



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA  
LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA TALMA  
SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A. ESTACIÓN  
PUCALLPA, 2023

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

ALVARADO CABANILLAS, JONATHAN ISAIAS

ORCID: 0000-0002-8779-6763

**ASESORA**

MGTR. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2023**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0011-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **19:50** horas del día **09** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL** Presidente  
**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Miembro  
**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Miembro  
**Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A. ESTACIÓN PUCALLPA, 2023**

**Presentada Por :**  
(1811182205) **ALVARADO CABANILLAS JONATHAN ISAIAS**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL**  
Presidente

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Miembro

**Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A. ESTACIÓN PUCALLPA, 2023 Del (de la) estudiante ALVARADO CABANILLAS JONATHAN ISAIAS, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 5% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 13 de Marzo del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme brindado la oportunidad de contar con vida y salud, en segundo lugar, a mi familia ya que ellos me incitaron a seguir una formación profesional además de motivarme constantemente para alcanzar mis sueños y anhelos.

A mi madre que es mi motor, y fuerza cada mañana, por enseñarme a luchar por mis objetivos y estar siempre apoyándome, a mis hermanos por ser lo mejor que tengo en la vida.

## AGRADECIMIENTO

A todos los profesores de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por brindarnos sus conocimientos y saberes lo cual atribuye en nuestra formación académica.

A la docente asesora Mgr. Estrada Díaz, Elida Adelia, el cual en este presente ciclo académico me ayudó y guio en todo el camino, para así poder llegar a concluir y exponer mi presente tesis.

## ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	I
Jurado .....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento .....	IV
Índice General.....	V
Lista de Tablas.....	VI
Lista de Figuras .....	VII
Resumen .....	VIII
Abstract.....	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	16
2.1 Antecedentes .....	16
2.2 Bases teóricas .....	38
2.3 Hipótesis (en caso aplique) .....	65
III. METODOLOGÍA.....	67
3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación.....	67
3.2 Población y Muestra.....	68
3.3 Variables. Definición y Operacionalización .....	70
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	71
3.5 Metodos de analisis de datos .....	74
3.6 Aspectos Éticos .....	76
IV. RESULTADOS .....	79
V. DISCUSIÓN .....	79
VI. CONCLUSIONES .....	93
VII. RECOMENDACIONES.....	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	95

ANEXOS .....	99
Anexo 01. Matriz de Consistencia .....	99
Anexo 02. Instrumento de recolección de información .....	100
Anexo 03. Validez del instrumento .....	102
Anexo 04. Confiabilidad del instrumento .....	108
Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado.....	109
Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información .....	110
Anexo 07. Evidencias de ejecución (base de datos, declaración jurada) .....	112

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características de la Complementariedad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.....	72
Tabla 2. Características de la Coordinación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.....	73
Tabla 3. Características de la Comunicación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.....	74
Tabla 4. Características de la Planificación de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.....	75
Tabla 5. Características de la Control de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.....	75
Tabla 6. Características de la Mejora continua de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.....	75
Tabla 7. Propuesta de plan de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.....	75



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Características de la Complementariedad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.....	131
Figura 2. Características de la Coordinación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.....	132
Figura 3. Características de la Comunicación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.....	132
Figura 4. Características de la Planificación de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.....	133
Figura 5. Características de la Control de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.....	133
Figura 6. Características de la Mejora continua de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.....	134

## RESUMEN

La presente investigación: Trabajo en equipo en el enfoque de gestión de calidad en Talma Servicios Aeroportuarios S.A estación Pucallpa, 2021. Tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta y de diseño no experimental transversal. Para el recojo de la información se utilizó una muestra de 15 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario con 18 preguntas usando la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 53.33% de los trabajadores respondieron que alguna vez, el equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables sobre su trabajo. El 53.33% de los trabajadores respondieron que siempre se designa las funciones correspondientes a los equipos de trabajo. El 46.67% de los trabajadores respondieron que algunas veces se brindan la información adecuada para la realización de sus funciones. El 60.00% de los trabajadores respondieron que siempre la empresa logra alcanzar los objetivos planteados. Concluyendo que con un buen trabajo en equipo afecta de forma positiva a la gestión de calidad de la empresa, se encontraron déficits dentro de la empresa esto se pudo establecer debido a que se obtuvo como resultado que la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio recibido si se ve afectada de forma directa por el desempeño del trabajo en equipo.

Palabra clave: Gestión de calidad, servicios aeroportuarios, trabajo en equipo

## **ABSTRACT**

This research: Teamwork in the quality management approach in Talma Servicios Aeroportuarios S.A Pucallpa station, 2021. Its general objective was: Establish a proposal to improve teamwork for quality management in the Company Talma Servicios Aeroportuarios S.A. Pucallpa Station, 2023. The methodology was quantitative, descriptive level of proposal and cross-sectional non-experimental design. To collect the information, a sample of 15 workers was used, to whom a questionnaire with 18 questions was applied using the survey technique, obtaining the following results: 53.33% of the workers responded that at some point, the job has the essential knowledge about his job. 53.33% of the workers responded that the functions corresponding to the work teams are always designated. 46.67% of workers responded that sometimes they are provided with adequate information to carry out their duties. 60.00% of the workers responded that the company always manages to achieve the set objectives. Concluding that good teamwork positively affects the quality management of the company, deficits were found within the company, this could be established because the result was that the customers' perception of the quality of the service . received if it is directly affected by the performance of teamwork.

Keyword: Quality management, airport services, teamwork

## **I. Planteamiento del problema de investigación**

La aparición de las micro y pequeñas empresas, históricamente, se dio a partir de la segunda mitad del siglo XX, se trataba de empresas privadas en las que participaban familias enteras, para realizar diversas operaciones; muchos emprendedores peruanos construyeron sus empresas en base a las oportunidades que vieron, pero no siempre funcionaba. Sánchez y Camarillo (2019) comentan que el éxito de estos negocios se debió al conocimiento y superación por parte de los propietarios. Por otro lado, el país no brindaba el apoyo necesario a las micro, pequeñas y medianas empresas, muchas de estas fueron absorbidas por empresas más grandes, y las que no pasaron por eso, optaron por trabajar informalmente. El estado ahora busca otorgar apoyo y proteger a estas empresas, pero debido a su cultura informal, tienen como desventajas, no contar con un sistema de calidad y trabajo en equipo eficaz.

Actualmente, se tiene poca importancia en poder adquirir conocimientos sobre temas relacionados al trabajo en equipo y el proceso de gestión de calidad, así como los cambios que tienen en el tiempo. La gestión de calidad también definida como una cantidad de características del servicio, el cual le otorga aptitudes para la satisfacción de necesidades implícita o explícitas, o en pocas palabras la prestación de servicios. Por otra parte, referente al trabajo en equipo es definido como una acción donde participan un conjunto de individuos con un fin en común, a favor de la empresa. Kasparian y Rebón (2020) indica que actualmente se viene aplicando de manera creciente la gestión de calidad en el sector aeroportuario ganando consigo más importancia en los servicios ofrecidos. No obstante, la implementación de servicios de calidad en las empresas del sector no es nada fácil, ya que requiere un buen manejo de la logística en los cuales se involucran todos los integrantes del organigrama y la participación de estos es gracias a la aplicación del trabajo en equipo, el cual se viene aplicando hace unos cuantos años en

el sector, pero no con los resultados esperados, debido a la inexperiencia de algunas empresas referente al tema.

El problema mencionado en el párrafo anterior también se da a nivel internacional, por ejemplo, en Europa, con el fin de contribuir al crecimiento de las pequeñas y medianas empresas, se desarrolló la Fundación Europea para la Gestión de calidad en el año 1988; para que de esa manera logaran ofrecer servicios de calidad y puedan conocer las estrategias adecuadas para una buena administración, donde los trabajadores también tengan participación y aplique de forma eficaz el trabajo en equipo, para que se pueda generar mayor productividad. (Valle, 2019)

Así mismo en España, las empresas aeroportuarias son consideradas muy importantes, ya que estas son las que eliminan el desempleo en la sociedad y son organizaciones que ayudan económicamente al país, aun así, el trabajo en equipo que existe en las empresas, no termina satisfaciendo a sus empleados. La colaboración grupal, la credibilidad de los directivos, la igualdad de oportunidades en la empresa, las buenas prácticas de los departamentos de recursos humanos, son aspectos que los españoles puntúan por debajo de la mayoría de países de la Unión Europea, claves que estipulan el comportamiento que deben adoptar en su labor con el consumidor. Corchón, (2019) comenta que este problema se debe a la inexperiencia sobre el trabajo cooperativo por partes de gerentes y encargados, ya que España es un país que tiene como prioridad el capital monetario y no el capital humano.

Del mismo modo en Italia, las empresas aeroportuarias son de gran importancia dentro de la economía, debido a que son una de las generadoras de empleo más grande del país, en general el trabajo en equipo es dinámico, el personal en las empresas cuenta con un sistema de capacitación conjunta muy bien implementando. Las empresas dan todas las facilidades y materiales de trabajos a sus empleados, para así poder crear trabajo

colaborativo más productivo y por ende se pueda ofrecer un servicio y o producto, con los requerimientos de muy alta calidad. (Castro y Bravo, 2019) para el autor en este país europeo el trabajo en equipo es muy importante ya que esto permitirá que los trabajadores se desenvuelvan mejor en sus actividades; trayendo consigo una alta productividad.

Por otra parte, la inestabilidad política de algunos países de Latinoamérica como México propicia las malas prácticas en la contratación y abusos al personal inmigrante, afectando el trabajo cooperativo. En un artículo publicado por García (2019) se dio a conocer un caso de abusos hacia el personal de un reconocido aeropuerto mexicano, y puntualizó que el pésimo trabajo en equipo afectó la relación laboral. Según el autor, el mal manejo de los equipos de trabajo por parte de los supervisores generó estrés en los colaboradores, derivado de la reducción del tiempo estándar de trabajo, con excesivo control y no se respetó el tiempo de descanso por parte los encargados, lo cual por ley es fundamental para el trabajador.

De igual manera, el sector aeroportuario que se va formando en América Latina tienen poca experiencia en la aplicación del trabajo en equipo, una de las razones es la falta de conexión que hay entre aspectos de empresa y el personal adecuado para cargos de supervisión; reflejándose en la carencia de gestionar adecuadamente los equipos de trabajos. Esto genera, que no exista nuevas innovaciones, y que el servicio no pueda tener un efecto diferenciador; ya que el trabajo en equipo no es tomando muy en cuenta, a diferencia de Europa, países asiáticos y Norteamérica. (Muñoz, 2021)

Por otro lado, en Perú, las empresas aeroportuarias tienen participación en la economía, debido a que generan abundantes fuentes de empleo, no obstante, en su mayoría no logran salir adelante, dado que no toman mucha importancia al trabajo en equipo dentro del proceso de gestión, en este sentido el 91% de los trabajadores insatisfechos renuncian después de una mala experiencia, y de ellos el 78% dejaría de

presentarse para trabajos para este sector donde tuvieron malas experiencias, lo que es una pérdida sensible para las empresas nuevas que deseen contratar. (Baque, 2021)

Continuamente se viene teniendo cambios con la finalidad de aplicar mejoras que ofrezcan un beneficio para las empresas aeroportuarias y los trabajadores de estas. Las empresas tienen objetivos claros, entre los que están, tener un buen entorno laboral para que se pueda ofrecer servicios de calidad. En la empresa Talma siempre busca priorizar al recurso humano a la par de la sociabilidad laboral, esto tiene como finalidad que los colaboradores puedan percibir el apoyo por parte de sus equipos de trabajos y así poder sentirse valorados, satisfechos, reconocidos y con orgullo de la labor que hacen. Para Figueroa (2019) uno de los inconvenientes que afectan la calidad de los servicios en los aeropuertos de todo el mundo, es la falta de motivación, por parte de los profesionales y empleados del sector aeroportuario, esto tiene relación con la labor fundamental que hacen diariamente, la cual es brindar servicios de calidad a los pasajeros con el propósito de cubrir las necesidades de los clientes, obteniendo con esto resultados positivos y con un menor gasto, trayendo consigo la aprobación del pasajero por el trato dado y la técnica utilizada en el servicio. Por lo expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles es la propuesta de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023?-.; para resolver el problema se plantearon los siguientes problemas específicos ¿Cuáles son las características de la Complementariedad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023?; ¿Cuáles son las características de la Coordinación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023?; ¿Cuáles son las características de la Comunicación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023?; ¿Cuáles son las características de la Planificación de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación

Pucallpa, 2023?; ¿Cuáles son las características de la Control de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023?; ¿Cuáles son las características de la Mejora continua de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023?; ¿Cuáles es propuesta de plan de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023?

La investigación se justifica de manera teórica debido a que se buscó mostrar la importancia del trabajo en equipo y gestión de calidad, con esto se pudo generar productividad en la empresa por medio de la participación de personal en el proceso, siendo primordial en el cumplimiento de las metas de la organización. Las teorías halladas fueron utilizadas en la mejora del conocimiento del trabajo en equipo y gestión de calidad, permitiendo que ayuden en la resolución de problemas referentes al área administrativas. Además, tiene una justificación práctica, ya que los resultados obtenidos sirvieron como fuentes de consultas, para proponer estrategias de mejoras sobre trabajo en equipo y gestión de la calidad en la empresa Talma estación Pucallpa. Asimismo, porque brindo aportes a corto, mediano y largo plazo de la empresa a la cual se estudió. Así mismo, se contó con una justificación metodológica; debido a que se pretendió hallar métodos o tecnologías nuevas para generar conocimiento, haciendo uso de un método descriptivo de propuesta, de tipo cuantitativo, de diseño no experimental-transversal, debido a que solo se describió las características del trabaja en equipo y gestión de calidad y en base a lo obtenido se plantearon soluciones, se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de información, y el cuestionario con escala Likert validado por expertos, permitiendo tener un como marco referencial más instrumentos de recolección de datos. También por la efectividad de las herramientas de recopilación de datos que facilitaron otras



investigaciones para evaluar el trabajo en equipo y la gestión de calidad, respaldados por la lógica.

En la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023; y como objetivos específicos: Describir las características de la Complementariedad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023. Detallar las características de la Coordinación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023. Identificar las características de la Comunicación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023. Detallar las características de la Planificación de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023. Identificar las características de la Control de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023. Describir las características de la Mejora continua de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023. Elabora una propuesta de plan de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Internacionales

#### Variable 1: Trabajo en equipo

Amasifuen (2019) realizó la presente investigación para optar el título de licenciado en Psicología Industrial de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala titulada *Trabajo en equipo y Clima Organizacional*. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional. El tipo de esta investigación es cuantitativo, de nivel descriptivo; se trabajó con 30 colaboradores del Aeropuerto de Quetzaltenango a través de un cuestionario con 28 interrogantes de opción Likert. Obtuvo los siguientes resultados; el 80% de los trabajadores manifestaron pertenecer al equipo que está comprometido a tener un buen desempeño, siendo indispensable y necesario la búsqueda del bienestar común, el 100% de los colaboradores trabajan de manera eficiente y enfocada en su grupo de trabajo, esto es apreciado como algo necesario e indispensable considerando que la única forma de lograrlo es con el apoyo mutuo, el 73% de los colaboradores respondieron recibir un trato justo y respetuoso de parte de sus jefes, pero ellos consideran que no deben dar motivos de que esto suceda, el 73% de los colaboradores sintieron la satisfacción de trabajar para su organización, señalan que es un trabajo digno y honrado, apreciando el trabajo que realizan en un ambiente agradable, en la pregunta si su jefe le brinda libertad de cumplir con su trabajo de la manera que usted considere el 87% acertó que sí, ya que realizaron sus tareas con confianza si no existe presión de por medio, en la pregunta si se consideran responsables sobre el trabajo que realizan el 97% respondió afirmativamente, ya que son contratados para ello y la responsabilidad será demostrada en las tareas encomendadas por la empresa, el 67% de los encuestados consideraron que existe una buena comunicación entre compañeros siendo

indispensable el respeto y el buen trato en común para realizar sus actividades, respecto a la pregunta si recibieron de forma fluida y oportuna la información que requiere para realizar su trabajo el 67% de los colaboradores respondió que sí. En conclusión, es preciso que cada trabajador conozca claramente cuáles son sus objetivos a cumplir con la finalidad de generar un grado de autonomía que ayude a tomar decisiones dentro de su área de trabajo. Impulsar el trabajo en equipo por medio de capacitaciones con el único objetivo de buscar mejoras, lo que ayudara a cultivar un sentido de pertenencia y un clima organizacional saludable y confiable.

Valle (2019) realizó la presente investigación para optar al título de especialista en Alta Gerencia de la Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. titulado *la Importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*, tuvo como objetivo general Analizar los diferentes conceptos de Trabajo en Equipo y como se optimizan los resultados en las organizaciones generando procesos relacionales fortalecidos y que influyan en el rendimiento de las empresas. El tipo de la investigación fue descriptivo y de nivel cuantitativo-correlacional, usando como instrumento un cuestionario con 32 preguntas, dirigidas a 56 trabajadores del sector. Asimismo se obtuvo, que el 56% respondieron que algunas veces los factores externos afectan directamente a la globalización trayendo como consecuencia constantes cambios en tendencias mundiales, el 70% respondió que siempre los lideres deben estar instruidos y prevenidos con proyecciones más amplias impidiendo que las empresas se vean afectadas negativamente, el 68% respondió que algunas veces se evidencia la suma importancia del trabajo en equipo permitiendo ser más productivos, innovadores y transformadores. El 58% respondió que casi siempre una característica fundamental del trabajo en equipo es implantar espacios de creatividad e innovación, que admita la participación activa y dinámica de las personas, sin tener en cuenta los niveles jerárquicos, para así valorar sin

distinción todas las opiniones aportadas, enfocadas al cumplimiento de los objetivos de la organización. En conclusión, el trabajo en equipo es una herramienta que nos permite llegar a conocer las capacidades, limitaciones, formas de pensar y de enfrentar diferentes situaciones empresariales, a cada uno de sus miembros quienes integran el equipo de trabajo basándose en la paciencia, la armonía, el respeto y la convivencia, de sacar provecho de una forma más eficiente las ideas que aportan en grupo que individualmente.

Zavala (2021) en su tesis para Maestría en Gestión Pública, en la Universidad de Málaga, España, titulada *Trabajo en equipo y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del del aeropuerto de Málaga, año 2019*. El estudio tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el trabajo en equipo y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del aeropuerto de Málaga, año 2019. La población es de 120 trabajadores, la muestra fue 92 probabilística, en los cuales se han empleado la variable: trabajo en equipo y calidad de servicios. El método de investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo. El estudio utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario trabajo en equipo , el cual estuvo constituido por 30 ítems en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca) y para el calidad de servicios 30 ítems en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca), a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, que brindaron información acerca del trabajo en equipo y calidad de servicios, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. También podemos observar que 10 trabajadores de trabajo e equipo favorable han logrado la calidad de servicios 51% muy favorable hicieron lo propio, el 37% de los trabajadores percibe un nivel regular de la calidad de servicio, el 65% de los trabajadores percibe un nivel de buena calidad de

servicio, el 52% de los trabajadores percibe un nivel de buena calidad de servicio. Asimismo, la cultura organizacional en un nivel muy favorable. El estudio concluye que existen evidencias para afirmar que el trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del aeropuerto de Málaga, año 2019, La intervención fortalece la estructura jerárquica mediante los modelos, basándose en la cohesión en los grupos, a través de la innovación y las relaciones interpersonales para afianzar las condiciones a la comunidad de brindar servicios confiables siendo el objetivo que se pretende incursionar.

### **Variable 2: Gestión de Calidad**

Izquierdo (2020) en su investigación para obtener la maestría en administración hotelera en la Universidad de Nacional-Sede Palmira, Colombia, titulada *Diagnóstico del clima organizacional y gestión de calidad en el Aeropuerto de Palmira (Valle)*, Tuvo como objetivo principal conocer la percepción sobre el clima organizacional y gestión de calidad que tienen los empleados en el Aeropuerto de Palmira. La investigación fue carácter cualitativa y cuantitativa con un estudio descriptivo de corte transversal. Para el recojo de información se utilizó una población 57 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y un cuestionario como instrumento con 28 preguntas. En cuanto a los resultados encontrados: El 86% afirmo tener una buena percepción en el Aeropuerto de la ciudad de Palmira, El 78% concordaron que el clima organizacional genera que la productividad mejore. El 57% asume que la gestión calidad se vio afectada positivamente. El 67% afirmaron que el nivel de elaciones interpersonales en los hoteles es bueno. El 73% afirmaron que Estilo de Dirección en el hotel es bueno. El 83% coincidieron que el estilo de dirección como elemento positivo para el clima organizacional de los Hoteles. El 61% respondió que el sentido de pertenencia hacia el hotel es bueno. El 90% afirmo que la Retribución que reciben por parte de la organización es considerado muy bueno como

elemento del trabajo en equipo. Se concluyo que la percepción que tienen los empleados sobre el trabajo en equipo en el Aeropuerto de Palmira, ofrece un panorama positivo hacia su entorno, toda vez que incide en la conducta de los empleados haciendo que haya una percepción igualmente positiva en los visitantes y clientes. Se espera que los resultados de esta investigación sean un aporte sustancial para el Aeropuerto de Palmira de la ciudad de Palmira, ya que tener un buen clima laboral y un personal satisfecho posibilita tener un personal altamente motivado, comprometido y productivo, lo cual conlleva a un mejor desempeño de las personas, aportando así al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización hotelera, que permita proyectar confiabilidad y estabilidad hacia el exterior de los Hoteles.

