ DE PINILLOS DE HUANCHACO.

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

APROBADO (Aprobado o desaprobado (*)) por UNANIMIDAD (En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (**))

emitiéndose el calificativo final de DIECIOCHO (Letras) 18 (Números)

Siendo las 17:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

**Presidente:** Mg. La Torre García Merly Jacquelyn (Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres) _____ (Firma)

**Secretario:** Mg. Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús (Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres) _____ (Firma)

**Vocal:** Dr. Hernandez Vigil Elver Piter (Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres) _____ (Firma)

(*) **Desaprobado:** 0-13; **Aprobado:** 14-20

(**) **Mayoría:** Dos miembros del jurado aprueban; **Unanimidad:** todos los miembros del jurado aprueban; **Grado de excelencia:** promedio 19 a 20

## *FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN*

Moche 18 de Abril del 2022

A**:** Dr. Jaime Roberto Ramírez García.

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Yo:

ANYHA GIULLIANA ESQUEN MORGADO

Autor (es) de la investigación titulada:

**"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LACALIDAD DEL SERVICIO DEL AEROPUERTO CAPITÁN FAP CARLOS MARTÍNEZ DE PINILLOS DE HUANCHACO."**

Sustentada y aprobada el 11 de Marzo del 2022 para optar el Grado Académico/ Título Profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACION TURISTICA**

**CEDO LOS DERECHOS** a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimirlas y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la tesis o trabajo de investigación es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada(o)(s) a conceder la presente autorización y además declaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Asimismo, declaro que el CD-ROM que estoy entregando a la UCT, con el archivo en formato PDF y WORD (.docx), como parte del proceso de obtención del Título Profesional o Grado Académico, es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.

Por ello, el tipo de acceso que autorizo es el siguiente: (Marcar con un aspa (x); una opción)

| Categoría de | Descripción del Acceso | Marcar con X acceso |
|---|---|---|
| **ABIERTO** | Es público y será posible consultar el texto completo. Se podrá visualizar, grabar e imprimir. | X |
| **RESTRINGIDO** | Solo se publicará el abstract y registro del metadato con información básica. | |

## OPCIONAL – LICENCIA CREATIVE COMMONS.

Una licencia **Creative Commons** es un complemento a los derechos de autor que tiene como fin proteger una obra en la web. Si usted concede dicha licencia mantiene la titularidad y permite que otras personas puedan hacer uso de su obra, bajo las condiciones que usted determine.

No, deseo otorgar una licencia Creative Commons ☐

Si, deseo otorgar una licencia Creative Commons. ☒

Si opta por otorgar la licencia Creative Commons, seleccione una opción de los siguientes permisos:

| | |
|---|---|
| **CC-BY:** Utilice la obra como desee, pero reconozca la autoría original. Permite el uso comercial. | ☐ |
| **CC-BY-SA:** Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría. Permite el uso comercial del original y la obra derivada (traducción, adaptación, etc.), su distribución es bajo el mismo tipo de licencia. | ☐ |
| **CC-BY-ND :** Utilice la obra sin realizar cambios, otorgando el reconocimiento de autoría. Permite el uso comercial o no comercial. | ☒ |
| **CC-BY-NC:** Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría y puede generar obra derivada sin la misma licencia del original. No permite el uso comercial. | ☐ |
| **CC-BY-NC-SA: Utilice** la obra reconociendo la autoría. No permite el uso comercial de la obra original y derivada, pero la distribución de la nueva creación debe ser bajo el mismo tipo de licencia. | ☐ |
| **CC-BY-NC-ND:** Utilice y comparte la obra reconociendo la autoría. No permite cambiarla de forma alguna ni usarlas comercialmente. | ☐ |

## Datos del investigador (a)

Nombres y Apellidos: Anyha Giulliana Esquen Morgado

DNI: 71241432

Teléfono celular: 963369530

Email: aesquenm@hotmail.com

Firma

## DEDICATORIAS

A Dios, por darme salud y bienestar para la culminación del trabajo de investigación.

A mi esposo e hija, por ser los motores que me impulsan a superarme día con día.

A mi padre Julio César Esquen Ríos, que desde el cielo me brinda luz y fuerzas para seguir adelante pues su mayor deseo era tener una hija profesional.

A mi madre Clara Morgado por su gran apoyo en mi etapa profesional y su valentía para sacarme adelante pese a las adversidades.

**Esquen Morgado, Anyha Giulliana**

## AGRADECIMIENTO

***Al Asesor, el Dr. Elver Piter Hernández Vigil***

Por orientar y facilitar el desarrollo del trabajo de investigación y sobre todo por su actitud e ímpetu por apoyarme en la elaboración del informe final de tesis.

***A los docentes de la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"***

Por el apoyo y conocimientos brindados en todo la vida universitaria, formándome técnica y humanamente para cumplir eficientemente mi profesión.

***Al aeropuerto "Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco"***

Por el apoyo brindado en la culminación de la tesis.

**El autor.**

# Tabla de contenidos

**APROBACIÓN DEL ASESOR** ..... **IV**
**DEDICATORIAS** ..... **XI**
**AGRADECIMIENTO** ..... **XII**
**DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD** ..... **V**
**TABLA DE CONTENIDOS** ..... **VIII**
**TABLAS** ..... **XIV**
**FIGURAS** ..... **XV**
**RESUMEN** ..... **XVI**
**ABSTRACT** ..... **XVII**
**I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN** ..... **12**
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ..... 18
1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS ..... 18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ..... 19
**II. MARCO TEÓRICO** ..... **21**
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN ..... 21
2.2. BASES TEÓRICO CIENTÍFICAS ..... 23
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS ..... 36
2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS ..... 38
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES ..... 40
**III. METODOLOGÍA** ..... **42**
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN ..... 42
3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN ..... 42
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN ..... 43
3.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO ..... 43
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS ..... 46
3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS ..... 48
3.7. ÉTICA INVESTIGATIVA ..... 48
**IV. RESULTADOS** ..... **49**
4.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS ..... 49
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ..... 52
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS ..... 60
**V. CONCLUSIONES** ..... **65**
**VI. RECOMENDACIONES** ..... **67**
**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS** ..... **68**
**ANEXOS Y/O APÉNDICES** ..... **74**

## Índice de tablas y figuras

# Tablas

**TABLA 1.**TRABAJADORES DEL AEROPUERTO CAPITÁN FAP CARLOS MARTÍNEZ DE PINILLOS. ..... 44
**TABLA 2.** MUESTRA PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO. ..... 46
**TABLA 3.** DESCRIPCIÓN DE VARIABLES. ..... 49
**TABLA 4.** NIVELES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA. ..... 50
**TABLA 5**. NIVELES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO. ..... 51
**TABLA 6.** PRUEBA DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO. ..... 52
**TABLA 7.** PRUEBA DE PEARSON ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO ..... 53
**TABLA 8.** PRUEBA DE PEARSON ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ELEMENTOS TANGIBLES. ..... 54
**TABLA 9.** PRUEBA DE PEARSON ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FIABILIDAD. ..... 55
**TABLA 10.** PRUEBA DE PEARSON ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA. ..... 56
**TABLA 11.** PRUEBA DE PEARSON ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SEGURIDAD. ..... 57
**TABLA 12.** PRUEBA DE PEARSON ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EMPATÍA. ..... 58

# Figuras

**FIGURA 1.** NIVEL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA. ..... 50
**FIGURA 2.** NIVELES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO. ..... 51
**FIGURA 3.** REGRESIÓN LINEAL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO. ..... 59

# RESUMEN

La investigación titulada Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio del aeropuerto capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco. Tuvo como objetivo: Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco. Fue cuantitativa, no experimental, transversal, descriptiva - correlacional. La muestra fue de 70 trabajadores del aeropuerto Pinillos de Huanchaco. Los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fueron dos cuestionarios con escala ordinal de tipo Likert, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para saber el grado de relación que existió entre las variables de estudio y sus dimensiones. A manera de conclusión se determinó que el grado de correlación de ambas variables es fuerte y alto por motivo de los asteriscos que enmarca el resultado (0,860**), manteniendo un bilateral por debajo del 0,01, por tal motivo se rechazó la Ho y acepto la Ha, es decir, la gestión administrativa influye en la mejora de la calidad del servicio del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

**Palaras clave**: Gestión, administración, calidad, servicio, cliente.

# ABSTRACT

The investigation entitled Administrative management and its influence on the quality of the service of the captain FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco airport. Its objective was: To determine how administrative management influences the quality of service at the Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco airport. It was quantitative, not experimental, cross-sectional, descriptive - correlational. The sample consisted of 70 workers from the Pinillos de Huanchaco airport. The data collection instruments that were used were two questionnaires with a Likert-type ordinal scale, the Pearson correlation coefficient was used to know the degree of relationship that existed between the study variables and their dimensions. By way of conclusion, it was determined that the degree of correlation of both variables is strong and high due to the asterisks that frame the result (0.860 **), maintaining a bilateral level below 0.01, for this reason the Ho was rejected. and I accept the Ha, that is, the administrative management influences the improvement of the quality of the service at the Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco airport.



**Key words:** Management, administration, quality, service, customer.

# I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1. Planteamiento del problema

### 1.1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día, son varios los problemas que presentan la gran parte de aeropuertos, siendo los más resaltantes "la falta de atención oportuna (38,7%), bienes tangibles en mal estado (10,8%), la falta de seguridad (6,5%) y en algunos casos, la poca empatía (6,1%) que demuestran algunos trabajadores" (Ontón et al, 2019, p.70).

Siendo en si los problemas, parte del descuido y despreocupación de los aeropuertos por invertir en la mejora de la calidad; pues la gran parte de ellos al ser monopolistas, no sienten la necesidad de realizar planificaciones en su gestión para la mejora continua de sus actividades y aspectos tangibles.

> Es así que en el ámbito internacional; se tiene a España, pues la excelente gestión realizada en los aeropuertos ha ocasionado que aumente la demanda de pasajeros en un 5.8% del 2017 - 2018; esto gracias a la buena gestión que ha venido llevando, donde se ha visto beneficiada la calidad del servicio, ya que es considerada una de las áreas claves para la captación de clientes; centrándose la administración en crear planes dirigidos a mejorar la eficiencia del tipo de servicio que se brindaba al pasajero, cambiando la forma de atender, mejorando el tiempo y respetando el espacio de cada usuario; haciendo uso de la organización, la misma dirección y el adecuado control de las actividades. (Puentes, 2019)

Por otro lado, el aeropuerto de Chicago ha presentado un sinfín de quejas referentes a la calidad que brindan, pues los distintos clientes indican la falta de compromiso del personal para brindar una adecuada atención, e incluso mencionan que el gerente del aeropuerto de Chicago no da solución a estos problemas pues los ampara; entre los inconvenientes más recurrentes que han presentado los pasajeros se encuentra la mala atención y poca empatía, pues se conoce que el aeropuerto no ha dejado pasar a pasajeros por su forma de vestir, rasgos faciales, color de piel, entre otros; demostrando con ello la falta de ética y compromiso, la cual debería existir con el cliente; además queda claro la deficiente gestión administrativa que lleva la gerencia, pues no pone en marcha estrategias que permitan cambiar esta mala reputación que se ha ganado el aeropuerto de Chicago. (Valenzuela, 2017)

Del mismo modo en America Latina existen varios aeropuertos pertenecientes al sector público, los cuales no brindan un buen servicio, ya que son de tipo monopolístico y por ello fijan el precio que ellos desean sin brindar una adecuada atención; tal es el caso del organismo regulador del sistema de aeropuertos, conocido por sus iniciales como ORSNA, el cual determina el tipo de servicio que ofrecen los aeropuertos; dando a conocer que no se revisa el libro de reclamaciones, teniendo una calidad deficiente con respecto a la atención brindada y algunos materiales tangibles; la gestión administrativa no realiza el

adecuado seguimiento para la mejora de estas deficiencias, haciendo que el cliente se sienta descontento con ello. (Peña, 2017)

Además la asociación de aeropuertos en Latinoamérica, ha manifestado: Las grandes pérdidas de dinero que ha tenido a causa de la deficiente gestión administrativa de aeropuertos como Tuassant de Haití, Maiquetía de Venezuela; ya que no contaba con planes de mejoramiento en atención al cliente; viéndose reflejado en sus ganancias, ya que pasaron de $92,2 millones en el 2017 a $82,1 millones en el último periodo del 2018; reduciendo sus ingresos en un 7.5%, esto por el mal servicio que se ha estado brindando; cabe indicar que a causa de esta gran perdida, se decidió mejorar parte de los elementos tangibles, como son el número de sillas disponibles, aumentando su capacidad en un 8.5%; por otro lado, abrieron más rutas con el fin de atraer la atención de los clientes. (Inga, 2019)

Actualmente a nivel nacional, desde el 2015, varios aeropuertos del Perú carecen de calidad en el servicio que prestan; centrándose sus problemas en los elementos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta; obteniendo más de 1200 reclamos en menos de un año; entre estas quejas se ha tenido la falta de luces para aterrizajes, las pistas en mal estado, instalaciones deficientes y perdidas de equipajes; quedando claro que no cuentan con una eficiente gestión administrativa que permita idear planes de mejora continua. (García, 2018)

Por otra parte, el aeropuerto ubicado en Chiclayo, ha tenido una correcta gestión administrativa con respecto a la adecuada atención que desean darle al cliente, pues se ha decidido construir un moderno terminal de pasajeros, con la seguridad necesaria, haciendo uso de una estación de bomberos, con terminal de carga aérea, equipos tecnológicos modernos y elementos tangibles óptimos para los clientes, buscando con ello la comodidad y el bienestar del pasajero, entre otros; en base a esto se puede conocer que el aeropuerto de Chiclayo busca mejorar la atención del cliente por medio de la adecuada gestión administrativa. (Gestión, 2019)

De igual manera, en el plano local, "el aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco" ha presentado un sinfín de quejas por parte de los clientes; entre las quejas, se tiene a la poca capacidad con respecto al flujo de pasajeros, seguido de la falta de equipos adecuados de seguridad, falta de máquinas de rayos X y el espacio inadecuado que existe para migraciones y aduanas; además cabe indicar que el riesgo que perciben es grande, debido a la vulnerabilidad sectorial, pues se encuentra cerca a la quebrada El León, lo cual vuelve a la calidad del servicio deficiente pues el pasajero siente la falta de seguridad por parte del aeropuerto. (La Industria, 2019)

