

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL



TESIS

Infraestructura y gestión aeroportuaria en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

AUTOR:

Villanueva Davila, Ronald Heber

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Estratégica Empresarial

ASESOR:

Mg. Hermoza Ochante, Rubén Edgar

ORCID iD 0000-0003-4769-0101

LIMA – PERÚ

2024

Informe estándar 

Informe en inglés no disponible [Más información](#)

21% Similitud estándar

 Filtros

Todas las fuentes

Mostrar las fuentes solapadas 



Dedicatoria

A mi madre, por su gran amor, apoyo, fortaleza y devoción para con el más humilde de sus hijos. Por tus sabias enseñanzas de vida mamá que me permiten desarrollarme en mi vida personal, familiar, laboral y profesional.

Ronald Villanueva Dávila

Agradecimiento

A la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, y muy especialmente a la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Estratégica Empresarial, por haberme brindado la oportunidad de estudiar en esta prestigiosa universidad y dotarme de las herramientas necesarias para ejercer mi profesión.

Un agradecimiento especial a las empresas Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. (CORPAC) y Lima Airport Partners (LAP), por facilitarme sus instalaciones durante mi investigación.

Contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice de tablas	x
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2 Definición del problema	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos.....	18
1.3 Objetivos de la investigación.....	19
1.3.1 Objetivo general.....	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Formulación de hipótesis	19
1.4.1 Hipótesis general	19
1.5. Variables y dimensiones	20
1.6. Justificación de la Investigación.....	22
MARCO TEÓRICO	23
2.1 Antecedentes de la investigación.....	23
2.1.1 Antecedentes nacionales:.....	23
2.2 Bases teóricas.....	27
a) Importancia de la infraestructura aeroportuaria.....	28
b) Clases de infraestructura.....	28

Dimensión 1: Aire.....	29
Dimensión 2: Tierra.....	29
Dimensión 1: Seguridad	29
Dimensión 2: Operaciones.....	30
Dimensión 3: Servicio al Pasajero	30
Dimensión 4: Mantenimiento	30
Según (Fageda & Bel, 2006), Es esencial garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas de comunicación, mecánicos, eléctricos e hidráulicos mediante inspecciones y mantenimiento periódicos. Esto incluye la supervisión de los sistemas de ventilación, aire acondicionado, escaleras mecánicas, cintas transportadoras, ascensores, así como del sistema de gestión de equipajes (BHS) y otros sistemas.	30
2.3 Definición de términos	30
DISEÑO METODOLÓGICO	34
3.1 Tipo de investigación.....	34
3.2. Diseño de la investigación	34
3.3 Población y muestra.....	35
3.3.1 Población	35
Criterios de aceptación y rechazo de los candidatos - CORPAC	35
3.3.2 Muestra	36
Valores:.....	37
3.4.Técnicas para la recolección de datos.....	37
3.4.1. Descripción de los instrumentosCuestionario	37
3.4.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	38
Confiabilidad:	38

3.4.3 Métodos de tratamiento y análisis de datos La información obtenida es procesada, categorizada y codificada. Durante el análisis de los datos, se realiza la lectura para determinar si la información es relevante o no para los objetivos del estudio realizado. Para el procesamiento de datos y la evaluación de mi proyecto de investigación se utilizó el software de análisis estadístico IBM® SPSS Statistics. IBM® SPSS Statistics ofrece un potente conjunto de funciones que permiten extraer información valiosa de sus datos.	39
CAPÍTULO IV	40
2. PRESENTACION DE RESULTADOS	40
4.1.Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras.....	40
Análisis	41
Análisis	42
Análisis	43
Análisis	44
Análisis	45
Datos orientados a la variable Gestión Aeroportuaria.....	46
Análisis	47
Análisis	48
Análisis	49
Análisis	50
Análisis	52
Análisis	53
Análisis	54
Análisis	56
4.1.2. Contrastación de las hipótesis de investigaciónContrastación de la hipótesis general	56

Examen de normalidad	57
Prueba de Hipótesis General.....	57
Conclusión Estadística.....	58
Comprobación de la hipótesis específica 01.....	58
Examen de normalidad	58
Prueba de la Hipótesis Específica 01	59
Conclusión Estadística.....	60
Contrastación de la Hipótesis Específica 02.....	60
Examen de normalidad	60
Prueba de la Hipótesis Específica 02.....	61
Contrastación de la Hipótesis Específica 03.....	62
Examen de normalidad	62
Prueba de la Hipótesis Específica 03.....	63
Conclusión Estadística.....	64
Contrastación de la Hipótesis Específica 04.....	64
Examen de normalidad	64
Prueba de la Hipótesis Específica 04.....	64
Conclusión Estadística.....	65
CAPÍTULO V.....	66
3. DISCUSIÓN.....	66
5.1 Discusión de resultados obtenidos.....	66
Seguridad.....	67

Operaciones	67
Servicio al Pasajero.....	68
Mantenimiento.....	68
5.2 Conclusiones.....	70
5.3. Recomendaciones	71
Referencias Bibliográficas.....	72
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	76
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	79
I. Marque con una equis (X) en la casilla correspondiente:.....	79
II. Instrucciones:.....	81
Anexo 3: Base de datos.....	84
Anexo 4. Evidencia digital de similitud.....	88
Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio	89
Anexo 6. Validación por juicio de expertos	¡Error! Marcador no definido.

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1.	20
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2.	21
Tabla 3 Validez por juicio de expertos del instrumento.....	38
Tabla 4 Estadística de fiabilidad	39
Tabla 5 Proceso de check-in al interior del Aeropuerto INTL Jorge Chávez son transparentes al usuario.	45
Tabla 6 Sistemas de seguridad aeroportuarios cuentan con sistemas CCTV interconectadas con la Policía Nacional, Bomberos, Seguridad del estado, otros.....	46
Tabla 7 Seguridad interna y externa del Aeropuerto INTL Jorge Chávez cuentan con protocolos de emergencia.....	48
Tabla 8 Asignación de puertas de embarque y pasarelas a las aeronaves son automatizadas.	49
Tabla 9 Coordinación de Slots cumplen con la normatividad exigida por IATA.....	50
Tabla 10 Servicios de información que presenta el Aeropuerto INTL Jorge Chávez son de calidad.	51
Tabla 11 Servicios médicos del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentran disponibles 7x24.....	52
Tabla 12 Frecuencia con las que se llevan a cabo el mantenimiento de los sistemas de ventilación en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez.....	54
Tabla 13 Cintas transportadoras para pasajeros del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentran homologadas.....	55
Tabla 14 Examen de normalidad para Infraestructura y Gestión Aeroportuaria.	57
Tabla 15 Correlación de Pearson para infraestructura y gestión aeroportuaria	58
Tabla 16 Examen de normalidad para infraestructura y seguridad	59
Tabla 17 Correlación de Pearson para infraestructura y seguridad.....	59

Tabla 18 Examen de normalidad para infraestructura y operaciones	60
Tabla 19 Correlación de Pearson para infraestructura y operaciones	61
Tabla 20 Examen de normalidad para infraestructura y servicio al pasajero.....	62
Tabla 21 Correlación de Pearson para infraestructura y servicio al pasajero	63
Tabla 22 Examen de normalidad para infraestructura y mantenimiento.....	64
Tabla 23 Correlación de Pearson para infraestructura y mantenimiento	65

Índice de figuras

Figura 1 Porcentaje de mangas en óptimas condiciones del Aeropuerto INTL Jorge Chávez.	41
Figura 2 Porcentaje de difusión de información climatológica en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez.....	42
Figura 3 Porcentaje de procesos de embarque y/o desembarque en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez son de fácil entendimiento por parte del usuario.....	43
Figura 4 Porcentaje de salas de espera para el embarque del Aeropuerto Jorge Chávez son confortables y cómodas.....	44
Figura 5 Porcentaje de procesos de check-in al interior del Aeropuerto INTL Jorge Chávez son transparentes al usuario.....	46
Figura 6 Porcentaje de sistemas de seguridad aeroportuarios cuentan con sistemas CCTV interconectadas con la Policía Nacional, Bomberos, Seguridad del estado, otros.....	47
Figura 7 Porcentaje de seguridad interna y externa del Aeropuerto INTL Jorge Chávez cuentan con protocolos de emergencia.....	48
Figura 8 Porcentaje de asignación de puertas de embarque y pasarelas a las aeronaves son automatizadas.....	50
Figura 9 Porcentaje de coordinación de Slots cumplen con la normatividad exigida por IATA.....	51
Figura 10 Porcentaje de servicios de información que presenta el Aeropuerto INTL Jorge Chávez son de calidad.....	52
Figura 11 Porcentaje de servicios médicos del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentran disponibles 7x24.....	53
Figura 12 Porcentaje de la frecuencia con las que se llevan a cabo el mantenimiento de los sistemas de ventilación en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez.....	55
Figura 13 Porcentaje de cintas transportadoras para pasajeros del Aeropuerto INTL Jorge	

Resumen

El objetivo fundamental del estudio de investigación titulado “Infraestructura y Gestión Aeroportuaria en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez”, fue examinar de que forma la Infraestructura influye en la Gestión Aeroportuaria de los funcionarios de nivel ejecutivo que laboran en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. (CORPAC) y Lima Airport Partners (LAP)). La técnica empleada fue descriptiva a nivel explicativo aplicado de diseño transeccional. Se utilizó la encuesta como herramienta para la recopilación de datos proporcionados por los funcionarios de nivel ejecutivo que trabajan en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez objeto de estudio para su posterior análisis e interpretación.

Según los resultados, el nivel de la infraestructura en los funcionarios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es algunas veces (60,0%) y el nivel de gestión aeroportuaria en los funcionarios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es a menudo (60,0%). Y se ha demostrado que existe una relación entre los elementos infraestructura y gestión aeroportuaria en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ($r=0.784$, $p=0.000<0.05$). La relación es directa y significativa.

Palabras clave: Infraestructura, gestión aeroportuaria, seguridad, operaciones, servicios al pasajero y mantenimiento.

Abstract

The main objective of the research study entitled "Infrastructure and Airport Management at Jorge Chávez International Airport", was to examine how infrastructure influences the airport management of executive level officials working at Jorge Chávez International Airport (Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. (CORPAC) and Lima Airport Partners (LAP)). The technique used was descriptive at an applied explanatory level with a cross-sectional design. The survey was used as a tool for the collection of data provided by executive level officials working at the Jorge Chávez International Airport under study for subsequent analysis and interpretation.

According to the results, the level of infrastructure in Jorge Chávez International Airport officials is sometimes (60.0%) and the level of airport management in Jorge Chávez International Airport officials is often (60.0%). And it has been shown that there is a relationship between the elements infrastructure and airport management at Jorge Chavez International Airport ($r=0.784$, $p=0.000<0.05$). The relationship is direct and significant.

Keywords: Infrastructure, airport management, safety, operations, passenger services and maintenance.

Introducción

La investigación titulada "Infraestructura y Gestión Aeroportuaria en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez" se divide en cinco capítulos:

Capítulo uno. Esta sección trata del Planteamiento del Problema, basado en la descripción de la realidad problemática; definición del objetivo (problema principal y problemas específicos); objetivos del estudio (objetivo principal y objetivos específicos); formulación de hipótesis (hipótesis principal e hipótesis específicas); factores y mediciones; operatividad de los factores y justificación del estudio.

Segundo capítulo. Este capítulo trata sobre el Marco Teórico, es aquí donde se desarrolla la historia previa de la investigación (antecedentes nacionales y antecedentes internacionales).

Tercer capítulo. Este capítulo aborda el Diseño Metodológico en función del tipo estudio; el diseño de la investigación; el alcance y la selección (población y muestra); y los métodos de recogida de datos.