Muñoz (2021) en su tesis para optar al grado de Magister en control de gestión, en la Universidad de Chile, Chile, titulada *Propuesta de Diseño de un Sistema de Control de Gestión para la Empresa Aport Operaciones S.A.* tuvo como objetivo general proponer el diseño de un sistema de control de gestión, el cual comienza con un estudio de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño trasversal/correlacional, con un instrumento de cuestionario de 30 items para una población de 60 trabajadores. Se obtuvo que un 70% algunas vecen se realiza un estudio del entorno organizacional, 80% respondieron que casi siempre se está desarrollando la caracterización del negocio y la composición de su contexto, 90% respondió que siempre los resultados necesarios para comprender que oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades se tienen para hacer frente al cambio diario de la operación del negocio. 86% respondieron que casi siempre se realiza un análisis crítico de las declaraciones estratégicas y se desarrolla el modelo de negocios a través del lienzo canvas, encontrando los factores que crean, entregan y capturan valor. 76% respondieron que algunas veces estas bases se realiza un estudio de la propuesta de valor, para consecuentemente plantear la estrategia que guiará a la empresa por el periodo

que se tenga contemplado. 65% respondieron que algunas veces la estrategia debe ser plasmada y comunicada al personal, lo cual se desarrolla en el mapa estratégico generado, planteando los temas y los objetivos estratégicos de más importancia a cumplir. 65% respondieron que siempre los objetivos deben ser medidos para lograr los objetivos, por lo que se desarrolla el cuadro de mandos integral, desarrollando indicadores cuya medición y evaluación darán a conocer la brecha que se tiene con las metas propuestas. En conclusión, al proponer el diseño de un sistema de control de gestión (SGC) permite, en caso de implementarlo en sus procesos de mejora, que APORT Operaciones pueda evaluar las distintas desviaciones que ocurren en su entorno competitivo, medir el cumplimiento de los atributos claves de su propuesta de valor y establecer herramientas de control de desempeño de las iniciativas estratégicas. Si bien el modelo es predefinido, pueden existir variantes acordes al macro y microentorno en que la organización se desenvuelve, es por esto por lo que las reuniones de control y ajuste de estrategia son vitales para mantener el proceso en ejecución y que éste entregue resultados óptimos y medibles.

Parra (2020) en su tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing, en la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia, titulada *Impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en las empresas aeroportuarias en el canal tradicional de la ciudad de la Paz en el año 2021*. Sostiene como objetivo general, Determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en las bodegas atendidas por las distribuidoras de consumo masivo en el canal tradicional de la ciudad de Puno en el año 2021. Con respecto a la metodología, es de tipo cuantitativo, el nivel de la investigación descriptivo y el diseño de investigación no experimental - transversal. La muestra estuvo conformada por 5 empresas aeroportuarias que comprenden a la ciudad de Puno, continuando con la recolección de

datos se asignó utilizar la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, constituido por 24 ítems adecuándose al área correspondiente de la unidad de análisis a investigar, obteniendo como resultados que un 76% afirman que hay una relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional, un 65% afirma que enfocarse en implementar la gestión de calidad en los procesos permite cumplir con los requisitos del cliente interno y externo, además la gestión de calidad sirve como soporte para el desarrollo de la empresa. un 56% respondió que las relaciones con los colaboradores tienen un rol importante en el crecimiento de la organización, asimismo el 91% considera que la comunicación es un factor fundamental para realizar sus labores, el 82% de los trabajadores se sienten con la capacidad de adoptar diferentes roles. En conclusión, han permitido establecer que en efecto la aplicación del enfoque de la gestión por procesos en una institución educativa de carácter público, permite mejorar la calidad de la gestión.

## **Nacionales**

### **Variable 1: Trabaja de equipo**

Nizama (2019). en su tesis para Maestría en Pontificia Universidad Católica del Perú Escuela de Graduados, Perú, en su tesis titulado *El trabajo en equipo en las decisiones organizativas, un estudio de casos en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2018*, tuvo como objetivo, describir las características del fenómeno organizativo en el sistema del aeropuerto para desarrollar una mejor comprensión del equipo de trabajo y sus dinámicas de interacción, la investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, de diseño transversal, se aplicó a una población de 80 trabajadores un cuestionario con 30 ítem, Se obtuvo como resultado que un 76% respondieron que casi siempre se considera que este proceso se desarrolla de manera funcional, teóricamente horizontal puesto que se respeta la jerarquía. Un 80% respondieron que algunas veces las responsabilidades en este entorno se distribuyen de acuerdo a las habilidades de cada



miembro con excepciones peculiares en lo que respecta a la enseñanza de los nuevos trabajadores, un 67% respondieron que siempre se concibe como una gestión coherente a las características del aeropuerto y enfocado a los objetivos de la organización. Un 78% respondieron que casi siempre se encuentra caracterizada en la combinación de elementos reproductivos de los procesos jerárquicos con la complejidad de estructuras de resistencia producto de la disfuncionalidad de un modelo de rutinas defensivas. En conclusión, el método utilizado de cada uno de los aspectos analizados se interrelaciona entre si perfilando la descripción del funcionamiento interno de los equipos de trabajo en toma de decisiones.

García (2019) en su investigación para optar el grado de licenciado en administración de la Universidad San Martín de Porres, Perú, titulado *Influencia del trabajo en equipo en la adaptación entornos laborales cambiantes: Caso Adecco Perú*, fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño transversal. Los resultados obtenidos de la encuesta de 20 preguntas a 22 trabajadores fueron las siguientes; el 86% de los encuestados son varones en el área de facturación, el 81% manifestó que trabajar en equipo es indispensable para desarrollar sus funciones, el 63% se siente satisfecho del trabajo en equipo de su área, por otro lado el 59% de los trabajadores mencionan que reciben ayuda de sus compañeros cuando realizan sus labores, asimismo el 91% considera que la comunicación es un factor fundamental para realizar sus labores, el 82% de los trabajadores se sienten con la capacidad de adoptar diferentes roles, por otro lado el 86% de los trabajadores frecuentemente comparten información con sus compañeros, el 81% de los trabajadores perciben buenas relaciones interpersonales, el 68% de los trabajadores perciben una buena cooperación por parte de sus jefes, el 64% de trabajadores realizan actividades de integración con poca frecuencia en su área de trabajo. En conclusión, vemos así que invertir en capacitaciones dirigidas a los jefes de áreas en el desarrollo del

liderazgo y manejo de los equipos es primordial, así como cursos de coaching empresarial permitiendo a los jefes intervenir como facilitadores, orientando a los trabajadores de encontrar soluciones a los problemas que puedan presentarse.

León et al (2019) la presente investigación para optar el Grado Académico de Licenciada en Psicología Industrial, en la Universidad Cesar Vallejo, Perú, titulado *Trabajo en Equipo y Satisfacción Laboral de los trabajadores de Sky Airlines*, Se planteó como objetivo general determinar la influencia del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores de la organización en referencia, para lo cual se estableció una aproximación metodológica de la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal y correlacional, teniendo como propósito encontrar la relación entre las variables en estudio. La población para la investigación estuvo conformada por los trabajadores de Sky Airlines, la muestra conformada por 132 trabajadores del referido proyecto, para la obtención de la información se elaboró una herramienta cuantitativa de acuerdo a la escala de Likert, la misma que paso por la validación por juicio de expertos, así como el nivel de fiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach. En cuanto a los resultados de la encuesta realizada a 25 trabajadores se obtuvo que el 86% son de género masculino entre edades de 23 a 30 años, el 35% con estudios en los 3 primeros años de universidad, en la pregunta si considera a sus compañeros como un equipo de trabajo el 96% menciona que sí; respecto usted se siente identificado con el equipo de trabajo el 100% confirmo que si, en la pregunta si ha recibido la retroalimentación de desempeño en los últimos 2 meses el 100% indico que sí; en cuanto a si se sienten valorado en el puesto de trabajo que ocupan el 84% menciona afirmativamente demostrado que tienen buenas relaciones interpersonales y condiciones de trabajo favorables; acerca de poseer una buena relación con sus compañeros de trabajo el 100% menciona que sí; el 68% afirma haber recibido un reconocimiento por realizar

bien su trabajo. En conclusión, el equipo de trabajo desarrolla un sentido de pertenencia hacia la empresa provocando una satisfacción laboral con deseos de permanecer por mucho tiempo dentro de la organización.

### **Variable 2: Gestión de calidad**

Cutipa y Pastor (2021) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Privada del Norte, Perú, titulada *La relación de la Gestión de Calidad y el Desempeño Organizacional en la empresa Andes Express S.A.C, periodo 2021*. Por lo tanto, la presente investigación tiene como objeto de estudio general, determinar la relación de la gestión de calidad y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC, periodo 2021. El tipo de investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional. Se trabajó con una muestra de 24 trabajadores compuesta por las áreas de la Gerencia de Tecnología de la Información, Comunicaciones y Calidad y la Gerencia de la Gestión de Talento y Bioseguridad, mediante la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario; luego fueron sometidos al software SPSS Versión 22, donde se efectuó el análisis de confiabilidad, a través del coeficiente Alfa de Cronbach para las variables y dimensiones de la investigación. De los resultados, se comprobó que la gestión de calidad se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en la empresa Andes Express SAC., por ende, se concluye que ambas variables son importantes para alcanzar los objetivos de la compañía, trabajando en equipo con los colaboradores y proveedores. Se obtuvo como resultado que un 76% afirman que hay una relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional, un 65% afirma que enfocarse en implementar la gestión de calidad en los procesos permite cumplir con los requisitos del cliente interno y externo, además la gestión de calidad sirve como soporte para el desarrollo de la empresa. un 56% respondió que las relaciones con los colaboradores tienen un rol importante en el

crecimiento de la organización, lo cual se basa en la coordinación del trabajo en equipo para cumplir con el objetivo en común, un 68% respondió que la coordinación entre los colaboradores y la alta dirección permitirá mejorar la secuencia de procesos, dando mejores resultados para la empresa, también que un 59% afirman que una buena relación con los proveedores promueve un trabajo colaborativo para poder reducir tiempos de entrega y costos, generando beneficios para la compañía. En conclusión, el desarrollo de la gestión de calidad contribuirá a mejorar el desempeño organizacional, lo que conlleva generar oportunidades y el crecimiento de la organización, donde se concluye que enfocarse en la gestión de calidad a través de la mejora continua en los procesos permite ofrecer un servicio de calidad, logrando satisfacer la necesidad del cliente con el compromiso de los colaboradores y alcanzando las metas planificadas de la empresa.

Lorenzo (2020) en su tesis para obtener el grado académico de maestra en Administración de Negocios, en la Universidad Cesar Vallejo, Perú, titulada *Gestión de calidad y satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021*, tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de calidad en la satisfacción del usuario. La investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y causal, con un diseño no experimental y de corte transversal conformada por una muestra de 370 usuarios que han realizado el trámite de pasaportes en el aeropuerto en el año 2021, con un muestreo probabilístico estratificado, se recogió la información mediante una encuesta a través de un cuestionario con 25 preguntas. Los resultados en esta investigación muestran que el 52,8% indican que la forma que evalúan a los colaboradores para ver si están cumpliendo o no con las tareas encomendadas es de acuerdo a la autoevaluación. el 58,3% creen lograr la satisfacción de sus colaboradores brindándoles la confianza. El 38,9% responden que la técnica que utilizan para motivar a su personal el cual influye en su desempeño laboral es el ambiente de trabajo óptimo. El

47,2% responde que muy pocas veces han tomado riesgos para superar a la competencia a pesar de que el tomar riesgos es buena. Se concluyo que no todos cuentan con una estructura organizativa, los colaboradores se autoevalúan para determinar si están realizando bien o no la labor que se les está encomendando, y por último se concluye mencionando que solo algunos de sus colaboradores se sienten identificados con la empresa.

Pariona (2022) en su investigación para optar el título en licenciado en administración presentado por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, con el título *Influencia del trabajo en equipo en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa Aero selva S.A., Callería – 2019*, cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en la percepción de los servicios ofrecidos. La investigación fue de enfoque cuantitativo, según el alcance de la investigación es descriptivo-explicativo y el diseño es no-experimental de corte transversal, para determinar la población; la muestra no probabilística se tomó a todos los colaboradores de la empresa Aero selva S.A que consta de 15 personas a quienes se les aplicó una encuesta estructurada con preguntas cerradas, los cuales lo más resaltante fue que el 40.2% de los colaboradores perciben que su jefe inmediato superior se preocupa por crear un ambiente laboral agradable, el 33.33 % del personal se preocupan por sus propios intereses, así mismo se puede observar que el 56.6% está totalmente en desacuerdo con la comunicación, el 61.7% se encuentran desmotivados, también el 60.0 % de los colaboradores de la empresa Aero selva S.A se les permite resolver y dar soluciones a problemas surgidos en su campo laboral, y el 13,33 % de los colaboradores están totalmente en desacuerdo con la estructura organizativa, se concluye mencionando que según los resultados obtenidos en relación a la variable clima organizacional muestra que el potencial humano de la empresa Aero selva S.A se encuentra en un nivel regular

debido a que los colaboradores del hotel no perciben un clima laboral adecuado, no se tiene las herramientas necesarias ni el espacio adecuado para desarrollar las labores encomendada y tampoco se sienten motivados en su totalidad.

## **Regionales**

### **Variable 1: Trabajo en equipo**

Carpio (2022) en su tesis para optar el título de Licenciado en ciencias Administración y Gestión de Empresas, en la Universidad Tecnológica del Perú, Perú, titulada *Trabajo en equipo y Desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Operadora S.A., sede Pucallpa – Ucayali, 2021*. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Operadora S.A., sede Pucallpa – Ucayali, 2021. La metodología de la investigación fue de nivel descriptivo, de tipo cuantitativo, de corte transversal, con un cuestionario compuesto por 24 preguntas dirigidas a 20 trabajadores. Se obtuvo que un 68% respondió que la coordinación entre los colaboradores y la alta dirección permitirá mejorar la secuencia de procesos, dando mejores resultados para la empresa, también que un 59% afirman que una buena relación con los proveedores promueve un trabajo colaborativo para poder reducir tiempos de entrega y costos, generando beneficios para la compañía, el 81% manifestó que trabajar en equipo es indispensable para desarrollar sus funciones, el 63% se siente satisfecho del trabajo en equipo de su área. En conclusión, el trabajo en equipo debe medir todos los factores del desempeño y satisfacción de los colaboradores en una organización. Por otra parte, en las bases teóricas se citaron a diversos autores, para fundamentar conceptos y definiciones acerca de las variables trabajo en equipo y desempeño laboral. Se pone énfasis que este trabajo de investigación es un aporte para la empresa Los Portales Operadora S.A. y también para otras empresas

que se desempeñan en similar rubro.

Maldonado (2021) en su investigación para optar el título de licenciado en administración presentado por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado *Desarrollo del Trabajo en equipo en la micro y pequeña empresa Aero selva S.A., Callería*. El objetivo ha sido determinar el desarrollo del Trabajo en equipo en la micro y pequeña empresa Aero selva S.A. del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. Se justificó en la importancia de mejorar los aspectos relacionados al desarrollo del clima laboral en la microempresa en estudio. La metodología se caracterizó por ser del tipo cuantitativa, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal, descriptiva. Con la aplicación de un cuestionario de 17 preguntas se entrevistó a los quince colaboradores que constituyen el 100,0% de la población: el 53% están en el rango de edad de 26 a 50 años. Respecto a la variable clima laboral, esta se estudió en relación a sus dimensiones: comunicación interpersonal, donde el 60% de los empleados siempre cumple con el proceso de mejora continua; autonomía para las decisiones de los trabajadores, donde el 73% asegura que el jefe siempre se interesa por sus éxitos y motivación, donde un 67% siempre siente compromiso con su trabajo. Finalmente se concluye que se mantiene un ambiente grato que favorece el buen desempeño, gracias a que la gerencia ha logrado identificar y atender los aspectos que son atributos de valor de los trabajadores.

Vasquez (2020) en su tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, en la universidad, Universidad de Ucayali, Perú, titulada *Análisis y Propuesta de mejora de procesos en los Servicios Aeroportuarios de Rampa*, tuvo como objetivo general implementar mejoras en los procesos de Rampa en una empresa que brinda Servicios Aeroportuarios. Tuvo una metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño transversal, para la recolección de información se hizo uso de un cuestionario con 30 preguntas dirigidas a 50 trabajadores. Se obtuvo como resultado que un 76% respondió

que casi siempre las líneas aéreas cobran penalidades por retrasos en la salida de sus vuelos generando un costo a la empresa y una mala imagen hacia sus clientes, un 80% afirmó que la empresa atraviesa una fuerte problemática en la gestión de sus procesos, un 78% respondió que casi siempre se encuentra en el proceso de estiba y desestiba de equipajes por lo cual se decidió realizar una simulación añadiendo 1 operador al proceso y analizar el impacto que tiene esta asignación de recurso en los tiempos de operación, se logró obtener un ahorro del 27.81% en tiempos en el sistema y una mejora de 14.67% en los indicadores de cumplimiento de equipajes. Para la segunda mejora, se logrará un ahorro del 20% el primer año, y este ahorro se incrementará a razón de 5%, hasta lograr el 30%; esto se logró instaurando las mejoras propuestas que implicará en ahorros en tiempo y con ello de penalidades. Por último, al realizar la evaluación económica de cada propuesta, se concluye que es mejor unir ambas propuestas ya que con ello se logrará una rentabilidad del 40.19% para 3 años y un VAN de S/. 139,155.6

### **Variable 2: Gestión de calidad**

Alfaro (2020) en su tesis para optar el grado de licenciado en administración, en la Universidad Nacional de Ucayali, Perú, titulado *Liderazgo y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios de la unidad de gestión aeroportuaria local de coronel portillo, región Ucayali, 2020* El objetivo de la presente investigación fue, determinar de qué manera, el liderazgo influye en la calidad de servicio prestada a los usuarios de la Unidad de Gestión Aeroportuaria Local de coronel Portillo 2020. Fue una investigación de tipo no experimental, transversal, de diseño correlacional. La muestra fue de 26 trabajadores, y 78 usuarios de la Unidad de Gestión Aeroportuaria de coronel Portillo. Entre los resultados se encontró que, para el 33,8% de los trabajadores, los líderes no coordinan las acciones de manera oportuna para un mejor desempeño de la Unidad de Gestión Aeroportuaria Local. Para el 42,3% en reuniones de la unidad no se comparte



contenido novedoso a los trabajadores. El 64,1% de los usuarios entrevistados, no están de acuerdo con el desempeño de los trabajadores de la Unidad. El 64,1% de los usuarios, no se encuentran satisfechos con la información en tiempo real del estado del trámite que suministra la Unidad. El 73,1% no se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para ser atendido en la Unidad. El 47,1% no se sienten satisfechos con la sencillez en los documentos y formularios. El 64,1% no se encuentran satisfechos con los canales de atención. El 60,2% de los usuarios, no están satisfechos con la transparencia en la gestión del trámite. Existe una relación positiva alta entre el liderazgo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Aeroportuaria Local, y la calidad de servicio en los usuarios que, utilizan la Unidad de Gestión Aeroportuaria Local.

Bollet et al (2020) en su tesis para el grado de licenciado en negocios, en la Universidad Intercultural de la Amazonia, Perú, titulado *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del terminal aeroportuario logística peruana del oriente, Ucayali, Perú*. Tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A. de la ciudad de Ucayali – Perú el año 2019. La investigación fue de tipo descriptiva, de diseño correlacional simple, los instrumentos fueron dos cuestionarios de encuesta. Para evaluar la calidad del servicio se hizo uso del modelo Service Quality (SERVQUAL) que mide esta variable a partir de la diferencia de las expectativas y las percepciones de los clientes. Se aplicó un censo, tomando a los 50 tripulantes de las embarcaciones que hacen uso del servicio

de la empresa. Se obtuvo como resultado que un 76% respondió que casi siempre las líneas aéreas cobran penalidades por retrasos en la salida de sus vuelos generando un costo a la empresa y una mala imagen hacia sus clientes, un 80% afirmó que la empresa atraviesa una fuerte problemática en la gestión de sus procesos, el 68% de los trabajadores

perciben una buena cooperación por parte de sus jefes, el 64% de trabajadores realizan actividades de integración con poca frecuencia en su área de trabajo. Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre las variables, así como cursos de coaching empresarial permitiendo a los jefes intervenir como facilitadores, orientando a los trabajadores de encontrar soluciones a los problemas que puedan presentarse vemos así que invertir en capacitaciones dirigidas a los jefes de áreas en el desarrollo del liderazgo y manejo de los equipos es primordial.