Así mismo; los clientes agroexportadores, también sienten la deficiencia en la calidad brindada pues manifiestan que el "aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos" no cuenta con las condiciones necesarias

para operar en la exportación de productos de consumo; trayendo perdidas al aeropuerto, pues se registra una disminución de 3.92% en el 2017 y un 12.83% en el 2018, con respecto a sus ingresos. (Cámara de Comercio de La Libertad, 2019)

Es importante mencionar también que la gestión administrativa al observar las múltiples quejas que se ha tenido con respecto a la calidad de servicio que brinda el aeropuerto, ha decidido tomar la iniciativa y emprender la gestión de mejoramiento del aeropuerto; no obstante es necesario mencionar que este proyecto consta de 50 meses para su terminación, por ello se considera un plazo tedioso para aquellos clientes que desean adquirir el servicio aéreo, sintiéndose el malestar tanto en el cliente personal como empresarial. (Llempén, 2019)

En base a lo anterior, se puede manifestar que el problema que tiene el aeropuerto "Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco", se centra en la calidad del servicio que brinda, pues según lo observado, los clientes no se sienten cómodos con el servicio que reciben, efectuando múltiples quejas con respecto a la atención oportuna, el control de pasajes, la incomodidad por las instalaciones, entre otras; lo cual traería problemas mucho más graves, pues existen las sanciones relacionadas a las multas, sobrepasando las 8000 UIT impuestas por OSITRAN; Aeropuertos Andinos del Perú S.A. fue uno de los aeropuertos sancionados, seguido del Aeropuerto de Arequipa,

Ayacucho y Tacna por incumplir la ejecución de obras de mantenimiento y rehabilitación de pavimentos. (OSITRAN, 2020)

Es así que, para evitar que ocurran estas penalidades se realizó una investigación dirigida a determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio del aeropuerto "Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco"; con el único propósito de dar a conocer a los gerentes y administrativos del aeropuerto las deficiencias que se tienen en la calidad del servicio que brindan y lo cual se debe modificar, ya que si no se subsanan a tiempo las debilidades del aeropuerto, este se puede ver perjudicado en un corto plazo, pues al no ser adecuada la atención al cliente, este se afectaría a través de los comentarios negativos y mala reputación que le crearían los usuarios; seguido en el mediano plazo, de las multas que puede imponer OSITRAN a causa de la mala calidad que brinda y en el largo plazo podría ocasionar el cierre temporal o total de aeropuerto.

Además; la categoría internacional que tiene, es otro problema, llevando la denominación solo por tener vuelos directos de Santiago de Chile a Trujillo y viceversa. Perjudicando la calidad del servicio que presta, pues varios pasajeros de otros países se han sentido disconformes al tener que arribar en Lima, para luego dirigirse en un nuevo vuelo a Trujillo. Esto se debe a la inadecuada gestión administrativa que se tiene, pues no se ha creado planes que permitan incorporar arribos y vuelos de otros países.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco?

### 1.2.2. Problemas específicos

$P_{1.}$ ¿De qué manera la gestión administrativa influye en los elementos tangibles del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco?

$P_{2.}$ ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la fiabilidad del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco?

$P_{3.}$ ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la capacidad de respuesta del personal de atención al cliente del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco?

$P_{4.}$ ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la seguridad del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco?

$P_{5.}$ ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la empatía del personal del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco?

## 1.3. Formulación de objetivos

### 1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco

### 1.3.2. Objetivos específicos

$O_{1.}$ Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en los elementos tangibles del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

$O_{2.}$ Determinar qué manera la gestión administrativa influye en la fiabilidad del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

$O_{3.}$ Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la capacidad de respuesta del personal de atención al cliente del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

$O_{4.}$ Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la seguridad del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

$O_{5.}$ Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la empatía del personal del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

## 1.4. Justificación de la investigación

Esta investigación se justificó en tres aspectos importantes:

De manera **teórica**, la revisión de distintas fuentes permitió acotar y fundamentar mediante la teoría cada una de las variables, permitiendo cimentar la relación que puede existir entre ellas y a la vez compararlo con los resultados hallados en el estudio.

De manera **metodológica,** el uso de la estadística a nivel descriptivo como inferencial, permitió obtener resultados que afirmaron lo planteado hipotéticamente.

De manera **práctica,** los resultados son claves para el aeropuerto, pues podrán poner en práctica estrategias que ayuden a mejorar la gestión que llevan y con ello la calidad que brindan.

# II. MARCO TEÓRICO

## 2.1. Antecedentes de la investigación

En este punto se realizó el análisis de las distintas investigaciones previas al estudio:

A nivel **Internacional**:

Giraldo et al. (2018), en su artículo titulado "La calidad percibida del servicio. Un análisis de las aeroportuarias" en España; presentó como objetivo, describir la calidad del servicio de los aeropuertos de España a través de la gestión empleada. Se hizo uso del análisis documentado interno y externo de los aeropuertos y de la observación, empleando el enfoque cualitativo. Llegando a concluir que el aspecto tangible es deficiente, la infraestructura no es totalmente adecuada, trayendo problemas en la seguridad y fiabilidad del cliente; más del 58% de los aeropuerto presentan esta deficiencia, lo cual indica que la gestión administrativa que llevan los gerentes no es la adecuada, pues no se ha hallado la calidad esperada al momento de realizar el análisis observacional y documental.

Pedraza et al. (2015), en su artículo titulado "La calidad del servicio: Caso UMF"; presentó como objetivo, identificar los factores de la variable estudiada. Haciendo uso del estudio de casos, de nivel cuantitativo, descriptivo, con diseño no experimental y transversal; aplicando 150 cuestionarios a personas mayores de 18 años. De acuerdo a lo expuesto se llegó a la siguiente conclusión: La calidad se ve afectada por la pérdida de tiempo, ocasionando molestias en los usuarios por esperar más de lo debido.

A nivel **Nacional**:

Cruz (2019), en su tesis de titulación sobre "Calidad de servicio en el aeropuerto internacional Alejandro Velasco Astete Cusco – 2018" realizado en la Universidad

Andina del Cusco; presentó como objetivo, conocer como es la calidad del servicio en mencionado aeropuerto. Teniendo una metodología del tipo "básica, con diseño no experimental descriptivo y cuantitativo, aplicando la encuesta a 240 turistas". Concluyendo así que la calidad del servicio es inadecuada pues presento promedios bajos en sus dimensiones, teniendo la confiabilidad un 2.41, la respuesta un 2.51, el aseguramiento un 2.39 y la empatía un 2.59.

Trujillo (2018), en su tesis de titulación sobre "Gestión administrativa en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez – AIJCH. Callao, 2018" realizada en la Universidad Cesar Vallejo. Presentó como objetivo, determinar el nivel de gestión administrativa dentro del aeropuerto Jorge Chávez; haciendo uso de un diseño no experimental descriptivo, de tipo básica y enfoque cuantitativo, pues aplico la encuesta a 100 trabajadores del aeropuerto. Para finalizar, el aeropuerto aun no cumple eficientemente con los objetivos de la organización, mostrando una buena planificación (95%), organización (84%) y dirección (82%), pero aún hace falta mejorar el control (60%).

A nivel **local**:

Gálvez (2018), tesis "La calidad de los servicios de atención y su influencia en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017" realizada en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo: "Determinar si la calidad de los servicios de atención influye significativamente en la gestión administrativa de mencionada institución". Además el tipo de estudio es "no experimental y de diseño correlacional transeccional y causal; considerando una muestra de 80 colaboradores"; se llegó a concluir que existe influencia significativa en un 71.3% con una correlación alta del ,886**.

Sevilla (2016), en su tesis de licenciatura “La calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos – Distrito de Huanchaco 2016”, realizada en la universidad nacional de Trujillo. Presentó como objetivo, “determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes en el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos – Distrito de Huanchaco 2016”. Además el diseño es no experimental, trasversal de tipo descriptivo – correlacional; la muestra es de 325 clientes, a los cuales se les aplico el cuestionario de escala Likert. Se llegó a concluir que la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción del cliente, involucrando además otros factores intervinientes como es la adecuada gestión para alcanzar la calidad en el servicio prestado; siendo esta importante en un 87%.

## 2.2. Bases teórico científicas

### 2.2.1 Gestión Administrativa

“Es aquel arte que permite orientar e instruir al colaborador para la eficiencia en las actividades realizadas, esto se logra mediante la planeación, organización, dirección y control” (Quispe, 2019, p.37). Por ello la teoría de la gestión administrativa viene a ser un icono en la administración pues permite el desarrollo de estos cuatro procesos para beneficio de las entidades que lo practican eficientemente (Marcelo, 2020, p.15); además Fayol ha mencionado desde inicios de la teoría que la gestión viene a ser una técnica sólida que permite lograr el orden en las empresas, para que así está logre sus cometidos a corto, mediano y largo plazo (Cabana, 2018, p. 30).

De acuerdo a ello, se puede decir que “la gestión administrativa permite evaluar a la empresa y sus objetivos, con el fin de orientar al trabajador para alcanzar lo deseado por la entidad” (Cabana, 2018, p. 30).

Para consensuar, se puede indicar que es toda actividad que se realiza entre áreas, mediante el uso de técnicas asertiva guiadas por el administrador de la empresa (Guzmán, 2018, p.28). Siendo además, aquel mecanismo que realizan los directivos con el propósito de obtener y alcanzar las metas planteadas en un determinado tiempo (Briones, 2017, p.31). Cabe señalar que la gestión administrativa hoy en día, necesita afinar aún más sus indicadores pues las grandes industrias están innovando cada vez más a causa de las competencias que tienen, siendo necesario mejorar la eficiencia en cada proceso (Córdova, 2020, p.16); finalmente se ha dado a conocer que el factor clave para la efectividad de la gestión administrativa radica en la estabilidad y continuidad de ella (Caldas et al, 2017, p.23).

En síntesis se consigna que la "gestión administrativa" es un proceso que permite conseguir las metas de la empresa y mejorar aquellos puntos débiles encontrados dentro de la empresa, los cuales afectan y se notan externamente.

#### 2.2.1.2 Dimensiones de la gestión administrativa

Quispe (2019), presenta los cinco deberes de la administración de Fayol; los cuales fueron utilizados como dimensiones para el estudio, ellas son:

- **Planeación:** Es el plan de acción para el futuro; donde se seleccionan aquellas estrategias que permiten cumplir con las misiones propuestas por la entidad (Quispe, 2019; Meza, 2019).

- **Organización:** Es la coordinación que debe existir entre las áreas, donde cada miembro tiene el mismo objetivo y misión (Quispe, 2019). Así también "brinda y moviliza recursos para la puesta en marcha del plan" (Meza, 2019, p.14).

- **Dirección: "**Es la acción de dirigir, seleccionar y evaluar a los colaboradores con el fin de lograr el mejor trabajo para alcanzar lo planificado" (Meza, 2019, p.14). Esto se logra mediante el liderazgo y coordinación grupal (Cajo, 2018).

- **Coordinación:** "Es la integración y aseguramiento de que se comparta la información y se resuelvan los problemas en conjunto" (Cajo, 2018, p.22); teniendo las ideas y obligaciones claras (Meza, 2019).

- **Control:** Certificar que las cosas ocurran de acuerdo a lo planificado (Cajo, 2018). Haciendo uso de la supervisión para la corrección del desempeño en caso no se esté cumpliendo con los objetivos propuestos por la entidad (Meza, 2019).

En base a estos cinco deberes se construyeron las dimensiones, pues ellos explican y permiten que la gestión administrativa sea efectiva en cualquier tipo de empresa.

#### 2.2.1.3 Características de la gestión administrativa

Para Raffino (2020), las características resaltantes de la gestión administrativa son:

- Capacidad de elaborar eficientemente las políticas y normas de la organización.
- Liderazgo realizado en las distintas áreas.
- Control interno óptimo, con relación a sus finanzas y contabilidad.

- Capacitaciones periódicas para inculcar la retroalimentación y seguir mejorando las actividades realizadas.
- Mantener actualizado el cumplimiento de objetivos.
- Llevar una comunicación fluida entre equipos de trabajo y áreas.

El autor indica que al efectuar las características mencionadas, se logra optimizar la calidad del servicio, logrando cumplir en corto tiempo los objetivos planteados y minimizando también los riesgos internos hallados.

#### 2.2.1.4 Tipos de gestión administrativa

Álvarez et al. (2015), divide a la gestión administrativa en siete tipos, estos son:

- **Autocrático**

  Se centra en "El poder, la dirección y la obediencia" (Álvarez et al., 2015, p.11).

  El trabajador solo acata las órdenes de su jefe inmediato.

- **De custodia**

  La preocupación máxima, se centra en "Las retribuciones monetarias del trabajador, el gerente le interesa cumplir más con esto que con los objetivos de la empresa" (Álvarez et al., 2015, p.11).

Es decir, el objetivo clave de la entidad es cumplir con las necesidades de sus trabajadores.

- **De apoyo**

Se caracteriza por “El buen liderazgo y la libertad de expresión” (Álvarez et al., 2015, p.12).

Además, el trabajador es capaz de sentirse motivado para mejorar su desempeño profesional y brinda distintas opiniones para colaborar con la empresa.

- **Colegial**

Se centra en “Considerar a los administradores como colaboradores, sin existir la jerarquía entre empleados” (Álvarez et al., 2015, p.12).

Además, su mayor fortaleza es la confianza entre los trabajos de equipo.

- **Centralizado**

Es aplicable para empresas pequeñas, pero existen algunas entidades grandes que lo utilizan; para ello es necesario “Contar con una banda ancha que permita comunicarse entre las distintas oficinas regionales” (Álvarez et al., 2015, p.13).

La comunicación y tecnología son parte fundamental de este tipo de gestión administrativa.

- **Descentralizado**

Se caracteriza por hacer uso de un grupo de administradores que coordinan los objetivos con sus propios grupos, “utilizan la tecnología para llevar una comunicación asertiva y control activo de las actividades” (Álvarez et al., 2015, p.13).

Se utiliza mayormente en organizaciones amplias.