Cuarto capítulo. realizamos Presentación e interpretación de los resultados mediante tablas y gráficos (resultados descriptivos por variables y dimensiones, tablas cruzadas basadas en variables y dimensiones, prueba de distribución normal, verificación de hipótesis de investigación).

Quinto capítulo. Este capítulo trata sobre la Discusión, basado en discusión de resultados obtenidos;

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Desde el inicio de la liberación del transporte aéreo de los estados unidos en el decenio de 1970, la función de los aeropuertos a cambiado: han dejado de ser los meros proveedores de servicios públicos para convertirse en organizaciones económicas que tratan de maximizar los ingresos de sus actividades. Este cambio puede justificarse por los dos hechos siguientes:

1. La internacionalización del transporte aéreo ha creado una feroz competencia entre las aerolíneas de todo el mundo. Con el auge de las aerolíneas de bajo costo, la competencia es cada vez más feroz.
2. El enorme aumento del tráfico aéreo en los últimos tiempos exige una reestructuración de las infraestructuras para mejorar la eficiencia de los aeropuertos. Como consecuencia de ello, cada vez son más las empresas privadas que participan en la gestión de los aeropuertos, habida cuenta de los recursos presupuestarios cada vez más limitados de los Estados.

Es necesario desarrollar la infraestructura de transporte público grandes inversiones en la etapa de construcción, mantenimiento y ampliación. Por ejemplo, la construcción y el

mantenimiento de una pista de aterrizaje en los aeropuertos, que es esencial para el funcionamiento de la industria de la aviación, requiere recursos considerables, que son esencialmente costos inevitables. Como es bien sabido, estos costos.

Los costos económicos irrecuperables aumentan los costos de participación en los mercados y, al actuar como barreras de entrada (Armstrong, Cowan y Vickers, 1994), dificultan el desarrollo de mercados competitivos

La industria de la aviación comercial en el Perú es un mercado prometedor para el crecimiento, dado el aumento del tráfico en los últimos años y carga de pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha aumentado notablemente por lo que requiere de mayor infraestructura para dichos efectos. Por otro lado, la gestión aeroportuaria adolece de una serie de deficiencias en materia de seguridad, operaciones, servicio al pasajero y mantenimiento respectivamente en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

1.2 Definición del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la infraestructura influye en la gestión aeroportuaria en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿De qué manera la infraestructura influye en la seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?
- b) ¿De qué manera la infraestructura influye en las operaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?
- c) ¿De qué manera la infraestructura influye en el servicio al pasajero del Aeropuerto Internacional

Jorge Chávez?

- d) ¿De qué manera la infraestructura influye en el mantenimiento del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo influye la infraestructura en la gestión aeroportuaria en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar cómo influye la infraestructura en la seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- b) Determinar cómo influye la infraestructura en las operaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- c) Determinar cómo influye la infraestructura en el servicio al pasajero del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- d) Determinar cómo influye la infraestructura en el mantenimiento del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

1.4 Formulación de hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

La infraestructura influye en la gestión aeroportuaria en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Hipótesis específicas

- a) La infraestructura influye en la seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

- b) La infraestructura influye en las operaciones del Aeropuerto Internacional JorgeChávez.
- c) La infraestructura influye en el servicio al pasajero del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- d) La infraestructura influye en el mantenimiento del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

1.5. Variables y dimensiones

Variable 01: Infraestructura Dimensiones

- 1. Aire
- 2. Tierra

Variable 02: Gestión Aeroportuaria Dimensiones

- 1. Seguridad
- 2. Operaciones
- 3. Servicio al Pasajero
- 4. Mantenimiento
- 5. 1.5.1 Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1.

Variables	Sub variables o dimensiones	Indicadores	Escala de variables	fuente de datos	Instrumento de recojo de datos
Infraestructura	Aire	Mangas Servicio Meteorológico.	Escala de Likert: Nunca Casi nunca Algunas veces A menudo Cada vez	LAP y CORPAC del Aeropuerto INTL Jorge Chávez	Encuestas Online

	Tierra	Procesos Aeroportuarios Nivel de servicio Check-in.	Escala de Likert: Nunca Casi nunca Algunas veces A menudo Cada vez	LAP y CORPAC del Aeropuerto INTL Jorge Chávez	Encuestas Online
--	--------	--	---	--	---------------------

Tabla 2 Operacionalización de la variable 2.

Variables	Sub variables o dimensiones	Indicadores	Escala de variables	fuente de datos	Instrumento para el recojo de datos
Gestión Aeroportuaria	Seguridad	Sistema integrado de control de procesos. CCTV.	Escala de Likert: Nunca Casi nunca Algunas veces A menudo Cada vez	LAP y CORPAC del Aeropuerto INTL Jorge Chávez	Encuestas Online
	Operaciones	Asignación de medios necesarios a cada vuelo. Coordinación de Slots.	Escala de Likert: Nunca Casi nunca Algunas veces	LAP y CORPAC del Aeropuerto INTL Jorge Chávez	Encuestas Online
			A menudo Cada vez		
Servicio Pasajero	Servicios de información Reclamaciones Limpieza Atención médica.		Escala de Likert: Nunca Casi nunca Algunas veces A menudo	LAP y CORPAC del Aeropuerto INTL Jorge Chávez	Encuestas Online

		Cada vez		
Mantenimiento	Sistemas de ventilación Sistemas de climatización Escaleras mecánicas Cintas transportadoras Ascensores.	Escala de Likert: Nunca Casi nunca Algunas veces A menudo Cada vez	LAP y CORPAC del Aeropuerto INTL Jorge Chávez	Encuestas Online

1.6. Justificación de la Investigación

Se ha identificado que la gestión aeroportuaria en el Aeropuerto Jorge Chávez es deficiente, en materia de seguridad por accidentes pasados y recientes en operaciones por contar con un solo slot para las aeronaves, servicio al pasajero por overbooking no comunicado y mantenimiento ralentizado por faltas de coordinación interna, concurrentemente con una infraestructura que actualmente ya superó su capacidad de demanda de atención.

El estudio puede servir de archivos de ayuda a los aeropuertos que prestan servicios aeroportuarios, de tal manera que puedan orientar sus servicios hacia las dimensiones que el usuario espera y, así, poder mejorar la gestión aeroportuaria. En ese sentido, el presente estudio podrá constituirse como una herramienta de consulta para el desarrollo de estrategias en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales:

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) Takeshi Andree Abe Alfaro, Erika Angélica Cornejo Gallardo, Milagritos Cuadros López y Emilio Rivero Aranibar (2022), realizaron un estudio sobre el Un plan de negocios dirigido a mejorar la conectividad del Aeropuerto de Chiclayo con la finalidad de desarrollar un “Plan de Negocios para Potenciar la Interconectividad del Aeropuerto de Chiclayo” a partir del potencial crecimiento turístico de la región Lambayeque y su impacto en el país. Los resultados demostraron que, El turismo receptor es el segundo sector más importante entre los sectores de exportación no agrícolas del Perú. Durante tres años consecutivos, el número de turistas llegados, tanto nacionales como extranjeros (antes de la pandemia), ha aumentado un 10 % cada año. Así que en Perú. “logró una de las tasas más altas de la región y se ubicó por encima del crecimiento del turismo

receptivo a nivel mundial (5,6 %). Dicho crecimiento generó además un aumento de 7% en el ingreso por divisas” (PROMPERÚ, 2019, p. 5). Se concluyó que El Aeropuerto Internacional de Chiclayo ha sido identificado como una oportunidad importante. Debido a sus dimensiones, capacidad y condiciones climáticas, es el segundo aeropuerto más importante del Perú y el principal lugar en el norte del país para expandir las operaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. "

En la Universidad San Ignacio de Loyola (USIL) Karin Yunett Sánchez Ramírez, David Horacio Murphy Cafferata y Alcibíades Córdova Durand (2019), realizaron un estudio sobre el Plan Estratégico para la Unidad de Negocios Servicio de Transporte no

Planes para Regular de Pasajeros Aerotransporte S. A. para los años 2018 a 2021, con el objetivo de elaborar un plan estratégico para la empresa ATSA que cubra el período 2018-2021 y se centre en el negocio de vuelos chárter y servicios VIP para pasajeros. El objetivo de este plan es aprovechar las oportunidades actuales y desarrollar estrategias a largo plazo que permitan alcanzar la visión propuesta mediante su aplicación. Los resultados demostraron que, las proyecciones del escenario con planeamiento estratégico dan mayores ingresos y utilidades netas respecto a las proyecciones del escenario sin planeamiento estratégico. Se concluyó que, Los objetivos estratégicos se formulan sobre la base de la misión y la visión declaradas, alcanzables en el período de 2018 a 2021. Sirven de base para el desarrollo de estrategias, iniciativas, procesos y acciones dirigidas a alcanzar con éxito los objetivos de la ATSA.

En la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) William Mario Aranda Arrese (2021), realizó un estudio sobre la influencia de los incentivos en la capacitación organizacional de una empresa de servicios de navegación aérea del Perú, con la finalidad de probar que los incentivos influirían en la capacitación organizacional de una empresa de servicios de navegación aérea del Perú. Los resultados demostraron que, El número de horas de formación por empleado, el número de instructores incentivados y el porcentaje de formaciones

completadas influyen significativamente en la formación operativa de un proveedor de servicios de navegación aérea en Perú. Se ha comprobado que los incentivos tienen una influencia significativa en la formación operativa de un proveedor de servicios de navegación aérea durante el periodo comprendido entre 2009 y 2018 (valor $p = 0,000 < 0,05$). Además, el 94,9% de la formación operativa se explica por los incentivos ofrecidos por la empresa, lo que indica una relación directa y fuerte

Antecedentes internacionales

En la Universidad del Desarrollo (UDD, Chile) Juan Andrés Acuña Bardessi (2020), realizó un estudio sobre El objetivo del estudio de la infraestructura aeroportuaria y los problemas de su adecuado desarrollo y coexistencia con las zonas urbanas es determinar los problemas existentes en el país mediante el análisis del entorno legislativo actual, los instrumentos de planificación existentes y la situación real del país. Se estudian los efectos ambientales de la falta de restricciones a la construcción de zonas residenciales cerca de los aeropuertos, especialmente en lo que respecta a la contaminación acústica, así como las políticas de uso de la tierra y los riesgos para las operaciones aéreas debido a la proximidad entre la ciudad y el aeropuerto. Esto incluye los riesgos de la aviación y los riesgos de accidentes en determinadas zonas críticas cercanas a los aeropuertos. Los resultados demostraron que, las proyecciones del escenario con planeamiento estratégico dan mayores ingresos y utilidades netas respecto a las proyecciones del escenario sin planeamiento estratégico. Se ha constatado que la legislación vigente obstaculiza el crecimiento y el desarrollo adecuado de los aeropuertos, que se enfrentan a un crecimiento no planificado de las ciudades debido a la insuficiencia de instrumentos de ordenación territorial.

En el Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA, Colombia) Juan Aníbal Ramírez Cuellar (2022), realizó un estudio sobre Opciones Reales, un Método de

Valoración para el Desarrollo de Proyectos Aeroportuarios, con la finalidad de complementar mediante Opciones Reales, la valoración financiera para el proyecto Aeroportuario el Dorado II. Los resultados demostraron que, comparando diferentes modelos se examinaron posibles escenarios de ampliación del aeropuerto, prefiriendo en su mayor parte el que había sido diseñado por una empresa de construcción designada por el estado para ejecutar el proyecto.