Salvador (2020) en su tesis para optar el grado de licenciado en administración, en la universidad nacional de Ucayali sede Aguaytía, Perú, titulada *El enfoque de gestión por procesos como factor de mejoramiento de la calidad de la gestión empresa san francisco de asís de la provincia de atalaya región Ucayali, 2019*, el cual tuvo como objetivo principal de esta investigación ha sido desarrollar el enfoque de la gestión por procesos, como factor de mejoramiento de la calidad de gestión en la empresa San Francisco de Asís de la provincia de Atalaya. Se trata de una investigación desarrollada con el enfoque cualitativo de tipo aplicada y del nivel descriptivo correlacional y su diseño específico ha correspondido a una investigación – acción. Los instrumentos de 30 preguntas para los siguientes; cuestionario para directivos y coordinadores, administrativos, docentes, cuestionario para estudiantes y cuestionario para padres y madres de familia. La información recogida con los instrumentos indicados, ha proporcionado datos esenciales para identificar las características, las necesidades y expectativas de los grupos de interés directamente vinculados con la institución educativa. Los resultados logrados con esta investigación, fueron que el 81% manifestó que trabajar en equipo es indispensable para desarrollar sus funciones, el 63% se siente satisfecho del trabajo en equipo de su área, por otro lado el 59% de los trabajadores mencionan que reciben ayuda de sus compañeros cuando realizan sus labores, asimismo el 91% considera

que la comunicación es un factor fundamental para realizar sus labores, el 82% de los trabajadores se sienten con la capacidad de adoptar diferentes roles. En conclusión, han permitido establecer que en efecto la aplicación del enfoque de la gestión por procesos en una institución educativa de carácter público, permite mejorar la calidad de la gestión, lo que se traduce en la clasificación y priorización de sus procesos fundamentales configurados en el mapa de procesos de nivel 0 y nivel 1 diseñados.

## **2.2. Bases Teóricas de la Investigación**

### **Variables 1: Trabajo en equipo**

Ramos (2021) afirma que es un método aplicado con regularidad en las empresas con la finalidad de crear un ambiente proactivo entre los trabajadores que sean integrantes de este, es fundamental que el equipo cuente con un buen líder que permita que cumplir los objetivos propuestos por el equipo de trabajo.

Mendoza y Ávila (2020) afirman que trabajar en equipo, es un procedimiento donde los integrantes de los grupos logran comprender los objetivos propuestos del mismo y tiene la responsabilidad de alcanzarla, con el fin de lograr beneficios positivos a favor de la organización creando una sin energía entre todos los participantes del proceso.

Cervantes y Inda (2020) acotan que grupos de trabajo son grupos de personas que interactúan y trabajan juntas para lograr objetivos compartidos, como el líder de un equipo de servicio al cliente y sus empleados. Trabajar en equipos se basa en la creencia de que el trabajo es una forma de trabajo, basada en un concepto obsoleto según el cual las organizaciones mantienen niveles de control, autoridad y responsabilidad en constante cambio.

Así mismo, Salazar et al. (2020), dice que los grupos de trabajos son diseñados para lograr cumplir objetivos propuestos con el apoyo y dirección de un supervisor. A cada persona del grupo el supervisor le asigna una tarea y es responsable de llevar a cabo con éxito esta tarea, estas actividades delegadas tienen que ser a favor de la empresa.

### **Dimensiones 1: Complementariedad**

Niebles et al (2019) comenta que la complementariedad cuenta con varias características importantes para los equipos de trabajo, ya que es importante que los miembros del equipo se complementen teniendo un objetivo común que les permita desarrollar y producir productos, fabricar y vender productos. La complementariedad

permite a que los equipos puedan trabajar juntos de forma natural para realizar la tarea, siendo estos equipos son parte de un equipo más grande.

Morocho (2019) acota que es importante comprender a los participantes y sus habilidades individuales. Esto crea equipos adicionales que pueden hacer cosas que otros equipos no pueden hacer por sí mismos. En este sentido, tanto la capacidad personal como la capacidad académica son importantes. Sin embargo, también son muy importantes su experiencia personal, su temperamento y su formación adicional. Los equipos complementarios pueden ser más eficientes y lograr mejores resultados aprovechando al máximo las habilidades de cada miembro.

Moreno (2019) comenta que la complementariedad radica en el hecho de que los empleados del equipo tienen conocimientos y habilidades específicos para atender las necesidades de los clientes. Los resultados de la colaboración se enriquecen aún más con la formación y la experiencia personal y profesional de cada participante. Por tanto, es importante formar un equipo con el mayor número posible de miembros complementarios. Saber todo de antemano facilitará la coordinación de tareas. Aunque la coordinación es más difícil, invertir en formar equipos con personas de diferentes orígenes es una buena solución, ya que los resultados serán más ricos.

La complementariedad radica en que las personas que componen el equipo tienen conocimientos y habilidades específicas para satisfacer las necesidades de los clientes de todo el mundo. Los resultados del trabajo conjunto se verán potenciados por la formación y experiencia personal y profesional de cada participante. Por lo tanto, es importante formar equipos con miembros complementarios cuando sea posible. Saber todo de antemano facilita la coordinación de tareas. Incluso si la coordinación es más difícil, invertir en la creación de equipos de personas de diferentes orígenes sigue siendo una buena solución porque los resultados serán más ricos.

### **Indicador: Conocimientos**

Pastor (2020) comenta que las habilidades sociales tienen relación con poder expresar nuestros pensamientos, emociones u opiniones. También se refiere a poder aceptar estas opiniones o críticas de los demás, de manera asertiva. Estas habilidades se aprenden y las personas de nuestro entorno son parte fundamental de este aprendizaje, ya que cuanto más practiquemos nuestras habilidades sociales serán mejor.

Menna (2020) afirma que las habilidades sociales son consideradas también conductas que ayudan a las relaciones interpersonales, ya que son fundamental para poder entablar y tener una comunicación eficaz, esto ayuda a que se fomente dentro de una organización un buen clima laboral. Estas habilidades tienden a ser obtenidas mediante el aprendizaje y las experiencias.

Hoy en día la sociedad requiere de un tipo de liderazgo superior que no se base en la capacidad de poder controlar y someter a otros, sino en la habilidad de poder persuadirlos y generar una colaboración de todas las personas con propósitos comunes, esto se puede lograr si el líder tiene habilidades sociales muy bien estructuradas (Rojas y Valencia, 2020).

Son un grupo de capacidades y habilidades, para el buen desarrollo de las relaciones interpersonales con el objetivo de ayudar en la solución de problemas que se den en el proceso, estas se aprenden con la interacción que se tiene con personas de nuestro entorno, y son fundamental dentro del proceso de clima laboral.

### **Indicar: Liderazgo**

Castro y Bravo (2019) comenta que la importancia del liderazgo organizacional en las organizaciones ha sido definida como un conjunto de cualidades y hábitos que influyen positivamente en la motivación de un individuo para guiar a un grupo de personas hacia el logro de una meta con el fin de generar un

buen reconocimiento en el mercado.

Fernández y Valle (2020) acota que toda organización necesita de alguien que tenga la habilidad liderar a los equipos de trabajos, los cuales son responsables de poder lograr los objetivos organizacionales. Por lo tanto, la comunicación con los empleados debe ser clara y concisa ya que esto permitirá que líder pueda cumplir su función de manera correcta y así lograr los objetivos propuestos.

Cruz (2019) infiere que el liderazgo es desempeñado por personas que pueden diferenciarse de las demás y pueden tomar decisiones acertadas para inspirar a grupos, grupos, organizaciones y al resto de personas involucradas, se define como una función que un grupo para lograr un objetivo. Por este motivo, se afirma que el liderazgo incluye a una persona que guía o líder y aquellos que lo apoyan permitiéndole desempeñar eficazmente su cargo o subordinados. Por lo tanto, se puede decir que el liderazgo es la habilidad innata de un individuo para influenciar en un grupo.

El término liderazgo se refiere a la capacidad de un individuo para influir en el grupo al que pertenece, la audiencia específica que representa y la audiencia específica a la que se dirige su mensaje. El liderazgo se trata de influenciar en las creencias, los valores y el comportamiento de los demás para ayudarlos a trabajar con diligencia hacia las metas comunes de su grupo.

### **Indicador: Habilidades**

Gil (2020) comenta que las habilidades tienen relación con poder expresar nuestras experiencias y conocimiento. También se refiere a poder aceptar estas opiniones o críticas de los demás, de manera asertiva. Estas habilidades se aprenden y las personas de nuestro entorno son parte fundamental de este aprendizaje, ya que cuanto más practiquemos nuestras habilidades sociales serán mejor.

Menna (2020) afirma que las habilidades son consideradas también conductas que ayudan a un a mejor proactividad en la empresa, ya que son fundamental para poder entablar y tener un mejor manejo del trabajo, esto ayuda a que se fomente dentro de una organización un trabajo más comprometido e eficiente. Estas habilidades tienden a ser obtenidas mediante el aprendizaje y las experiencias.

Zarta y Quevedo (2018) infiere que hoy en día la sociedad requiere de trabajadores con habilidades bien desarrolladas, que no se base en la capacidad de poder controlar y someter a otros, sino en la habilidad de poder persuadirlos y generar una colaboración de todas las personas con propósitos comunes, esto se puede logra si el líder tiene habilidades sociales muy bien estructuradas

Son un grupo de capacidades y habilidades, para el buen desarrollo de las actividades laboral con el objetivo de ayudar en la solución de problemas que se den en el proceso, estas se aprenden con la interacción que se tiene con personas de nuestro entorno, y son fundamental dentro del proceso de clima laboral.

## **Dimensión 2: Coordinación**

Magallanes (2022) determinan que todo grupo en el lugar de trabajo necesita un líder. Al coordinar tareas y participantes, entendiendo cada tarea, se asigna el trabajo a personas óptimamente preparadas para cada oportunidad. Las personas en posiciones de liderazgo deben poder comunicarse con los miembros del equipo y demostrar flexibilidad para coordinar de manera efectiva. Así es como todos los individuos logran resultados óptimos.

Álvarez (2020), afirma que la coordinación garantiza que los empleados hagan todo lo posible para completar las tareas bajo la dirección del líder del equipo. Esta persona debe coordinar y monitorear el desempeño de las tareas de los demás miembros del equipo y evitar problemas de comunicación entre ellos. Los gerentes deben poder



comunicarse y tener buenas habilidades de coordinación con todos los miembros del equipo. Sólo así cada miembro del equipo podrá conseguir los mejores resultados.

Allca y García (2020) acota que la coordinación de grupos de trabajo es un proceso que implica el uso de estrategias y acciones encaminadas a integrar las acciones, conocimientos y metas de miembros interdependientes para lograr un objetivo común. La coordinación garantiza que los equipos funcionen como una unidad cohesiva y se considera un proceso importante para comprender el desempeño del equipo.

La coordinación en el trabajo e equipo permite tener un mejor control del grupo ya que hace que todo vaya como se tiene planeado de manera ordenada y proactiva, esto también ayudada a que los integrantes tenga conocimiento de como realizaran su trabajo de manera coordinada.

### **Indicador: Organización**

Guerrero et al (2019) comenta que la organización es comprendida como un equipo de resolución de problemas que consta de empleados que completan las tareas a tiempo y trabajan en el mismo campo. Se reúnen durante varias horas a la semana para discutir problemas, procesos, calidad, eficiencia y las mejores formas de mejorar su trabajo. Espacio, así mismo la organización permite tener un mejor control de los trabajadores de la empresa.

Antuash (2019) determina que dentro de una organización tiene que existir un buen equilibrio entre las habilidades del empleado y el jefe, esta ayuda a eliminar los conflictos laborales, que luego se verán plasmados en la realización optima de los objetivos propuesto, la importancia de la relacione Sintra personales en organización no solo se basa en las mejoras que estas traen a la empresa, sino también a la buena relación laboral que se cree entre los compañeros de trabajo.

Al respecto Marmolejo-Carrasco y Del Rio-Cotrina (2019) plantea que el instrumento básico para racionalizar el trabajo es el estudio de tiempos y movimientos. Ya que el trabajo puede ser mejor ejecutado si hay una división y subdivisión de todos los movimientos necesarios para la ejecución de cada operación de una tarea. Si se descompone cada tarea y cada operación de la misma en una serie ordenada de movimientos simples. Los movimientos inútiles serán eliminados mientras que los movimientos útiles serán simplificados para proporcionar economía de tiempo y de esfuerzo al trabajador.

Un equipo se puede definir como dos o más personas que interactúan, dependen unas de otras y se unen para lograr un objetivo común. Actualmente, los grupos de trabajo están formados por personas que realizan actividades laborales en conjunto. El trabajo en equipo es difícil de lograr, por lo que no todos los grupos de trabajo tienen éxito. Esto se debe a variables como las habilidades de los miembros del grupo, el tamaño del grupo, la intensidad del conflicto a resolver y la presión interna sobre los miembros para que se ajusten a las normas establecidas.

### **Indicador: Cumplimientos De Servicios**

Beltrán (2019) aduce que, si una empresa cumple todas las promesas de venta o de servicio que establecen, el cliente puede confiar en la empresa para cualquier necesidad futura, con la certeza de que no perderá tiempo ni dinero. Cumplir las promesas genera confianza en el cliente y le permite optimizar su tiempo, que hoy en día es el activo más valioso de todos y a nadie le sobra tiempo para quejas y esperas.

Según Romero et al. (2020) afirman que en ocasiones los ejecutivos consideran importante el cumplimiento de las expectativas del cliente, pero no miden su desempeño en ese renglón, pues consideran que se encuentran bien posicionados a pesar

de que el cliente diga lo contrario. Es frecuente encontrar que los empresarios cuantifiquen su cumplimiento con base en el número de reportes o quejas recibidas, lo cual no permite realizar las mejoras necesarias en este rubro, debido a que muchos clientes no se quejan y, en ocasiones, el empresario no considera creíbles las quejas.

Sanchis y Poler (2019) argumentan que los servicios pueden ser proporcionados directamente a un cliente por la agencia o bien ser proporcionados por un tercero, pero pagados y supervisados por la agencia. Además, puede que sea necesario determinar la elegibilidad de los clientes para algunos servicios, y algunos servicios pueden tener su propio proceso de determinación de pago.

Los problemas de la empresa más encontrada en cuanto al cumplimiento de los compromisos es su incorrecta medición. Esta problemática se origina por la medición realizada con base en parámetros que la empresa establece sin considerar la visión del cliente, para quien el cumplimiento es desarrollar y entregar el servicio prometido de manera adecuada y oportuna, por lo que alcanzar sólo una de las dos variables significa incumplimiento.

### **Indicador: Funciones**

Hellriegel (2019), afirma que la gente no tiene mucha experiencia con el trabajo en equipo. Las observaciones de equipos de trabajo recién formados basados en procesos de coordinación e implementación a largo plazo muestran que los miembros del equipo deben pasar por un período de desconexión de la realidad antes de integrarse.

Parra (2020) infiere que las funciones aplicadas en los cumplimientos del servicio ofrecido, siempre tendrá un gran peso para los pasajeros, esto es herramientas para la solución de conflictos. Para que poder satisfacer las necesidades de tu cliente, es primordial que tener bien establecido el segmento del mercado al que brindarás el servicio, para poder anticiparse a sus necesidades e intentar satisfacerlas.

Romani (2020) comenta que las funciones permiten identificar y evaluar el perfil de riesgo de su organización y evaluar los riesgos de diversos procesos, departamentos y áreas de actividad, así como la eficacia de los controles existentes. Todo esto permite a las organizaciones tomar acciones correctivas para reducir los riesgos que superan los umbrales que cada organización quiere cumplir en base a políticas internas.

Las funciones de cumplimiento tienen el potencial de convertirse en un negocio confiable y sostenible, generar confianza entre consumidores y proveedores y mejorar la rentabilidad y una imagen corporativa positiva. Esto es fundamental si planeas crecer e internacionalizarte. Muchos países no harán negocios con empresas que no cuentan con un modelo de cumplimiento simplemente porque participan en un comercio internacional que lo requiere.

### **Dimensión 3: Comunicación**

Calle y Montenegro (2020) acota que los nuevos líderes creen que un buen empujón es un paso fundamental en la expansión de la organización. La comunicación ayuda a que los trabajadores de la empresa puedan expresarse e intercambien declaraciones entre sí, construyan relaciones, lleguen a acuerdos y puedan organizarse.

Monereo (2021) señala que la huelga es fundamental en cualquier operación de cuidado, por lo que el jefe se compromete a organizar una huelga sin fisuras con el empleado, que le permitirá compaginar el cuidado natural con el core business de la empresa, configurando así estrategias para el logro de los objetivos.

Reyes (2019) dice que la comunicación es primordial dentro de la organización, ya que permite un mejor manejo de información entre los integrantes del grupo, con el fin de poder crear una mejor productividad grupal, esto permite que la empresa mejore su servicio ofrecido a los clientes, es por esto que es imprescindible que las empresas apliquen de manera eficaz la comunicación.

La agitación dentro de la empresa es esencial para mejorar la eficacia de este éter, pero lo que es más importante es que los líderes puedan creer claramente en las metas que pretenden alcanzar, la bendición de un mentor o la volatilidad les permitirá operar mejor. La comunicación en las empresas es fundamental para mejorar el clima laboral de esta, pero es aún más importante para que los líderes puedan dejar en claros los objetivos que pretende lograr a favor de la organización ya que la comunicación le permitirá desenvolverse mejor.

### **Indicador: Facilidades**

Blanchard (2020) manifiesta que los beneficios de trabajar en grupo incluyen facilitar la interacción entre los miembros, aumentar la movilidad de ideas e información a través de la motivación por ser parte del grupo, beneficiarse del progreso en el tiempo y lograr mejores resultados, lo que a su vez trae satisfacción. Tanto como individuo como como organización.

Junquera et al. (2020) manifiestan que una de las mayores expectativas de los colaboradores en la organización es la posibilidad de ascender y crecer en la pirámide organizacional. Igualmente, para la organización es de gran importancia asegurar la retención del talento que marcará la diferencia a la hora de alcanzar los propósitos estratégicos. Por esta razón es importante entender el concepto de ascenso laboral.

Guerrero et al. (2019) plantean que cada producto o servicio tiene un coste, un margen de beneficio y unos impuestos, es una medida de su utilidad, tienen una expresión numérica y medible. El valor añadido son los servicios adicionales y el mantenimiento de los mismos. Es aquello que al comprador le asombra del producto o servicio y que le hace estar dispuesto a pagar por ello. El valor añadido es el criterio de la experiencia.

Los trabajadores de las empresas deben tener facilidades comunicativas que permitan que desarrollen sus actividades de manera efectiva generando mejoras en su

proceso, así mismo, es fundamental que estas facilidades sean aplicadas de manera correcta por parte de la gerencia de la empresa, a fin que se genere confianza por parte de los trabajadores.

### **Indicador: Clima laboral**

Según Niebles et al. (2019) consideran que el fenómeno clima laboral es una variable que puede impactar en el comportamiento de los trabajadores, la buena aplicación de este ayuda a constituir la personalidad de la empresa y por consiguiente la imagen que se proyecta a sus trabajadores e incluso fuera de la organización.

Según Pilligua y Arteaga (2019) el clima laboral es sin duda alguna determinante en el ambiente de trabajo, ya que influye en la satisfacción y desempeño del trabajador. Un buen desempeño se debe al buen ambiente laboral del personal, esto se puede lograr con los individuos idóneos, que se puedan asociar a la cultura de la empresa y demuestren las capacidades en el desarrollo de las actividades asignadas y con esto se pueda lograr cumplir los objetivos.

Santos y Velasco (2020) refiriere que el clima laboral es un conjunto de relaciones que ocurre entre estructuras formales e informales y grupos humanos dentro de la organización, esto puede influir de forma directa al comportamiento o desempeño de los trabajadores. Así mismo este, es una parte fundamental de una institución, en el cual los trabajadores desempeñan sus labores.

El clima laboral proporciona a las empresas mejoras continuas en el ambiente de trabajo, ya que es un elemento fundamental del proceso organizacional y de las tendencias motivacionales. Es importante poder analizar esta variable y así generar buenos resultados que puedan contribuir a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, las condiciones laborales y la participación de estos en lograr los objetivos de la organización.

## **Indicador: Información**

Amorós (2019) considera que es todos los procesos de llegada implican el procesamiento de enunciación. Ambos melodía nociones importantes para unas operaciones comerciales fluidas. Las empresas que tienen problemas de llegada pueden individuo a salvo efectivas para conseguir objetivos comunes. Por el contrario, la estipulación basada en la llegada y el intercambio de enunciación aumenta la productividad en recital de la operatividad y eficiencia lograda a través de la anuencia y el estudio entre los diferentes departamentos interiormente de un departamento.

Lopez y Alarcón (2021) acota que la información es una colección de datos procesados y organizados para comprender a una persona o sistema y proporcionar nuevos conocimientos sobre un tema, problema o fenómeno específico. El resultado más importante de la información es un cambio en el nivel de comprensión de una persona o sistema sobre un tema en particular, que afecta las acciones, actitudes o decisiones tomadas con base en la nueva información.

Justel (2019) cree que es importante que los empleados compartan información, se ayuden mutuamente al azar y se tomen el tiempo para trabajar en estrecha colaboración. La falta de confianza y cohesión puede ser un problema en los grupos recién formados. Quienes quieran lograr los mismos resultados deben recopilar la mejor información disponible y colaborar entre sí.

Cuando no queremos compartir información confidencial con alguien, enviamos el mensaje opuesto de que no confiamos en esa persona. Esto puede afectar seriamente sus relaciones laborales y, en última instancia, su capacidad para mejorar su desempeño. Esto requiere la utilización de nuevas tecnologías.

## **Variable 2: Gestión de calidad**

Choez y Moreira (2020) define La calidad como un conjunto de características fundamentales que todo producto o servicio debe cumplir para satisfacer los gustos y preferencias del consumidor. Por lo tanto, las MYPE deben implementar estas funcionalidades y hacerlas parte de su fortaleza para competir y cumplir con el 100% de las expectativas de los clientes.

Pincay y Parra-Ferrié (2020) infiere que la gestión de la calidad es vista como una implementación del sistema, lo cual es una estrategia importante para las empresas. Por lo tanto, las empresas que implementen estas estrategias eliminarán todo tipo de riesgos, aumentarán la capacidad de producción, exportarán y protegerán los mercados para satisfacer lo que el cliente busca, mejorarán la eficiencia y aumentarán sus ganancias y tendrán la mejor estrategia.