- **Mixto**

Se encarga de hacer uso de la centralización y descentralización; utilizado por empresas grandes que tienen sedes en el exterior, también se “aplica cuando una empresa adquiere otra empresa” (Álvarez et al., 2015, p.14).

El fin de este tipo de gestión es no perder la comunicación entre sedes o sucursales, pues necesitan cumplir eficientemente con los objetivos de la empresa.

### 2.2.1.5 Modelos de la gestión administrativa

Quinn et al. (1995) citado por Alvares et al. (2015); presenta cuatro modelos que intervienen en la gestión administrativa, ellos son:

- **Modelo del objetivo racional**

Se centra en “La productividad y los beneficios” (Álvarez et al., 2015, p.15).

Este modelo, enfatiza la importancia de la dirección para el cumplimiento de objetivos, donde sus estrategias se centran en alcanzar solo los objetivos económicos.

- **Modelo del proceso interno**

Tienen el pensamiento de que "La rutina genera estabilidad" (Álvarez et al., 2015, p.15).

En este modelo, la toma de decisiones no existe, pues se centran en acatar las normas y políticas y las responsabilidades que se le asignan.

- **Modelo de relaciones humanas**

Se caracteriza por centrar sus pensamientos en "El compromiso, la unión y la moral" (Álvarez et al., 2015, p.16).

Teniendo como fin ver a estos tres términos como algo sistémico que permite cumplir con los objetivos planteados.

- **Modelo de sistemas abiertos**

Los criterios claves de este modelo son "La adaptación e innovación continua" (Álvarez et al., 2015, p.16).

Siendo importante que el empleado se adapte a la forma de trabajo, debiendo existir la buena organización y la fluida comunicación; además de mantenerse actualizada, empleando la mejora continua para su efectiva producción y atención (Álvarez et al., 2015).

> En el modelo pos moderno, autores como McGregor y Ouchi; incorporan el concepto de: “Los trabajadores necesitan expresarse; contribuyendo en la toma de decisiones, trabajando en equipo y sintiendo la confianza con sus superiores” (Álvarez et al., 2015, p.17).

Aplicándose a empresas de distintos sectores, para mejorar el rendimiento del trabajador; el cual se ve reflejado en la calidad del servicio que se presta.

#### 2.2.1.6 Importancia de la gestión administrativa

La importancia de la gestión administrativa radica en la obtención de una sociedad conforme con el servicio que se les brinda y una empresa económicamente mejor; proporcionando desarrollo y competencia activa en plena globalización (Serra, 2016; Ocampo y Valencia, 2017; Arellano, 2018).

Es así que Arellano (2018); indica que la buena gestión administrativa se logra visualizar en la calidad que percibe el cliente; pues el trabajador demuestra sus habilidades y competencias gracias a la efectiva planificación de la empresa, la cual los capacita, direcciona, organiza y controla sus actividades, dejándolos opinar e impartir sus ideas que pueden beneficiar a la empresa, así como lo expone McGregor (Teoría Y) y Ouchi (teoría Z) (Raffino, 2020).

### 2.2.2 Calidad de Servicio

La teoría de Crosby (1996) citado por Hernández et al. (2018), indica que “la calidad del servicio es hacer las cosas correctamente desde la primera vez” y “ajustarse a las especificaciones” (p.183).

La opinión del usuario es importante pues permite estar en mejora continua con respecto al servicio que se brinda.

Así mismo, se ha dado a conocer que la calidad es “la evaluación de las funciones realizadas, características o comportamiento de un bien o servicio brindado” (Abadí, 2016, p.70).

De acuerdo a esto; la calidad del servicio, viene a ser la evaluación de carácter integral que engloban al bien o servicio brindado.

Además, también se ha conocido que es el hábito de toda organización, el cual permite conocer el correcto funcionamiento de las empresas; por ello, tiene que ser accesible, adecuado, oportuno, confiable y seguro, siendo la respuesta definitiva que se tiene frente a las expectativas del cliente (Pizzo, 2015; Rivera, 2019).

Por ello, “lo que se busca es que el cliente se sienta satisfecho con el servicio, con el único fin de que regrese a adquirir el producto o servicio que se ha brindado” (Rivera, 2019, p.31).

También se ha llegado a conocer que la calidad de servicio viene a ser un proceso que involucra a todas las áreas y las cuales deben comprometerse y organizarse para cumplir eficientemente con el servicio al cliente (Flores, 2018); siendo además la clave de la calidad, el crear valor y seguir mejorando así la satisfacción al consumidor (Oliva, 2017).

Siendo por ello importante seguir evaluando la calidad del servicio, con el fin de buscar la mejora continua.

#### 2.2.2.1 Dimensiones de la calidad de servicio

De acuerdo a los gurús del servicio; “Zeithaml, Parasuraman y Berry” (1988), dan a conocer 5 dimensiones, las cuales al desarrollarse permiten obtener “la confianza y lealtad del cliente” (citado por Servik, 2016, p. 54). Estas fueron:

- **Elementos tangibles**

  Son aquellos aspectos y condiciones que se visualizan de forma física, involucrando a los equipos y apariencia de los colaboradores (Ganga et al., 2019).

- **Fiabilidad**

  Ganga et al. (2019), indica que es “la capacidad de dar el servicio prometido de forma precisa y a la vez confiable” (p. 54).

- **Capacidad de respuesta**

  Es el servicio oportuno ante un problema determinado (Ganga et al., 2019).

- **Seguridad**

  Es aquella confianza que se brinda al consumidor con respecto al servicio brindando, demostrando aquellas habilidades y destrezas que permiten cumplir con la satisfacción del consumidor (Ganga et al., 2019).

- **Empatía**

  Para Ganga et al. (2019), viene a ser "la atención personalizada o individual que se le da a cada cliente" (p.55); la cual debe ser respetuosa, cordial y servicial.

Estos cinco componentes, al efectuarse eficientemente mediante una previa planeación; logra la "calidad total del servicio, produciendo consigo la satisfacción del usuario" (Ganga et al., 2019, p.55).

#### 2.2.2.2 Características de la calidad de servicio

Aniorte (2020); menciona una serie de características que permiten conocer si el servicio que se presta es de calidad, ellas son:

- Cumplir con los objetivos planteados en el periodo estipulado.
- Solución de las necesidades del cliente en un corto tiempo.
- Proporcionar resultados óptimos para la empresa.
- Elementos físicos en buen estado.
- Optimización del tiempo, para el cumplimiento de actividades.

- El valor adicional que permite diferenciarse de la competencia.

Si se cumple con la gran parte de este grupo de características se lograra mejorar la calidad del servicio; para ello se necesita que la empresa "planifique, direcciones y controle el cumplimiento de estas acciones" (Moreno, 2018, p.37).

#### 2.2.2.3. Tipos de calidad de servicio

Para Moya (2016), la calidad de servicio presenta tres tipos que al cumplirse de forma holística se logra aumentar la eficiencia en el servicio brindado; estas son:

- **Calidad en el diseño y producto**

  Se centra en "La viabilidad de fabricar los productos bajo las especificaciones acordadas y las exigencias del proyecto" (p.1).

  Es importante; acotar que cuida los tiempos y costos, para el adecuado diseño que permita mejorar la calidad del servicio que se presta.

- **Calidad en las compras**

  Su importancia radica en "Cuidar que los materiales sean de la más alta calidad y cumplan con las características especiales que se requieren para la producción" (p.1).

Siendo los elementos tangibles, los más importantes en este tipo de calidad.

- **Calidad en la producción**

Se centra en "Cumplir con los requisitos y normas de elaboración, garantizando con ello la satisfacción del cliente" (p.1).

Es importante mencionar que no solo se refiere a los productos sino también al servicio que se brinda, pues la elaboración de estrategias permite optimizar los tiempos del servicio que se ofrece, contribuyendo en la calidad de la producción.

#### 2.2.2.4. Importancia de la calidad de servicio

Deming citado por León et al. (2018); indica que:

> La dirección en la organización permite cumplir adecuadamente con la calidad del servicio, volviéndola sostenible y solidad en la empresa por medio de distintas estrategias, esto a través de la planificación previa de estrategias controladas y coordinadas para el buen cumplimiento. (p.844)

Es así que se puede indicar que la importancia de la calidad de servicio radica en la previa planificación de las actividades, llevando una adecuada

organización y control entre las áreas, con el fin de lograr la mejora continua en el servicio que se presta.

## 2.3. Definición de términos básicos

- **Atención al cliente**

Está dirigida a la mejora de la experiencia que tiene el consumidor con el servicio prestado.

- **Bienes materiales**

Son todos los elementos tangibles o físicos que tiene la empresa.

- **Calidad de servicio**

Lo mide el usuario a través de su percepción con el servicio que recibe.

- **Capacidad de respuesta**

Facilidad para brindar solución a un problema que presente el usuario.

- **Confianza del cliente**

Viene a ser la seguridad que tiene el consumidor sobre un determinado producto o servicio.

- **Control**

  Por medio de la supervisión se puede lograr la efectividad de las actividades.

- **Coordinación**

  Se refiere al trabajo en conjunto para cumplir eficientemente con todo.

- **Dirección**

  Viene a ser el líder que guía el cumplimiento de objetivos.

- **Elementos tangibles**

  Viene a ser el entorno físico que observa y percibe el usuario.

- **Empatía**

  La facilidad de poder entender al usuario.

- **Fiabilidad**

  Cumplir a tiempo con lo prometido al cliente.

- **Gestión administrativa**

  Viene a ser la planificación interna para lograr los objetivos.

- **Inspección de las actividades**

Es aquel control que se lleva a cabo en una organización para prevenir posibles problemas o riesgos laborales.

- **Organización**

La coordinación conjunta para la efectividad de las actividades.

- **Planeación**

Es el previo plan para lograr las metas propuestas.

- **Plan de acción**

Viene a ser el documento donde se registra aquellas tácticas y estrategias a realizar para alcanzar las metas de la empresa.

- **Seguridad**

Igual a confianza del usuario.

## 2.4. Formulación de hipótesis

### 2.4.1. Hipótesis general

**$H_i$.** La gestión administrativa influye en la mejora de la calidad del servicio del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

**Ho.** La gestión administrativa no influye en la mejora de la calidad del servicio del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

### 2.4.2. Hipótesis específicas

$H_{1.}$ La gestión administrativa influye en la mejora de los elementos tangibles del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

$H_{2.}$ La gestión administrativa influye en la mejora de la fiabilidad del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

$H_{3.}$ La gestión administrativa influye en la mejora de la capacidad de respuesta del personal de atención al cliente del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

$H_{4.}$ La gestión administrativa influye en la mejora de la seguridad del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

$H_{5.}$ La gestión administrativa influye en la mejora de la empatía del personal del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

## 2.5.Operacionalización de variables

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Gestión administrativa | La gestión administrativa permite definir, alcanzar y evaluar a la empresa y sus objetivos, con el fin de alcanzarlos haciendo uso de los recursos disponibles (Quispe, 2019). | La gestión administrativa, se evaluó a través de la medición de las siguientes dimensiones: planeación, organización, dirección, coordinación y control.<br>Se utilizó el cuestionario de gestión administrativa, el cual consta de 25 ítems, cuyas opciones de respuesta son cinco de tipo Likert. | Planeación | Nivel de realización del plan de acción. | 1, 2, 3, 4 y 5 | Ordinal (Likert) |
| | | | Organización | Nivel de colaboración entre áreas. | 6, 7, 8, 9 y 10 | |
| | | | Dirección | Nivel de compromiso al dirigir, seleccionar y evaluar. | 11, 12, 13, 14 y 15 | |
| | | | Coordinación | Nivel de integración y aseguramiento entre áreas. | 16, 17, 18, 19 y 20 | |
| | | | Control | Nivel de inspección de las actividades. | 21, 22, 23, 24 y 25 | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Calidad de servicio | La calidad de servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización, donde se toma en cuenta las expectativas de los clientes, además tiene que ser accesible, apreciable, adecuado, útil, ágil, oportuno, flexible, confiable y seguro; aún bajo situaciones imprevistas (Crosby, 1996). | La calidad de servicio, se evaluó a través de la medición de las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.<br><br>Se utilizó el cuestionario de calidad de servicio, el cual consta de 25 ítems, cuyas opciones de respuesta son cinco de tipo Likert. | Elementos tangibles<br><br>Fiabilidad<br><br>Capacidad de respuesta<br><br>Seguridad | Estado de los bienes materiales.<br><br>Eficiencia en el tiempo.<br><br>Capacidad de resolución de problemas.<br><br>Nivel de confianza del cliente. | 1, 2, 3, 4 y 5<br><br>6, 7, 8, 9 y 10<br><br>11, 12, 13, 14 y 15<br><br>16, 17, 18, 19 y 20 | Ordinal<br><br>(Likert) |

# III. METODOLOGÍA

## 3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación, según el fin que persigue es básica, pues se hizo uso de investigaciones ya existentes para construir el marco teórico y los instrumentos de recolección de datos, sin hacer uso de la experimentación.

Según su enfoque, es cuantitativa, pues se hizo uso de datos estadístico para dar respuesta a los objetivos.

Por otro parte; según el nivel de profundidad, es descriptiva – correlacional, pues buscó "determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio". Además se hizo uso de la descripción para interpretar los resultados hallados, tanto en la estadística descriptiva como inferencial.

Además; según su objetivo y manejo de variables es correlacional, pues se usó dos variables. Por el tipo de diseño es descriptiva – correlacional y según el método de recolección de datos es vía cuestionario y observacional.

Para finalizar, según el número de veces en que se recolectó los datos e información, es transversal, pues se realizó la recolección en un solo momento, es decir en el año 2020.

## 3.2. Método de investigación

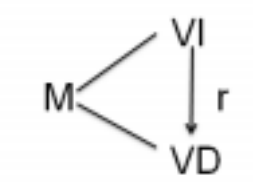
El tipo de método que se utilizó es el hipotético – deductivo; ya que se ha establecido hipótesis en el estudio, buscando corroborarlas mediante el uso de la

estadística.