Como parte del objetivo general del estudio, se realizó una evolución financiera del proyecto del aeropuerto el Dorado II utilizando opciones reales, identificando variables clave. Esto puso de manifiesto una volatilidad del proyecto del 16.1% lo que confirma la incertidumbre del proyecto

En la Universidad Politécnica de Madrid (UPM, España) Álvaro Rodríguez Sanz (2019), realizó un estudio sobre la Gestión de la incertidumbre y aumento de la eficiencia operativa en el ámbito aeroportuario mediante la aplicación de métodos de pensamiento probabilístico y aprendizaje de refuerzo, con la finalidad de contrastar como Las operaciones aeroportuarias se caracterizan por diferentes marcas de tiempo e hitos resultantes de la combinación de un modelo de proceso empresarial (BPM) para el flujo de aeronaves y la metodología de toma de decisiones colaborativa en el aeropuerto (A-CDM). Este enfoque integrado “marcas temporales” nos permite estudiar sucesivas tareas jerárquicas en la operativa. El objetivo es establecer una taxonomía que clasifique la capacidad del sistema para "recibir y transmitir" Hay flujos de aviones que dependen del cumplimiento de los horarios previstos. Mediante el registro de los retrasos en las distintas fases y el análisis de su dinámica, se proponen diversos indicadores para determinar el nivel de funcionamiento del sistema y su capacidad para garantizar un flujo adecuado de aeronaves en relación con la eficiencia del tiempo. Estas métricas identifican con precisión posibles problemas de congestión y retrasos. Los resultados demostraron que, comparando los distintos modelos, se examinaron posibles escenarios para la ampliación del aeropuerto, prefiriendo el elaborado por la empresa

constructora seleccionada por el Estado para ejecutar el proyecto. Se comprobó que este modelo en particular introducía un nuevo método probabilístico para resolver la incertidumbre en las operaciones aeroportuarias, vinculando los vuelos de llegada y salida (fase de tráfico).

También proporciona una comprensión de las interrelaciones entre los diversos factores que afectan la productividad y la capacidad del sistema, evalúa la dinámica operacional del aeropuerto y ofrece un modelo para optimizar las estrategias de respuesta.

En la Universidad Politécnica de Madrid (UPM, España) Ángel Palomares Mora (2022), realizó un estudio con la finalidad de investigar la gestión de la innovación tecnológica desde una perspectiva empresarial en la industria aeronáutica, como variable estratégica para afrontar los nuevos posibles retos y futuros escenarios que se puedan plantear en la industria. Los resultados demostraron que, Los posibles escenarios para la ampliación del aeropuerto se determinaron comparando diferentes modelos, prestando especial atención al que había sido elaborado por la empresa constructora seleccionada por el Estado para ejecutar el proyecto. Se concluyó que, el modelo propuesto 5F3D (Este modelo está compuesto por los cinco factores del modelo TEMAGUIDE (exploración, enfoque, recursos, implementación y aprendizaje) y tres determinantes permite analizar el proceso de innovación de la organización, así como los determinantes que lo facilitan por medio de una serie de índices que miden el grado de desarrollo de la gestión de la innovación en diferentes aspectos del modelo. También es capaz de identificar carencias o potenciales mejoras que pueden existir en cada uno de los factores y determinantes que se analizan. La validación del modelo se ha realizado mediante la aplicación práctica a una organización tractora del sector.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Infraestructura

Según (Giraldo-Velásquez, 2015), Los aeropuertos son una parte fundamental del sistema de transporte aéreo, ya que proporcionan todas las facilidades necesarias para el

transporte de pasajeros y carga desde la superficie de la Tierra a diversos medios de transporte aéreo y permiten que las líneas aéreas despeguen y aterricen. La infraestructura básica del aeropuerto incluye pistas de aterrizaje, pistas de rodaje, aparcamientos de aviones, puentes de aterrizaje, terminales de pasajeros y carga y centros de transporte terrestre.

a) Importancia de la infraestructura aeroportuaria

Las infraestructuras de los aeropuertos desempeñan un papel importante en el desarrollo económico de cada región. Mejoran las conexiones, crean puestos de trabajo, estimulan la actividad económica y aumentan el valor de las zonas circundantes. En el mundo globalizado de hoy, el acceso al transporte aéreo es esencial para la sociedad, ya sea con fines comerciales o de ocio. La importancia de los aeropuertos para el turismo y los negocios de cada país es inestimable.

b) Clases de infraestructura

La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI, 1951) clasifica la infraestructura aeroportuaria de la siguiente manera:

- Los aeropuertos con capacidad para vuelos transoceánicos están diseñados para aeronaves con una masa máxima de 135 toneladas
- Los aeropuertos transcontinentales pueden albergar aviones de hasta 90 toneladas
- Los aeropuertos internacionales están destinados a aeronaves con una masa máxima de 60 toneladas
- Los aeropuertos nacionales reciben aviones de hasta 40 toneladas
- Los aeropuertos locales están diseñados para la explotación de aviones con una masa de 27 toneladas

- Pueden manejar cargas de hasta 18 toneladas, pero no necesitan iluminación nocturna ni equipo de radionavegación.
- Están diseñados para la manipulación de cargas de un peso mínimo de 11 toneladas.
- Los aeropuertos pequeños están diseñados para recibir aviones con un peso inferior a 7000 kilogramos.

Dimensión 1: Aire

Según, En el área del aeródromo, la atención se centra en los aviones, y todo gira en torno a sus necesidades. El elemento principal zona es la pista de aterrizaje, aunque, según el aeropuerto, también incluye pistas de rodaje, zonas de estacionamiento para aeronaves y bunkers de mantenimiento.

Dimensión 2: Tierra

Según [la fuente], en tierra se prestan servicios orientados a personas y a satisfacer necesidades. El componente primordial en este contexto es la terminal (en el caso de un aeropuerto comercial de personas) los almacenes, terminales de cargamentos (en el caso de un aeropuerto de carga).

Variable 2: Gestión Aeroportuaria

Según (Fageda & Bel, 2006), Todas las operaciones se supervisan y gestionan a través del Centro de Control del Aeropuerto (AGC). Esas actividades se dividen en cuatro categorías principales: seguridad, operaciones, servicios de pasajeros y mantenimiento.

Dimensión 1: Seguridad

Según (Fageda & Bel, 2006), en Esta zona comprende varios centros de control donde

trabaja personal de las fuerzas de seguridad del Estado y personal aeroportuario. Se utiliza un sistema combinado de control de accesos y videovigilancia para vigilar todas las zonas del aeropuerto (tanto en la zona de aterrizaje como en la Cada estación de vigilancia se encarga de un área específica y se preparan informes diarios para futuras mejoras o cambios.

Dimensión 2: Operaciones

Según (Fageda & Bel, 2006), en esta Esta categoría incluye todas las tareas relacionadas con la planificación diaria de los vuelos (dirección, asignación de puertas de embarque y rampas, asignación de mostradores de facturación y cintas de equipaje, etc.). Básicamente, se trata de proporcionar los recursos necesarios para cada vuelo, en el que la coordinación de las franjas horarias desempeña un papel clave.

Dimensión 3: Servicio al Pasajero

Según (Fageda & Bel, 2006), incluye los servicios de información, reclamaciones, atención médica, limpieza, etcétera.

Dimensión 4: Mantenimiento

Según (Fageda & Bel, 2006), Es esencial garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas de comunicación, mecánicos, eléctricos e hidráulicos mediante inspecciones y mantenimiento periódicos. Esto incluye la supervisión de los sistemas de ventilación, aire acondicionado, escaleras mecánicas, cintas transportadoras, ascensores, así como del sistema de gestión de equipajes (BHS) y otros sistemas.

2.3 Definición de términos

Slot, según (IATA, 2019), La franja horaria del aeropuerto es un intervalo de tiempo

específico para que la aeronave 'X' despegue o aterrice en un aeropuerto específico. Estas franjas horarias son asignadas por las autoridades aeroportuarias de conformidad con los criterios establecidos por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) en su Worldwide Scheduling Guidelines (WSG).

Servicio Meteorológico, según (OACI, 2016) es un elemento esencial del complejo sistema que constituye la ATM (gestión del tráfico aéreo).

Procesos aeroportuarios, según (García Cruzado, 2008) los procesos aeroportuarios de aeronaves, pasajeros, equipajes y carga son las acciones y efectos de llevar a cabo las actividades con arreglo a un plan.

Nivel de servicio, según (Roldán Illanes, 2017) en el sistema aeroportuario, esto es, el conjunto de usuarios que están directamente relacionados con el transporte aéreo y que participan en las operaciones aeroportuarias.

Chek-in, según (OSITRAN, 2019) el Check-in es el proceso en el cual confirmas tu abordaje dentro de un vuelo.

Sistema integrado de control de procesos, según (AENOR, 2018) La integración de los sistemas de gestión de procesos ofrece importantes beneficios, como la optimización del uso de los recursos y del tiempo invertido en la gestión del sistema, la simplificación de la documentación y el aumento de la eficiencia de los procesos institucionales.

CCTV (circuito cerrado de televisión), según (Camou O., 2018) Se trata de un mecanismo de videovigilancia que se utiliza para supervisar diversas actividades, supervisar áreas específicas, supervisar al personal y garantizar medidas de seguridad.

Coordinación de Slots, según (AECFA, 2019) El tiempo durante el cual una aeronave ocupa la zona de un aeropuerto y su terminal, realizando procedimientos de aproximación, aterrizaje o despegue, incluido el despegue inicial, se denomina tiempo de ocupación. Esto se refiere al período en que la aeronave sigue la secuencia de llegada o salida y se mueve en las

zonas designadas para esas maniobras. Durante ese período, se han adoptado medidas de seguridad y control del tráfico aéreo para garantizar la circulación fluida y ordenada de las aeronaves en el aeropuerto.

Servicios de información, según (Ramírez Vázquez et al, 2008) Describe la integración de todas las actividades en una estructura de información o en otra organización que se ocupa de satisfacer las necesidades de información tanto de los usuarios individuales como de los grupos.

Reclamaciones", según (Benicarló, 2018), es una reclamación de indemnización por daños o perjuicios derivados del incumplimiento o incumplimiento del contrato en la compra de un bien o prestación de un servicio.

La "limpieza" (Rubber Flooring, 2010) es el proceso de eliminación física de materiales orgánicos y contaminantes de la superficie de un objeto, generalmente con agua y, a veces, con detergentes.

La "atención médica", de acuerdo con (Tobar, 2017), abarca los procesos que aseguran la prestación de servicios de salud y cuidado de la salud a individuos, familias, comunidades o la población en general.

Los "sistemas de ventilación" descritos en (G. U. N. T. , 2018) también se conocen como sistemas de ventilación y aire acondicionado y están diseñados para el intercambio de aire en viviendas, oficinas y otras instalaciones de producción.

Las "escaleras mecánicas" descritas en (Cuevas López, 2020) son una serie continua de peldaños que se desplazan automáticamente hacia arriba y hacia abajo mediante accionamiento mecánico, utilizando dos filas de rodillos, uno a cada lado.

Cintas transportadoras, según (López Arenales, 2018) es un sistema de transporte continuo formado básicamente por una banda continua que se mueve entre dos tambores.

Planificación, según (Barriga, 2009) la planificación cumple finalidades esenciales en

las organizaciones.

Ordenamiento jurídico, según (Marcial Rubio, 2019) hablar de ordenamiento jurídico implica definir su contenido y sus confines.

Riesgos, según (Real Academia Española, 1992) define el riesgo como contingencia o proximidad de un daño.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

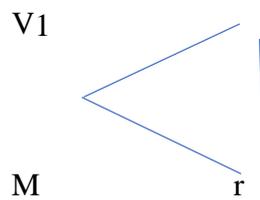
Como señala (Muñoz, 2011), el objetivo de esta investigación es “tratar de analizar y explicar hechos, generar conocimiento para desarrollar nuevas teorías, reforzar, rechazar o modificar teorías ya existentes, y así incrementar los conocimientos científicos o filosóficos sin tratar de contrastarlos con algún aspecto práctico” (p. 25).

(Bisquerra, 1989) confirma sobre investigación es “la investigación de nuevos conocimientos con el objetivo de aumentar la teoría, despreocupándose de las aplicaciones prácticas que puedan derivarse” (p. 62).