Ramírez-Wong (2019) destaca que es un sistema o herramienta que describe los pasos para lograr la mejora continua, el aseguramiento de la calidad y la excelencia se conoce como gestión de la calidad. La gestión de la calidad es un método que prioriza los resultados en la gestión de una organización.

Martínez et al. (2021) afirman que la gestión de calidad en otras definiciones, es la que se dedica al logro de los resultados; en conjunto con los objetivos que permite satisfacer la necesidad de las partes interesadas en el logro de las metas. Por otro lado es considerada una vía que permite lograr un desarrollo total de los objetivos planeado respondiendo a la calidad del organismo u organización.

Castro y Bravo (2019) comentan que la gestión de calidad permite a la empresa poner en práctica los diferentes enfoques que se han adoptado para el buen cumplimiento de los logros que se quieren alcanzar. El enfoque técnico permite que la gestión de calidad



se convierta en el método donde se plasmas las diferentes herramientas que se usaran para el proceso del desarrollo de la calidad empresarial.

La gestión de calidad nos permite buscar la mejora de los recursos disponibles, la reducción de fallos y los costes que ello conlleva, y la satisfacción de la propia empresa y sus trabajadores por el trabajo bien ejecutado, y lo que es más importante aún, la satisfacción obtenida por el cliente. La gestión de la calidad está basada por una serie de normas que se aplican de forma general a todas las organizaciones que deseen obtenerla, sin importar su tipo, tamaño o su rubro.

### **Dimensión 1: Planificación de la Gestión de calidad**

Vasquez (2020) comenta que cuando las empresas aplican los ocho principios de gestión de la calidad en sus operaciones comerciales y en la gestión diaria, el resultado es la obtención de beneficios para los empresarios, sus socios, compradores, proveedores y, en última instancia, para el público.

Torres (2021) infiere que la planificación de la gestión de la calidad es el proceso de identificar y documentar estándares y métricas para demostrar el cumplimiento del proyecto. La calidad se planifica, diseña e implementa antes de que comience el proyecto. Evite errores y defectos realizando inspecciones de calidad periódicas y oportunas.

Yares de la Cruz (2021) señala que este proceso describe las actividades que definen las responsabilidades, objetivos y políticas de calidad. Que el proyecto satisface las necesidades para las que fue realizado. Este es uno de los procesos importantes en el Grupo de Procesos de Planificación y debe realizarse en paralelo con otros procesos de planificación de proyectos al desarrollar la planificación de gestión de calidad.

La planificación de la gestión de calidad significa hacer algunos preparativos para el cambio a fin de dirigir los esfuerzos hacia el logro de objetivos de desempeño realistas. Por esta razón, muchas empresas definen su motivo de entrada al mercado y su futuro

ideal desarrollando un plan estratégico que incluye metas y acciones concretas para alcanzarlas.

### **Indicador: Objetivos**

Rojas et al. (2020) refieren que la planificación tiene como objetivo poder tener un mejor control del sistema de gestión de calidad en la empresa, mediante pautas que permitirán a los trabajadores guiarse, pudiendo desarrollar las actividades que les corresponda de manera eficiente, pudiendo generar mejor productividad laboral y grupal en la organización.

Valle (2019) plantea que los objetivos dentro de la planificación de calidad, tienen que estar bien planteados, ya que este permitirá que el proceso a desarrollarse de realice con una finalidad que beneficie no solo a la empresa, sino, también a los clientes, ya que el servicio que cuente con la calidad adecuada, generar una mejora en la marca de la empresa y del personal que trabaja en esta.

Hamann y Gafaro (2019) afirman que los objetivos propuestos por la gestión de calidad siempre serán a favor del consumidor o cliente, ya que cuando se mejora la calidad de un servicio o producto no es solo beneficiosos para la marca de la empresa, sino para los clientes que este tiene, mejorando el servicio o producto brindado, y generando más ganancias económicas a las empresas que aplique de manera adecuada la planificación de calidad.

Los objetivos que tienen la planificación de calidad, si bien son creados con la finalidad que esto al proceso correctamente, trayendo consigo una mejora en la calidad del servicio, siempre toma en cuenta el beneficio que este le traerá al consumidor final, ya que el propósito de la gestión de calidad es poder ofrecer servicios o productos que cuenten con lo necesario para satisfacer la necesidad del cliente.

## **Indicador: Políticas**

Al respecto Marmolejo (2021) señalan que para las organizaciones las políticas de calidad son imprescindible, puesto que manifiestan a los trabajadores pautas para la realización de su trabajo, lo cual indica que el sistema de gestión de la calidad no ha alcanzado sus objetivos. En paralelo, las políticas son una oportunidad para las organizaciones puesto que ofrecen información sobre los elementos que la organización debe mejorar para aumentar la satisfacción de sus clientes. Por último, el adecuado tratamiento de las quejas y reclamaciones supone también un valor añadido para el cliente que le aporta el sistema de gestión de la calidad

Phabmixay et al. (2019) definen que la política de gestión de calidad es la reacción de una empresa ante las quejas de sus trabajadores. Estas deben ser evaluadas de forma sistemática y ordenadas para luego aprovecharlas constructivamente. El motivo de la queja debe ser corregido de cara al cliente. El objetivo de la gestión de las reclamaciones es reforzar la relación con el cliente y garantizar la calidad del producto o servicio.

Marmolejo-Carrasco y Del Rio-Cortina (2021) manifiesta que incluso las mejores empresas cometen errores debido a la dificultad de prever los deseos y expectativas de cada cliente en particular. A menudo sucede, por ejemplo, que la mayor parte del grupo objetivo está satisfecho con la oferta, pero algunos le encuentran pegos al producto o servicio ofrecido. No es posible descartar fallos ocasionales en la producción, el suministro o la entrega: a veces el producto o servicio no llega al cliente como se había planeado. Aunque esas cosas pasen, para cualquier empresa es comprensible que el cliente, que ha invertido su dinero en ello, no esté contento.

Es importante establecer una buena política de calidad en la empresa con la esta se asegura de que, incluso tras un error, se mantenga una buena relación con el cliente y este no se sienta decepcionado ni rompa la relación con la empresa. Además, con una

gestión de quejas bien organizada, el riesgo de fallos en la producción o la entrega se reduce gracias al feedback de los clientes, que tan solo ha de llegar a los oídos adecuados para que el producto o servicio ofrecido siga mejorando.

### **Indicador: Estrategias**

El empresario se encuentra familiarizado a que lo más primordial y valioso para la empresa es la productividad, el consumidor se acomodaba a lo que la sociedad ofrecía; en estos tiempos con los mercados cada día más potenciales y los consumidores más enterados y exigentes, la sociedad tiene que adecuarse a las necesidades y aspiraciones del cliente (Sola et al, 2019).

Kasiv (2022) comenta que el empleo del mercadeo en un comercio que consigue manifestarse a ser un desafío necesario a que las MIPYMES lo conceptualizan a manera de que es una abundancia utilizable pero solo para las amplias sociedades, de manera que no tienen trabajadores capaces, no cuentan con un entendimiento del tema o no poseen con una capital presupuestada la cual este predestinada para los movimientos correspondientes del mercadeo, y en ciertas oportunidades la utilización del mercadeo consigue ser el importante motivo de éxito o derrota de un comercio.

En la actualidad de hoy en día, toda sociedad ya sea pequeña o grande, requiere comprender y además un claro entendimiento de cual es su finalidad de mercadeo y según a eso empezar a proyectar un planteamiento estratégico. La finalidad del mercadeo es un instrumento fundamental e importante en el crecimiento de una sociedad para así fomentar y desenvolver una productividad activa y importante en el mercado aunque varios proveedores no tienen ni la más mínima idea de cual es la primordial finalidad del mercadeo para su sociedad (Chura, 2019).

El mercadeo es un instrumento de máxima prioridad para todo modelo de comercio, puesto que radica en una sucesión de métodos y planeamiento focalizado en

producir, informar e intercambiar precios, artículos, servicios e opiniones que son de gran significación para el consumidor, que consigue contribuir a la subsistencia, perdurabilidad y competitividad de una sociedad.

## **Dimensión 2: Control de Gestión de Calidad**

Caballero et al. (2021) argumentan que la calidad de servicio es uno de los puntos más importantes de cualquier negocio y que depende del control que se aplique, una vez que está directamente relacionado con el público, su principal activo. Es por ello que muchos emprendedores buscan, constantemente, maneras de mejorar la calidad en el servicio al cliente por medio de nuevas estrategias o a través de la utilización de recursos con este objetivo.

Cardoso (2019) plantea que reducir la cantidad de reclamaciones que puedan tener los clientes de un servicio dependerá del control de calidad que se aplique, recibir nuevos consumidores, incentivar el cumplimiento de los pagos y tener conversaciones agradables tanto con los consumidores como con los proveedores conlleva a un ambiente de trabajo mucho más colaborativo y, por ende, productivo. En efecto, cuando el trabajador actúa con eficiencia y cordialidad, aumenta la probabilidad de recibir un tratamiento análogo del consumidor. Como consecuencia, se siente valorado y reconocido, reduciendo así el nivel de estrés y presión, hecho que contribuye a la mejora del clima laboral.

Chacon y Rugel (2019) expresan que el incremento de costes retrasa el output de proceso y su lead-time, convirtiendo día a día a la empresa en un ente menos competitivo y obteniendo como resultado una organización debilitada. Es así que se puede afirmar que las herramientas de la Calidad Total y la gestión de indicadores permiten la alineación estratégica de los objetivos de la compañía con el output de cada uno de los procesos que la constituyen. Nos apoyaremos en dos máximas en la gestión de indicadores: Todo lo que no se mide degenera. Todo lo que no se mide y no se analiza, no progresa

Los departamentos, pueden llegar a convertirse en obstáculos para la gestión por procesos. Los objetivos de los departamentos tienen riesgo de convertirse en prioridades en sí mismos, aislados de los objetivos estratégicos de la compañía. Los departamentos pueden no tener visión de cliente, ni de proceso, y mirar sólo de maximizar el propio resultado.

### **Indicador: Enfoque de procesos**

Antuash (2019) acota que, para la gestión, los procesos deben definirse, entenderse y gestionarse como sistemas que contribuyen a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de sus objetivos. Otro principio es el principio de mejora continua. Esto indica que el desempeño de la empresa debe permanecer constante para lograr las metas y desafíos planteados por la empresa.

Mantilla y Rayco (2021) definen a la productividad como la relación entre los servicios producidos y la cantidad de bien, y los recursos utilizados. En el rubro servicios la productiva ayuda a evaluar, el rendimiento que tienen los trabajadores y la maquinas usadas e cuando se entrega el servicio. Así mismo la productividad es considerada como la escala de análisis más elevada para medir el comportamiento organización de la empresa.

Al respecto Lorenzo (2020) menciona que para que hay mejoras de productividad en la empresa se tiene que tomar importancia a los valores organizacionales, debido a que estos son vitales en el desempeño de los trabajadores y esto se puedan dar de forma organizada, generando que tenga amor por el trabajo que realizan y se puedan desenvolver de forma correcta, tanto grupal como individualmente, teniendo la seguridad de sus puestos de trabajo.

Una empresa que cuente con trabajadores motivados y satisfechos con su ambiente laboral, tendrá una alta tasa de productividad, en el caso las empresas hoteleras

es fundamental darle la importancia al factor humano, para que, de esta, manera el servicio ofrecido sea de calidad y mucho más proactivo.

### **Indicador: Supervisar**

Crisóstomo (2021) infiere que gestionar conflictos con el pasajero es una de las tareas más difíciles para todos los trabajadores del sector servicios. Una queja mal gestionada se puede convertir en un comentario negativo en internet, estos a su vez pueden asustar a futuros huéspedes y dañar permanentemente la reputación con un impacto directo en los ingresos del negocio. Cuando los huéspedes se toman la molestia de mencionar un asunto que necesita su atención, debe considerarse una prioridad. Tienen la oportunidad de arreglarlo, el resultado final de la cuestión dependerá de la manera en la que responda.

Bell (2022) comenta que los consumidores y usuarios tienen cada vez un mayor conocimiento, experiencia y diferencian con facilidad entre un buen y un mal servicio. Un cliente al que no se le ha dado un trato adecuado con un nivel mínimo aceptable no volverá y pronto difundirá el rumor entre sus compañeros, familiares y amigos, afectando la reputación de la organización responsable. En el área de atención al cliente de los aeropuertos puede crearse un área específica de solución de controversias que sería atendida por profesionales adecuadamente formados en solución de conflictos como, por ejemplo, negociación y mediación. Es muy importante instruir al personal de los hoteles en las habilidades relacionadas con el cuidado de los clientes. Este debe ser el pilar sobre el que se sustente la industria turística.

Parra (2020) infiere que la creatividad, la imaginación y la versatilidad en tus trabajadores, siempre tendrá un gran peso para los huéspedes, estos tres factores son herramientas para la solución de conflictos. Para que poder satisfacer las necesidades de

tu cliente, es primordial que tener bien establecido el segmento del mercado al que brindarás el servicio, para poder anticiparse a sus necesidades e intentar satisfacerlas.

La solución de controversias es primordial en toda empresa, pues esta nos permitirá que no ocurra alguna mala percepción del negocio y por ende una mala reputación del negocio. Para implementar este tipo de sistema es necesario contar con personal capacitado, ya que muchas veces por la falta de atención a los conflictos ocurridos la empresa tiende a ser mal vista entre los futuros clientes.

### **Indicador: Evaluación**

Aranda y González (2020) consideran que los servicios pueden ser proporcionados directamente a un cliente por la agencia o bien ser proporcionados por un tercero, pero pagados y supervisados por la agencia. Además, puede que sea necesario determinar la elegibilidad de los clientes para algunos servicios, y algunos servicios pueden tener su propio proceso de determinación de pago.

Muñoz (2019) relata que es de suma importancia cubrir las necesidades básicas y también las superiores, según establece la conocida jerarquía de necesidades de Maslow, esta va desde lo tangible o básico a las necesidades más elevadas, relacionadas con lo intangible. Es así que la jerarquía humana de necesidades abre un amplio abanico de necesidades o, si se quiere, demandas evidentes o potenciales que las empresas han de satisfacer desplegando todo tipo de herramientas y habilidades.

Nizama (2019) comenta que conforme vamos ascendiendo en la jerarquía de Maslow, es decir, a medida que se satisfacen las necesidades más avanzadas (afectivas, de autoestima y de realización personal) del consumidor o usuario estamos consiguiendo un mayor valor empresarial. Aunque cada empresa es un mundo y tiene su propia fórmula para transformar las necesidades de las personas en productos y servicios, el reto de



cualquier empresa es usar estratégicamente sus recursos para escalar en la jerarquía de Maslow orientando la acción a esas necesidades intangibles, que primero han de detectarse. En este sentido, conocer y entender al cliente es clave para seguir un plan de éxito a la hora de comprender sus necesidades y darles respuesta.

Mediante la identificación de la información acerca de sus consumidores, como en qué trabajan, lo que leen y dónde se ven en la publicidad, se pueden mejorar las estrategias que se utilizan para atraerlos. También es importante entender su comportamiento de compra y las actitudes con respecto a las marcas y productos.

### **Dimensión 3: Mejora continua**

Caballero et al. (2021) argumentan que la calidad de servicio es uno de los puntos más importantes de cualquier negocio, una vez que está directamente relacionado con el público, su principal activo. Es por ello que muchos emprendedores buscan, constantemente, maneras de mejorar la calidad en el servicio al cliente por medio de nuevas estrategias o a través de la utilización de recursos con este objetivo.

Cardoso (2019) plantea que reducir la cantidad de reclamaciones de clientes, recibir nuevos consumidores, incentivar el cumplimiento de los pagos y tener conversaciones agradables tanto con los consumidores como con los proveedores conlleva a un ambiente de trabajo mucho más colaborativo y, por ende, productivo. En efecto, cuando el trabajador actúa con eficiencia y cordialidad, aumenta la probabilidad de recibir un tratamiento análogo del consumidor. Como consecuencia, se siente valorado y reconocido, reduciendo así el nivel de estrés y presión, hecho que contribuye a la mejora del clima laboral.

Valderrama (2022) comenta que mejorar la calidad es hacer las cosas bien desde el principio. En otras palabras, podríamos decir que la base para construir y producir la

calidad está en el autocontrol. El primer y fundamental eslabón de la calidad es el trabajo. Es fundamental invertir en mejorar que se tiene planificadas para generar la eficiencia del trabajo y por ende una mayor productividad.

Las mejoras en las empresas siempre van a surgir para poder brindar un servicio más eficaz al cliente, esto con la intención de posicionarse en el mercado. Las mejoras pueden ser propuestas por los trabajadores ya que estos son los que identifican primeramente las deficiencias dentro de la organización.

### **Indicador: Logros**

Causado-Rodríguez et al (2019) infieren que lograr la satisfacción del cliente podrá fidelizarlo, lo que ayudará con la rentabilidad de la empresa. Es importante comprender que atraer nuevos clientes es hasta más costoso que mantener los que se tiene. También ayuda a extender el ciclo de vida del cliente y a mejorar su percepción de su empresa frente a la competencia.

Fernández y Valle (2020) plantean que lograr la satisfacción de los clientes, dependerá de muchos aspectos, se debe estudiar muy bien la estrategia para beneficiar al cliente consiguiendo los máximos beneficios. Además de todo, se debe saber mejorar. Por muy bien que se pienses que van las cosas, por muy poco piensen que se puede mejorar, se debe saber innovar, ofrecer nuevas cosas, cambiar positivamente e intentar superarse cada día.

Ancos (2019) refiere que lograr un cliente satisfecho se vuelve leal y se fideliza. Un indicador de la satisfacción del cliente es si este se transforma o no, en un promotor de la marca. El valor percibido por los clientes es una estrategia de marketing muy importante para mantener el estatus de la marca o empresa.

Lograr que el cliente quede satisfecho con el servicio brindado necesita de muchos elementos entre los que están los trabajadores en primera instancia, ya que será estos los que permitan que el cliente se lleve una buena imagen de la empresa y por consiguiente este promueva la empresa en su entorno.

### **Indicador: Toma de decisiones**

Quintanilla y Bravo (2020) indica que significa que la toma de decisiones más eficaz y eficiente se basa en el análisis de la información y los datos disponibles y, en última instancia, en el principio de beneficio mutuo de los proveedores, es decir, la organización y el proveedor son interdependientes, lo que indica que se ha formado una buena relación. la capacidad de ambas partes para fabricar o vender productos;

Carrillo y Hernández (2019) acotan que la creatividad se trata de un pensamiento original y divergente y una imaginación constructiva. Gracias a la creatividad se lleva a cabo la generación de nuevas ideas, pero no solo eso, sino que hay asociaciones entre ideas y conceptos ya conocidos. Cada vez más y con más frecuencia las empresas apuestan por trabajadores creativos con ingenio, imaginación para abordar problemas y dar soluciones y por supuesto para generar nuevas ideas. Todo esto ayuda a aumentar la productividad y a hacerlo con más calidad. Es un valor añadido muy potente.

Rodríguez (2019) comenta que los empleados deben estar en un ambiente agradable y en el que se fomente su creatividad. Para ello habrá que estimular esos momentos y no hacer que haya temor al ridículo ya que esto puede hacer que se frene esos momentos de generación de nuevas ideas. Hay personas creativas de manera innata, se puede decir eso de han nacido así y a otras les costará un poco más alcanzar esto, pero tanto en un caso como en otro no se debe desaprovechar esas cualidades que hará que el trabajo tenga otro sentido y se vea desde una perspectiva distinta.

La creatividad es un activo empresarial. Encontrar y aprovechar las oportunidades, y evitar las trampas, requiere de ingenio y originalidad. Pero muy pocas empresas tratan la creatividad como una expectativa de trabajo y la incorporan a su sistema de desarrollo del rendimiento. Si los trabajadores creen que las nuevas ideas no son bienvenidas, o que los fracasos bien intencionados serán castigados, serán menos creativos.

## **Marco Conceptual**

### **Calidad de servicio**

Vidrio-Barón (2020) afirma que la calidad de servicio es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión.

### **Comunicación**

Campos (2022) establece que, en el proceso de desarrollo del trabajo en equipo, la comunicación es el factor principal que determina si el grupo llevará a cabo actividades de manera efectiva, utilizará habilidades, coordinará esfuerzos para lograr los planes y traerá resultados a la empresa, y generará que exista un buen ambiente laboral dentro de las organizaciones.

### **Eficacia de Trabajo en equipo**

García et al. (2019) afirman que la eficacia es la capacidad de lograr un efecto o resultado buscado a través de una acción específica. El término proviene del vocablo latino *efficere*, que a su vez deriva del término *facere*, que se traduce en pocas palabras como: tener el poder de producir el efecto buscado. La eficacia, entonces, tiene que ver con hacer lo apropiado para conseguir un propósito planteado de antemano.

## **Gestión de calidad**

Castro y Bravo (2019) afirman que la gestión de calidad nos permite buscar la mejora de los recursos disponibles, la reducción de fallos y los costes que ello conlleva, y la satisfacción de la propia empresa y sus trabajadores por el trabajo bien ejecutado, y lo que es más importante aún, la satisfacción obtenida por el cliente. La gestión de la calidad está basada por una serie de normas que se aplican de forma general a todas las organizaciones que deseen obtenerla, sin importar su tipo, tamaño o su rubro.