## 3.3. Diseño de investigación

El diseño que precedió al estudio, es el no experimental – causal – correlacional y de corte trasversal, ya que no se manipuló ninguna de las variables, simplemente se observó y en base a ello se recolectó información en un solo momento. Además se hizo uso de la encuesta, para luego poder realizar la debida contrastación y determinar si existió causalidad y relación entre las variables de estudio.

Hernández y Mendoza (2018), manifestaron que el diagrama que refiere a este tipo de diseño es:




Dónde:

M = Muestra.

VI = Gestión Administrativa.

VD = Calidad del Servicio.

r = Probable relación o asociación entre las variables.

## 3.4. Población, muestra y muestreo

### 3.4.1. Población

Estuvo conformada por 172 trabajadores del “aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco”.

**Tabla 1**

*Trabajadores del aeropuerto "Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos".*

| Áreas del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos | Número de trabajadores |
|---|---|
| Gerencia | 1 |
| Asistente de gerencia | 4 |
| Administración | 15 |
| Contabilidad y Finanzas | 8 |
| Recursos Humanos | 5 |
| Marketing y Ventas | 5 |
| Sistemas y seguridad | 10 |
| Logística | 9 |
| Limpieza | 20 |
| Jefe de estación | 3 |
| Supervisor de ato | 7 |
| Supervisor de tráfico | 10 |
| Supervisor de lost and found | 5 |
| Agente de servicio al pax | 25 |
| Agente de lost and found | 25 |
| Plataformas | 20 |
| **Total** | 172 |

*Nota.* Elaboración propia

### 3.4.2. Muestra

Para la selección estratégica de la muestra se empleó el muestreo estratificado aleatorio simple; esto dependió también de la naturaleza de las variables, las cuales son cualitativas; por lo tanto se usó la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)D^2 + Z^2PQ} \qquad f = \frac{n}{N} > 0.05$$

Así también, si el factor de corrección es > 5%, se aplicó la siguiente formula:

$$n_o = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Se efectuó la primera fórmula: Trabajadores del aeropuerto.

$$n = \frac{172 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(172-1)0.050^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 119.02 = 119$$

Para encontrar el factor de corrección, se procedió a reemplazar:

$$f = \frac{119}{172} = 0.69 > 0.05$$

Al ser mayor el resultado se ejecutó la siguiente formula:

$$n_o = \frac{119}{1 + \frac{119}{172}} = 70.34 = 70$$

Dónde:

$n_o$= Tamaño de la muestra final siempre y cuando se exceda el 5%; siendo por ello, un total de 70 trabajadores considerados como muestra para el estudio.

n = Tamaño de la muestra preliminar, siendo 119 trabajadores.

N= Población (N = 172 trabajadores)

Z= Nivel de confianza elegido (Z = 1.96, por tener un 95% de confianza)

D= Margen de error (0.05)

P= Probabilidad de ocurrencia (0.50)

Q= Probabilidad de no ocurrencia (0.50)

**Tabla 2**

*Muestra para medir la gestión administrativa y la calidad de servicio.*

| Variables | N° de muestra |
|---|---|
| Gestión administrativa | 70 trabajadores del aeropuerto |
| Calidad de servicio | |
| **Total** | **70** |

*Nota.* Elaboración propia.

### 3.4.3. Muestreo

El muestreo que se utilizó es el probabilístico - estratificado aleatorio simple; el cual permitió mediante la fórmula estadística para población finita y factor de corrección, conocer la muestra por estratos (Hernández y Mendoza, 2018).

## 3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

### 3.5.1. Técnicas e instrumentos

La técnica a usar es la encuesta, la cual permitió recolectar la información necesaria para el estudio de las dos variables. El instrumento que precedió a esta técnica es el cuestionario, el cual es de escala Likert con medición ordinal. A continuación se describen los instrumentos empleados, tanto para el aspecto primario como secundario.

#### a) Fichas de investigación

Las fichas fueron usadas para recolectar la información bibliográfica que permitieron redactar la realidad problemática y el marco teórico.

## b) Cuestionarios

### Cuestionario de gestión administrativa

Para medir la variable gestión administrativa, se hizo uso del cuestionario de escala Likert, conformado por las dimensiones: "Planeación, organización, dirección, coordinación y control", cada una de ellas con sus respectivos indicadores; planeación (Nivel de realización del plan de acción), organización (Nivel de colaboración entre áreas), dirección (Nivel de compromiso al dirigir, seleccionar y evaluar), coordinación (Nivel de integración y aseguramiento entre áreas) y control (Nivel de inspección de las actividades). Además se evaluó los 25 ítems, mediante la medición ordinal, donde (1) es nunca, (2) la mayoría de las veces no, (3) algunas veces si-algunas veces no, (4) la mayoría de las veces sí y (5) siempre.

### Cuestionario de calidad del servicio

Para medir la variable calidad del servicio, se hizo uso del cuestionario de escala Likert, conformado por las dimensiones: "Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía", cada una de ellas con sus respectivos indicadores; elementos tangibles (Estado de los bienes materiales), fiabilidad (Eficiencia en el tiempo), capacidad de respuesta (Capacidad de resolución de problemas), seguridad (Nivel de confianza del cliente) y empatía (Nivel de atención al cliente). Además se evaluó los 25 ítems, mediante la medición ordinal, donde (1) es nunca, (2) la mayoría de las veces no, (3) algunas veces si-algunas veces no, (4) la mayoría de las veces sí y (5) siempre.

### 3.5.2. Validez y fiabilidad

La validez de los instrumentos se realizó por tres jueces expertos en el tema, quienes corroboraron los ítems empleados; además la fiabilidad se midió en base a una prueba piloto, el cual obtuvo un resultado del 0,936 del alfa de Cronbach para gestión administrativa y un 0,975 para calidad del servicio, considerando a los instrumentos altamente confiable. (Anexo 3 y 4)

## 3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

### 3.6.1. Procesamiento de datos

Una vez que se recolectó la información necesaria para el estudio, se procedió a crear la tabla descriptiva (media y desviación estándar), las tablas y figuras de frecuencia por niveles, la prueba de normalidad para establecer el tipo de prueba de hipótesis a usar, la prueba de hipótesis y el diagrama de dispersión, que permitió saber la regresión lineal que existió entre las dos variables de estudio. Todo esto se realizó haciendo uso del Excel y el programa estadístico SPSS v. 23.

### 3.6.2. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos; se hizo uso de la interpretación de la estadística descriptiva e inferencial, que se presentó mediante tablas y figuras.

## 3.7. Ética investigativa

El estudio respetó a la entidad y al colaborador; al cual no se le exigió datos personales, respetando su integridad y no presionando a participar de la encuesta. Pues así lo demarca CONCYTEC (2019), quien menciona también el uso del consentimiento informado que certifique que el encuestado está participando libremente en el proceso de investigación.

# IV. RESULTADOS

## 4.1. Presentación y análisis de resultados

**Tabla 3**

*Descripción de variables.*

| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desviación estándar |
|---|---|---|---|---|---|
| Gestión Administrativa | 70 | 65 | 115 | 98,44 | 12,942 |
| Calidad del Servicio | 70 | 65 | 118 | 98,97 | 12,291 |
| N (Muestra validada) | 70 | | | | |

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS v.25.

En la tabla 3 se pudo conocer aquellas medidas descriptivas de cada variable de estudio, donde se puede observar que la gestión administrativa presento una media (promedio) de 98,44 acercándose más al máximo de los valores obtenidos, lo mismo sucede con la calidad del servicio donde la media fue de 98,97 siendo un valor cercano al máximo, considerado de nivel alto. Por otro lado, la desviación estándar en ambas partes se aproximó al 12, siendo una desviación mínima que se halló entre el mínimo y el máximo obtenido en cada variable.

**Tabla 4**

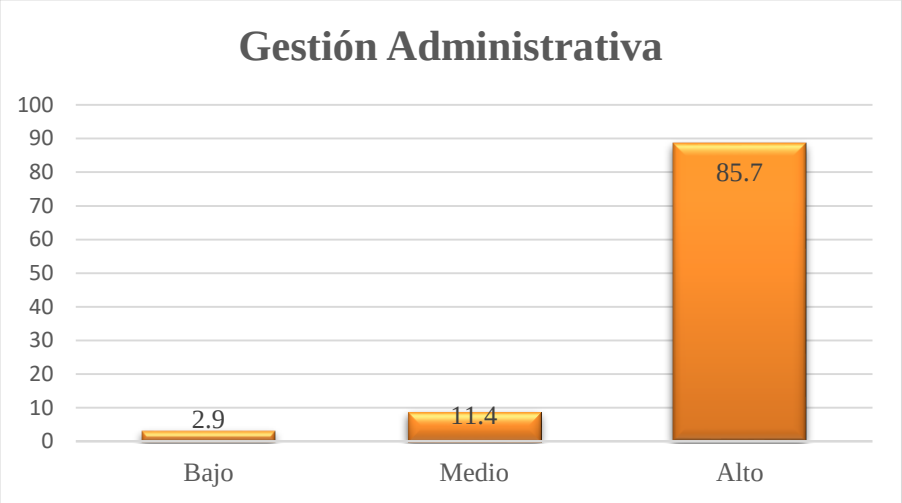
*Niveles de la Gestión administrativa.*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Bajo | 2 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| | Medio | 8 | 11,4 | 11,4 | 14,3 |
| | Alto | 60 | 85,7 | 85,7 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS v.25.

**Figura 1**

*Nivel de gestión administrativa.*




*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS v.25.

En la tabla 4 y figura 1, se observa que los niveles de la gestión administrativa según opinión de los trabajadores del Aeropuerto Pinillos, indicó una nivel bajo de 2.9%, seguidamente se obtuvo un nivel medio de 11.4% y un nivel alto de 85.7%, permitiendo indicar que la gestión administrativa realizada por los directivos del Aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos fue alta, es decir, las actividades de atención y del servicio al usuario son eficientes.

**Tabla 5**

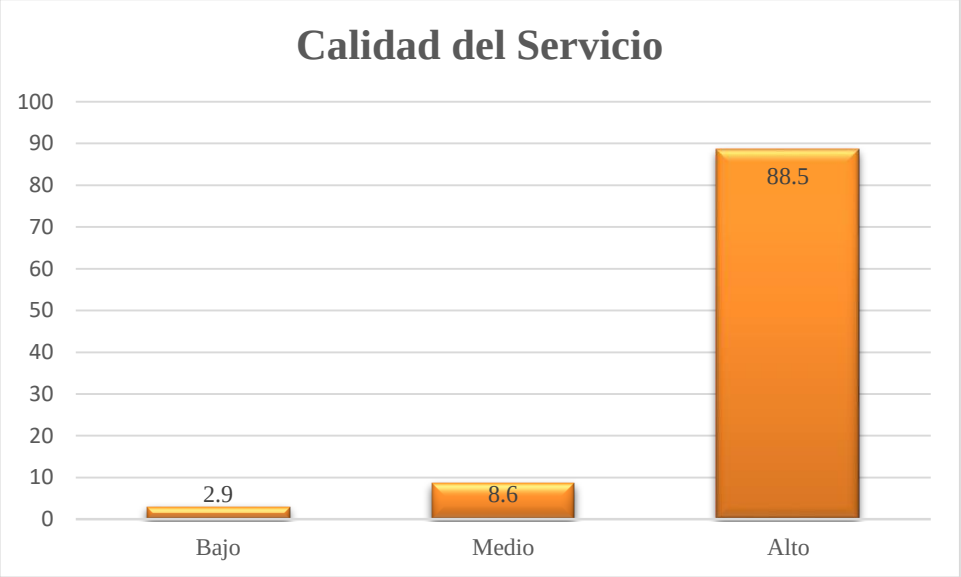
*Niveles de la calidad del servicio.*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Bajo | 2 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| | Medio | 6 | 8,6 | 8,6 | 11,4 |
| | Alto | 62 | 88,5 | 88,5 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS v.25.

**Figura 2**

*Niveles de la calidad del servicio.*




*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS v.25.

En la tabla 5 y figura 2, se observa que la calidad del servicio según opinión de los trabajadores del Aeropuerto Pinillos, indico un nivel bajo de 2.9%, seguidamente se obtuvo un nivel medio de 8.6% y un nivel alto de 88.5%, permitiendo indicar que la calidad del servicio según la percepción del trabajador fue alta, es decir, los servicios como la atención, elementos tangibles, seguridad, resolución de los problemas y otros más, se realizó óptimamente.

## 4.2. Prueba de hipótesis

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad de las variables en estudio.*

| | Kolmogorov-Smirnov[a] | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Estadístico | Gl | Sig. | Estadístico | Gl | Sig. |
| Gestión administrativa | 0,135 | 70 | 0,003 | 0,920 | 70 | 0,000 |
| Calidad del servicio | 0,087 | 70 | 0,200* | 0,949 | 70 | 0,007 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors
*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS v.25.

En la tabla 6, se obtuvo mediante la prueba de normalidad la significancia de las variables de estudio. De esta manera, al hacer uso de un muestreo probabilístico aleatorio simple estratificado y tener una muestra (gl) de 70 colaboradores siendo mayor a 50, se evaluó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde se presenció significancias (Sig.) mayores de 0,05; por ello, se optó por usa la prueba de Pearson, para dar respuesta a los objetivos planteados y contrastar de esta forma las hipótesis.

**Tabla 7**

*Prueba de Pearson entre gestión administrativa y calidad del servicio*

| | | Gestión administrativa | Calidad del servicio |
|---|---|---|---|
| Gestión administrativa | Correlación de Pearson | 1 | 0,860** |
| | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | N | 70 | 70 |
| Calidad del servicio | Correlación de Pearson | 0,860** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | N | 70 | 70 |

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

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS v.25.

En la tabla 7 se pudo conocer la correlación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, donde la prueba de Pearson indicó una correlación alta de 0,860**, siendo además significativa pues la Sig. (Bilateral) se mantuvo por debajo del 0,05. Afirmando que la gestión administrativa presenta una influencia altamente significativa con la calidad del servicio que brinda el aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

**Tabla 8**

*Prueba de Pearson entre gestión administrativa y elementos tangibles.*

| | | Gestión administrativa | Elementos tangibles |
|---|---|---|---|
| Gestión administrativa | Correlación de Pearson | 1 | 0,691** |
| | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | N | 70 | 70 |
| Elementos tangibles | Correlación de Pearson | 0,691** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | N | 70 | 70 |

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

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS v.25.