3.2. Diseño de la investigación

Este estudio actual es no experimental, ya que no hay manipulación de las variables; la recolección de datos es espontánea y transversal, ya que la información sobre ambas variables se recoge en una unidad de tiempo, y correlacional, ya que se ha establecido una relación estadística entre las variables (Hernández et al., 2014). Por lo tanto, Este estudio se basa en el examen del impacto de la educación virtual en el rendimiento académico, y su estructura consta

de los siguientes componentes:



V2

Donde:

M: Muestra utilizada para la investigación

V1, V2: Análisis y seguimiento de las variables

r: estudio de la correlación entre las variables

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Según el estudio de Hernández et al (2014), una población se define como un conjunto de casos que tienen características similares.

La población a cual se aplicará un cuestionario son los trabajadores del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (CORPAC - Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.). Esta población está compuesta por 889 trabajadores. Se trata de una población finita. Asimismo, se consideraron a los trabajadores del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (LAP - Lima Airport Partners). La población de LAP está compuesta por 493 trabajadores.

Criterios de aceptación y rechazo de los candidatos - CORPAC

Se aceptaron a 76 funcionarios (total de funcionarios) de CORPAC que tienen acceso a información sobre las dimensiones en estudio.

Se rechazaron a jefes; Supervisores y Coordinadores; Analistas; Asistentes y Practicantes de CORPAC - Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A., que no tienen acceso a información sobre las dimensiones en estudio, toda vez que es información sensible al interior de la organización. Criterios de aceptación y rechazo de los candidatos - LAP

Se aceptaron a 20 Gerentes (total de gerentes) de LAP - Lima Airport Partners, que tienen acceso a información sobre las dimensiones en estudio.

Se rechazaron a jefes; Supervisores y Coordinadores; Analistas; Asistentes y Practicantes de LAP - Lima Airport Partners, que no tienen acceso a información sobre las dimensiones en estudio, toda vez que es información sensible al interior de la organización.

Por lo antes descrito, el total de población considerada asciende a 96 personas.

3.3.2 Muestra

El término muestra describe una muestra de elementos tomados como Población o grupo objetivo a partir del cual se calculan los valores. lo más cercanos posible a correspondientes en esa población. Estos valores pueden presentarse de diversas formas, tales como proporciones, promedios, coeficientes, dispersiones y otros. El término "valores estadísticos" se refiere a los datos obtenidos de una muestra, mientras que "parámetros" se utiliza para los valores que se refieren a todo el universo.

Como parte de nuestro estudio, usamos una fórmula específica para poblaciones ya conocidas.

$$x = \frac{Z \times p \times q \times N}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

A considerar:

N = Este símbolo representa la población final.

e = Se refiere a un error de muestreo que puede variar entre el 5% y el 10%; el valor mínimo para este estudio es del 5%.

p y q = Reflejan los porcentajes de ocurrencia de un evento que se suman al 100%. En ausencia de estudios piloto preliminares, se supone que p y q son iguales al 50% cada uno.

Z = Valor teórico que varía según el nivel de confianza seleccionado. Para el nivel de confianza del 99%, el valor crítico de Z es 9 y para el nivel de confianza del 95%, el valor crítico de Z es 4.

Valores:

$N = 96$; $e = 0.05$; $p \text{ y } q = 0.5$; $Z = 1.96$ (95%).

$X = 65$

Este estudio incluye una muestra de 65 ejecutivos de CORPAC y LAP respectivamente.

3.4. Técnicas para la recolección de datos

El estudio utilizó un método de encuesta, de acuerdo con la modalidad del estudio, y un cuestionario como instrumento de medición.

3.4.1. Descripción de los instrumentos Cuestionario

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos utilizado comúnmente en los

trabajos de investigación científica. Nuestra investigación empleará la encuesta virtual, la misma Se trata de una explicación de un formulario de encuesta que contiene una lista de preguntas y varias respuestas posibles que el encuestado debe abordar. No hay respuestas correctas o incorrectas; cada respuesta conduce a resultados diferentes y pertenece a una población de individuos (González, 2020).

3.4.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez: Según Bernal (2014), "Un instrumento de medición es válido cuando mide para qué está destinado" (p.124). Es fundamental tener en cuenta que dicha confirmación se realiza por expertos que se encargan de la evaluación de la información recogida. Por lo tanto, el especialista que evalúa tanto al metodólogo como al experto se encuentra dentro de los límites de la investigación y cumple los criterios propuestos por la escuela de investigación.

Tabla 3 Validez por juicio de expertos del instrumento

N°	Nombre del experto	Claridad	Congruencia
1	Vegas Gallo, Edwin Agustín	Correcto	Correcto
2	Hermoza Ochante, Ruben Edgar	Correcto	Correcto
3	Jara Caballero, Jhony Recher	Correcto	Correcto

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad:

En nuestra prueba de confiabilidad de herramientas, usamos el factor Alfa de Cronbach. Según los autores (Barrios y Cosculuella, 2013), los valores del factor de confianza entre 0,70 y 0,95 pueden interpretarse como suficientemente confiables.

Para garantizar la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto con una muestra de 65 participantes del estudio. En este proceso, se utilizó un cuestionario de 13 preguntas, con el objetivo de alcanzar un nivel de confiabilidad del 95% ($z=1,96$).

Resultado de la prueba

Tabla 4 Estadística de fiabilidad

Alfa de	N	de
Cronbach	elementos	
.934	13	

Fuente: Elaboración propia

3.4.3 Métodos de tratamiento y análisis de datos

La información obtenida es procesada, categorizada y codificada. Durante el análisis de los datos, se realiza la lectura para determinar si la información es relevante o no para los objetivos del estudio realizado.

Para el procesamiento de datos y la evaluación de mi proyecto de investigación se utilizó el software de análisis estadístico IBM® SPSS Statistics.

IBM® SPSS Statistics ofrece un potente conjunto de funciones que permiten extraer información valiosa de sus datos.

CAPÍTULO IV

PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras

4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones Datos orientados a la variable Infraestructura

Pregunta N° 1: Las mangas del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentra en óptimas condiciones.

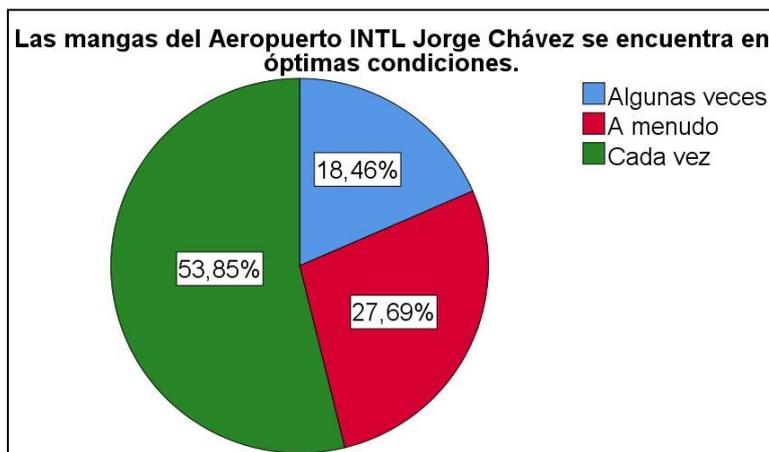
Tabla 1 Número de mangas del Aeropuerto INTL Jorge Chávez en óptimas condiciones

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	12	18,5	18,5	18,5
	A menudo	18	27,7	27,7	46,2
	Cada vez	35	53,8	53,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Análisis

Según los resultados, el 18,5% de los encuestados declaró, tal como se muestra en la Tabla 1. respondió que algunas veces las mangas del Aeropuerto INTL Jorge Chávez están en óptimas condiciones, mientras que el 27,7% respondió a menudo se encuentran en óptimas condiciones y el otro 53,8% de los encuestados respondió cada vez óptimas condiciones las mangas del Aeropuerto INTL Jorge Chávez.

Figura 1 Porcentaje de mangas en óptimas condiciones del Aeropuerto INTL Jorge Chávez.



Pregunta N° 2: La información sobre los datos climatológicos se difunden con regularidad en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez.

Tabla 2 Difusión de información climatológica en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez

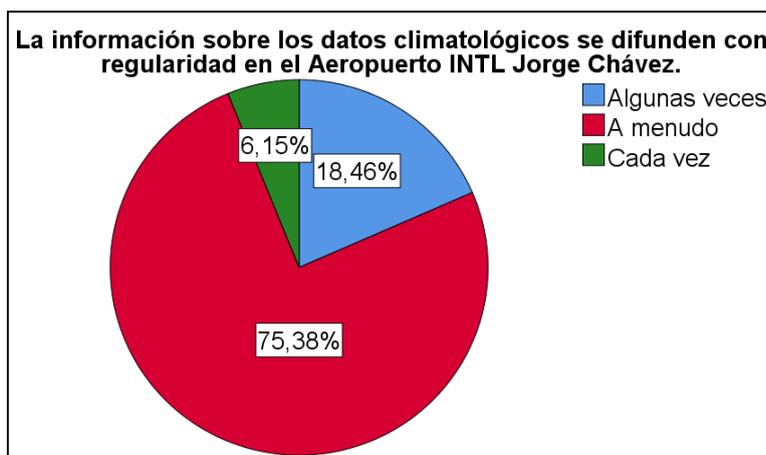
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Algunas veces	12	18,5	18,5
A menudo	49	75,4	93,8

Cada vez	4	6,2	6,2	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Análisis

En la tabla N° 2. De acuerdo a los resultados el 18,5% de los encuestados respondió que algunas veces los datos climatológicos se difunden con regularidad en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez, mientras que el 75,4% respondió a menudo se difunden con regularidad y el otro 6,2% de los encuestados respondió cada vez se difunden con regularidad la información sobre los datos climatológicos en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez.

Figura 2 Porcentaje de difusión de información climatológica en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez.



Pregunta N° 3: Los procesos de embarque y/o desembarque en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez son de fácil entendimiento por parte del usuario.

Tabla 3 Procesos de embarque y/o desembarque en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez

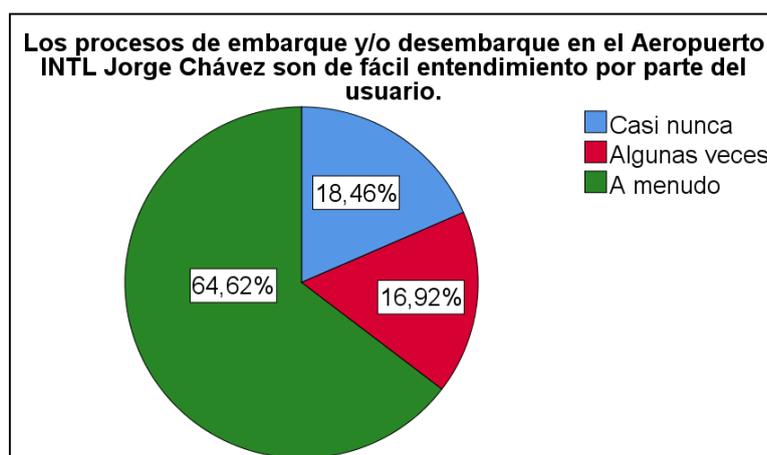
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje

					acumulado
Válido	Casi nunca	12	18,5	18,5	18,5
	Algunas veces	11	16,9	16,9	35,4
	A menudo	42	64,6	64,6	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Análisis

En la tabla N° 3. De acuerdo a los resultados el 18,5% de los encuestados respondió casi nunca los procesos de embarque y/o desembarque en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez son de fácil entendimiento por parte del usuario, mientras que el 16,9% respondió algunas veces y el otro 64,6% de los encuestados respondió a menudo los procesos de embarque y/o desembarque en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez son de fácil entendimiento por parte del usuario.