## **Formación de equipos**

Aranda y Zaquinaula (2019) afirma que la formación de equipos incluye actividades que alientan a los miembros a explorar, hacer preguntas, recordar formas de colaborar más fácilmente, reconocer la naturaleza y el alcance de los problemas y encontrar formas de interactuar de manera más efectiva. La confianza es un elemento central y tangible de los equipos eficaces. A cambio, mantiene a quienes toman riesgos entusiasmados y motivados, comparte información importante entre sí y brinda apoyo, compromiso y aliento antes, durante y después de cada actividad.

## **Mypes**

Aliaga (2021) comenta que la micro y pequeña empresa es una organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de Servicios Puede ser conducida por su propietario como una persona Individual o constituirse como una persona jurídica, adoptando la forma. Societaria que voluntariamente desee.

## **Sector servicios**

Espinoza et al. (2020) definen que son todas las empresas que realicen actividades económicas y de prestación de servicios. Su objetivo consta de mejorar el bienestar del consumidor a través de los servicios que brindamos, este tipo de empresa crean empleos adicionales en sectores como (hotelería, comercio, transporte (turismo, restaurantes), atención médica, educación).

## **Trabajo en equipo**

Bateman (2019) comenta que es conformado por un grupo de personas con la finalidad de cumplir metas en común, esto a favor de la empresa y también de los integrantes del equipo, ya que genera un mejor ambiente laboral, compromiso, confianza y lealtad, en una tarea conjunta entre varias partes de la organización.

### **2.3. Hipótesis**

En el estudio titulado: *Propuesta de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.* no se planteó una hipótesis, ya que fue una investigación de nivel descriptivo. Concordando con Espinoza (2019), quien comenta que las hipótesis se formulan en estudios destinados a probar la influencia de varias variables entre sí, o la influencia de un rasgo o variable en relación con otra, y son esencialmente señala que los estudios que investigan la causalidad, sin embargo, no todos los estudios requieren hipótesis, como es el caso de los estudios descriptivos no los necesita, ya que unas pocas preguntas de la encuesta serán suficientes.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación**

##### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue de tipo cuantitativo, al respecto Oberti y Bacci. (2021) comentan que los enfoques cuantitativos utilizan la recopilación y el análisis de datos para responder preguntas de investigación y también se basan en la medición de variables y herramientas de investigación que utilizan estadísticas descriptivas e inferenciales en el diseño formal de procedimientos estadísticos y tipos de estudio. muestra etc. Es decir, la investigación fue cuantitativa, porque para la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizó métodos estadísticos e instrumentos de medición, con la finalidad interpretar de forma objetivas los resultados que se obtuvieron.

##### **Nivel de investigación**

El nivel de la investigación fue de nivel descriptivo, en ese sentido Manterola et al (2021) señalan que la investigación descriptiva, es una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones, o de los procesos naturales o sociales. Los resultados de la investigación descriptiva, sirve para realizar investigaciones explicativas, tomar decisiones correctivas con la finalidad de formular propuestas para mejorar. Para fines de la investigación, el nivel de investigación fue de nivel descriptivo, ya que tuvo como objetivo Establecer una propuesta de mejora del trabajo en equipo y la gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.

## **De propuesta**

Las propuestas de investigación se realizan comúnmente a través de un proceso que incluye tareas esenciales, que determinan el éxito o el fracaso de la investigación y sus problemas relacionados. Mayor capacidad para establecer prioridades y sugerir soluciones. (Sánchez, 2020).

Fue de diseño de propuesta ya que se logró elaborar una propuesta y un plan de mejora para poder dar solución a los resultados encontrados con problemas en la organización de estudio, sobre el trabajo en equipo y la gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.

## **Diseño de investigación**

Fue de diseño de investigación No experimental - transversal

Fue No Experimental, al respecto Rodríguez y Mendivelso (2020) define los diseños no experimentales como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Es decir, fue de diseño no experimental, debido a que se realizó sin hacer manipulación premeditadamente de las variables trabajo en equipo y gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.

Fue Transversal, de acuerdo a Escobar et al. (2019) refieren que en las investigaciones de diseño transversal se recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único, cuyo propósito es describir las variables y analizar su interrelación en un solo momento. Es decir, fue trasversal porque el estudio de la investigación titulada Propuesta de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023. Se desarrolló en un tiempo determinado con un inicio y termino, específicamente el año 2023.



### **3.2. Población y muestra**

#### **Población**

Pastor (2019) define la población como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo. (p. 135)

La población para las variables trabajo en equipo y gestión de calidad fue considerada finita, la misma que estuvo conformada por 15 trabajadores de la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.

#### **Muestra**

Según Rodríguez y Mendivelso (2020) refieren que la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población. (p. 152)

Para las variables trabajo en equipo y gestión de calidad se utilizó una muestra censal de 15 trabajadores de la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.

### 3.3. Definición y operacionalización de las Variables e Indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DENOMINACIÓN	INDICADORES	ESCALA	CATEGORIA O VALORACIÓN		
TRABAJO EN EQUIPO	Ascanio et al (2021) comenta que el trabajo en equipo es un proceso mediante el cual los integrantes se enfocan en un objetivo común con el fin de comprometerse a lograrlo con ayuda de la complementariedad, coordinación y comunicación entre los integrantes del grupo de trabajo (pág. 58).	Complementariedad	Conocimientos	LIKERT	Nunca (1) Muy pocas veces (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)		
			Liderazgo				
		Coordinación	Habilidades				
			Organización				
Comunicación		Cumplimiento					
		Funciones					
		Facilidades					
		Clima Laboral					
GESTIÓN DE CALIDAD	Para Baque et al (2021) define que la gestión de calidad como la adecuación al uso, el cual alcanza el primer lugar por una adecuación del diseño del producto y en segundo lugar por el grado de conformidad del producto final (pág. 36).	Planificación de la calidad	Información	LIKERT	Nunca (1) Muy pocas veces (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)		
			Objetivos				
		Control de la calidad	Políticas				
			Estrategias				
			Procesos				
		Mejora continua				Supervisar	
						Evaluar	
						Logros	
						Seguridad	
						Decisiones	

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Rodríguez (2019) mencionó que los métodos son herramientas para recopilar información. Para desarrollar el estudio se utilizó un cuestionario como técnica para recabar información fidedigna de los encuestados. Este tipo de técnica es una de las más usadas en las investigaciones cuantitativas.

La técnica que se utilizó en este estudio, para la recopilación eficaz de datos fue encuestas a los empleados de empresas de investigación. Este enfoque permitió obtener información confiable sobre las variables de trabajo en equipo y gestión de calidad, logrando el propósito del estudio.

#### **Instrumentos**

Según Caro (2019) comentan que el cuestionario viene a ser preguntas formuladas de manera ordenada, de las dimensiones de cada una de las variables en investigación, que aborda la encuesta. Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico de la investigación, con las respuestas que se obtienen de la muestra. (p.53)

Por otro lado, como instrumentos se utilizó un cuestionario que consto de unas preguntas (18) con escala Likert (Anexo 02). Así mismo, este instrumento conto con una validación la cual tuvo como respaldo a 3 expertos en el área de las ciencias administrativas, estos profesionales son en su mayoría magister en administración y para la validación se les facilito el instrumento de recolección de datos, constancia de validación y el formato de validación que debían marcar con un aspa las opciones correspondientes a si los ítem o preguntas cumplían con el propósito de la investigación (Anexo 03). Para poder comprobar el nivel de confiabilidad del instrumento de recolección de datos se aplicó una prueba piloto y una prueba definitiva usando el coeficiente Alfa de Cronbach para poder identificar si dicho instrumento era adecuado para su aplicación en la investigación,

para las variables trabajo en equipo y gestión de calidad se obtuvo una confiabilidad de 93 (Elevada) y 97 (Excelente) respectivamente (Anexo 04).

### **3.5. Métodos de análisis de datos**

Al respecto Hidalgo (2019) plantea que plan de análisis es un conjunto de mecanismo, medios y sistema de dirigir, recolectar, observar, reelaborar y transmitir los datos sobre este concepto. Indica que las técnicas están referidas a la manera como se le va a obtener los datos y los instrumentos son los medios materiales a través de los cuales se hace posible la obtención y archivos de la información requerida para la investigación. (p. 19)

Para la redacción de proyecto se usó el programa Microsoft Word el cual permitió plasmar de forma textual la estructura del proyecto, se hizo uso del software Turnitin para poder evidenciar la autoría propia de la investigación y confirmara que la investigación no consto con algún tipo de plagio, los datos obtenidos se analizaron mediante la adecuada y cuidadosa elaboración del instrumento, con el objetivo de reducir los errores, se recogió los datos cuantificables mediante la aplicación de una encuesta, una vez obtenido los datos, se procedió a realizar la tabulación mediante el programa de Microsoft Excel, para posteriormente elaborar los cuadros con su respectivo análisis e interpretación para fines de estudio, los resultados se mostraron con los hallazgos encontrados en la investigación, detallados por cada ítem, la investigación fue de mucha utilidad para analizar dimensiones y llegar a las conclusiones. También se usó el programa PDF para la presentación del proyecto e informe del proyecto, así como se hizo uso del Mendeley para la generación de las referencias bibliográficas en norma APA 7ma edición; por último. Finalmente, para la posterior ponencia del proyecto se usó PowerPoint, el cual a través de diapositivas nos permitió dar a conocer la planificación de la investigación y los resultados de la investigación.

### 3.6. Aspectos Éticos

Los principios éticos se desarrollan en función al Reglamento de Integridad Científica en la investigación - *Resolución N°0304-2023-CU-ULADECH Católica* (2023), es por ello que se consideraran los siguientes criterios éticos:

***Principio de respeto y protección de los derechos de los intervinientes;*** se hizo la aplicación de la carta de autorización para las empresas, la cual fue aceptada y firmada por el representante de la empresa. Así mismo, en el consentimiento informado fue expresado la finalidad de la investigación, la cual fue recabar información sobre las variables trabajo en equipo y gestión de calidad en la empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A. esto se aplicó a cada uno de los participantes que conformaran la muestra de estudio, todo esto fue remitido con los datos y firmas correspondientes. Finalmente, se respetó la confidencialidad de los datos obtenidos y no se vulneró la privacidad de estos.

***Principio de beneficencia y no beneficencia;*** el análisis de la investigación no supuso ningún daño a las personas a consultar y tampoco para el investigador, ya que en el tiempo del recojo de datos los coparticipes de la muestra fueron avisados. Los datos obtenidos fueron de uso académico, siempre con el respeto a la comodidad de los individuos voluntarios que ayudaron a la investigación. Por ende, objetivo fue maximizar los beneficios de los mismos, cuidando sus derechos cuando se recogió la información; si en caso se presentaron dudas, se realizó la debida aclaración para evitar problemas con la muestra en estudio.

***Principio de justicia;*** esto se aplicó cuando los participantes del cuestionario leyeron detenidamente las preguntas y respondieron con sinceridad cada una de ellas; así mismo, se le recomendó que respondan todas las preguntas sin omitir ninguna, con el fin de no invalidar ningún cuestionario. El investigador no presentó ninguna limitación

respecto a habilidades y capacidades para llevar a cabo esta investigación de nivel descriptivo; de igual forma, se adquirieron los conocimientos necesarios respecto a la variable y línea de investigación, todo ello obtenido la formación académica y de la revisión permanente de la literatura (libros, artículos científicos, entre otros).

***Principio de integridad y honestidad;*** en esta investigación se actuó de manera correcta, responsable, íntegra y transparente, respetando siempre las normas de conducta ética como investigador, debido a que las cartas de autorización y aceptación fueron firmadas y aceptadas de forma presencial por el gerente de la empresa, sin incurrir a ningún tipo de falsificación o alteración de los documentos mencionados, para lograr los objetivos, así mismo, como investigador no se manipuló los cuestionarios. En la investigación no presentó conflicto de intereses, en caso de que surgieran, se solucionaron de manera oportuna y no se presentaron inconvenientes en el desarrollo de la investigación.

***Principio de libre participación por propia voluntad,*** basándose en este principio, previamente a la aplicación del cuestionario, se obtuvo la autorización necesaria del protocolo de consentimiento informado, por parte del gerente de la empresa del caso, firmando en el mismo documento de forma presencial. Así mismo, los participantes de la muestra otorgaron su consentimiento de manera voluntaria para ser parte de la investigación, y se les informó acerca de la finalidad del proyecto, en caso hubiera surgido alguna duda por parte de los participantes, preguntaron sin inconvenientes, y dichas dudas fueron absueltas. La información presentada fue real y obtenidas de fuentes de información verídicas, del mismo modo los resultados, ya que fueron obtenidos de las encuestas tomadas.

***Principio cuidado del medio ambiente;*** en la investigación no se involucró el uso de animales ni plantas como parte de la muestra y no utilizo materiales contaminantes

que sean dañinos para el medio ambiente. Pero se tomaron las medidas necesarias para evitar daños medioambientales, para ello, se hizo buen uso de los recursos que se utilizaron, es decir, se aprovechó la luz del día y después de hacer uso de la energía eléctrica se desconectaba la laptop y el modem lo cual permitió ahorrar energía, por otra parte, se hizo uso consciente del papel bond usado para las encuestas.

## IV. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Características de la Complementariedad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023*

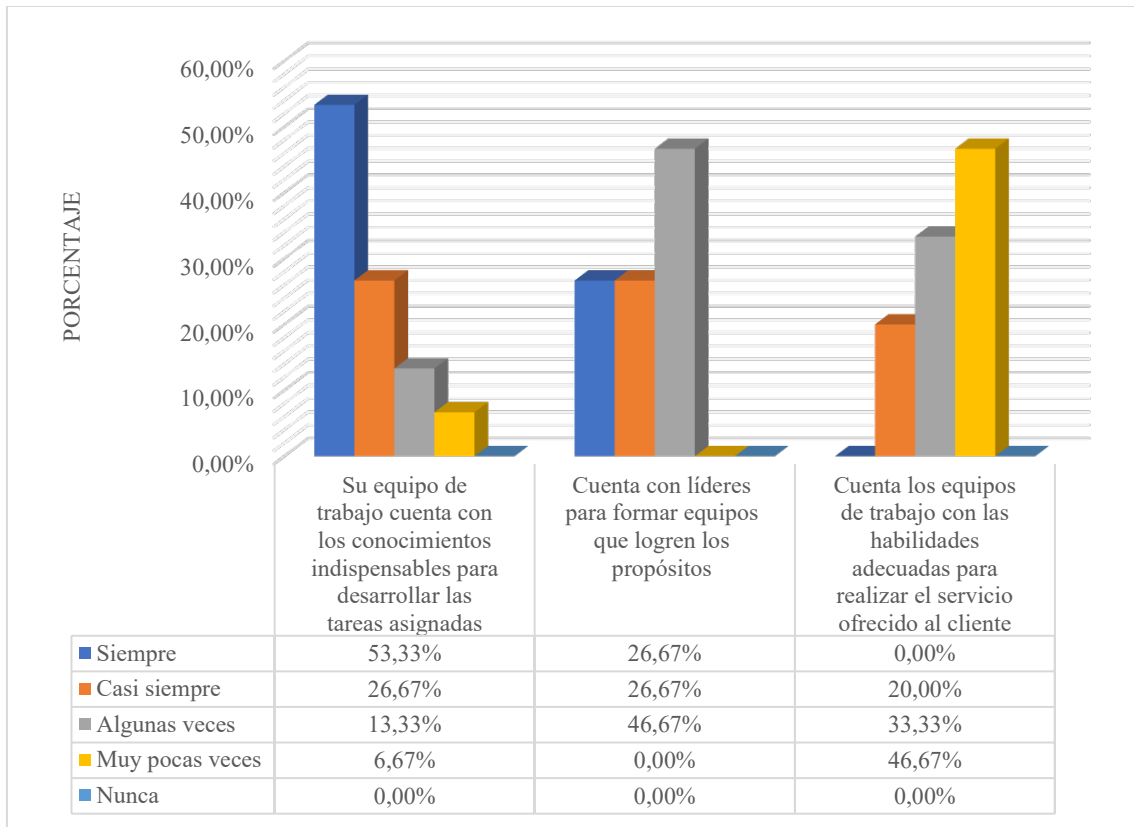
Complementariedad	N	%
Su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar las tareas asignadas		
Siempre	7	53,33
Casi siempre	4	26,67
Algunas veces	2	13,33
Muy pocas veces	1	6,67
Nunca	0	0,00
Total	15	100,00
Cuenta con líderes para formar equipos que logren los propósitos		
Siempre	4	26,67
Casi siempre	4	26,67
Algunas veces	7	46,67
Muy pocas veces	0	0,00
Nunca	0	0,00
Total	15	100,00
Cuenta los equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para realizar el servicio ofrecido al cliente		
Siempre	0	0,00
Casi siempre	3	20,00
Algunas veces	5	33,33
Muy pocas veces	7	46,67
Nunca	0	0,00
Total	15	100,00

**Nota:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.



**Figura 1**

*Características de la Complementariedad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023*



**Nota:** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al objetivo específico: Complementariedad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023

**Tabla 2**

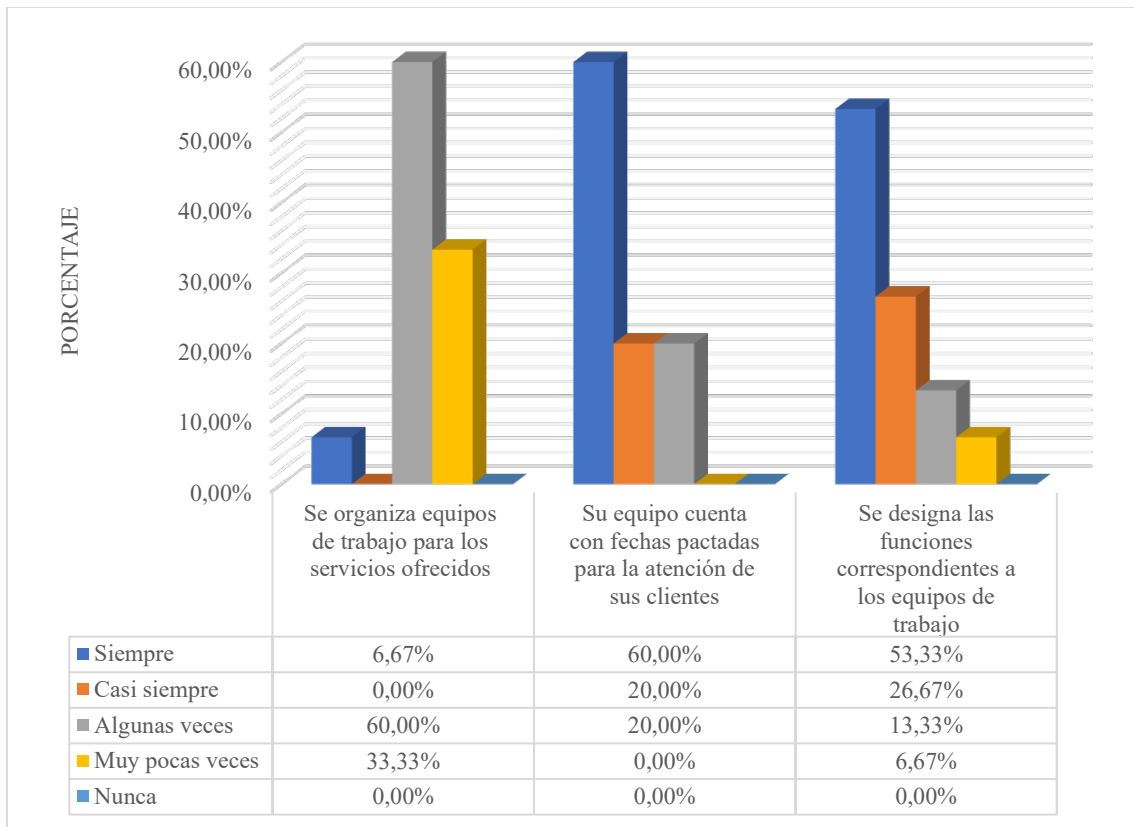
*Características de la Coordinación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023*

Coordinación		
Se organiza equipos de trabajo para los servicios ofrecidos	N	%
Siempre	1	6,67
Casi siempre	0	0,00
Algunas veces	9	60,00
Muy pocas veces	5	33,33
Nunca	0	0,00
Total	15	100,00
Su equipo cuenta con fechas pactadas para la atención de sus clientes		
Siempre	9	60,00
Casi siempre	3	20,00
Algunas veces	3	20,00
Muy pocas veces	0	0,00
Nunca	0	0,00
Total	15	100,00
Se designa las funciones correspondientes a los equipos de trabajo		
Siempre	8	53,33
Casi siempre	4	26,67
Algunas veces	2	13,33
Muy pocas veces	1	6,67
Nunca	0	0,00
Total	15	100,00

**Nota:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2021.

**Figura 2**

*Características de la Coordinación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023*



**Nota:** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al objetivo específico: Coordinación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023