En la tabla 8 se pudo conocer la correlación existente entre la gestión administrativa y los elementos tangibles, donde la prueba de Pearson indicó una correlación moderada de 0,691**, siendo además significativa pues la Sig. (Bilateral) se mantuvo por debajo del 0,05. Afirmando que la gestión administrativa presenta una influencia moderada pero significativa con los elementos tangibles (infraestructura, inmuebles, instalaciones, oficinas y todo aquello que es percibido visualmente por el usuario) que brinda el aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

**Tabla 9**

*Prueba de Pearson entre gestión administrativa y fiabilidad.*

| | | Gestión administrativa | Fiabilidad |
|---|---|---|---|
| Gestión administrativa | Correlación de Pearson | 1 | 0,676** |
| | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | N | 70 | 70 |
| Fiabilidad | Correlación de Pearson | 0,676** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | N | 70 | 70 |

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

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS v.25.

En la tabla 9 se pudo conocer la correlación existente entre la gestión administrativa y la fiabilidad, donde la prueba de Pearson indicó una correlación moderada de 0,676**, siendo además significativa pues la Sig. (Bilateral) se mantuvo por debajo del 0,05. Afirmando que la gestión administrativa presenta una influencia moderada pero significativa con la fiabilidad (cumplimiento del servicio que espera el usuario) que brinda el aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

**Tabla 10**

*Prueba de Pearson entre gestión administrativa y capacidad de respuesta.*

| | | Gestión administrativa | Capacidad de respuesta |
|---|---|---|---|
| Gestión administrativa | Correlación de Pearson | 1 | 0,573** |
| | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | N | 70 | 70 |
| Capacidad de respuesta | Correlación de Pearson | 0,573** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | N | 70 | 70 |

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

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS v.25.

En la tabla 10 se pudo conocer la correlación existente entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta, donde la prueba de Pearson indicó una correlación moderada de 0,573**, siendo además significativa pues la Sig. (Bilateral) se mantuvo por debajo del 0,05. Afirmando que la gestión administrativa presenta una influencia moderada pero significativa con la capacidad de respuesta (solución rápida de los problemas) que brinda el aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

**Tabla 11**

*Prueba de Pearson entre gestión administrativa y seguridad.*

| | | Gestión administrativa | Seguridad |
|---|---|---|---|
| Gestión administrativa | Correlación de Pearson | 1 | 0,738** |
| | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | N | 70 | 70 |
| Seguridad | Correlación de Pearson | 0,738** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | N | 70 | 70 |

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

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS v.25.

En la tabla 11 se pudo conocer la correlación existente entre la gestión administrativa y la seguridad, donde la prueba de Pearson indicó una correlación alta de 0,738**, siendo además significativa pues la Sig. (Bilateral) se mantuvo por debajo del 0,05. Afirmando que la gestión administrativa presenta una influencia altamente significativa con la seguridad (señalizaciones, extintores, etc. ante posibles riesgos) que brinda el aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

**Tabla 12**

*Prueba de Pearson entre gestión administrativa y empatía.*

| | | Gestión administrativa | Empatía |
|---|---|---|---|
| Gestión administrativa | Correlación de Pearson | 1 | 0,658** |
| | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | N | 70 | 70 |
| Empatía | Correlación de Pearson | 0,658** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | N | 70 | 70 |

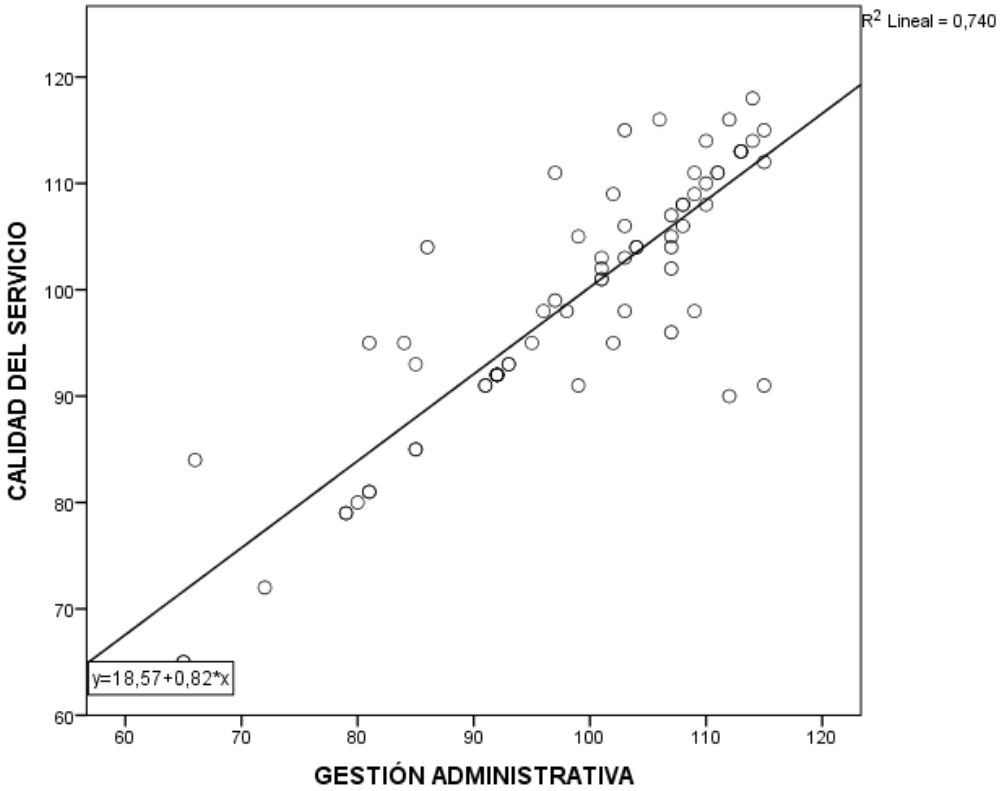
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS v.25.

En la tabla 12 se pudo conocer la correlación existente entre la gestión administrativa y la empatía, donde la prueba de Pearson indicó una correlación moderada de 0,658**, siendo además significativa pues la Sig. (Bilateral) se mantuvo por debajo del 0,05. Afirmando que la gestión administrativa presenta una influencia moderada pero significativa con la empatía (trato ameno del trabajador con el usuario) que brinda el aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

**Figura 3**

*Regresión lineal de la gestión administrativa y la calidad del servicio.*




*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS v.25.

En la figura 3 se pudo conocer la regresión lineal hallada entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio, la cual presentó un comportamiento directo entre las variables, además se considerarse alta y positiva, pues se obtuvo una $r^2$ lineal de 0,740; es decir, existe una influencia directa, lineal y positiva entre las variables estudiadas.

## 4.3. Discusión de resultados

Se procedió a triangulizar los resultados mediante el uso del marco teórico y los antecedentes de este mismo, efectuándose un debate de concordancia o discrepancia entre lo hallado en el estudio y lo indicado por otros autores e investigadores.

Respecto al objetivo general se pudo determinar la correlación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, donde la prueba de Pearson indico una correlación alta de 0,860**, siendo además significativa pues la Sig. (Bilateral) se mantuvo por debajo del 0,05. Con ello se afirmó que la gestión administrativa presenta una influencia altamente significativa con la calidad del servicio que brinda el aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco. Además, se conoció la regresión lineal, la cual fue alta y positiva (0,740); es decir, existe una influencia lineal y positiva entre las variables estudiadas.

Concordando con Gálvez (2018). En su tesis de maestría sobre "La calidad de los servicios de atención y su influencia en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017", quien concluyo que "la calidad de servicios de atención respecto a las instalaciones influye significativamente en un 71.3% en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la UNT, además se encontró una correlación alta del ,886**; aceptándose así la hipótesis afirmativa y rechazando la hipótesis nula". Este resultado coincide con el estudio, pues la correlación hallada fue 0,860**, oscilando cerca al resultado que obtuvo Gálvez (2018). Además, la gestión administrativa, "es aquel arte que permite orientar e instruir al colaborador para la eficiencia en las actividades realizadas, esto se logra mediante la planeación, organización, dirección y control" (Quispe, 2019, p.37); relacionando la calidad con la buena gestión administrativa, pues la teoría de Crosby (1996) citado por Hernández et al. (2018), indica que la calidad del servicio es "hacer las cosas correctamente desde la primera vez" y "ajustarse a las especificaciones" (p.183). Permitiendo afirmar que la planificación que realiza la gestión administrativa, conlleva a una buena calidad del servicio en el Aeropuerto Pinillos.

Por otro lado, el objetivo específico uno, determinó la correlación existente entre la gestión administrativa y los elementos tangibles, donde la prueba de Pearson indico una correlación moderada de 0,691**, siendo además significativa pues la Sig. (Bilateral) se mantuvo por debajo del 0,05. Afirmando que la gestión administrativa presenta una influencia moderada pero significativa con los elementos tangibles que brinda el aeropuerto "Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco".

No se halló estudios previos entre estos dos conceptos, pero se puede indicar que los elementos tangibles son aquellos aspectos y condiciones que se visualizan de forma física, involucrando a los bienes físicos y apariencia de los colaboradores (Ganga et al., 2019). La relación que tiene con la gestión administrativa, se centra en la planificación que debe tener el área administrativa; para que las instalaciones sean óptimas y el usuario reciba un buen servicio a través de ello; de esta manera, por medio de la teoría se reafirma la coincidencia que tiene la gestión administrativa y los elementos tangibles de la variable calidad del servicio.

Así mismo, el objetivo específico dos, determino la correlación existente entre la gestión administrativa y la fiabilidad, donde la prueba de Pearson indico una correlación moderada de 0,676**, siendo además significativa pues la Sig. (Bilateral) se mantuvo por debajo del 0,05. Afirmando que la gestión administrativa presenta una influencia moderada pero significativa con la fiabilidad que brinda el aeropuerto "Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco".

Al relacionarlo con Giraldo et al. (2018). En su artículo titulado "La calidad percibida del servicio. Un análisis de las aeroportuarias", quienes concluyeron que el aspecto tangible es deficiente, la infraestructura no es totalmente adecuada, trayendo problemas en la seguridad y fiabilidad del cliente; más del 58% de los aeropuerto presentan esta deficiencia, lo cual indica que la gestión administrativa que llevan los gerentes no es la adecuada, pues no se ha hallado la calidad esperada al momento de realizar el análisis observacional y documental. Esto permite indicar que el resultado obtenido en el estudio es afirmativo, pues Giraldo señala que el pésimo servicio se debe a las pésimas gestiones administrativas; además, Ganga et al. (2019), indica que la fiabilidad es la capacidad de dar el servicio prometido de forma precisa y a la vez confiable, haciendo hincapié al

tiempo en que se entrega el servicio. Estos procesos de fiabilidad se logran con una planificación eficiente, siendo realizada por los directores que forman parte de la gestión administrativa.

Por otra parte, los resultados de Giraldo et al. (2018), no guardan relación con respecto a resultados obtenidos, pues el aeropuerto Pinillo, ha venido realizando un buen control de la fiabilidad del servicio que se presta, generando en el usuario la confianza necesaria para que vuelva a pensar en obtener el servicio. De esta forma, se puede indicar que el control perteneciente a la gestión administrativa, también se relaciona con la fiabilidad del servicio, pues mediante esta dimensión se puede llevar el registro de la eficiencia en la fiabilidad del aeropuerto Pinillos.

Así mismo, el objetivo específico tres, determinó la correlación existente entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta, donde la prueba de Pearson indico una correlación moderada de 0,573**, siendo además significativa pues la Sig. (Bilateral) se mantuvo por debajo del 0,05. Afirmando que la gestión administrativa presenta una influencia moderada pero significativa con la capacidad de respuesta que brinda el aeropuerto “Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco”.

No se halló estudios previos entre estos dos conceptos, pero se puede indicar que la capacidad de respuesta, es aquel servicio oportuno que se brinda ante un problema determinado (Ganga et al., 2019). Siendo la capacidad de generar ayuda al cliente de forma rápida y eficiente. De esta manera, se puede afirmar que la gestión administrativa y sus dimensiones forman parte de la creación de estrategias que permiten mejorar la respuesta ante un problema que presente el cliente, con el fin de que la satisfacción del usuario sea plena y con ello se mejore la calidad del servicio que se presta.

Así también, el objetivo específico cuatro, determino la correlación existente entre la gestión administrativa y la seguridad, donde la prueba de Pearson indico una correlación alta de 0,738**, siendo además significativa pues la Sig. (Bilateral) se mantuvo por debajo del 0,05. Afirmando que la gestión administrativa presenta una influencia altamente significativa con la seguridad que brinda el aeropuerto “Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco”.

Relacionándose con lo indicado por Pedraza et al. (2015). En su artículo titulado “La calidad del servicio: Caso UMF” en México, quienes concluyeron que de todo los factores estudiados “(trato al usuario, seguridad y limpieza, confiabilidad, tiempo de espera y capacidad de respuesta); el 50% de usuarios dio a conocer que el factor que requiere atención es el de tiempo de espera, ya que califican de pésimo a regular dicho componente”. De esta manera, la seguridad es aquella confianza que se ofrece al consumidor con respecto al servicio brindando, demostrando aquellas habilidades y destrezas que permiten cumplir con la satisfacción del consumidor (Ganga et al., 2019).

En base a ello, se puede afirmar que la seguridad también forma parte de la planificación, pues se tiene que gestionar oportunamente aquellos parámetros que salvaguarden la vida del usuario del aeropuerto Pinillos de Huanchaco, en este caso se puede acotar que el aeropuerto cuenta con rampas para personas con discapacidad e incluso tienen señalizaciones y extintores por si ocurriera algún incidente inesperado.

Seguidamente, el objetivo específico cinco, determino la correlación existente entre la gestión administrativa y la empatía, donde la prueba de Pearson indico una correlación moderada de 0,658**, siendo además significativa pues la Sig. (Bilateral) se mantuvo por debajo del 0,05. Afirmando que la gestión administrativa presenta una influencia moderada pero significativa con la empatía que brinda el aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.