Figura 3 Porcentaje de procesos de embarque y/o desembarque en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez son de fácil entendimiento por parte del usuario.



Pregunta N° 4: Las salas de espera para el embarque del Aeropuerto Jorge Chávez son confortables y cómodas.

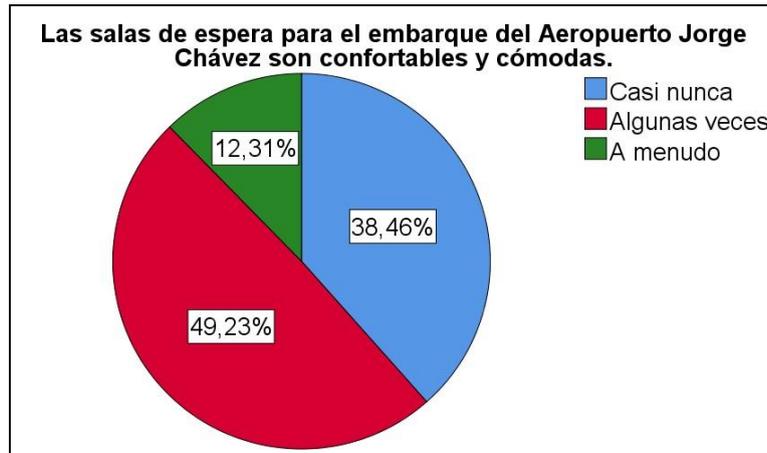
Tabla 4 Salas de espera para el embarque del Aeropuerto INTL Jorge Chávez son confortables y cómodas.

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	25	38,5	38,5
	Algunas veces	32	49,2	87,7
	A menudo	8	12,3	100,0
	Total	65	100,0	

Análisis

En la tabla N° 4. De acuerdo a los resultados el 38,5% de los encuestados respondió casi nunca las salas de espera para el embarque del Aeropuerto Jorge Chávez son confortables y cómodas, mientras que el 49,2% respondió algunas veces y el otro 12,3% de los encuestados respondió a menudo las salas de espera para el embarque del Aeropuerto Jorge Chávez son confortables y cómodas.

Figura 4 Porcentaje de salas de espera para el embarque del Aeropuerto Jorge Chávez son confortables y cómodas.



Pregunta N° 5: El proceso de check-in al interior del Aeropuerto INTL Jorge Chávez son transparentes al usuario.

Tabla 5 Proceso de check-in al interior del Aeropuerto INTL Jorge Chávez son transparentes al usuario.

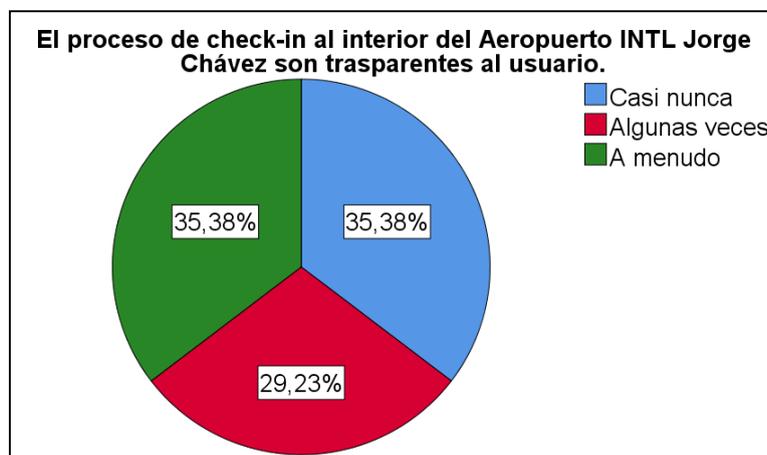
Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	23	35,4	35,4
	Algunas veces	19	29,2	64,6
	A menudo	23	35,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0

Análisis

En la tabla N° 5. De acuerdo a los resultados el 35,4% de los encuestados respondió casi nunca el proceso de check-in al interior del Aeropuerto INTL Jorge Chávez son transparentes al usuario, mientras que el 29,2% respondió algunas veces y el otro 35,4% de los encuestados

respondió a menudo el proceso de check-in al interior del Aeropuerto INTL Jorge Chávez son transparentes al usuario.

Figura 5 Porcentaje de procesos de check-in al interior del Aeropuerto INTL Jorge Chávez son transparentes al usuario.



Datos orientados a la variable Gestión Aeroportuaría

Pregunta N° 6: Los sistemas de seguridad aeroportuarios cuentan con sistemas CCTV interconectadas con la Policía Nacional, Bomberos, Seguridad del estado, otros.

Tabla 6 Sistemas de seguridad aeroportuarios cuentan con sistemas CCTV interconectadas con la Policía Nacional, Bomberos, Seguridad del estado, otros.

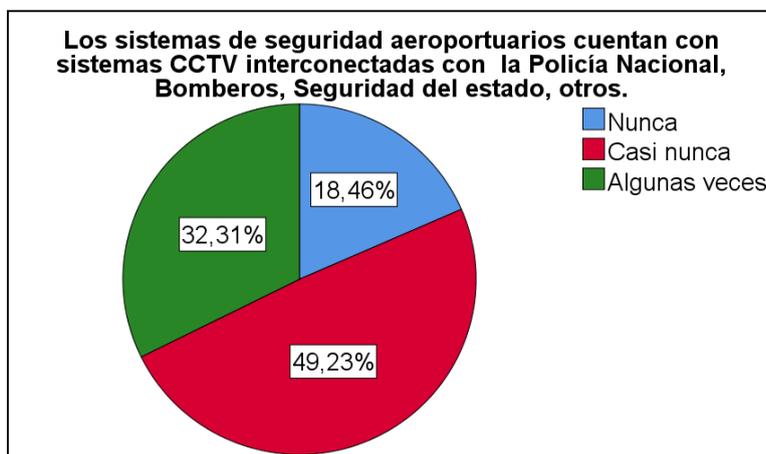
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	12	18,5	18,5

Casi nunca	32	49,2	49,2	67,7
Algunas veces	21	32,3	32,3	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Análisis

En la tabla N° 6. De acuerdo a los resultados el 18,5% de los encuestados respondió nunca los sistemas de seguridad aeroportuarios cuentan con sistemas CCTV interconectadas con la Policía Nacional, Bomberos, Seguridad del estado, otros, mientras que el 49,2% respondió casi nunca y el otro 32,3% de los encuestados respondió algunas veces los sistemas de seguridad aeroportuarios cuentan con sistemas CCTV interconectadas con la Policía Nacional, Bomberos, Seguridad del estado, otros.

Figura 6 Porcentaje de sistemas de seguridad aeroportuarios cuentan con sistemas CCTV interconectadas con la Policía Nacional, Bomberos, Seguridad del estado, otros.



Pregunta N° 7: La seguridad interna y externa del Aeropuerto INTL Jorge Chávez cuentan con

protocolos de emergencia.

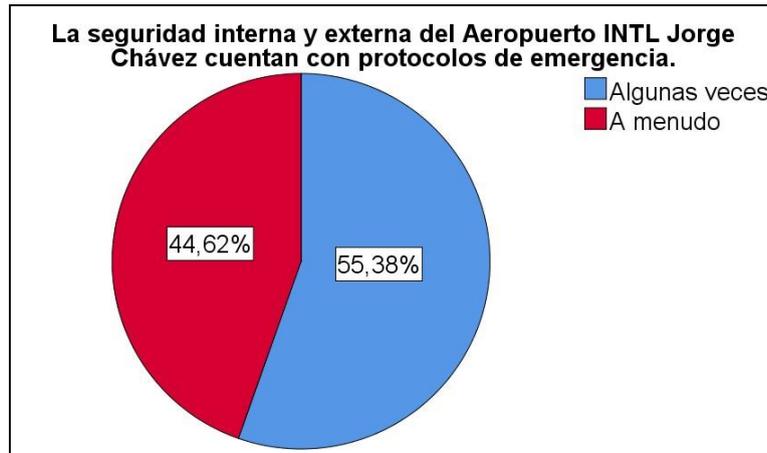
Tabla 7 Seguridad interna y externa del Aeropuerto INTL Jorge Chávez cuentan con protocolos de emergencia.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	36	55,4	55,4	55,4
	A menudo	29	44,6	44,6	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Análisis

En la tabla N° 7. De acuerdo a los resultados el 55,4% de los encuestados respondió algunas veces la seguridad interna y externa del Aeropuerto INTL Jorge Chávez cuentan con protocolos de emergencia, mientras que el otro 44,6% de los encuestados respondió a menudo la seguridad interna y externa del Aeropuerto INTL Jorge Chávez cuentan con protocolos de emergencia.

Figura 7 Porcentaje de seguridad interna y externa del Aeropuerto INTL Jorge Chávez cuentan con protocolos de emergencia.



Pregunta N° 8: La asignación de puertas de embarque y pasarelas a las aeronaves son automatizadas.

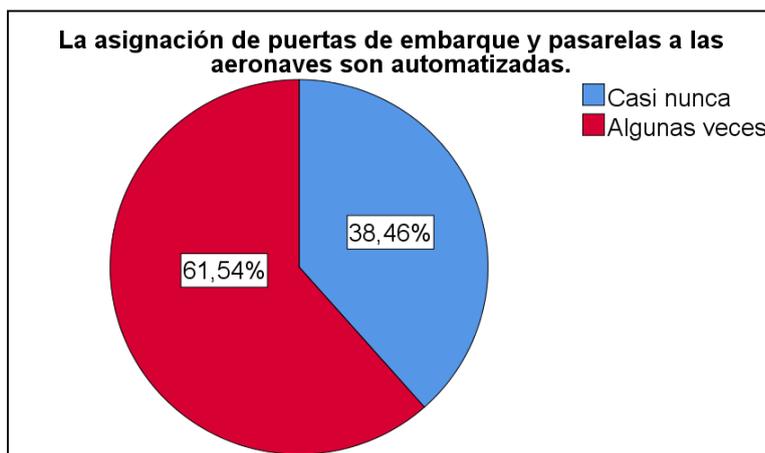
Tabla 8 Asignación de puertas de embarque y pasarelas a las aeronaves son automatizadas.

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	25	38,5	38,5
	Algunas veces	40	61,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0

Análisis

En la tabla N° 8. De acuerdo a los resultados el 38,5% de los encuestados respondió casi nunca la asignación de puertas de embarque y pasarelas a las aeronaves son automatizadas, mientras que el otro 61,5% de los encuestados respondió algunas veces la asignación de puertas de embarque y pasarelas a las aeronaves son automatizadas.

Figura 8 Porcentaje de asignación de puertas de embarque y pasarelas a las aeronaves son automatizadas.



Pregunta N° 9: La coordinación de Slots cumplen con la normatividad exigida por IATA.

Tabla 9 Coordinación de Slots cumplen con la normatividad exigida por IATA.

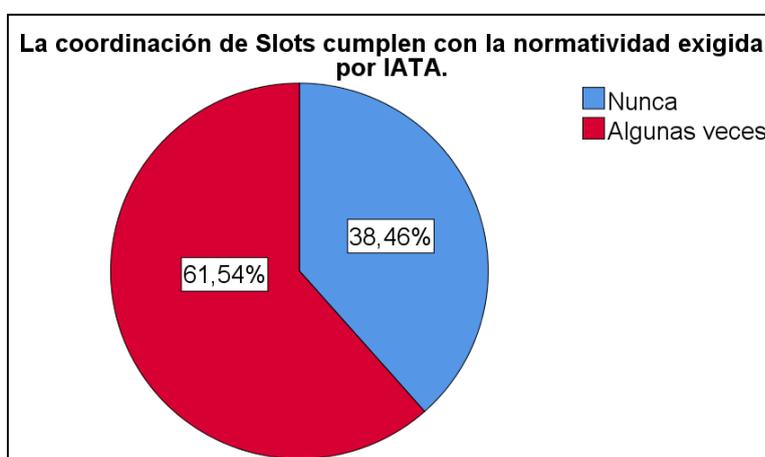
Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	38,5	38,5
	Algunas veces	40	61,5	100,0
	Total	65	100,0	

Análisis

En la tabla N° 9. De acuerdo a los resultados el 38,5% de los encuestados respondió nunca la coordinación de Slots cumplen con la normatividad exigida por IATA, mientras que

el otro 61,5% de los encuestados respondió algunas veces la coordinación de Slots cumplen con la normatividad exigida por IATA.