**Tabla 3**

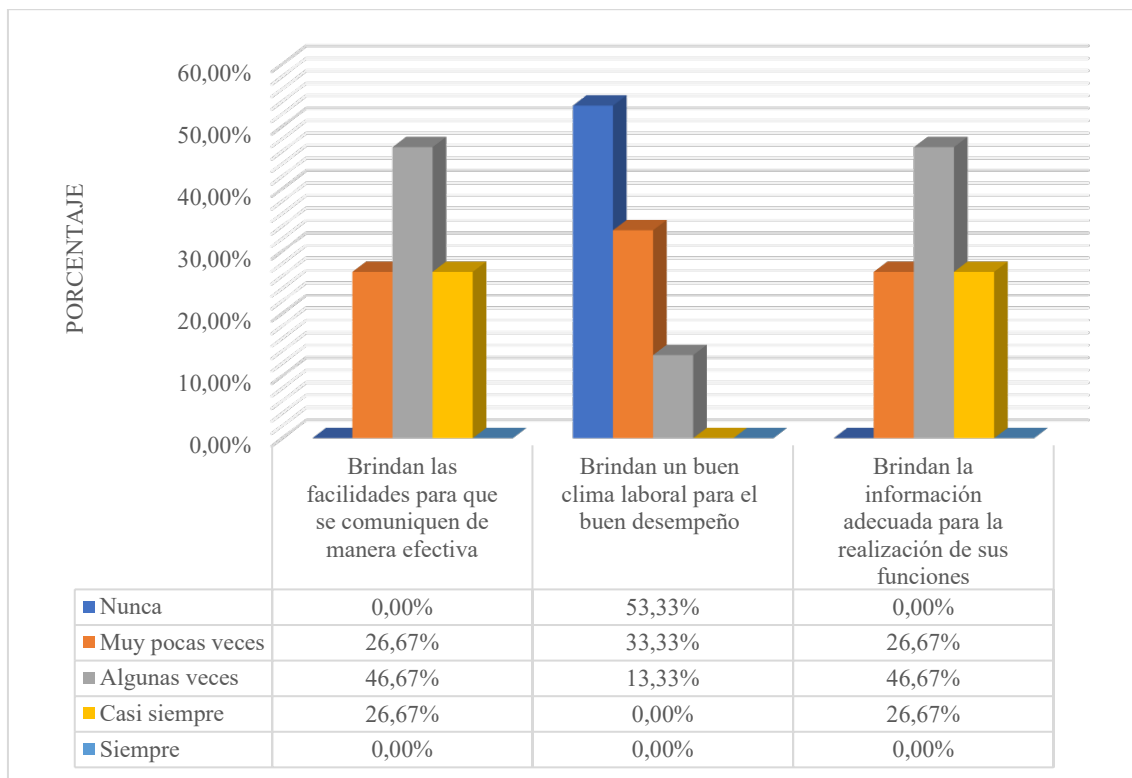
*Características de la Comunicación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023*

Comunicación		
	N	%
Brindan las facilidades para que se comuniquen de manera efectiva		
Siempre	0	0,00
Casi siempre	4	26,67
Algunas veces	7	46,67
Muy pocas veces	4	26,67
Nunca	0	0,00
Total	15	100,00
Brindan un buen clima laboral para el buen desempeño		
Siempre	8	53,33
Casi siempre	5	33,33
Algunas veces	2	13,33
Muy pocas veces	0	0,00
Nunca	0	0,00
Total	15	100,00
Brindan la información adecuada para la realización de sus funciones		
Siempre	0	0,00
Casi siempre	4	26,67
Algunas veces	7	46,67
Muy pocas veces	4	26,67
Nunca	0	0,00
Total	15	100,00

**Nota:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2021.

**Figura 3**

*Características de la Comunicación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023*



**Nota:** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al objetivo específico: Comunicación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023

**Tabla 4**

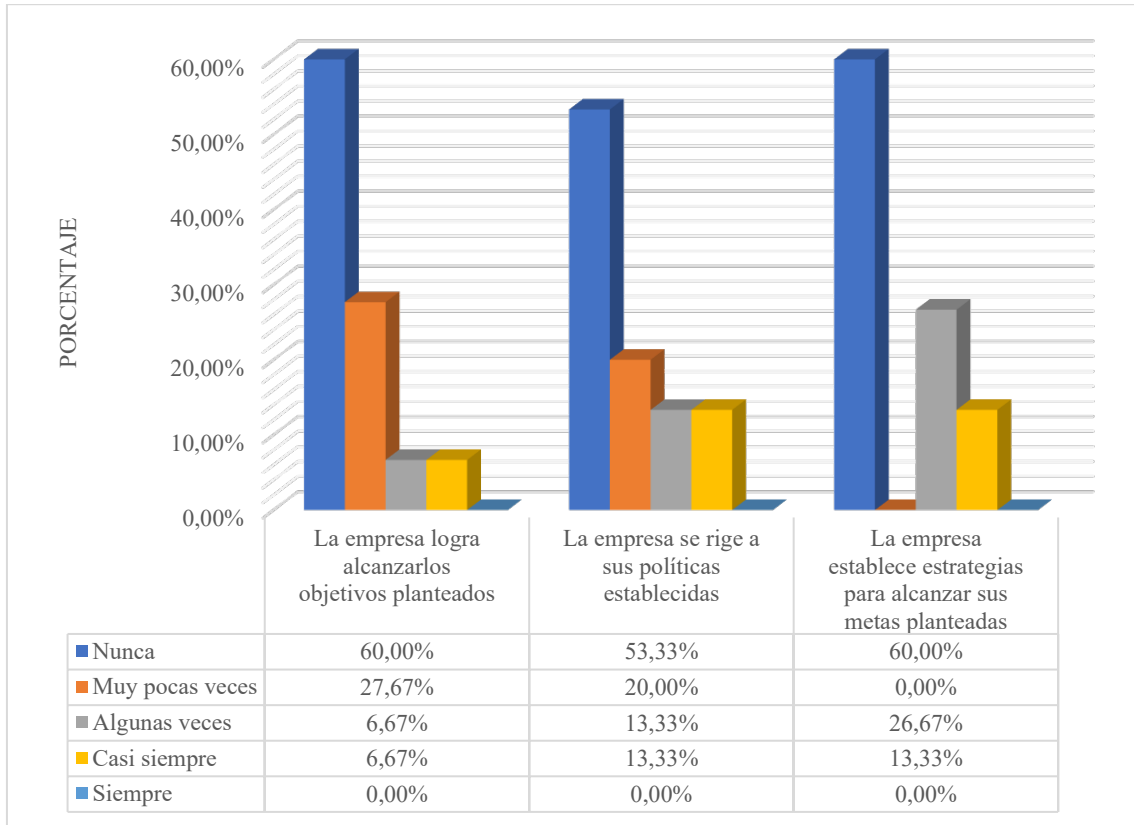
*Características de la Planificación de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023*

Planificación		
La empresa logra alcanzar los objetivos planteados	N	%
Siempre	9	60,00
Casi siempre	4	26,67
Algunas veces	1	6,67
Muy pocas veces	1	6,67
Nunca	0	0,00
Total	15	100,00
La empresa se rige a sus políticas establecidas		
Siempre	8	53,33
Casi siempre	3	20,00
Algunas veces	2	13,33
Muy pocas veces	2	13,33
Nunca	0	0,00
Total	15	100,00
La empresa establece estrategias para alcanzar sus metas planteadas		
Siempre	9	60,00
Casi siempre	0	0,00
Algunas veces	4	26,67
Muy pocas veces	2	13,33
Nunca	0	0,00
Total	15	100,00

**Nota:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2021.

**Figura 4**

*Características de la Planificación de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023*



**Nota:** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al objetivo específico: Planificación de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023

**Tabla 5**

*Características de la Control de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023*

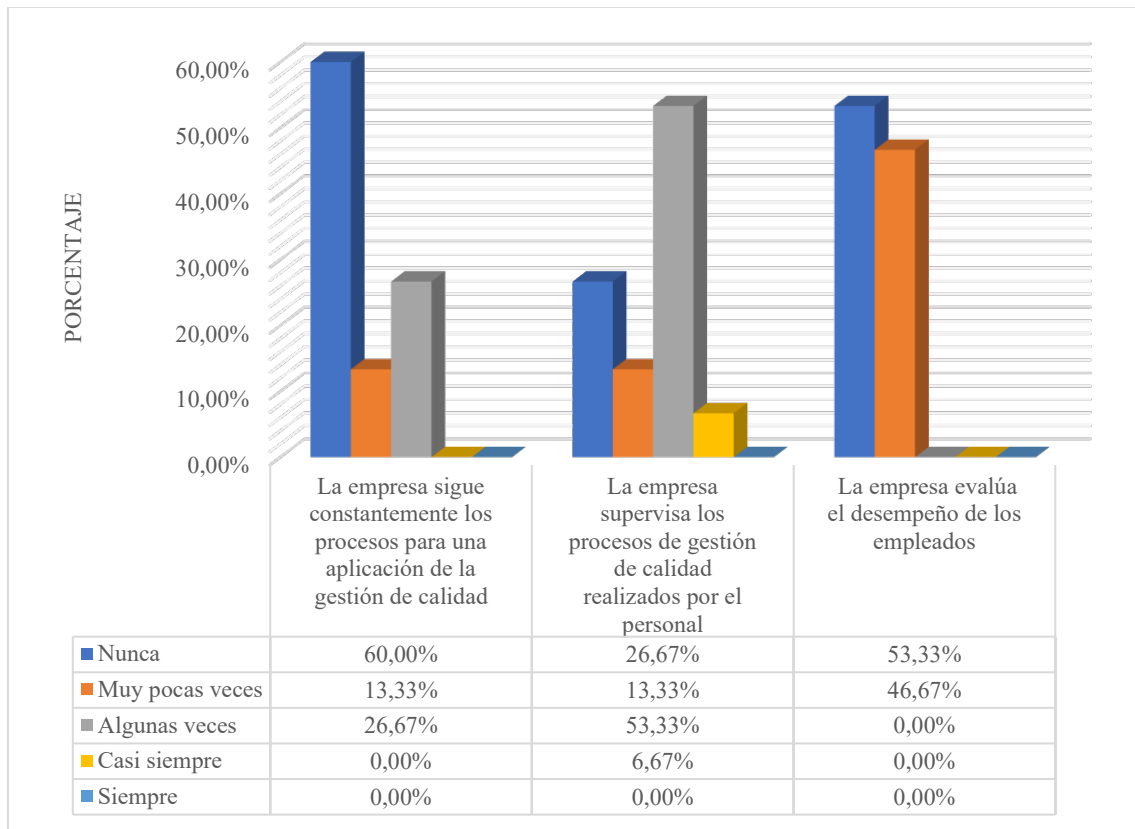
Control		
	N	%
La empresa sigue constantemente los procesos para una aplicación correcta de la gestión de calidad		
Siempre	9	60,00
Casi siempre	2	13,33
Algunas veces	4	26,67
Muy pocas veces	0	0,00
Nunca	0	0,00
Total	15	100,00
La empresa supervisa los procesos de gestión de calidad realizados por el personal		
Siempre	4	26,67
Casi siempre	2	13,33
Algunas veces	8	53,33
Muy pocas veces	1	6,67
Nunca	0	0,00
Total	15	100,00
La empresa evalúa el desempeño de los empleados		
Siempre	8	53,33
Casi siempre	7	46,67
Algunas veces	0	0,00
Muy pocas veces	0	0,00
Nunca	0	0,00
Total	15	100,00

**Nota:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2021



**Figura 5**

*Características del control de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023*



**Nota:** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al objetivo específico: Mejora continua de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023

**Tabla 6**

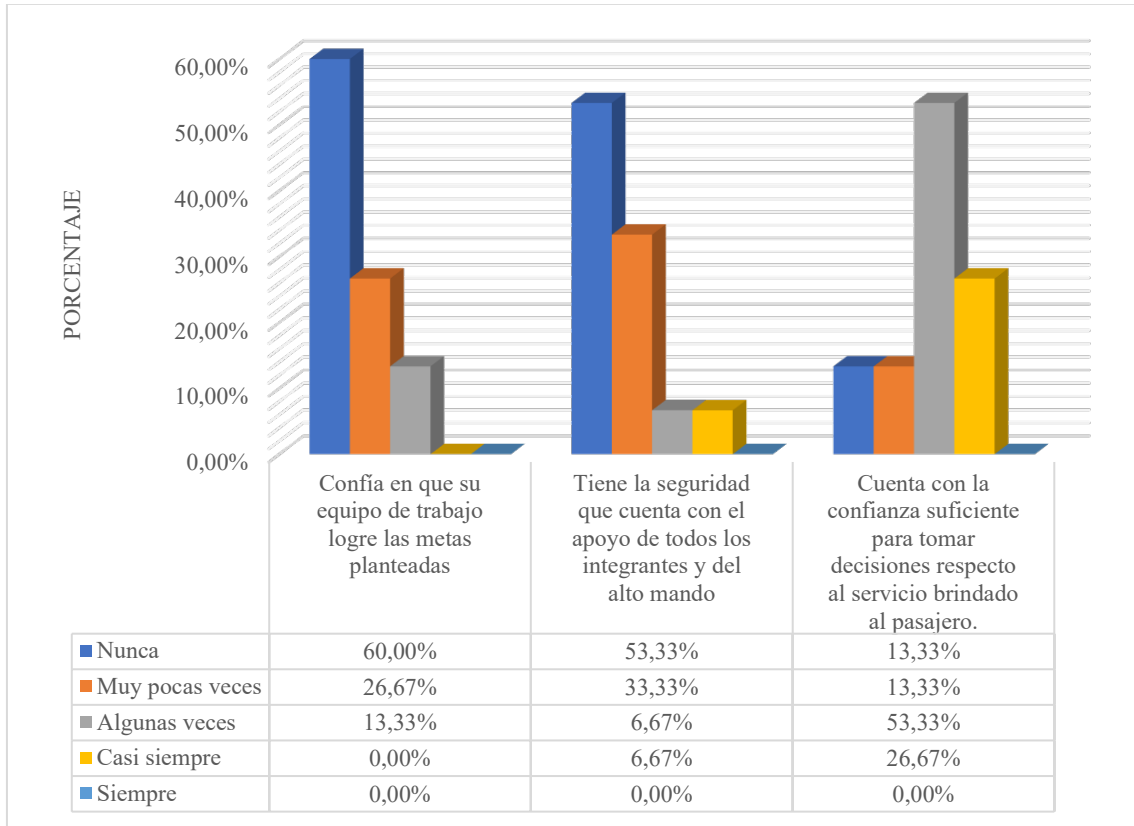
*Características de la Mejora continua de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023*

Mejora continua		
Confía en que su equipo de trabajo logre las metas planteadas	N	%
Siempre	9	60,00
Casi siempre	4	26,67
Algunas veces	2	13,33
Muy pocas veces	0	0,00
Nunca	0	0,00
Total	15	100,00
Tiene la seguridad que cuenta con el apoyo de todos los integrantes y del alto mando		
Siempre	8	53,33
Casi siempre	5	33,33
Algunas veces	1	6,67
Muy pocas veces	1	6,67
Nunca	0	0,00
Total	15	100,00
Cuenta con la confianza suficiente para tomar decisiones respecto al servicio brindado al pasajero		
Siempre	2	13,33
Casi siempre	2	13,33
Algunas veces	7	46,67
Muy pocas veces	4	26,67
Nunca	0	0,00
Total	15	100,00

**Nota:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2021.

**Figura 6**

*Características de la Mejora continua de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023*



**Nota:** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al objetivo específico: Mejora continua de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023

**Tabla 7**

*Propuesta de plan de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.*

Variable	Indicador de medición	Problemas	Causa	Consecuencia	Actividades	Presupuesto	Responsable
Trabajo en equipo	Liderazgo	Un 46,67% que respondieron que algunas veces se cuenta con líderes altamente preparados para formar equipos que logren los propósitos	Falta de capacitación sobre liderazgo.  Falta de conocimiento de trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No poder generar un mejor liderazgo en los equipos de trabajo para que sus miembros tengan aptitudes y capacidades diversas.</li> <li>No poder manejar un equipo de trabajo de manera adecuada, generando que no se logren metas establecidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar en los temas que aún les falta reforzar.</li> <li>Realizar inducciones o charlas para el buen manejo de equipos</li> </ul>	S/.5000.00	Gerencia Administración Personal
	Habilidades adecuadas	Un 46,67% manifiestan que muy pocas veces se cuenta con equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para atender a los viajeros.	Inexperiencia del personal nuevo contratado.  Carencia de habilidades en atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No poder lograr que los equipos aporten mejores conocimientos habilidades y destrezas.</li> <li>El personal ofrecerá un servicio inadecuado debido a su carencia de habilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratar personal con mejores capacidades</li> <li>Crear instrumentos para medir el rendimiento del personal</li> </ul>	S/.2000.00	Gerencia Administración
	Organización de grupos	60,00% respondieron que algunas veces se organiza equipos de trabajo para que ayuden a los viajeros.	Desorganización por parte de los supervisores de área. Desconocimiento de funciones por parte de los supervisores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No poder contar con un equipo especializado que guíe a los pasajeros en casos de incremento de afluencia.</li> <li>Los equipos de trabajo no tendrán un líder adecuado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar un espacio de consultas para que el personal de la empresa pueda resolver sus dudas.</li> <li>Inducción sobre las funciones que les corresponden.</li> </ul>	S/.4000.00	Gerencia Administración
	Facilidades	Un 46,67% que respondieron que algunas veces brindan las facilidades para que se comuniquen de manera efectiva	Falta de contacto directo con las actividades de servicio por lo que no detectan el problema cuando es notable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo deficiente, ya que la comunicación del grupo no será la adecuada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Charla sobre la comunicación activa.</li> <li>Usar herramientas de liderazgo.</li> </ul>	S/.2500.00	Gerencia Administración

	Información adecuada	Un 46,67% que manifestaron que algunas veces brindan la información adecuada para la realización de sus funciones	Falta de comunicación por parte de los supervisores. Falta de herramientas de comunicación que permitan conocer las funciones a realizar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No poder dejar a cada miembro trabajar de manera conjunta ya que cualquier objetivo logrado será gracias a todos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Charla sobre comunicación efectiva.</li> <li>Crear un organigrama y el MOF</li> </ul>	S/.5000.00	Administración Personal
Gestión de calidad	Supervisar	Un 53,33% respondió que algunas veces la empresa supervisa los procesos de gestión de calidad realizados por el personal	La falta de un programa de satisfacción del cliente que permita conocer que tan bien se aplica los procesos de gestión en el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mala calidad del servicio.</li> <li>Problemas con la satisfacción del cliente y con la moral de los empleados.</li> <li>Mala reputación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar agendas de trabajo</li> <li>Definir indicadores para los procesos que se necesiten supervisar.</li> <li>Realizar auditorías periódicas.</li> </ul>	S/.2500.00	Gerencia Administración
	Decisiones	Un 46,67% respondió que algunas veces se cuenta con la confianza suficiente para tomar decisiones respecto al servicio brindado al pasajero.	Falta de confianza. Los líderes no fomentan la participación constante en la solución de inconvenientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riesgos más altos en tomar malas decisiones antes situaciones no esperadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de grupos de difusión, para poder recoger y analizar la información a través de la interacción del grupo que discuten un tema determinado.</li> <li>Realizar reuniones quincenales.</li> </ul>	s/2,000.00	Administración Personal

## V. DISCUSIÓN

### **Objetivo 1: Describir las características de la Complementariedad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023**

Su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar las tareas asignadas: El 53,33% de los trabajadores respondieron que siempre, el equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables sobre su trabajo. Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Parra (2020). en su tesis, titulada *Impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en las empresas aeroportuarias en el canal tradicional de la ciudad de la Paz en el año 2021*, que manifiesta que el 45% de los trabajadores afirmaron siempre tener conocimientos indispensables para desarrollar las tareas asignadas, así mismo coincide con Muñoz (2019) en su tesis, titulada *Propuesta de Diseño de un Sistema de Control de Gestión para la Empresa Aport Operaciones S.A.*, que obtuvo que el 67 % de encuestados respondió contar con conocimientos necesarios para sus funciones. Pero contrasta con Zavala (2021). en su tesis, titulada *Trabajo en equipo y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del del aeropuerto de Málaga, año 2020*. quien manifiesta que el 57.1% de encuestados respondieron que nunca tienen conocimiento sobre sus tareas asignadas pues no es indispensable y contrasta también con Izquierdo (2020) en su investigación, titulada *Diagnóstico del clima organizacional y gestión de calidad en el Aeropuerto de Palmira (Valle)*, quien sostiene que el 80% de trabajadores respondieron que algunas veces que los conocimientos no son indispensables para desarrollar las tareas asignadas. Según Menna (2020) en su libro *La importancia del conocimiento en las Aerolíneas*, los conocimientos son un grupo de capacidades y habilidades, para el buen desarrollo de las relaciones interpersonales con el objetivo de ayudar en la solución de problemas que se den en el proceso, estas se aprenden con la interacción que se tiene con personas de nuestro entorno, y son

fundamental dentro del proceso de clima laboral. Esto demuestra que tener conocimientos indispensables para el desarrollo de las tareas asignadas es indispensable para el trabajo en equipos, puesto que nos permite tener una mejor idea de nuestro lugar indicado dentro los equipos de trabajo y de esta forma hacer las actividades que nos corresponda de manera más acertada.