Relacionándolo con Cruz (2019). En su tesis de titulación sobre “Calidad de servicio en el aeropuerto internacional Alejandro Velasco Astete Cusco – 2018”, concluyendo que la calidad del servicio es inadecuada pues presento promedios bajos en sus dimensiones, teniendo la confiabilidad un 2.41, la respuesta un 2.51, el aseguramiento un 2.39 y la empatía un 2.59. Además, Ganga et al. (2019), indica que la empatía, viene a ser la atención personalizada o individual que se le da a cada cliente; la cual debe ser respetuosa, cordial y servicial.

En base a ello, se pudo afirmar que la empatía (atención personalizada) se logra mediante la correcta gestión administrativa, la cual se debe de encargar de planificar capacitaciones que permitan mejorar la atención que brinda el o los trabajadores, produciendo beneficios en la calidad del servicio del aeropuerto.

De esta forma; al efectuarse eficientemente las dimensiones de la gestión administrativa, se logró visualizar la calidad del servicio en todas sus dimensiones, generando consigo la satisfacción del usuario. Permitiendo con los resultados, rechazar la Ho y aceptar la Ha, tanto de la hipótesis general como de las específicas; es decir, "la gestión administrativa presentó una influencia altamente significativa en la calidad del servicio del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco". Seguidamente, "la gestión administrativa presentó una influencia moderada pero significativa en los elementos tangibles del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco". Así mismo, "la gestión administrativa presentó una influencia moderada pero significativa en la fiabilidad del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco". De igual forma, "la gestión administrativa presentó una influencia moderada pero significativa en la capacidad de respuesta del personal de atención al cliente del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco". Así también, "la gestión administrativa presentó una influencia altamente significativa en la seguridad del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco". Por último, "la gestión administrativa presentó una influencia moderada pero significativa en la empatía del personal del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco".

# V. CONCLUSIONES

Luego de analizar y hacer el estudio correspondiente en el presente trabajo de investigación se arribó a las siguientes conclusiones:

La gestión administrativa presentó una influencia altamente significativa en la calidad del servicio del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco, obteniendo un P=0,860 y un Sig. de 0,000; es decir, los directivos realizan gestiones correctas para mantener un óptimo servicio de calidad .

La gestión administrativa presentó una influencia moderada pero significativa en los elementos tangibles del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco, obteniendo un P=0,691 y un Sig. de 0,000; es decir, los directivos realizan gestiones correctas, visualizándose en las modernas instalaciones del aeropuerto.

La gestión administrativa presentó una influencia moderada pero significativa en la fiabilidad del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco, obteniendo un P=0,676 y un Sig. de 0,000; es decir, los directivos realizan gestiones correctas, visualizándose en la confianza que precisan los usuarios en el momento de optar por el servicio.

La gestión administrativa presentó una influencia moderada pero significativa en la capacidad de respuesta del personal de atención al cliente del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco, obteniendo un P=0,573 y un Sig. de 0,000; es decir, los directivos realizan gestiones correctas, visualizándose en la rapidez para resolver distintos acontecimientos inesperados.

La gestión administrativa presentó una influencia altamente significativa en la seguridad del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco, obteniendo un P=0,738 y un Sig. de 0,000; es decir, los directivos realizan gestiones correctas, visualizándose en la señalizaciones e implementos de seguridad como prevención en caso ocurra una amenaza inesperada.

La gestión administrativa presentó una influencia moderada pero significativa en la empatía del personal del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco, obteniendo un P=0,658 y un Sig. de 0,000; es decir, los directivos realizan gestiones correctas, visualizándose en el trato ameno que tiene el trabajador con el usuario.

# VI. RECOMENDACIONES

Después de haber realizado las conclusiones, se tiene a bien señalar las siguientes recomendaciones:

El área de RR.HH, específicamente el personal de control de calidad, debe crear un balance ScoreCard que permita mejorar los conocimientos de los empleados con respecto a la empresa, pues es necesario que se conozca lo que se quiere lograr a futuro, con el fin de que el aeropuerto siga creciendo y se diferencie por la calidad en el servicio prestado.

El área administrativa y gerencia, debe trabajar conjuntamente con todos los trabajadores, pues hay algunos que no participan, tal es el caso del área de atención al cliente, a quienes solo se les comunica lo acordado por los jefes de la alta dirección y no tienen la facilidad de opinar, a pesar de ser los principales colaboradores que tratan directamente con el usuario y conocen lo que él o ella buscan; por tal motivo se les debe involucrar en las reuniones para que así aporten con ideas que permitan mejorar aún más la calidad del servicio.

Al área de RR.HH., también se le sugiere, involucrar en las reuniones al área de mantenimiento, pues ellos no sienten la motivación por la labor que realizan; es por ello que se debe alentar a todos los trabajadores, ya que un trabajador satisfecho realiza un trabajo eficiente y de calidad.

Para finalizar, se recomienda al jefe de plataformas (atención al cliente), colocar una pequeña caja y cuestionarios en el mostrador de atención al cliente, que permita medir el nivel de satisfacción del usuario con el servicio que se le brindo y así poder saber en qué más puede mejorar el aeropuerto Pinillos de Huanchaco.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS


Abadí, M. (2016). *Administración general* [Tesis de titulación, Universidad de Buenos Aires]. Repositorio UBA. http://repositorio.UBA.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESIS%2TITULACIÓN%20MAAVEDRA%20ABADI.pdf?sequence=1&isAllowed=x

Álvarez, J., Llanes, L., Prieto, R. y Sifontes, E. (2015). *Modelos administrativos en el contexto de la sociedad posmoderna* [Tesis de maestría, Universidad Fermin Toro]. Repositorio UFT. https://es.slideshare.net/dk_tk/diapositiva-gestion-administrativa-20

Aniorte, N. (28 de octubre de 2020). *Servicios de calidad.* http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm#:~:text=Caracter%C3%ADsticas%20del%20servicio%20de%20calidad,ser%20adecuado%20para%20el%20uso.

Arellano, J. (2018). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL – Pasco, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26868/arellano_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales e la ciudad de Manta. *Dom Cien, 3* (2), 947 – 964. https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:twrPNqPhBQ8J:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe

Cajo, L. (2018). *Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego, Lima 2018* [Tesis de titulación, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV. http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2392

Cabana, H. (2018). *Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio UNFV. http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2180

Caldas, M., Carrión, R. y Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora* (9ª ed.).

Editex.

Cámara de comercio de La Libertad (18 de junio de 2019). *Plan de mejoramiento del aeropuerto de Trujillo no debe dilatarse por más de cuatro años.* http://www.camaratru.org.pe/web2/index.php/jstuff/noticias-destacadas/item/4727-plan-de-mejoramiento-del-aeropuerto-de-trujillo-no-debe-dilatarse-por-mas-de-cuatro-anos

CONCYTEC (30 de octubre de 2019). Código nacional de la integridad científica. *El peruano*. https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/formalizan-la-aprobacion-del-codigo-nacional-de-la-integrid-resolucion-n-192-2019-concytec-p-1822725-1/

Córdova, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41301/C%c3%b3rdova_LLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz, L. (2019). *Calidad de servicio en el aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete Cusco – 2018* [Tesis de titulación, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio UANDINA. http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2913/1/Luis_Tesis_bachiller_2019.pdf

Flores, J. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A. – 2018* [Tesis de titulación, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Autónoma. http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/711/1/Flores%20Chuctayo%2c%20Joan%20Sebastian.pdf

Gálvez, O. (2018). *La calidad de los servicios de atención y su influencia en la gestión administrativa de la oficina general de admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11801?locale-attribute=e

Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: El caso del juzgado de garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. *Ingeniare, 27* (4), 668 – 681.

https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf

García, P. (2018). *Relación de la calidad de servicio, la satisfacción y lealtad de marca de los clientes de Latam en vuelos nacionales en el 2017* [Tesis de titulación, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3925/1/2018_Herazo-Pachas.pdf

Gestión (21 de enero de 2019). *ADP invertirá más de US$ 300 millones para modernizar el aeropuerto de Chiclayo.* https://gestion.pe/economia/empresas/adp-invertira-us-300-millones-modernizar-aeropuerto-chiclayo-256335

Giraldo, C., Muñoz, T., Stella, A. y Zapata, S. (2018). La calidad percibida del servicio. Un análisis de las aeroportuarias. *Dimensión Empresarial, 15* (1), 61 – 70. http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1+E1.539

Guzmán, R. (2018). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de la oficina descentralizada de procesos electorales – Alto Amazonas – ONPE 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20853/Guzm%C3%A1n_ZRH.pdf?sequence=1

Hernández, H.; Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre, 16* (28), 179 – 195. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (1a ed.). Mc Graw – Hill Interamericana.

Inga, C. (02 de diciembre de 2019). Latam Perú: Tras la salida de otras aerolíneas, vimos la oportunidad de crecer más rápido con nuestra oferta. *El Comercio.* https://elcomercio.pe/economia/dia-1/latam-airlines-latam-peru-tras-la-salida-de-otras-aerolineas-vimos-la-oportunidad-de-crecer-mas-rapido-con-nuestra-oferta-aerolineas-noticia/

La Industria (16 de diciembre de 2019). *Aeropuerto de Trujillo.* http://laindustria.pe/nota/12505-opinin-aeropuerto-de-trujillo-por-miguel-guevara

León. C., Menendez, A., Rodríguez, I., López, B., Caridad, M. y Fernández, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. Rev. *Arch Med Camagüey, 22*(6), 843 – 857.

http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v22n6/1025-0255-amc-22-06-843.pdf

Llempén, M. (30 de setiembre de 2019). Iniciaran soterrado de cableado eléctrico para ampliación de aeropuerto de Trujillo. *Noticias Locales.* https://www.regionlalibertad.gob.pe/NOTICIAS/locales/12411-iniciaran-soterrado-de-cableado-electrico-para-ampliacion-de-aeropuerto-de-trujillo

López, O., García, J., Batte, I. y Cobas, M. (2015). La mejora continua: Objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. *Educentro, 7* (4), 196 – 215. http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v7n4/edu14415.pdf

Marcelo, V. (2020). *Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A. Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42986/Marcelo_TVR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Meza, M. (2019). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la autoridad administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019* [Tesis de titulación, Universidad de Huánuco]. Repositorio UDH. http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2411/MEZA%20RICALDI%2c%20Melina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreno, F. (2018). *Características de la calidad de los servicios y la atención al cliente en las veterinarias de la ciudad de Sullana año 2018* [Tesis de Titulación, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio ULADECH. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4529/CALIDAD%20DE%20SERVICIO_ATENCION%20AL%20CLIENTE_%20MORENO%20_ESCOBEDO%20_FIORELA%20_EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moya, M. (21 de abril de 2016). Estrategia: Calidad de servicio. *Logistec.* https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio

Ocampo, L. y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud-Tumbes, 2016* [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio UnTumbes. http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-

%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oliva, C. (2017). *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa regional de servicio público de electricidad Electrosur S.A. en el distrito de Tacna, 2016* [Tesis de titulación, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna]. Repositorio UNJBG. http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2713/1118_2017_oliva_mallorga_cj_fcje_ciencias_administrativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ontón, I., Mendoza, C. y Ponce, M. (2019). *Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4563/ONTON_MENDOZA_PONCE_AEROPUERTO_LIMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

OSITRAN (17 de setiembre de 2020). *Ositrán aplicó sanciones y penalidades por más de S/ 9 millones a concesionarias.* https://www.ositran.gob.pe/noticias/ositran-aplico-sanciones-penalidades-nueve-millones-soles-concesionarias/

Pedraza, N., Bernal, I. y Lavín, J. (2015). La calidad del servicio: Caso UMF. *Conciencia tecnológica, 49* (1), 39 – 45. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94438997005

Peña, S. (10 de noviembre de 2017). Legislación y avisos oficiales aerolíneas Argentina. *Boletín Oficial.* https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/174725/20171114

Pizzo, M. (10 de octubre de 2015). *Como servir con excelencia.* http://comoservirconexcelencia.com/construyendo-una-definición-decalidad-en-el-servicio/.html.

Puentes, L (14 de enero de 2019). Los aeropuertos españoles logran su mejor cifra histórica: 264 millones de viajeros en 2018. *El País.* https://elpais.com/economia/2019/01/14/actualidad/1547463306_043286.html?rel=mas

Quispe, H. (2019). *Gestión administrativa y práctica docente en el centro de idiomas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en San Juan de Lurigancho – 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32379/Quispe_SH.pdf

?sequence=1

Raffino, M. (27 de agosto de 2020). Gestión Administrativa. *Concepto.de*. https://concepto.de/gestion-administrativa/#ixzz6khUlu9MJ

Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora* [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio UNP. http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Serra, L. (03 de agosto de 2016). *Los 14 principios de Fayol para administrar una empresa.* https://empresas.blogthinkbig.com/los-14-principios-de-fayol-para-administrar-una-empresa/

Servik. (08 de enero de 2016). *Las 5 dimensiones del servicio (o mejor conocidas como "lo que le importa al cliente").* https://servikblog.wordpress.com/2016/01/08/las-5-dimensiones-del-servicio-o-mejor-conocidas-como-lo-que-le-importa-al-cliente-3/

Sevilla, C. (2016). *La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos Distrito de Huanchaco 2016* [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio UNT. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5294/sevilladavila_claudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Trujillo, E. (2018). *Gestión administrativa en el Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez" –AIJCH. Callao, 2018* [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50236/Trujillo_HEM-SD.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* [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35365/Valenzuela_GCA.pdf?sequence=1

# ANEXOS Y/O APÉNDICES

## Anexo 1: Instrumentos de medición

**CUESTIONARIO**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL AEROPUERTO**

***Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos***

**(Realizado por Esquen, A. 2019)**

**Estimado colaborador (a):**

*El presente cuestionario forma parte de una investigación académica, cuya finalidad es la obtención de información, para saber qué tan factible será el proyecto a emprender. La información es confidencial y reservada. Por lo que anticipo mi reconocimiento.*

**DATOS GENERALES:**

Sexo: (M) (F) Edad: …… Fecha: …../…../20….