Figura 9 Porcentaje de coordinación de Slots cumplen con la normatividad exigida por IATA.



Pregunta N° 10: Los servicios de información que presenta el Aeropuerto INTL JorgeChávez son de calidad.

Tabla 10 Servicios de información que presenta el Aeropuerto INTL Jorge Chávez son de calidad.

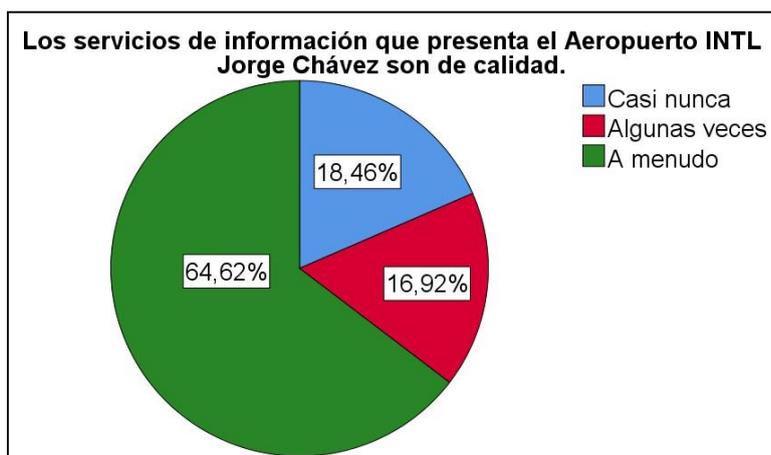
Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	12	18,5	18,5
	Algunas veces	11	16,9	35,4
	A menudo	42	64,6	100,0

Total	65	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Análisis

En la tabla N° 10. De acuerdo a los resultados el 18,5% de los encuestados respondió casi nunca los servicios de información que presenta el Aeropuerto INTL Jorge Chávez son de calidad, mientras que el 16,9% respondió algunas veces y el otro 64,6% de los encuestados respondió a menudo los servicios de información que presenta el Aeropuerto INTL Jorge Chávez son de calidad.

Figura 10 Porcentaje de servicios de información que presenta el Aeropuerto INTL Jorge Chávez son de calidad.



Pregunta N° 11: Los servicios médicos del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentran disponibles 7x24.

Tabla 11 Servicios médicos del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentran disponibles

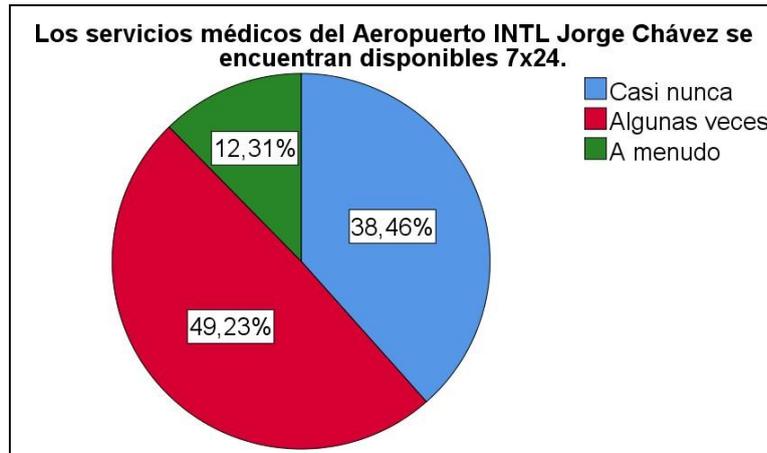
7x24.

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	25	38,5	38,5
	Algunas veces	32	49,2	87,7
	A menudo	8	12,3	100,0
	Total	65	100,0	

Análisis

En la tabla N° 11. De acuerdo a los resultados el 38,5% de los encuestados respondió casi nunca los servicios médicos del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentran disponibles 7x24, mientras que el 46,2% respondió algunas veces y el otro 12,3% de los encuestados respondió a menudo los servicios médicos del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentran disponibles 7x24.

Figura 11 Porcentaje de servicios médicos del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentran disponibles 7x24.



Pregunta N° 12: Con qué frecuencia se llevan a cabo el mantenimiento de los sistemas de ventilación en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez.

Tabla 12 Frecuencia con las que se llevan a cabo el mantenimiento de los sistemas de ventilación en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez

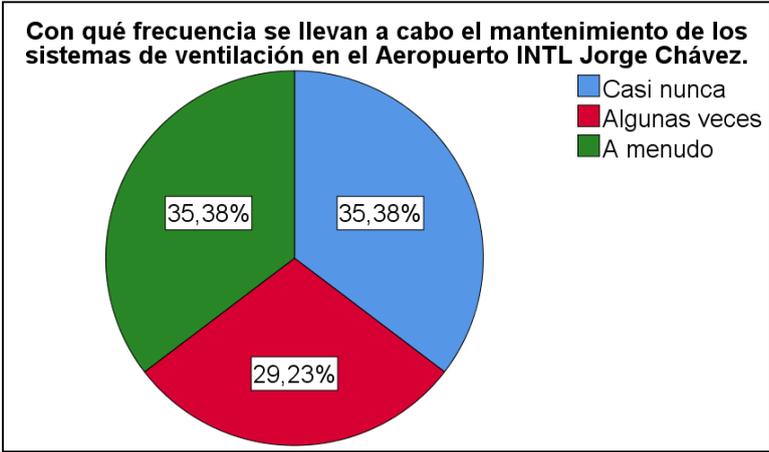
Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	23	35,4	35,4
	Algunas veces	19	29,2	64,6
	A menudo	23	35,4	100,0
	Total	65	100,0	

Análisis

En la tabla N° 12. De acuerdo a los resultados el 35,4% de los encuestados respondió casi nunca se llevan a cabo el mantenimiento de los sistemas de ventilación en el Aeropuerto

INTL Jorge Chávez, mientras que el 29,2% respondió algunas veces y el otro 35,4% de los encuestados respondió a menudo se llevan a cabo el mantenimiento de los sistemas de ventilación en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez.

Figura 12 Porcentaje de la frecuencia con las que se llevan a cabo el mantenimiento de los sistemas de ventilación en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez.



Pregunta N° 13: Las cintas transportadoras para pasajeros del Aeropuerto INTL JorgeChávez se encuentran homologadas.

Tabla 13 Cintas transportadoras para pasajeros del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentran homologadas.

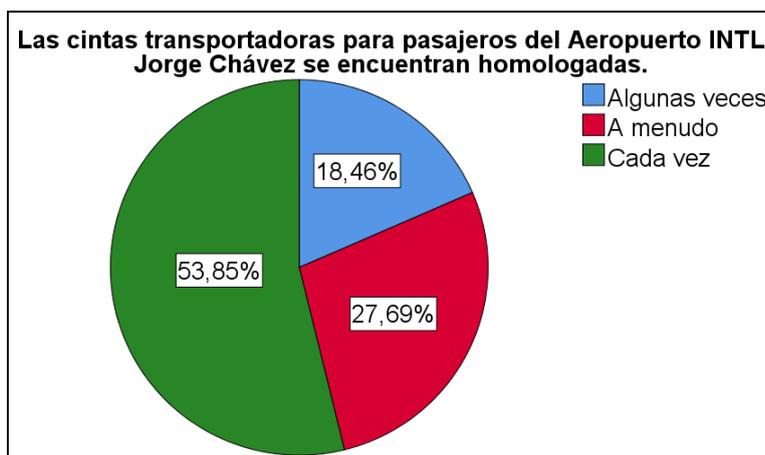
Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	12	18,5	18,5
	A menudo	18	27,7	46,2

Cada vez	35	53,8	53,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Análisis

En la tabla N° 13. De acuerdo a los resultados el 18,5% de los encuestados respondió algunas veces las cintas transportadoras para pasajeros del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentran homologadas, mientras que el 27,7% respondió a menudo y el otro 53,8% de los encuestados respondió cada vez las cintas transportadoras para pasajeros del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentran homologadas.

Figura 13 Porcentaje de cintas transportadoras para pasajeros del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentran homologadas.



4.1.2. Contrastación de las hipótesis de investigación Contrastación de la hipótesis general

La infraestructura influye en la gestión aeroportuaria en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Examen de normalidad

Tabla 14 Examen de normalidad para Infraestructura y Gestión Aeroportuaria.

Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
Infraestructura	,304	65	,065	,783	65	,067
Gestión Aeroportuaria	,371	65	,067	,697	65	,066

a. Corrección de significación de Lilliefors

Dado que el tamaño de la muestra es superior a 50, aplicamos pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar la relevancia.

Los valores de p calculados son 0,065 y 0,067, ambos mayores de 0,05. Por lo tanto, concluimos que los datos tienen una distribución normal y es apropiado usar el coeficiente de correlación de Pearson para las variables paramétricas.

Prueba de Hipótesis General

H_0 = Infraestructura no afecta a la gestión aeroportuaria

H_a = La infraestructura influye en la gestión aeroportuaria

La importancia de nivel se fijó en 0,05.

Tabla 15 Correlación de Pearson para infraestructura y gestión aeroportuaria

Infraestructura		Gestión Aeroportuaria	
Infraestructura	Correlación de Pearson	1	,784**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	65	65
Gestión Aeroportuaria	Correlación de Pearson	,784**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	65	65

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

Según la **Tabla N° 15**, existe relación fuerte entre la infraestructura y gestión aeroportuaria, Con base en el coeficiente de correlación de Pearson de 0,784 se puede concluir que hay una fuerte correlación entre estas variables. El nivel de significación bilateral es de 0,000, inferior a 0,05 e indica una correlación significativa con estas variables.

Conclusión Estadística

Tomamos la hipótesis alternativa de que la infraestructura influye en la gestión del aeropuerto Jorge Chávez.

Comprobación de la hipótesis específica 01.

La infraestructura influye en la seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Examen de normalidad

Tabla 16 Examen de normalidad para infraestructura y seguridad

Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
Infraestructura	,304	65	,077	,783	65	,074
Seguridad	,282	65	,069	,779	65	,072

a. Corrección de significación de Lilliefors

Dado que el tamaño de la muestra es superior a 50, aplicamos pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar la relevancia. Los valores de p calculados son 0,077 y 0,069, ambos mayores de 0,05. Por lo tanto, concluimos que los datos tienen una distribución normal y es apropiado usar el coeficiente de correlación de Pearson para las variables paramétricas.

Prueba de la Hipótesis Específica 01

H₀ = La infraestructura no influye en la seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

H_a = La infraestructura influye en la seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

El nivel de significancia se determinó en 0,05.

Tabla 17 Correlación de Pearson para infraestructura y seguridad

Infraestructura		Seguridad
Infraestructura	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,827**
	N	65

Seguridad	Correlación de Pearson	,827**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	65	65

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

Según la **Tabla N° 17**, existe relación fuerte entre la infraestructura y seguridad del Aeropuerto Jorge Chávez, Con base en el coeficiente de Es sugiere una fuerte correlación entre las dos variables, según el coeficiente de correlación de Pearson de 0,827. Un nivel bilateral de significación de 0,000, que es inferior a 0,05, confirma la existencia de una asociación significativa entre las variables.