Cuenta con líderes para formar equipos que logren los propósitos: El 46,67% de los trabajadores respondieron que algunas veces cuenta con líderes para formar equipos que logren los propósitos. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Nizama (2019). en su tesis, titulado *El trabajo en equipo en las decisiones organizativas, un estudio de casos en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2018*; quien determinó que el 73% de los encuestados respondieron que muy pocas veces cuentan con líderes que logren sus propósitos planteados. Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por García et al (2019) en su investigación, titulada *Influencia del trabajo en equipo en la adaptación a entornos laborales cambiantes: Caso Adecco Perú*, quien determinó que el 60.00% de los trabajadores respondieron siempre tienen líderes que logran los objetivos propuesto por la empresa, del mismo modo contrastan con los resultados encontrados en la investigación de León et al (2019), titulada *Trabajo en Equipo y Satisfacción Laboral de los trabajadores de Sky Airlines*, quien manifestó que el 83.3% de sus trabajadores afirmaron que siempre cuentan con líderes adecuados que les ayudan a cumplir los objetivos propuestos. Según Fernández (2020) en su libro *Liderazgo empresarial en aerolíneas europeas*, acota que toda organización necesita de alguien que tenga la habilidad liderar a los equipos de trabajos, los cuales son responsables de poder lograr los objetivos organizacionales. Por lo tanto, la comunicación con los empleados debe ser clara y concisa ya que esto permitirá que líder pueda cumplir su función de manera correcta y así lograr los objetivos

propuestos. Lo mencionado con el autor se contrasta con los obtenidos por la empresa donde algunas veces no cuenta con líderes para formar equipos que logren los propósitos debido a que no se eligen a los profesionales adecuados y con las habilidades necesarias para que puedan lograr con los objetivos planteados, generando no solo deficiencias para la empresa sino haciendo que los trabajadores no puedan aprender a trabajar en equipo de manera eficaz.

Cuenta los equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para realizar el servicio ofrecido al cliente: El 46,67% de los trabajadores respondieron que muy pocas veces se cuenta los equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para realizar el servicio ofrecido al cliente. Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Cutipa y Pastor (2021) en su tesis, titulada *La relación de la Gestión de Calidad y el Desempeño Organizacional en la empresa Andes Express S.A.C, periodo 2021*. quien manifiesta que el 67,2% de los trabajadores manifestaron algunas veces se cuentan con la habilidad adecuadas para su trabajo. Contrasta con Lorenzo (2020) en su, titulada *Gestión de calidad y satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021*, quien manifestó que el 60,00% respondieron que casi siempre los trabajadores cuentan con las habilidades necesarias para la realización de sus actividades. Para Gil (2020) en su libro *Habilidades Laborales en Aerolíneas*, comenta que las habilidades tienen relación con poder expresar nuestras experiencias y conocimiento. También se refiere a poder aceptar estas opiniones o críticas de los demás, de manera asertiva; estas habilidades se aprenden y las personas de nuestro entorno son parte fundamental de este aprendizaje, ya que cuanto más practiquemos nuestras habilidades sociales serán mejor. Con lo anterior mencionado se puede deducir la importancia de contar con las habilidades adecuadas para la realización de actividades, ya que esto permite realizar de manera eficaz lo delegado, así mismo, permite que puedan opinar ante



algún inconveniente ya que tiene como respaldo habilidades y experiencia.

**Objetivo 2: Detallar las características de la Coordinación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023**

Se organiza equipos de trabajo para los servicios ofrecidos a los viajeros: El 60,00% de los trabajadores respondieron que alguna vez se organiza equipos de trabajos para los servicios ofrecidos. Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Maldonado (2021) en su investigación titulada, *Desarrollo del Trabajo en equipo en la micro y pequeña empresa Aero selva S.A., Calleria*. quien manifiesta que el 52,23% de los trabajadores afirmaron que algunas veces se forman grupos de trabajos, así mismo coincide con León et al (2019), titulada *Trabajo en Equipo y Satisfacción Laboral de los trabajadores de Sky Airlines*, que obtuvo que el 61.00% de encuestados respondió que algunas veces se crean grupos de trabajo para ofrecer un mejor servicio. Pero contrasta con Nizama (2019) quien en su tesis titulado *El trabajo en equipo en las decisiones organizativas, un estudio de casos en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2018*, quienes manifiestan que el 65,30% de encuestados respondieron siempre se organiza grupos de trabajo a favor de ofrecer un servicio de mejor calidad. Para Guerrero et al (2019) en su libro *Organización Individual Empresarial*, comenta que la organización es comprendida como un equipo de resolución de problemas que consta de empleados que completan las tareas a tiempo y trabajan en el mismo campo; se reúnen durante varias horas a la semana para discutir problemas, procesos, calidad, eficiencia y las mejores formas de mejorar su trabajo; así mismo; la organización permite tener un mejor control de los trabajadores de la empresa. Se demuestra que en la empresa se organiza equipos de trabajos algunas veces, esto sería una desventaja ante la competencia, ya que genera que los trabajadores no cuenten con una cultura de confraternidad al no participar de manera constante en equipos, así mismo, con esto se puede comprender que la

coordinación de la supervisión de estación y el personal es ineficaz, ya que no se crean equipos de trabajos a favor del servicio ofrecido.

Su equipo cuenta con fechas pactadas para la atención de sus clientes: El 60,00% de los trabajadores respondieron que siempre y casi siempre su equipo cuenta con fechas pactadas para la atención de sus clientes. Estos resultados coinciden con lo encontrado por García et al (2019) en su investigación titulada *Influencia del trabajo en equipo en la adaptación entornos laborales cambiantes: Caso Adecco Perú*, quien determinó que el 65.00% de los encuestados respondieron que siempre pactan un cronograma que les permite realizar la atención a la cliente adecuada. Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Carpio (2022) en su tesis, titulada *Trabajo en equipo y Desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Operadora S.A., sede Pucallpa – Ucayali, 2021* quien determinó que el 68.00% de los trabajadores respondieron que casi nunca cuentan con fechas pactadas para realizar sus actividades delegadas. El autor Beltrán (2019) en su libro *Cumplimientos de Demanda Ofrecida en Aerolíneas*, aduce que, si una empresa cumple todas las promesas de venta o de servicio que establecen, el cliente puede confiar en la empresa para cualquier necesidad futura, con la certeza de que no perderá tiempo ni dinero. Cumplir las promesas genera confianza en el cliente y le permite optimizar su tiempo, que hoy en día es el activo más valioso de todos y a nadie le sobra tiempo para quejas y esperas. Con esto podemos deducir que la empresa organiza a sus equipos de atención al cliente de manera práctica mediante la aplicación de fechas pactadas para la realización de actividades propuestas, esto permite tener más coordinación y orden a favor de cliente, ya que el servicio ofrecido será más ordenado y eficiente.

Se designa las funciones correspondientes a los equipos de trabajo: El 53,33% de los trabajadores respondieron que siempre se designa las funciones correspondientes a los

equipos de trabajo. Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Zavala (2021) en su tesis titulada *Trabajo en equipo y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del del aeropuerto de Málaga, año 2020*. quienes manifiestan que el 73,20% de los trabajadores manifestaron que siempre se designa las funciones correspondientes a los equipos de trabajo. Estos resultados contrastan con los resultados de Cutipa y Pastor (2021) en su tesis, titulada *La relación de la Gestión de Calidad y el Desempeño Organizacional en la empresa Andes Express S.A.C, periodo 2021*. quien en su investigación obtuvo que el 45% de los trabajadores respondieron que casi nunca se designan las funciones correspondientes a lo grupo de trabajo. Según el economista Parra (2020) en su artículo *Funciones laborales Aplicables*, infiere que las funciones aplicadas en los cumplimientos del servicio ofrecido, siempre tendrá un gran peso para los pasajeros, esto es herramientas para la solución de conflictos. Para que poder satisfacer las necesidades de tu cliente, es primordial que tener bien establecido el segmento del mercado al que brindarás el servicio, para poder anticiparse a sus necesidades e intentar satisfacerlas. Con lo anteriormente observado podemos deducir que la empresa coordina de manera eficiente la delegación de funciones a los equipos de trabajos, permitiendo que la empresa logre cumplir sus objetivos propuestos, y generando que los trabajadores desarrollen sus habilidades de manera eficaz.

### **Objetivo 3: Identificar las características de la Comunicación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023**

Brindan las facilidades para que se comuniquen de manera efectiva: El 46,67% de los trabajadores respondieron que alguna vez se brindan las facilidades para que se comuniquen de manera efectiva. Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Izquierdo (2020) en su investigación, titulada *Diagnóstico del clima organizacional y gestión de calidad en el Aeropuerto de Palmira (Valle)*, que manifiesta

que el 46,67% de los trabajadores respondieron que algunas veces se facilita la comunicación asertiva entre los equipos de trabajos, así mismo coincide con Muñoz (2019) que su tesis para optar al grado de Magister en control de gestión, en la Universidad de Chile, Chile, titulada *Propuesta de Diseño de un Sistema de Control de Gestión para la Empresa Aport Operaciones S.A.* tuvo que obtuvo que el 67 % de encuestados respondió que casi nunca se facilita la comunicación en los grupo de trabajos. Pero contrasta con Parra (2020) en su tesis titulada *Impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en las empresas aeroportuarias en el canal tradicional de la ciudad de la Paz en el año 2021*, quien manifiesta que el 57.1% de encuestados respondieron que siempre se les facilita que se comunique de manera asertiva entre los grupos de diferentes áreas. Para Blanchard (2020) en su libro *Facilidades del Trabajo*, manifiesta que los beneficios de trabajar en grupo incluyen facilitar la interacción entre los miembros, aumentar la movilidad de ideas e información a través de la motivación por ser parte del grupo, beneficiarse del progreso en el tiempo y lograr mejores resultados, lo que a su vez trae satisfacción. Tanto como individuo como como organización. Esto demuestra que en la empresa Talma no facilita la comunicación asertiva en los equipos de manera constate, generando que exista inconveniente en la lluvia de ideas e integración de los participantes de los grupos.

Brindan un buen clima laboral para el buen desempeño: El 53,33% de los trabajadores respondieron que siempre se brinda un buen clima laboral para el buen desempeño. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Alfaro (2020) en su tesis titulado *Liderazgo y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios de la unidad de gestión aeroportuaria local de coronel portillo, región Ucayali, 2020*, quien determinó que el 73% de los encuestados respondieron que siempre se brinda un buen clima organizacional. Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por

Bollet (2020) en su tesis titulado *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del terminal aeroportuario logística peruana del oriente, Ucayali, Perú*. quien determinó que el 60.00% de los trabajadores respondieron que no existe un buen clima laboral. Penachi (2019) en su libro *Clima Organizacional y como aplicarlo*, refiere que el clima laboral es un conjunto de relaciones que ocurre entre estructuras formales e informales y grupos humanos dentro de la organización, esto puede influir de forma directa al comportamiento o desempeño de los trabajadores. Así mismo este, es una parte fundamental de una institución, en el cual los trabajadores desempeñan sus labores. Esto demuestra, que en su mayoría en la empresa siempre brinda un buen clima laboral para el buen desempeño, generado que el personal pueda ser más productivo, y comunicativo.

Brindan la información adecuada para la realización de sus funciones: El 46,67% de los trabajadores respondieron que algunas veces brindan la información adecuada para la realización de sus funciones. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Salvador (2020) en su tesis titulada *El enfoque de gestión por procesos como factor de mejoramiento de la calidad de la gestión empresa san francisco de asís de la provincia de atalaya región Ucayali, 2019*, quien determinó que el 73% de los encuestados respondieron que algunas veces la información sobre sus funciones no son las adecuadas. Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Pariona (2022) en su investigación con el título *Influencia del trabajo en equipo en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa Aero selva S.A., Callería – 2019*, quien determinó que el 60.00% de los trabajadores respondieron que siempre brindan una información precisa sobre las funciones delegadas, del mismo modo contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Vasquez (2020) en su tesis, titulada *Análisis y Propuesta de mejora de procesos en los Servicios Aeroportuarios de Rampa*, quien manifestó que el 83.3% de sus trabajadores respondieron que le brindan información clara

para la realización de actividades. El analista Yukl (2019) en su libro *Información laboral*, cree que es importante que los empleados compartan información, se ayuden mutuamente al azar y se tomen el tiempo para trabajar en estrecha colaboración. La falta de confianza y cohesión puede ser un problema en los grupos recién formados. Quienes quieran lograr los mismos resultados deben recopilar la mejor información disponible y colaborar entre sí. Esto demuestra, que en su mayoría en la empresa algunas veces brindan información sobre las funciones que tiene que realizar, generando que no se pueda hacer las actividades propuestas adecuadas y perjudicando a la empresa y al servicio ofrecido al cliente, así mismo, es sumamente importante tener la información correcta de las funciones de cada trabajador para que esto puedan ayudar a su equipo con las habilidades que posee.

#### **Objetivo 4: Detallar las características de la Planificación de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023**

La empresa logra alcanzarlos objetivos planteados: El 60,00% de los trabajadores respondieron que siempre la empresa sigue constantemente los procesos para una aplicación de la gestión de calidad. Los resultados coinciden con los resultados encontrados por Izquierdo (2020) en su investigación, titulada *Diagnóstico del clima organizacional y gestión de calidad en el Aeropuerto de Palmira (Valle)*, que manifiesta que el 65% de los trabajadores contestaron que siempre se logran los objetivos propuestos por la empresa. Pero contrasta con Muñoz (2019) en su tesis titulada *Propuesta de Diseño de un Sistema de Control de Gestión para la Empresa Aport Operaciones S.A.*; quien manifiesta que el 68.10% de encuestados respondieron que nunca se plantean de manera clara los objetivos, así mismo contrasta con Parra (2020). en su tesis, titulada *Impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en las empresas aeroportuarias en el canal tradicional de la ciudad de la Paz en el año 2021*. quien sostiene que el 80% de

trabajadores respondieron que casi nunca se alcanzan los objetivos grupales dados. El economista Hamann et al. (2019) en su libro *Objetivos empresariales y gestión de calidad*, afirman que los objetivos propuestos por la gestión de calidad siempre serán a favor del consumidor o cliente, ya que cuando se mejora la calidad de un servicio o producto no es solo beneficiosos para la marca de la empresa, sino para los clientes que este tiene, mejorando el servicio o producto brindado, y generando más ganancias económicas a las empresas que aplique de manera adecuada la planificación de calidad. Lo anteriormente mencionado permite deducir que siempre se logran los objetivos propuestos, esto gracias a la planificación ordenada de la empresa y las participación activa o constante de los trabajadores.

La empresa se rige a sus políticas establecidas: El 53,33% de los trabajadores respondieron que siempre la empresa se rige a sus políticas establecidas. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Cutipa y Pastor (2021) en su tesis titulada *La relación de la Gestión de Calidad y el Desempeño Organizacional en la empresa Andes Express S.A.C, periodo 2021*. quien determinó que el 68% de los encuestados respondieron que se usan políticas establecida para la gestión de calidad. Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Lorenzo (2020) en su tesis titulada *Gestión de calidad y satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021*, quien determinó que el 42.00% de los trabajadores respondieron que la empresa no utiliza políticas establecidas para el servicio al cliente, del mismo modo contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Pariona (2022) titulada *Influencia del trabajo en equipo en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa Aero selva S.A., Calleria – 2019*, quien manifestó que el 43.40% de trabajadores contestaron que casi nunca se rigen por las políticas que la empresa tiene para ofrecer el servicio. Al respecto Marmolejo-Carrasco y Del Rio-Cortina (2021) en su

libro *Políticas de la gestión de calidad* señalan que para las organizaciones las políticas de calidad son imprescindible, puesto que manifiestan a los trabajadores pautas para la realización de su trabajo, lo cual indica que el sistema de gestión de la calidad no ha alcanzado sus objetivos; en paralelo, las políticas son una oportunidad para las organizaciones puesto que ofrecen información sobre los elementos que la organización debe mejorar para aumentar la satisfacción de sus clientes. Por último, el adecuado tratamiento de las quejas y reclamaciones supone también un valor añadido para el cliente que le aporta el sistema de gestión de la calidad. Con esto se demuestra que la empresa usa las políticas establecidas dentro de la empresa, permitiendo trabajar de manera adecuada con forme a los ya planteado, ayudando a que los empleados tengan claro sus funciones y tareas a realizar.

La empresa establece estrategias para alcanzar sus metas planteadas: El 60,00% de los trabajadores respondieron que siempre la empresa establece estrategias para alcanzar sus metas planteadas. Los resultados coinciden con lo encontrado por Alfaro (2020) en su tesis titulada *Liderazgo y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios de la unidad de gestión aeroportuaria local de coronel portillo, región Ucayali, 2020*; quien obtuvo que el 63% de los trabajadores respondieron que se aplican estrategias de gestión para lograr los objetivos propuestos. Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Bollet (2020) en su tesis titulada *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del terminal aeroportuario logística peruana del oriente, Ucayali, Perú*. quien obtuvo que el 66.40% de los trabajadores respondieron casi nunca se establecen estrategias de calidad para las metas planteadas a los equipos de trabajos. Para Caballero et al. (2021) en su libro *Estrategias de Gestión*; argumentan que la calidad de servicio es uno de los puntos más importantes de cualquier negocio y que depende de las estrategias que se aplique, una vez que está directamente relacionado con el público,



su principal activo. Es por ello que muchos emprendedores buscan, constantemente, maneras de mejorar la calidad en el servicio al cliente por medio de nuevas estrategias o a través de la utilización de recursos con este objetivo. Lo anteriormente observado permite inferir que en la empresa de caso se establecen siempre estrategias que ayuda a alcanzar las metas planteadas, permitiendo a los trabajadores trabajar de manera productiva, ya que siguen las estrategias con el fin de poder masificar sus habilidades y aplicarlas de manera eficiente.

**Objetivo 5: Identificar las características de la Control de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023**

La empresa sigue constantemente los procesos para una aplicación correcta de la gestión de calidad: El 60,00% de los trabajadores respondieron que siempre la empresa sigue constantemente los procesos para una aplicación de la gestión de calidad. Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Salvador (2020) en su tesis titulada *El enfoque de gestión por procesos como factor de mejoramiento de la calidad de la gestión empresa san francisco de asís de la provincia de atalaya región Ucayali, 2019*, que manifiesta que el 65% de los trabajadores afirmaron que siempre se obtienen beneficios gracias a la aplicación correcta de proceso de gestión de calidad, también coincide con Alfaro (2020) en su tesis titulada *Liderazgo y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios de la unidad de gestión aeroportuaria local de coronel portillo, región Ucayali, 2020* que obtuvo que el 69 % de encuestados respondió que siempre el uso del proceso de gestión de calidad es beneficioso para la empresa. Pero contrasta con Vasquez (2020) en su tesis titulada; *Análisis y Propuesta de mejora de procesos en los Servicios Aeroportuarios de Rampa*, quien manifiesta que el 57.1% de encuestados respondieron que casi nunca se obtienen beneficios de la aplicación del proceso de gestión de calidad. Según Antuash (2019) en su libro *Enfoques del proceso*

*de gestión*, acota que, para la gestión los procesos deben definirse, entenderse y gestionarse como sistemas que contribuyen a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de sus objetivos. Otro principio es el principio de mejora continua. Esto indica que el desempeño de la empresa debe permanecer constante para lograr las metas y desafíos planteados por la empresa. Los beneficios que brindan el proceso de gestión de calidad son muchos, como aumentar la productividad, mejorar la calidad del servicio, es por eso que la empresa está haciendo bien en aplicar constantemente los procesos de gestión de calidad.

La empresa supervisa los procesos de gestión de calidad realizados por el personal: El 53,33% de los trabajadores respondieron que algunas veces la empresa supervisa los procesos de gestión de calidad realizados por el personal. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Lorenzo (2020) en su tesis titulada *Gestión de calidad y satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021*, quien determinó que el 63% de los encuestados respondieron que algunas veces se supervisa al personal del proceso de calidad. Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Parra (2020). en su tesis titulada *Impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en las empresas aeroportuarias en el canal tradicional de la ciudad de la Paz en el año 2021*. quien determinó que el 52.00% de los trabajadores respondieron que se supervisa de manera constante al personal encargado de la calidad, también contrastan con los resultados encontrados en la investigación de Muñoz (2019) en su tesis titulada *Propuesta de Diseño de un Sistema de Control de Gestión para la Empresa Aport Operaciones S.A*, quien manifestó que el 63.6% de sus trabajadores manifestaron que la empresa no supervisa los procesos de calidad del servicio. Para Crisóstomo (2021) en su libro *Supervisión de actividades aeroportuarias*, infiere que gestionar conflictos con el pasajero es una de las tareas más difíciles para

todos los trabajadores del sector servicios. Una queja mal gestionada se puede convertir en un comentario negativo en internet, estos a su vez pueden asustar a futuros huéspedes y dañar permanentemente la reputación con un impacto directo en los ingresos del negocio. Cuando los pasajeros se toman la molestia de mencionar un asunto que necesita su atención, debe considerarse una prioridad. Tienen la oportunidad de arreglarlo, el resultado final de la cuestión dependerá de la manera en la que responda. Todo esto demuestra, que la empresa no supervisa de manera eficiente el proceso de gestión de calidad realizadas por el personal en el servicio ofrecido, esto genera que el servicio carezca de calidad, generando una mala imagen en el cliente, así mismo, muchas veces la supervisión solo lo hace el líder de equipo, pero no de manera eficiente por falta de capacitación.

La empresa evalúa el desempeño de los empleados: El 53,33% de los trabajadores respondieron que casi siempre la empresa evalúa el desempeño de los empleados. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Izquierdo (2020) en su investigación titulada *Diagnóstico del clima organizacional y gestión de calidad en el Aeropuerto de Palmira (Valle)*, quien determinó que el 63% de los encuestados respondieron que siempre se evalúa el desempeño del personal. Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Salvador (2020) en su tesis titulada *El enfoque de gestión por procesos como factor de mejoramiento de la calidad de la gestión empresa san francisco de asís de la provincia de atalaya región Ucayali, 2019*; quien determinó que el 66.20% de los trabajadores respondieron casi nunca se evalúa el desempeño de los trabajadores. Según Caballero et al. (2021) en su libro *Evaluación y análisis de la gestión de calidad*, argumentan que la calidad de servicio es uno de los puntos más importantes de cualquier negocio, una vez que está directamente relacionado con el público, su principal activo. Es por ello que muchos emprendedores buscan, constantemente, maneras de evaluar la

calidad en el servicio al cliente por medio de nuevas estrategias o a través de la utilización de recursos con este objetivo. Lo anterior expresado nos puede dar la idea de lo importante que es la evaluación de desempeño laboral, ya que este ayuda a que el servicio ofrecido sea mejor, generando que se pueda identificar a trabajadores que no generan beneficios a empresa.