**INSTRUCCIÓN.**

*Sírvase a leer las siguientes expresiones y responder de manera veraz, marcando con una "X" la respuesta que considere conveniente para usted, el cuestionario cuenta con un total de 25 ítems, los cuales son mostrados a continuación.*

La escala de valoración será la de Likert: (1) nunca, (2) la mayoría de las veces no, (3) algunas veces si-algunas veces no, (4) la mayoría de las veces sí, (5) siempre.

| ÍTEMS | | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **PLANEACIÓN** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Realizan planes de acción para cumplir los objetivos. | | | | | |
| 2 | Han llegado a cumplir los objetivos anuales del aeropuerto. | | | | | |
| 3 | Participan todas las áreas en el plan de acción. | | | | | |
| 4 | Cree que su misión está bien fundamentada. | | | | | |
| 5 | Cree que su visión está bien fundamentada. | | | | | |
| | **ORGANIZACIÓN** | | | | | |
| 6 | Todas las áreas coordinan y se organizan para alcanzar los objetivos. | | | | | |
| 7 | Trabajan en equipo para cumplir las metas. | | | | | |
| 8 | Existe el liderazgo entre los miembros colaboradores de cada área del aeropuerto. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 | Todas las áreas del aeropuerto trabajan de forma coordinada y eficiente. | | | | | |
| 10 | Existe un clima laboral favorable entre todas las áreas. | | | | | |
| | **DIRECCIÓN** | | | | | |
| 11 | El gerente conduce (dirige) eficientemente al equipo de trabajo. | | | | | |
| 12 | El gerente hace participar a todas las áreas del aeropuerto. | | | | | |
| 13 | Los planes de acción son eficientes para el adecuado desarrollo de las actividades del aeropuerto. | | | | | |
| 14 | Conoce los planes a largo plazo del aeropuerto. | | | | | |
| 15 | Sabe en qué dirección se dirige la gestión del aeropuerto para cumplir sus metas. | | | | | |
| | **COORDINACIÓN** | | | | | |
| 16 | Existe coordinación entre las áreas para cumplir los objetivos del aeropuerto. | | | | | |
| 17 | El gerente realiza reuniones PERIODICAS para dar a conocer el logro de resultados a todo el personal, y que acciones tácticas ejecutar para alcanzar los objetivos. | | | | | |
| 18 | Existe integración entre los miembros de trabajo. | | | | | |
| 19 | Existe la libertad de expresión. | | | | | |
| 20 | Todos son tratados con respeto al momento de realizar sus labores. | | | | | |
| | **CONTROL** | | | | | |
| 21 | El gerente realiza controles para saber cómo van realizando sus trabajos. | | | | | |
| 22 | Se realizan controles a todas las áreas del aeropuerto. | | | | | |
| 23 | Se controla la hora de entrada y salida de personal. | | | | | |
| 24 | Existe igualdad a la hora de hacer el control de las actividades. | | | | | |
| 25 | Es eficiente el control que se realiza en el aeropuerto. | | | | | |

**CUESTIONARIO**

**CALIDAD DE SERVICIO DEL AEROPUERTO**

***Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos***

**(Realizado por Esquen, A. 2019)**

**Estimado colaborador (a):**

*El presente cuestionario forma parte de una investigación académica, cuya finalidad es la obtención de información, para saber qué tan factible será el proyecto a emprender. La información es confidencial y reservada. Por lo que anticipo mi reconocimiento.*

**DATOS GENERALES:**

Sexo: (M) (F) Edad: …… Fecha: …../…../20….

**INSTRUCCIÓN.**

*Sírvase a leer las siguientes expresiones y responder de manera veraz, marcando con una "X" la respuesta que considere conveniente para usted, el cuestionario cuenta con un total de 25 ítems, los cuales son mostrados a continuación.*

La escala de valoración será la de Likert: (1) nunca, (2) la mayoría de las veces no, (3) algunas veces si-algunas veces no, (4) la mayoría de las veces sí, (5) siempre.

| **ÍTEMS** | | **OPCIÓN DE RESPUESTA** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **ELEMENTOS TANGIBLES** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Considera en buen estado los ambientes del aeropuerto Pinillos. | | | | | |
| 2 | Considera en buen estado las computadoras con las que cuenta el aeropuerto. | | | | | |
| 3 | Considera que las oficinas están muy bien ambientadas. | | | | | |
| 4 | Los servicios higiénicos se encuentran en buen estado. | | | | | |
| 5 | Considera que cuenta con todos los bienes necesarios para realizar un buen trabajo. | | | | | |
| | **FIABILIDAD** | | | | | |
| 6 | Considera que el tiempo de espera de cada vuelo es el indicado. | | | | | |
| 7 | El tiempo para realizar todas las tareas indicadas es el suficiente. | | | | | |
| 8 | Considera factible el tiempo de espera para la venta de boletos aéreos. | | | | | |
| 9 | Es propio el horario de atención que se les ofrece a los clientes. | | | | | |
| 10 | Siempre habrá tiempo para resolver quejas de los clientes. | | | | | |
| | **CAPACIDAD DE RESPUESTA** | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | Se le brinda toda la información necesaria a los clientes, con respecto a los tipos de vuelos. | | | | | |
| 12 | Ante un problema con un cliente, se encargan de resolverlo en el menor tiempo posible. | | | | | |
| 13 | Resuelven las dudas de los clientes de forma correcta. | | | | | |
| 14 | Existe buzón de sugerencia, para que los usuarios dejen sus comentarios. | | | | | |
| 15 | Toman gran importancia a los comentarios de los usuarios. | | | | | |
| | **SEGURIDAD** | | | | | |
| 16 | El aeropuerto cuenta con todas las señales de seguridad. | | | | | |
| 17 | El aeropuerto cuenta con pistas especiales para discapacitados en buen estado. | | | | | |
| 18 | El aeropuerto cuenta con todas las medidas de seguridad, señalética y extintores en buen estado. | | | | | |
| 19 | Reciben capacitaciones sobre prevención de riesgos. | | | | | |
| 20 | Los aviones reciben la inspección y mantenimiento adecuado antes de cada vuelo. | | | | | |
| | **EMPATÍA** | | | | | |
| 21 | Existe la atención preferencial para discapacitados, gestantes, ancianos y padres con niños pequeños. | | | | | |
| 22 | Es importante para ustedes el lema “el cliente siempre tiene la razón”. | | | | | |
| 23 | Se toman el tiempo para resolver problemas entre pasajeros. | | | | | |
| 24 | Piensan en la seguridad de cada pasajero. | | | | | |
| 25 | Reciben tratos amables de parte de los clientes. | | | | | |

## Anexo 2. Ficha Técnica

### INSTRUMENTO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| | |
|---|---|
| **Nombre Original del instrumento:** | Gestión administrativa del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos |
| **Autor y año:** | **ORIGINAL:** Br. Esquen Morgado, Anyha Giulliana (2019) |
| **Objetivo del instrumento:** | Encuesta para medir la Gestión administrativa del aeropuerto Pinillos de Huanchaco. |
| **Usuarios:** | 70 colaboradores del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco |
| **Forma de Administración o Modo de aplicación:** | Mediante el contacto directo individual. |
| **Validez:**<br><br>**(Presentar la constancia de validación de expertos)** | - Mg. Carlos Jesús Chacaltana Buenafuente.<br>- Mg. Luis Antonio Castillo Alva.<br>- Dr. Enrique Huatay Culqui. |
| **Confiabilidad:**<br><br>**(Presentar los resultados estadísticos)** | **Estadísticas de fiabilidad**<br>Alfa de Cronbach: 0,936<br>N de elementos: 25 |

## INSTRUMENTO: CALIDAD DEL SERVICIO

| | |
|---|---|
| **Nombre Original del instrumento:** | Calidad del servicio del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos |
| **Autor y año:** | **ORIGINAL:** Br. Esquen Morgado, Anyha Giulliana (2019). |
| **Objetivo del instrumento:** | Encuesta para medir la calidad del servicio del aeropuerto Pinillos de Huanchaco |
| **Usuarios:** | 70 colaboradores del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco |
| **Forma de Administración o Modo de aplicación:** | Mediante el contacto directo individual. |
| **Validez:**<br><br>**(Presentar la constancia de validación de expertos)** | - Mg. Carlos Jesús Chacaltana Buenafuente.<br>- Mg. Luis Antonio Castillo Alva.<br>- Dr. Enrique Huatay Culqui. |
| **Confiabilidad:**<br><br>**(Presentar los resultados estadísticos)** | **Estadísticas de fiabilidad**<br>Alfa de Cronbach: 0,975<br>N de elementos: 25 |

## Anexo 3: Constancia de validación de expertos

Mg. Carlos Jesús Chacaltana Buenafuente

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, **Carlos Jesús Chacaltana Buenafuente,** Identificado con Documento Nacional de Identidad **N° 17878519**, de profesión, **Licenciado en Administración,** grado académico **Maestro** con código de colegiatura **REGUC N° 01637**, labor que ejerzo actualmente como. **Docente,** en Institución UNIVERSIDAD CATOLICA DE TRUJILLO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado "**Gestión administrativa del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos**", cuyo propósito es medir la gestión administrativa a los trabajadores del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

| Criterios evaluados | Valoración positiva | | | Valoración negativa | |
|---|---|---|---|---|---|
| | MA (3) | BA (2) | A (1) | PA | NA |
| Calidad de redacción de los ítems. | | X | | | |
| Amplitud del contenido a evaluar. | | X | | | |
| Congruencia con los indicadores. | | X | | | |
| Coherencia con las dimensiones. | | X | | | |

**Apreciación total**:

Muy adecuado ( ) Bastante adecuado (X) A= Adecuado ( ) PA= Poco Adecuado ( ) No adecuado ( )

Trujillo, a los 15 días del mes de Diciembre del 2020

Apellidos y nombres: **Mg. Carlos Chacaltana Buenafuente DNI: 17878519**

## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Carlos Jesús Chacaltana Buenafuente,** Identificado con Documento Nacional de Identidad **N° 17878519**, de profesión, **Licenciado en Administración,** grado académico **Maestro** con código de colegiatura **REGUC N° 01637**, labor que ejerzo actualmente como. **Docente**, en Institución UNIVERSIDAD CATOLICA DE TRUJILLO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado "**Calidad de servicio del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos**", cuyo propósito es medir la calidad de servicio a los usuarios o clientes del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

| Criterios evaluados | Valoración positiva | | | Valoración negativa | |
|---|---|---|---|---|---|
| | MA (3) | BA (2) | A (1) | PA | NA |
| Calidad de redacción de los ítems. | | X | | | |
| Amplitud del contenido a evaluar. | | X | | | |
| Congruencia con los indicadores. | | X | | | |
| Coherencia con las dimensiones. | | X | | | |

**Apreciación total**:

Muy adecuado ( ) Bastante adecuado (X) A= Adecuado ( ) PA= Poco Adecuado ( ) No adecuado ( )

Trujillo, a los 15 días del mes de Diciembre del 2020

Apellidos y nombres: **Mg. Carlos Chacaltana Buenafuente DNI: 17878519**

Mg. Luis Antonio Castillo Alva

## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Castillo Alva Luis Antonio, Identificado con Documento Nacional de Identidad **N° 17916151**, de profesión Contador Público, grado académico **Magister** con código de colegiatura **02 – 2916 CCPLL**, labor que ejerzo actualmente como Docente Universitario, en la institución UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado "**Gestión administrativa del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos**", cuyo propósito es medir la gestión administrativa a los trabajadores del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

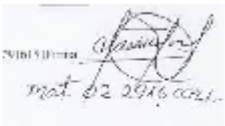
| Criterios evaluados | Valoración positiva | | | Valoración negativa | |
|---|---|---|---|---|---|
| | MA (3) | BA (2) | A (1) | PA | NA |
| Calidad de redacción de los ítems. | | X | | | |
| Amplitud del contenido a evaluar. | | X | | | |
| Congruencia con los indicadores. | | X | | | |
| Coherencia con las dimensiones. | | X | | | |

**Apreciación total**:

Muy adecuado ( ) Bastante adecuado (X) A= Adecuado ( ) PA= Poco Adecuado ( ) No adecuado ( )

Trujillo, a los 06 días del mes de Enero del 2021

Apellidos y nombres: **Mg. Castillo Alva Luis Antonio DNI: 17916151**



## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Castillo Alva Luis Antonio, Identificado con Documento Nacional de Identidad **N° 17916151**, de profesión Contador Público, grado académico **Magister** con código de colegiatura **02 – 2916 CCPLL**, labor que ejerzo actualmente como Docente Universitario, en la institución UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado "**Calidad de servicio del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos**", cuyo propósito es medir la calidad de servicio a los usuarios o clientes del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

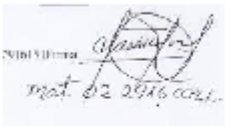
| Criterios evaluados | Valoración positiva | | | Valoración negativa | |
|---|---|---|---|---|---|
| | MA (3) | BA (2) | A (1) | PA | NA |
| Calidad de redacción de los ítems. | | X | | | |
| Amplitud del contenido a evaluar. | | X | | | |
| Congruencia con los indicadores. | | X | | | |
| Coherencia con las dimensiones. | | X | | | |

**Apreciación total**:

Muy adecuado ( ) Bastante adecuado (X) A= Adecuado ( ) PA= Poco Adecuado ( ) No adecuado ( )

Trujillo, a los 06 días del mes de Enero del 2021

Apellidos y nombres: **Mg. Castillo Alva Luis Antonio DNI: 17916151**



Dr. Enrique Huatay Culqui

## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Huatay Culqui Enrique, Identificado con Documento Nacional de Identidad **N° 43162215**, de profesión Contador, grado académico **Doctor** con código de colegiatura **02 - 6387**, labor que ejerzo actualmente como contador general, en Empresa Mintkader SAC.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado "**Gestión administrativa del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos**", cuyo propósito es medir la gestión administrativa a los trabajadores del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

| Criterios evaluados | Valoración positiva | | | Valoración negativa | |
|---|---|---|---|---|---|
| | MA (3) | BA (2) | A (1) | PA | NA |
| Calidad de redacción de los ítems. | | X | | | |
| Amplitud del contenido a evaluar. | | X | | | |
| Congruencia con los indicadores. | | X | | | |
| Coherencia con las dimensiones. | | X | | | |

**Apreciación total**:

Muy adecuado ( ) Bastante adecuado (X) A= Adecuado ( ) PA= Poco Adecuado ( ) No adecuado ( )