Conclusión Estadística

Aceptamos la hipótesis alternativa, que sostiene que la infraestructura influye en la infraestructura influye en la seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, por tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Contrastación de la Hipótesis Específica 02

La infraestructura influye en las operaciones del Aeropuerto Internacional JorgeChávez.

Examen de normalidad

Tabla 18 Examen de normalidad para infraestructura y operaciones

Kolmogorov-Smirnov^a

Shapiro-Wilk

Estadístico		gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Infraestructura	,304	65	,071	,783	65	,062
Operaciones	,221	65	,062	,805	65	,079

a. Corrección de significación de Lilliefors

Dado que el tamaño de la muestra es superior a 50, aplicamos pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar la relevancia. Los valores de p calculados son 0,071 y 0,062, ambos mayores de 0,05. Por lo tanto, concluimos que los datos tienen una distribución normal y es apropiado usar el coeficiente de correlación de Pearson para las variables paramétricas.

Prueba de la Hipótesis Específica 02

H₀ = La infraestructura no influye en las operaciones del Aeropuerto Internacional JorgeChávez.

H_a = La infraestructura influye en las operaciones del Aeropuerto Internacional JorgeChávez.

El nivel de significancia se determinó en 0,05.

Tabla 19 Correlación de Pearson para infraestructura y operaciones

Infraestructura		Operaciones	
Infraestructura	Correlación de Pearson	1	,636**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	65	65
Operaciones	Correlación de Pearson	,636**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

N	65	65
---	----	----

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

Según la **Tabla N° 19**, existe relación fuerte entre la infraestructura y operaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Con base en el coeficiente de correlación de Pearson de 0,636, se puede inferir que existe una fuerte correlación entre las dos variables. El nivel de significancia de dos colas es de 0,000, inferior a 0,05, lo que indica una asociación estadísticamente significativa entre estas variables.

Contrastación de la Hipótesis Específica 03

La infraestructura influye en el servicio al pasajero del Aeropuerto Internacional JorgeChávez.

Examen de normalidad

Tabla 20 Examen de normalidad para infraestructura y servicio al pasajero

Kolmogorov-Smirnov ^a				Shapiro-Wilk		
Estadístico		gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Infraestructura	,304	65	,072	,783	65	,075
Servicios al Pasajero	,282	65	,070	,779	65	,073

a. Corrección de significación de Lilliefors

Dado que el tamaño de la muestra es superior a 50, aplicamos pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar la relevancia. Los valores de p calculados son 0,072 y 0,070, ambos mayores de 0,05. Por lo tanto, concluimos que los datos tienen una distribución

normal y es apropiado usar el coeficiente de correlación de Pearson para las variables paramétricas.

Prueba de la Hipótesis Específica 03

H_0 = La infraestructura no influye en el servicio al pasajero del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

H_a = Infraestructura influye sobre servicio al pasajero del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

La nivelación de significancia se ejecutó en 0,05.

Tabla 21 Correlación de Pearson para infraestructura y servicio al pasajero

Infraestructura		servicios al Pasajero	
Infraestructura	Correlación de Pearson	1	,827**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	65	65
Servicios al Pasajero	Correlación de Pearson	,827**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	65	65

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

Según la **Tabla N° 21**, existe relación fuerte entre la infraestructura y servicio al pasajero del Aeropuerto, según la correlación de Pearson de 0,827. Esto indica que hay una fuerte conexión entre ambas variables. El valor bidireccional de p es 0,000, que es inferior a 0,05, lo que confirma la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Conclusión Estadística

la hipótesis alterna, que obtuvo la infraestructura influye en el servicio al pasajero del Aeropuerto Jorge Chávez, por tanto, se elimina la hipótesis en negativo.

Contrastación de la Hipótesis Específica 04

La infraestructura influye en el mantenimiento del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Examen de normalidad

Tabla 22 Examen de normalidad para infraestructura y mantenimiento

Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
Infraestructura	,304	65	,072	,783	65	,075
Mantenimiento	,229	65	,063	,803	65	,079

a. Corrección de significación de Lilliefors

Dado que el tamaño de la muestra es superior a 50, aplicamos pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar la relevancia. Los valores de p calculados son 0,072 y 0,063, ambos mayores de 0,05. Por lo tanto, concluimos que los datos tienen una distribución normal y es apropiado usar el coeficiente de correlación de Pearson para las variables paramétricas.

Prueba de la Hipótesis Específica 04

H₀ = La infraestructura no influye en el mantenimiento del Aeropuerto

H_a = infraestructura repercute en el mantenimiento del Aeropuerto Internacional JorgeChávez.

El nivel de significancia se determinó en 0,05.

Tabla 23 Correlación de Pearson para infraestructura y mantenimiento

Infraestructura		Mantenimiento	
Infraestructura	Correlación de Pearson	1	,702**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	65	65
Mantenimiento	Correlación de Pearson	,702**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	65	65

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

Según la **Tabla N° 23**, existe relación fuerte entre la infraestructura y mantenimiento en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, según la correlación de Pearson de 0,702 lo que sugiere que existe una correlación fuerte entre ambas variables. La significación bilateral es 0.000 que es menor a 0.05, lo que demuestra que existe una asociación significativa entre ambas variables.

Conclusión Estadística

Aceptamos la hipótesis alternativa, que sostiene que la infraestructura influye en el mantenimiento del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, por tanto, se rechaza la hipótesis nula.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados obtenidos

Los hallazgos obtenidos confirman la hipótesis general asociada a nuestra investigación. Demuestran un efecto positivo de esta hipótesis en la gestión aeroportuaria del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Se observa una correlación directa y estadísticamente significativa entre los diversos aspectos del estudio. Por lo tanto, la Hipótesis H_a es aceptada, y la Hipótesis H_0 es rechazada. Estos resultados son similares a los de Takeshi Andree Abe Alfaro, así como Karin Yunett Sánchez Ramírez, David Horacio Murphy Cafferata y Alcibíades Córdova Durand. (2019), William Mario Aranda Arrese (2021), Juan Andrés Acuña Bardessi (2020), Juan Aníbal Ramírez Cuellar (2022), Álvaro Rodríguez Sanz (2019), Ángel Palomares Mora (2022), Personas que han demostrado mediante pruebas estadísticas que existe una correlación positiva entre las variables. infraestructura y gestión aeroportuaria.

Seguridad

En la hipótesis No 1, se planteó la idea de que la seguridad del Aeropuerto depende del estado de su infraestructura.

Existe una fuerte correlación entre infraestructura y seguridad, y los resultados de la investigación son estadísticamente significativos. Como resultado, aceptamos la hipótesis H_a y rechazamos la hipótesis H_0 .

El 18,5% de los encuestados respondieron que nunca los sistemas de seguridad aeroportuarios cuentan con sistemas CCTV interconectadas con la Policía Nacional, Bomberos, Seguridad del estado, otros., el 49,2% respondió casi nunca, mientras que el 32,3% de los encuestados respondieron que algunas veces los sistemas de seguridad aeroportuarios cuentan con sistemas CCTV interconectadas con la Policía Nacional, Bomberos, Seguridad del estado, otros.

El 55,4% de los encuestados respondieron que algunas veces la seguridad interna y externa del Aeropuerto INTL Jorge Chávez cuentan con protocolos de emergencia, mientras que el otro 44,6% restante respondió que a menudo la seguridad interna y externa del Aeropuerto INTL Jorge Chávez cuentan con protocolos de emergencia.

Operaciones

En la **hipótesis específica N° 2**, se planteó que la infraestructura influye en las operaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

La correlación entre la infraestructura y operaciones es alta y sus resultados son significativos. Por tanto, aceptamos la hipótesis H_a y rechazamos la hipótesis H_0 .

El 38,5% de los encuestados respondieron que casi nunca la asignación de puertas de embarque y pasarelas a las aeronaves son automatizadas, mientras que el otro 61,5% restante respondió que algunas veces la asignación de puertas de embarque y pasarelas a las aeronaves son automatizadas.

El 38,5% de los encuestados respondieron que casi nunca la coordinación de Slots cumple con la normatividad exigida por IATA, mientras que el otro 61,5% restante respondió que algunas veces la coordinación de Slots cumple con la normatividad exigida por IATA.

Servicio al Pasajero

En la **hipótesis específica N° 3**, se planteó que la infraestructura influye en el servicio al pasajero del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

La correlación entre la infraestructura y servicio al pasajero es alta y sus resultados son significativos. Por tanto, aceptamos la hipótesis H_a y rechazamos la hipótesis H_0 .

El 18,5% de los encuestados respondieron que casi nunca los servicios de información que presenta el Aeropuerto INTL Jorge Chávez son de calidad, el 16,9% respondió algunas veces, mientras que el 64,6% de los encuestados respondieron que a menudo los servicios de información que presenta el Aeropuerto INTL Jorge Chávez son de calidad.

El 38,5% de los encuestados respondieron que casi nunca los servicios médicos del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentran disponibles 7x24, el 49,2% respondió algunas veces, mientras que el 12,3% de los encuestados respondieron que a menudo los servicios médicos del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentran disponibles 7x24.

Mantenimiento

En la **hipótesis específica N° 4**, se planteó que la infraestructura influye en el mantenimiento del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

La correlación entre la infraestructura y mantenimiento es alta y sus resultados son significativos. Por tanto, aceptamos la hipótesis H_a y rechazamos la hipótesis H_0 .

El 35,4% de los encuestados respondieron que casi nunca se llevan a cabo el mantenimiento de los sistemas de ventilación en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez, el 29,2% respondió algunas veces, mientras que el 35,4% de los encuestados respondieron que a menudo se llevan a cabo el mantenimiento de los sistemas de ventilación en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez.

El 18,5% de los encuestados respondieron que algunas veces las cintas transportadoras para pasajeros del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentran homologadas, el 27,7% respondió a menudo, mientras que el 53,8% de los encuestados respondieron que cada vez las cintas transportadoras para pasajeros del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentran homologadas.

5.2 Conclusiones

1. Durante el estudio, fue posible averiguar qué relación existe entre las variables infraestructura y gestión aeroportuaria en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Existe correlación directa y significativa ($r=0.784$, $p=0.000<0.05$). El nivel de la infraestructura en los funcionarios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es algunas veces (60,0%) y el nivel de gestión aeroportuaria en los funcionarios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es a menudo (60,0%).
2. Se ha determinado que existe una relación entre la infraestructura y la seguridad en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Esta relación es directa y significativa, como demuestra una correlación de $r=0,827$ y $p=0,010<0,05$.
3. Se ha establecido un vínculo entre la infraestructura y las operaciones del aeropuerto internacional Jorge Chávez. Esta relación es directa y significativa, como demuestra el coeficiente de correlación $r=0,636$ y $p=0,010<0,05$.
4. Se visualizó que existe una correlación directa y significativa entre las variables infraestructura y servicio al pasajero en el Aeropuerto Jorge Chávez. Esta correlación se expresó mediante un coeficiente de correlación de $r=0,827$ y un valor p de $p=0,021<0,05$.
5. Se ha demostrado que existe una conexión entre las variables: infraestructura y mantenimiento en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Existe correlación directa y significativa el cual se ha expresado en $r=0.702$, $p=0.010<0.05$.

5.3. Recomendaciones

El Aeropuerto Internacional Jorge Chávez debe implementar programas de capacitación profesional para sus funcionarios sobre gestión aeroportuaria que puedan incidir en un mejor desempeño profesional.

En el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez se debe implementar talleres dirigidos a sus funcionarios en materia de seguridad aeroportuaria a efectos de garantizar la seguridad interna y externa en el aeropuerto

Los servicios al pasajero que presta el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez debe contar con sistema web en línea conducente a recabar información de los pasajeros para una mejora continua en la prestación de sus servicios.

Los mantenimientos de las infraestructuras en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez deben de contar con supervisión homologada durante el desarrollo de los mismos en sus etapas de prevención, durante el mantenimiento y posterior a las mismas.

Referencias Bibliográficas

- AECFA, A. E. (2019). *Cordinación de franjas horarias en aeropuertos españoles*. España:AENA.
- AENOR, M. d. (2018). *Un Ejemplo Práctico de Cómo Integrar con Éxito Sistemas deGestión*. España: AENOR.
- Bardón, I. (30 de Noviembre de 2020). *Pasarelas Aeroportuarias*. Obtenido de AERTEC:
<https://aertecsolutions.com/2020/11/30/pasarelas-aeroportuarias/>
- Barriga, L. (2009). La Planificación. *Hunger & Powerty*, 1-6.
- Barrios, M., & Cosculluela, A. (2013). *Fiabilidad*. España: Universitat Oberta de Catalunya.
- Benicarló, A. (2018). *Concepto de reclamaciones, denuncias y quejas*. España:
Ayuntamiento de Benicarló.
- Bisquerra, R. (1989). *Métodos investigación educativa guía práctica*. Barcelona: CEAC.
- Camou O., J. F. (2018). *Curso Básico de Video Vigilancia por CCTV*. México: VSH Seguridad.
- Cuevas López, A. (2020). *Tecnología de las Escaleras Mecánicas*. España: Dpto. IngenieríaMecánica y Fabricación.
- Fageda, F., & Bel, G. (2006). *Aeropuertos y Globalización: Opciones de GestiónAeroportuaria e Implicaciones sobre el territorio*. España: Universitat de Barcelona.
- G.U.N.T., H. (2018). *Sistemas de ventilación y sus componentes*. Alemania: Ingeniería Climática.García Cruzado, M. (2008). *Aena Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea*. España:DISCOVER.
- Giraldo-Velásquez, C. M. (2015). Las infraestructuras aeroportuarias: tipo de propiedad ysu relación con la eficiencia. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 1-16.

- IATA, I. A. (2019). *Worldwide Scheduling Guidelines*. Montreal, Canada: IATA.
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del Comportamiento*. México: McGraw Hill.
- López Arenales, J. C. (2018). *Bandas Transportadoras*. Guatemala: Proyectos de Ingeniería Mecánica.
- Marcial Rubio, E. A. (2019). *Teoría Esencial del Ordenamiento Jurídico Peruano*. Lima:Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2a. ed ed.). México:Pearson Educación.
- OACI. (1951). *Anexo 14 - Organización de Aviación Civil Internacional*. Canada.
- OSITRAN, O. S. (2019). *Informe Final para el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez*.Lima: Estudio de Evaluación de Nivel de Servicio.
doi:https://www.ositran.gob.pe/anterior/wp-content/uploads/2020/06/evaluacion-nivel-servicio_iata-lap-lim-2019.pdf
- Pitrelli, S., Bernardi, A. D., & Pesarini, A. J. (2021). OPTIMIZACIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS EN LOS AEROPUERTOS. *AERONÁUTICO*, 1-5.
doi:https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2023/01/rso_1_art_ndeg_5_concepto_dinamico_de_franja_de_pistas.pdf
- Ramírez Vázquez, H., Santovenia Díaz, J. R., Figueroa Silverio, A., & Vega Botana, M. (2008). *Los servicios de información. Un acercamiento a su evolución*. Cuba:Sistema de Información Científica.
- Real Academia Española, R. (1992). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: Espasa- Calpe.
- Roldán Illanes, I. A. (2017). *El Nivel de Servicio en aeropuertos*. Madrid: Departamento deIngeniería y Ciencia de los Materiales y del Transporte - Universidad de Sevilla.
- Rubber Flooring, N. (2010). *Definiciones de Limpieza*. España: FIGR.

Tobar, F. (2017). *Diccionario Enciclopédico de la Legislación Sanitaria*. Argentina: DEELS.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Infraestructura y Gestión Aeroportuaria en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez”

Línea de investigación: **Sistemas Estratégicos de la Gestión**

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Diseño de investigación
¿De qué manera la infraestructura influye en la gestión aeroportuaria en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?	Determinar cómo influye la infraestructura en la gestión aeroportuaria en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.	La infraestructura influye en la gestión aeroportuaria en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.	<p>Variable Independiente: Infraestructura.</p> <p>Dimensiones: Aire. Tierras.</p>	<p>Ámbito: El ámbito de investigación se desarrollará en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.</p> <p>Tipo de estudio: Exploratorio</p> <p>Enfoque del estudio: Cuantitativo</p>
Problema específico	Objetivos específicos	Hipótesis específica	Variable Dependiente:	Diseño de investigación: Diseño No experimental
a) ¿De qué manera la infraestructura influye en la seguridad en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?	a) Determinar cómo influye la infraestructura en la seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.	a) La infraestructura influye en la seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.	<p>Gestión Aeroportuaria.</p> <p>Dimensiones: Seguridad Operaciones Servicio al Pasajero</p>	<p>Transeccional</p> <p>Nivel de estudio: Correlacional</p> <p>Población: 96 Funcionarios de nivel Ejecutivo del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (76 CORPAC; 20 LAP).</p>

b) ¿De qué manera la infraestructura influyen en las operaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?	b) Determinar cómo influye la infraestructura en las operaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.	b) La infraestructura influye en las operaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.	Mantenimiento	Muestra: 65 dddd
c) ¿De qué manera la infraestructura influye en el servicio al pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?	c) Determinar cómo influye la infraestructura en el servicio al pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.	c) La infraestructura influye en el servicio al pasajero del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.		Técnica: Encuesta
d) ¿De qué manera la infraestructura influye en el mantenimiento del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez?	d) Determinar cómo influye la infraestructura en el mantenimiento del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.	d) La infraestructura influye en el mantenimiento del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.		Instrumento de Recolección de Datos: Cuestionario Paquete Estadístico de Análisis de Datos:

				SPSS
--	--	--	--	------

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario dirigido a funcionarios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. (CORPAC) y Lima Airport Partners (LAP)).

Estimado (a) Señor (a). Buenos días/tardes/noches. Mi nombre es Ronald Villanueva Dávila. Estoy realizando un estudio relacionado con la Infraestructura y la Gestión Aeroportuaria en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez para mi tesis de maestría. Toda la información que Usted me brinde será de carácter absolutamente confidencial.

Agradezco mucho su contribución con mi trabajo que pretende aportar con soluciones al problema.

Muchas gracias.

I. Marque con una equis (X) en la casilla correspondiente:

a. Género:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

b. Grado académico alcanzado:

Grado de doctor	
Grado de maestro	
Título profesional	
Grado de bachiller	
Otro	

c. Edad:

II. Instrucciones:

En el siguiente cuadro marque con una equis “X” según corresponda, tomando en consideración lo siguiente:

Cada vez= 5 A menudo=4 Algunas veces=3 Casi nunca=2 Nunca=1

Variable 01: Infraestructura		1	2	3	4	5
DIM_01	Dimensión Aire					
P1	Las mangas del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentra en óptimas condiciones.					
P2	La información sobre los datos climatológicos se difunden con regularidad en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez.					
DIM_02	Dimensión Tierra.					
P3	Los procesos de embarque y/o desembarque en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez son de fácil entendimiento por parte del usuario.					
P4	Las salas de espera para el embarque del Aeropuerto Jorge Chávez son confortables y cómodas.					

P5	El proceso de check-in al interior del Aeropuerto INTL Jorge Chávez son transparentes al usuario.					
Variable 02: Gestión Aeroportuaria		1	2	3	4	5
DIM_01	Dimensión Seguridad					
P6	Los sistemas de seguridad aeroportuarios cuentan con sistemas CCTV interconectadas con la Policía Nacional, Bomberos, Seguridad del estado, otros.					
P7	La seguridad interna y externa del Aeropuerto INTL Jorge Chávez cuentan con protocolos de emergencia.					
DIM_02	Dimensión Operaciones					
P8	La asignación de puertas de embarque y pasarelas a las aeronaves son automatizadas.					

P9	La coordinación de Slots cumplen con la normatividad exigida por IATA.					
DIM_03	Dimensión Servicios al Pasajero					
P10	Los servicios de información que presenta el Aeropuerto INTL Jorge Chávez son de calidad.					
P11	Los servicios médicos del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentran disponibles 7x24.					
DIM_04	Dimensión Mantenimiento					
P12	Con que frecuencia se llevan a cabo el mantenimiento de los sistemas de ventilación en el Aeropuerto INTL Jorge Chávez.					
P13	Las cintas transportadoras para pasajeros del Aeropuerto INTL Jorge Chávez se encuentran homologadas.					

Anexo 3: Base de datos

VARIABLE 01					VARIABLE 02							
DIM_01		DIM_02			DIM_01		DIM_02		DIM_03		DIM_04	
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5
5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5
5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5
4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4
5	5	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	5
5	5	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	5
4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4
5	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	5
4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	2	4	2	3	2	1	4	2	4	5
3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3
5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5
5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5
5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5
4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4
5	5	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	5
4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4

5	4	4	2	4	2	3	2	1	4	2	4	5
3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3
5	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	5
4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	2	4	2	3	2	1	4	2	4	5
3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3
5	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	5
4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	2	4	2	3	2	1	4	2	4	5
3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3
3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3
5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5
5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5
4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4
5	4	4	2	4	2	3	2	1	4	2	4	5
5	5	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	5
4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4
5	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	5
4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4

5	4	4	2	4	2	3	2	1	4	2	4	5
3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3
4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	2	4	2	3	2	1	4	2	4	5
3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3
5	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	5
4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	2	4	2	3	2	1	4	2	4	5
3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3
5	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	5
4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	2	4	2	3	2	1	4	2	4	5
3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3
3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3
5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5
5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5
4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4
5	4	4	2	4	2	3	2	1	4	2	4	5
4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4
5	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	5
4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	2	4	2	3	2	1	4	2	4	5
3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3

4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	2	4	2	3	2	1	4	2	4	5
3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3
5	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	5
4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	2	4	2	3	2	1	4	2	4	5

Anexo 4. Evidencia digital de similitud

1 de 1: Ronald Heber Villanueva Davila
Infraestructura y gestión aeroportuaria en el Aeropuerto In...

Similitud 31%

Mostrar de alerta

Informe estándar
Informe en inglés no disponible Más información

21% Similitud estándar
Todas las fuentes
Mostrar las fuentes asociadas

1	hdi.lanidc.net	12%
2	repositorio.upsi.edu.pe	11%
3	repositorio.universia.edu.pe	5%
4	repositorio.uca.edu.pe	5%
5	repositorio.unijfs.edu.pe	5%
6	library.uco	5%
7	repositorio.upia.edu.pe	4%

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS INFORMÁTICAS
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS INFORMÁTICAS
UNIVERSITY OF INFORMATION AND TECHNOLOGY

TESIS
Infraestructura y gestión aeroportuaria en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

AUTOR:
Villanueva Davila, Ronald Heber

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión Estratégica Empresarial

ASESOR:
Mg. Hermosa Ochoana, Rubén Edgar
ORCID ID 0000-0003-4769-0101

LIMA - PERÚ
2024

Página 1 de 80 12884 palabras 1553%

Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio



UPCI
 CAMINO AL ÉXITO
 UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN
 DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS
 EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI**

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: VILLANUEVA Dávila RONALD HEBER

DNI: 10305132 Correo electrónico: rvillanueva.davila@yahoo.es

Domicilio: MANUEL VARGAS Y MOSCOSO 540 PTO. LIOI - SAN ISIDRO

Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 999 549 904

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO O TESIS

Facultad/Escuela: POSGRADO

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis ()

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
"INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN DEPORTIVA EN EL DEPORTE
 INTERNACIONAL JORGE CHÓVEZ"

3.- OBTENER:

Bachiller () Título () Mg. () Dr. () PhD. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):
 () Sí, autorizo el depósito y publicación total.
 () No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los
16 días del mes de SEPTIEMBRE de 2024.