Trujillo, a los 15 días del mes de Diciembre del 2020

Apellidos y nombres: **Dr. Enrique Huatay Culqui DNI: 43162215**

## UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Huatay Culqui Enrique, Identificado con Documento Nacional de Identidad **N° 43162215**, de profesión Contador, grado académico **Doctor** con código de colegiatura **02 - 6387**, labor que ejerzo actualmente como contador general, en Empresa Mintkader SAC.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado "**Calidad de servicio del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos**", cuyo propósito es medir la calidad de servicio a los usuarios o clientes del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

| Criterios evaluados | Valoración positiva | | | Valoración negativa | |
|---|---|---|---|---|---|
| | MA (3) | BA (2) | A (1) | PA | NA |
| Calidad de redacción de los ítems. | | X | | | |
| Amplitud del contenido a evaluar. | | X | | | |
| Congruencia con los indicadores. | | X | | | |
| Coherencia con las dimensiones. | | X | | | |

**Apreciación total**:

Muy adecuado ( ) Bastante adecuado (X) A= Adecuado ( ) PA= Poco Adecuado ( ) No adecuado ( )

Trujillo, a los 15 días del mes de Diciembre del 2020

Apellidos y nombres: **Dr. Enrique Huatay Culqui DNI: 43162215**

# Anexo 4. Data de los instrumentos

| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| n° | item 1 | item 2 | item 3 | item 4 | item 5 | item 6 | item 7 | item 8 | item 9 | item 10 | item 11 | item 12 | item 13 | item 14 | item 15 | item 16 | item 17 | item 18 | item 19 | item 20 | item 21 | item 22 | item 23 | item 24 | item 25 | TOTAL | D1 | D2 | D3 | D4 | D5 |
| 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 85 | 20 | 14 | 16 | 17 | 18 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 66 | 16 | 12 | 12 | 13 | 13 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 106 | 23 | 21 | 19 | 21 | 22 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 96 | 23 | 15 | 20 | 20 | 18 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 101 | 24 | 18 | 16 | 21 | 22 |
| 6 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 93 | 20 | 15 | 19 | 18 | 21 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 107 | 23 | 18 | 22 | 23 | 21 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 109 | 23 | 22 | 18 | 24 | 22 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 110 | 23 | 23 | 20 | 21 | 23 |
| 10 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 108 | 23 | 22 | 20 | 21 | 22 |
| 11 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 85 | 18 | 14 | 19 | 13 | 21 |
| 12 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 113 | 22 | 23 | 21 | 24 | 23 |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 91 | 19 | 15 | 18 | 20 | 19 |
| 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 65 | 14 | 11 | 12 | 12 | 16 |
| 15 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 81 | 17 | 16 | 12 | 15 | 21 |
| 16 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 92 | 18 | 16 | 24 | 17 | 17 |
| 17 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 92 | 19 | 16 | 16 | 19 | 22 |
| 18 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 79 | 16 | 13 | 17 | 15 | 18 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 104 | 23 | 20 | 19 | 20 | 22 |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 103 | 23 | 19 | 19 | 21 | 21 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 113 | 23 | 22 | 21 | 24 | 23 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 111 | 24 | 20 | 21 | 23 | 23 |
| 23 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 98 | 20 | 19 | 15 | 21 | 23 |
| 24 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 72 | 18 | 10 | 13 | 16 | 15 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 101 | 24 | 16 | 19 | 19 | 23 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 115 | 24 | 24 | 22 | 20 | 25 |
| 27 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 114 | 24 | 23 | 19 | 24 | 24 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 95 | 16 | 19 | 16 | 24 | 20 |
| 29 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 80 | 12 | 14 | 13 | 22 | 19 |
| 30 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 101 | 24 | 18 | 16 | 21 | 22 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 93 | 20 | 15 | 19 | 18 | 21 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 107 | 23 | 18 | 22 | 23 | 21 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 109 | 23 | 22 | 18 | 24 | 22 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 110 | 23 | 23 | 20 | 21 | 23 |
| 35 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 108 | 23 | 22 | 20 | 21 | 22 |
| 36 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 85 | 18 | 14 | 19 | 13 | 21 |
| 37 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 113 | 22 | 23 | 21 | 24 | 23 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 38 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 91 | 19 | 15 | 18 | 20 | 19 |
| 39 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 65 | 14 | 11 | 12 | 12 | 16 |
| 40 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 81 | 17 | 16 | 12 | 15 | 21 |
| 41 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 92 | 18 | 16 | 24 | 17 | 17 |
| 42 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 92 | 19 | 16 | 16 | 19 | 22 |
| 43 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 79 | 16 | 13 | 17 | 15 | 18 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 104 | 23 | 20 | 19 | 20 | 22 |
| 45 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 92 | 14 | 17 | 19 | 21 | 21 |
| 46 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 111 | 20 | 22 | 24 | 21 | 24 |
| 47 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 108 | 21 | 22 | 21 | 19 | 25 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 115 | 24 | 23 | 24 | 20 | 24 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 112 | 23 | 23 | 22 | 20 | 24 |
| 50 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 109 | 21 | 24 | 21 | 22 | 21 |
| 51 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 81 | 16 | 14 | 15 | 15 | 21 |
| 52 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 103 | 19 | 23 | 21 | 18 | 22 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 107 | 20 | 25 | 24 | 18 | 20 |
| 54 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 103 | 24 | 24 | 21 | 17 | 17 |
| 55 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 101 | 21 | 20 | 18 | 21 | 21 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 86 | 22 | 13 | 16 | 13 | 22 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 115 | 25 | 23 | 24 | 20 | 23 |
| 58 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 102 | 14 | 22 | 19 | 22 | 25 |
| 59 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 107 | 21 | 21 | 18 | 23 | 24 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 99 | 19 | 15 | 18 | 23 | 24 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 102 | 22 | 19 | 19 | 17 | 25 |
| 62 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 112 | 23 | 24 | 24 | 20 | 21 |
| 63 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 110 | 21 | 23 | 23 | 21 | 22 |
| 64 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 114 | 24 | 20 | 23 | 22 | 25 |
| 65 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 99 | 19 | 18 | 18 | 21 | 23 |
| 66 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 103 | 21 | 23 | 23 | 21 | 15 |
| 67 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 84 | 19 | 17 | 17 | 18 | 13 |
| 68 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 97 | 19 | 16 | 20 | 20 | 22 |
| 69 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 97 | 21 | 16 | 20 | 21 | 19 |
| 70 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 107 | 21 | 17 | 22 | 23 | 24 |

## CALIDAD DEL SERVICIO

| n° | item 1 | item 2 | item 3 | item 4 | item 5 | item 6 | item 7 | item 8 | item 9 | item 10 | item 11 | item 12 | item 13 | item 14 | item 15 | item 16 | item 17 | item 18 | item 19 | item 20 | item 21 | item 22 | item 23 | item 24 | item 25 | TOTAL | D1 | D2 | D3 | D4 | D5 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 93 | 16 | 21 | 21 | 15 | 20 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 84 | 15 | 19 | 15 | 14 | 21 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 116 | 22 | 24 | 24 | 23 | 23 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 98 | 20 | 16 | 20 | 20 | 22 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 102 | 19 | 22 | 17 | 19 | 25 |
| 6 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 93 | 18 | 20 | 14 | 21 | 20 |
| 7 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 104 | 22 | 20 | 17 | 20 | 25 |
| 8 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 111 | 22 | 20 | 25 | 23 | 21 |
| 9 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 108 | 19 | 19 | 24 | 23 | 23 |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 106 | 22 | 16 | 22 | 23 | 23 |
| 11 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 85 | 18 | 14 | 19 | 13 | 21 |
| 12 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 113 | 22 | 23 | 21 | 24 | 23 |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 91 | 19 | 15 | 18 | 20 | 19 |
| 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 65 | 14 | 11 | 12 | 12 | 16 |
| 15 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 81 | 17 | 16 | 12 | 15 | 21 |
| 16 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 92 | 18 | 16 | 24 | 17 | 17 |
| 17 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 92 | 19 | 16 | 16 | 19 | 22 |
| 18 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 79 | 16 | 13 | 17 | 15 | 18 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 104 | 23 | 20 | 19 | 20 | 22 |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 103 | 23 | 19 | 19 | 21 | 21 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 113 | 23 | 22 | 21 | 24 | 23 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 111 | 24 | 20 | 21 | 23 | 23 |
| 23 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 98 | 20 | 19 | 15 | 21 | 23 |
| 24 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 72 | 18 | 10 | 13 | 16 | 15 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 101 | 24 | 16 | 19 | 19 | 23 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 115 | 24 | 24 | 22 | 20 | 25 |
| 27 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 114 | 24 | 23 | 19 | 24 | 24 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 95 | 16 | 19 | 16 | 24 | 20 |
| 29 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 80 | 12 | 14 | 13 | 22 | 19 |
| 30 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 101 | 24 | 18 | 16 | 21 | 22 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 93 | 20 | 15 | 19 | 18 | 21 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 107 | 23 | 18 | 22 | 23 | 21 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 109 | 23 | 22 | 18 | 24 | 22 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 110 | 23 | 23 | 20 | 21 | 23 |
| 35 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 108 | 23 | 22 | 20 | 21 | 22 |
| 36 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 85 | 18 | 14 | 19 | 13 | 21 |
| 37 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 113 | 22 | 23 | 21 | 24 | 23 |
| 38 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 91 | 19 | 15 | 18 | 20 | 19 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 39 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 65 | 14 | 11 | 12 | 12 | 16 |
| 40 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 81 | 17 | 16 | 12 | 15 | 21 |
| 41 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 92 | 18 | 16 | 24 | 17 | 17 |
| 42 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 92 | 19 | 16 | 16 | 19 | 22 |
| 43 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 79 | 16 | 13 | 17 | 15 | 18 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 104 | 23 | 20 | 19 | 20 | 22 |
| 45 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 92 | 14 | 17 | 19 | 21 | 21 |
| 46 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 111 | 20 | 22 | 24 | 21 | 24 |
| 47 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 108 | 21 | 22 | 21 | 19 | 25 |
| 48 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 112 | 23 | 24 | 18 | 23 | 24 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 116 | 25 | 23 | 20 | 24 | 24 |
| 50 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 98 | 20 | 16 | 19 | 23 | 20 |
| 51 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 95 | 14 | 20 | 22 | 17 | 22 |
| 52 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 115 | 23 | 22 | 23 | 25 | 22 |
| 53 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 102 | 20 | 19 | 25 | 18 | 20 |
| 54 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 106 | 22 | 22 | 22 | 18 | 22 |
| 55 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 103 | 19 | 17 | 20 | 25 | 22 |
| 56 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 104 | 24 | 22 | 21 | 16 | 21 |
| 57 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 91 | 18 | 16 | 16 | 22 | 19 |
| 58 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 95 | 14 | 19 | 22 | 17 | 23 |
| 59 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 105 | 22 | 19 | 18 | 23 | 23 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 91 | 17 | 15 | 18 | 19 | 22 |
| 61 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 109 | 20 | 20 | 22 | 24 | 23 |
| 62 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 90 | 16 | 14 | 18 | 19 | 23 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 114 | 25 | 21 | 22 | 25 | 21 |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 118 | 25 | 22 | 25 | 25 | 21 |
| 65 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 105 | 20 | 23 | 19 | 20 | 23 |
| 66 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 98 | 21 | 23 | 19 | 14 | 21 |
| 67 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 95 | 21 | 15 | 18 | 20 | 21 |
| 68 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 99 | 22 | 19 | 16 | 21 | 21 |
| 69 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 111 | 21 | 19 | 24 | 23 | 24 |
| 70 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 96 | 18 | 22 | 19 | 17 | 20 |

## Anexo 5: Matriz de consistencia

| TÍTULO | FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | HIPOTESIS | OBJETIVOS | VARIABLES | DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco. | **Problema general**<br><br>¿De qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco?<br><br>**Problema especifico**<br><br>P1. ¿De qué manera la gestión administrativa influye en los elementos tangibles del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco?<br>P2. ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la fiabilidad del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco?<br>P3. ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la capacidad de respuesta del | **Hipótesis general**<br><br>Hi. La gestión administrativa influye en la mejora de la calidad del servicio del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.<br>Ho. La gestión administrativa no influye en la mejora de la calidad del servicio del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.<br><br>**Hipótesis específicas**<br><br>H1. La gestión administrativa influye en la mejora de los elementos tangibles del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.<br>H2. La gestión administrativa influye en la mejora de la fiabilidad del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco. | **Objetivo general**<br><br>Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco<br><br>**Objetivos específicos**<br><br>O1. Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en los elementos tangibles del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.<br>O2. Determinar qué manera la gestión administrativa influye en la fiabilidad del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.<br>O3. Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la capacidad de respuesta del personal de atención | V1.<br><br>Gestión administrativa | Planeación<br>Organización<br>Dirección<br>Coordinación<br>Control | **Tipo:** Básica – Descriptiva – correlacional – Transversal – Cuantitativa.<br><br>**Método:** Hipotético deductivo.<br><br>**Diseño:** No experimental.<br><br>**Población y muestra:**<br>**Población:** 172 trabajadores del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.<br>**Muestra:** 70 trabajadores del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.<br><br>**Técnica e instrumento de recolección de datos:** |
| | | | | V2.<br><br>Calidad de servicio | Elementos tangibles<br>Fiabilidad<br>Capacidad de respuesta<br>Seguridad<br>Empatía | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | personal de atención al cliente del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco?<br>P4. ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la seguridad del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco?<br>P5. ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la empatía del personal del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco? | H3. La gestión administrativa influye en la mejora de la capacidad de respuesta del personal de atención al cliente del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.<br>H4. La gestión administrativa influye en la mejora de la seguridad del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.<br>H5. La gestión administrativa influye en la mejora de la empatía del personal del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco. | al cliente del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.<br>O4. Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la seguridad del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco.<br>O5. Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la empatía del personal del aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos de Huanchaco. | | | La técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario.<br><br>**Método de análisis de investigación:**<br><br>El análisis de los datos se realizó mediante la interpretación de la estadística descriptiva e inferencial, la cual se presentó mediante tablas y figuras. |