**Objetivo 6: Describir las características de la Mejora continua de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023**

Confía en que su equipo de trabajo logre las metas planteadas: El 60,00% de los trabajadores respondieron que siempre confía en que su equipo de trabajo logre las metas planteadas. Estos coinciden con los resultados encontrados por Alfaro (2020) en su tesis titulada *Liderazgo y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios de la unidad de gestión aeroportuaria local de coronel portillo, región Ucayali, 2020* quienes manifiestan que el 55,50% de los trabajadores respondieron que siempre existe una confianza grupal con el fin de lograr los objetivos propuestos. Pero contrasta con Pariona (2022) en su investigación con el título *Influencia del trabajo en equipo en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa Aero selva S.A., Calleria – 2019*, quienes manifiestan que el 65.20% de encuestados respondieron que casi nunca existe confianza grupal en los equipos de trabajo y contrasta con Cutipa y Pastor (2021) en su tesis titulada *La relación de la Gestión de Calidad y el Desempeño Organizacional en la empresa Andes Express S.A.C, periodo 2021*. quien sostiene que el 80,50% de trabajadores contestaron que nunca hay confianza entre los compañeros de grupo. Los autores Kasparian y Rebón (2020) en su artículo *Logros laborales*, infieren que lograr la satisfacción del cliente podrá fidelizarlo, lo que ayudará con la rentabilidad de la empresa. Es importante comprender que atraer nuevos clientes es hasta más costoso que mantener los que se tiene. También

ayuda a extender el ciclo de vida del cliente y a mejorar su percepción de su empresa frente a la competencia. Todo lo anterior demuestra que si bien muchas veces se trabaja con personas que no conocemos muchos es importante confiar en esta para la realización de actividades, ya que esto permitirá que todos realicen las actividades correspondientes a sus funciones, logrando que las metas sean logradas de forma más eficiente.

Tiene la seguridad que cuenta con el apoyo de todos los integrantes y del alto mando: El 53,33% de los trabajadores respondieron que siempre tienen la seguridad que cuenta con el apoyo de todos los integrantes y del alto mando. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Muñoz (2019) en su tesis titulada *Propuesta de Diseño de un Sistema de Control de Gestión para la Empresa Aport Operaciones S.A.* quien determinó que el 56,32% de los encuestados respondieron que siempre se tienen el respaldo de la gerencia en las actividades que realizan. Por otro lado, estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Cutipa y Pastor (2021) en su tesis titulada *La relación de la Gestión de Calidad y el Desempeño Organizacional en la empresa Andes Express S.A.C, periodo 2021.* quien determinó que el 50.50% de los trabajadores respondieron que la empresa casi nunca cuenta con el apoyo de la gerencia, del mismo modo contrastan con los resultados encontrados en la investigación de León et al (2019) en su investigación titulado *Trabajo en Equipo y Satisfacción Laboral de los trabajadores de Sky Airlines* quien manifestó que el 43.3% de sus trabajadores respondieron que la gerencia siempre brinda apoyo constante a sus trabajadores. Según Valderrama (2022) en su libro *Seguridad de funciones*, comenta que para mejorar la calidad es hacer las cosas bien desde el principio siempre y cuando la gerencia te brinde seguridad de hacerlo. En otras palabras, podríamos decir que la base para construir y producir la calidad está en el autocontrol y el respaldo gerencial. El primer y fundamental eslabón de la

calidad es el trabajo. Es fundamental invertir en mejorar que se tiene planificadas para generar la eficiencia del trabajo y por ende una mayor productividad. Esto hace deducir que la empresa o en todo caso el supervisor de estación genera seguridad en sus trabajadores al apoyarlos en las actividades que realizan, generando más fidelidad por parte del trabajador, y permitiendo que los empleados realicen sus funciones con la seguridad de que serán apoyados.

Cuenta con la confianza suficiente para tomar decisiones respecto al servicio brindado al paciente: El 46,67% de los trabajadores respondieron que algunas veces se cuenta con la confianza suficiente para tomar decisiones respecto al servicio brindado al pasajero. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Lorenzo (2020) en su tesis titulada *Gestión de calidad y satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021*, quien determinó que el 73,00% de los encuestados respondieron que algunas veces no se cuenta con la confianza suficiente para tomar decisiones ante la actividad que realizan. Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Alfaro (2020) en su tesis titulado *Liderazgo y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios de la unidad de gestión aeroportuaria local de coronel portillo, región Ucayali, 2020* quien determinó que el 100.00% de los trabajadores respondieron que nunca cuenta con la confianza de poder tomar decisiones referente al servicio ofrecido, contrastan con los resultados encontrados por Bollet (2020) en su tesis titulado *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del terminal aeroportuario logística peruana del oriente, Ucayali, Perú*. quien obtuvo que el 83.3% de los encuestados contestaron que casi nunca pueden tomar decisiones ante incurrencia en el servicio. Según Quintanilla y Bravo (2020) en su libro *Toma de Decisiones empresariales*, indican que significa que la toma de decisiones más eficaz y eficiente se basa en el análisis de la información y los datos disponibles y, en última instancia,

en el principio de beneficio mutuo de los proveedores, es decir, la organización y el proveedor son interdependientes, lo que indica que se ha formado una buena relación. Lo anteriormente observado nos da a entender que la empresa no muestra a los trabajadores que confían en ellos ante la toma de decisiones en situaciones que se puedan generar en la realización de su función, esto debido a que no hay un respaldo total en la autonomía de los trabajadores generando que muchas veces exista quejas ante una mala solución de caso que se pueda dar.

**Objetivo específico 7: Elabora una propuesta de plan de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023**

### **Plan De Mejora**

#### **1. Datos generales**

RUC: 20204621242

Razón Social: TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A

Dirección Legal: Av. Aeropuerto S/N YARINACOCHA

#### **2. Misión**

Somos una empresa peruana líder en Servicios Aeroportuarios, que tiene como misión ofrecer un servicio de calidad para los aeropuertos y las aerolíneas, implementando nuevas tecnologías, procesos y certificaciones que contribuyan a posicionarnos como una de las empresas líderes en su campo en la ciudad de Pucallpa, con el fin de ofrecer un servicio que garanticen la eficiencia, la seguridad y la calidad requerida para los clientes y los trabajadores, creemos en la aplicación de estrategias de diversificación y expansión para el desarrollando, gracias al respaldo de nuestros clientes, quienes nos impulsan cada día a ampliar y potenciar nuestros servicios

### 3. Visión

Ser un referente para los aeropuertos y aerolíneas en la región brindando servicios efectivos, y siendo líderes en el mercado del sector, teniendo altos estándares de seguridad, calidad y excelencia operacional, para posicionaron como una de las empresas líderes en su campo en el País y que llegando a cumplir con nuestros objetivos propuestos con los valores como la competitividad, integridad, responsabilidad y vocación de Servicio.

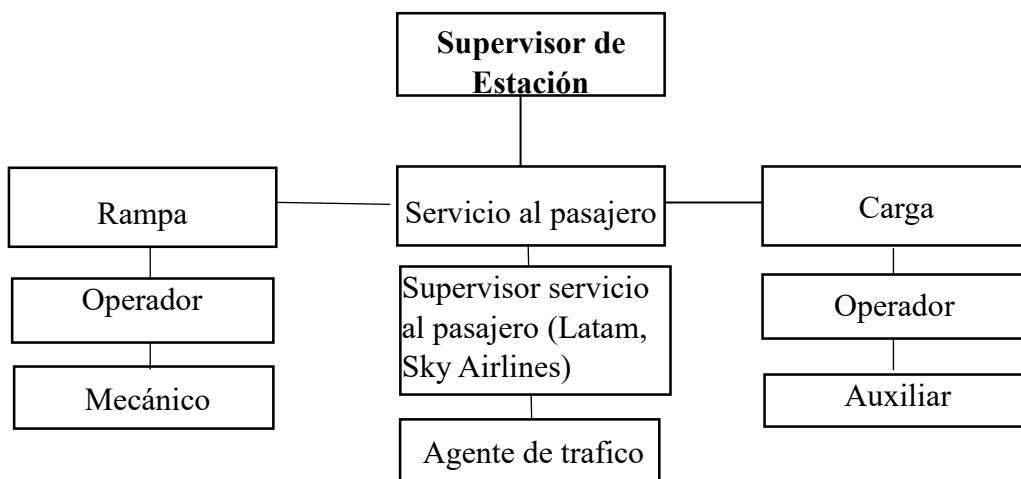
### 4. Objetivos organizacionales

- ✓ Brindar una propuesta de valor integral de servicios aeroportuarios, que garanticen la eficiencia, la seguridad y la calidad requerida tanto para nuestros clientes como para nuestros colaboradores y reguladores
- ✓ Liderar el mercado de servicios aeroportuarios en la Región y ser reconocidos por nuestros altos estándares de seguridad, calidad y excelencia operacional.

### 5. Productos y servicios

Actividades de servicios vinculadas al transporte aéreo, Otros tipos de enseñanza N.C.P., Transporte de carga por carretera

### 6. Organigrama





## 6.1. Descripción de funciones

<b>SUPÉRVISOR DE ESTACION</b>	
<b>Perfil</b>	<b>Funciones</b>
Licenciado en administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisar las operaciones, asegurando el cumplimiento de las normas y estándares del SIG y SMS aplicables y el óptimo rendimiento de la Seguridad Operacional en todos los procesos en la Estación a cargo</li> <li>- Responsable del cumplimiento de las obligaciones administrativas en los contratos, velando por el cumplimiento de la normatividad vigente en la estación a su cargo</li> <li>- Preparar con cada supervisor a su cargo el plan de operaciones mensual, en base a itinerarios de las líneas aéreas para asegurar los recursos que se requiere.</li> <li>- Coordinar con la jefatura zonal la asistencia eficiente de las áreas de soporte hacia la Estación a cargo.</li> <li>- Realizar otras funciones encomendadas por la Jefatura Zonal.</li> </ul>

<b>SUPERVISOR DE SERVICIO AL PASAJERO</b>	
<b>Perfil</b>	<b>Funciones</b>
Licenciado en administración, Negocios internacionales o afines	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir e informar al pasajero en el hall del aeropuerto.</li> <li>- Verificar la reserva del pasajero y emitir la tarjeta de embarque.</li> <li>- Recibir y pesar el equipaje, según la normativa de la Compañía.</li> <li>- Controlar el embarque de los pasajeros.</li> <li>- Recibir los vuelos de llegada.</li> <li>- Chequear las necesidades especiales para el desembarque y entregar a la tripulación de cabina la información relevante respecto a los pasajeros embarcados.</li> </ul>

<b>AGENTE DE TRAFICO</b>	
<b>Perfil</b>	<b>Funciones</b>
Egresados de la carrera técnica o universitaria de Turismo, Aviación Comercial, Administración Hotelera y afines deseable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable por la atención de los pasajeros cumpliendo con los procedimientos establecidos para la documentación, embarque, desembarque</li> <li>- Brindar un trato cálido, amable y respetuoso a todos los pasajeros.</li> <li>- Cumplir con las regulaciones aeronáuticas vigentes aplicables a la operación y con las políticas definidas.</li> <li>- Cumplir con la política y las metas de venta de servicios adicionales.</li> <li>- Recibir, atender y tramitar las quejas y sugerencias de los clientes.</li> <li>- Colocación y retirada de calzos</li> </ul>

<b>OPERADOR DE CARGA</b>	
<b>Perfil</b>	<b>Funciones</b>
Técnico operador de maquinas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estiba y desestiba de carga según proceso.</li> <li>- Carga, paletizaje, almacenamiento y/o despacho según proceso asignado.</li> <li>- Limpieza y orden en el espacio de trabajo.</li> <li>- Atender en la rampa la llegada y la salida de la aeronave.</li> </ul>

<b>MECANICO - AUTOMATRIZ</b>	
<b>Perfil</b>	<b>Funciones</b>
Técnico en Mecánico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar el diagnóstico y reparación eléctrica automotriz.</li> <li>- Ejecutar inspecciones, mantenimiento preventivo, por condición y atención de emergencias de equipos.</li> <li>- Reportar adecuadamente los trabajos ejecutados.</li> <li>- Identificar los repuestos requeridos para los mantenimientos, solicitud oportuna de repuestos.</li> <li>- Reparación de equipos en estaciones de provincia.</li> <li>- Realizar otras funciones encomendadas por la Jefatura y/o Gerencia del área.</li> </ul>

<b>OPERADOR DE RAMPA</b>	
<b>Perfil</b>	<b>Funciones</b>
Operario de Rampa- CONDUCTOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de equipos y vehículos: escaleras, plataformas, cintas porta equipajes, etc.</li> <li>- Clasificación, carga y descarga de las mercancías y equipajes.</li> <li>- Manejo de equipos y vehículos: escaleras, plataformas, cintas portaequipajes, etc.</li> <li>- Colocación y retirada de calzos.</li> <li>- Colocación y retirada de calzos</li> </ul>

## 7. Diagnostico general

<b>Análisis de la Matriz FODA</b>		<b>FORTALEZA</b>		<b>DEBILIDADES</b>	
		F1	Sólido conocimiento y experiencia en el negocio	A1	Falta de propuestas de valor claras para los diferentes segmentos.
		F2	Relaciones cercanas y de confianza con clientes.	A2	Estructura y procesos poco sólidos para la gestión de subsidiarias.
		F3	Ventaja competitiva gracias a su ubicación.	A3	Falta de capacidades para gestión de proyectos.
		F4	Certificaciones cumplen con las regulaciones.	A4	Rol de desarrollo de nuevos negocios
		F5	Infraestructura y ubicación beneficiosa para nuestros clientes- Supervisión constante de la flota.	A5	Deterioro de la productividad y el costo medio en las UNs.
<b>OPORTUNIDAD</b>		<b>ESTRATEGIAS FO</b>		<b>ESTRATEGIAS FA</b>	
O1	Lograr un modelo de negocio a favor de la empresa.	F1:O1	Planificar un modelo de negocio con profesionales con experiencia y conocimiento dentro de la empresa	O1:A1	Aplicar propuestas de segmentación dentro del plan de negocio.
O2	Tomar una posición regional de la mano con nuestros clientes.				
O3	Aerolíneas que necesitan servicios adicionales.				
O4	Brindar servicios adicionales a aerolíneas.	F2:O2	Posicionar regionalmente de la mano con la confianza y relación con los clientes.	O2:A2	Dar servicios adicionales a las aerolíneas con un buen desarrollo de negocios.
O5	Tendencias hacia la tercerización de las aerolíneas.				
<b>AMENAZAS</b>		<b>ESTRATEGIAS DO</b>		<b>ESTRATEGIAS DA</b>	
D1	Posibles nuevos competidores o nuevas estrategias de los actuales.	D1:F1	Utilizar el personal con experiencia y conocimiento en el sector para crear estrategias ante nuevos competidores.	D1:A1	Proponer propuestas de valor claras que mejoren la marca ante nuevos competidores
D2	Grandes jugadores expandiéndose				
D3	Formación de sindicatos perniciosos.	D2:F2	Utilizar la confianza y relación con los clientes para fortalecer nuestro posicionamiento ante nuevos competidores.	D2:A2	Aplicar procesos sólidos ante competidores emergentes
D4	Infiltración de delincuencia y narcotráfico.				
D5	Impacto negativo en medios de comunicación.				

## 8. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Problema	Causa	Consecuencia
Liderazgo	Un 46,67% respondieron que algunas veces se cuenta con líderes altamente preparados para formar equipos que logren los propósitos	Falta de capacitación sobre liderazgo.  Falta de conocimiento de trabajo en equipo.	No poder generar un mejor liderazgo en los equipos de trabajo para que sus miembros tengan aptitudes y capacidades diversas.  No poder manejar un equipo de trabajo de manera adecuada, generando que no se logren metas establecidas.
Habilidades adecuadas	Un 46,67% manifiestan que muy pocas veces se cuenta con equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para atender a los viajeros.	Inexperiencia del personal nuevo contratado.  Carencia de habilidades en atención al cliente.	No poder lograr que los equipos aporten mejores conocimientos habilidades y destrezas.  El personal ofrecerá un servicio inadecuado debido a su carencia de habilidad.
Organización de grupos	60,00% respondieron que algunas veces se organiza equipos de trabajo para que ayuden a los viajeros.	Desorganización por parte de los supervisores de área. Desconocimiento de funciones por parte de los supervisores.	No poder contar con un equipo especializado que guie a los pasajeros en casos de incremento de afluencia. Los equipos de trabajado no tendrán un líder adecuado.
Facilidades	Un 46,67% respondieron que algunas veces brindan las facilidades para que se comuniquen de manera efectiva	Falta de contacto directo con las actividades de servicio por lo que no detectan el problema cuando es notable.	Trabajo en equipo deficiente, ya que la comunicación del grupo no será la adecuada.
Información adecuada	Un 46,67% manifestaron que algunas veces brindan la información adecuada para la realización de sus funciones	Falta de comunicación por parte de los supervisores. Falta de herramientas de comunicación que permitan conocer las funciones a realizar.	No poder dejar a cada miembro trabajar de manera conjunta ya que cualquier objetivo logrado será gracias a todos.
Supervisar	Un 53,33% respondió que algunas veces la empresa supervisa los procesos de gestión de calidad realizados por el personal	La falta de un programa de satisfacción del cliente que permita conocer que tan bien se aplica los procesos de gestión en el servicio.	Mala calidad del servicio. Problemas con la satisfacción del cliente y con la moral de los empleados. Mala reputación.
Decisiones	Un 46,67% respondió que algunas veces se cuenta con la confianza suficiente para tomar decisiones respecto al servicio brindado al pasajero.	Falta de confianza. Los líderes no fomentan la participación constante en la solución de inconvenientes.	Riesgos más altos en tomar malas decisiones antes situaciones no esperadas.

## 9. Problemas

Indicadores	Problemas encontrados	Surgimiento del problema
Liderazgo	Un 46,67% respondieron que algunas veces se cuenta con líderes altamente preparados para formar equipos que logren los propósitos	Falta de capacitación sobre liderazgo. Falta de conocimiento de trabajo en equipo.
Habilidades adecuadas	Un 46,67% manifiestan que muy pocas veces se cuenta con equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para atender a los viajeros.	Inexperiencia del personal nuevo contratado. Carencia de habilidades en atención al cliente.
Organización de grupos	60,00% respondieron que algunas veces se organiza equipos de trabajo para que ayuden a los viajeros.	Desorganización por parte de los supervisores de área. Desconocimiento de funciones por parte de los supervisores.
Facilidades	Un 46,67% respondieron que algunas veces brindan las facilidades para que se comuniquen de manera efectiva	Falta de contacto directo con las actividades de servicio por lo que no detectan el problema cuando es notable.
Información adecuada	Un 46,67% manifestaron que algunas veces brindan la información adecuada para la realización de sus funciones	Falta de comunicación por parte de los supervisores. Falta de herramientas de comunicación que permitan conocer las funciones a realizar.
Supervisar	Un 53,33% respondió que algunas veces la empresa supervisa los procesos de gestión de calidad realizados por el personal	Falta de capacitación sobre liderazgo. Falta de conocimiento de trabajo en equipo.
Decisiones	Un 46,67% respondió que algunas veces se cuenta con la confianza suficiente para tomar decisiones respecto al servicio brindado al pasajero.	Inexperiencia del personal nuevo contratado. Carencia de habilidades en atención al cliente.

## 10. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
Liderazgo	Un 46,67% respondieron que algunas veces se cuenta con líderes altamente preparados para formar equipos que logren los propósitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar en los temas que aún les falta reforzar.</li> <li>• Realizar inducciones o charlas para el buen manejo de equipos</li> </ul>
Habilidades adecuadas	Un 46,67% manifiestan que muy pocas veces se cuenta con equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para atender a los viajeros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratar personal con mejores capacidades</li> <li>• Crear instrumentos para medir el rendimiento del personal</li> </ul>
Organización de grupos	60,00% respondieron que algunas veces se organiza equipos de trabajo para que ayuden a los viajeros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar un espacio de consultas para que el personal de la empresa pueda resolver sus dudas.</li> <li>• Inducción sobre las funciones que les corresponden.</li> </ul>
Facilidades	Un 46,67% respondieron que algunas veces brindan las facilidades para que se comuniquen de manera efectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla sobre la comunicación activa</li> <li>• Usar herramientas de liderazgo</li> </ul>
Información adecuada	Un 46,67% manifestaron que algunas veces brindan la información adecuada para la realización de sus funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla sobre comunicación efectiva.</li> <li>• Crear un organigrama y el MOF</li> </ul>
Supervisar	Un 53,33% respondió que algunas veces la empresa supervisa los procesos de gestión de calidad realizados por el personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar agendas de trabajo</li> <li>• Definir indicadores para los procesos que se necesiten supervisar.</li> <li>• Realizar auditorías periódicas.</li> </ul>
Decisiones	Un 46,67% respondió que algunas veces se cuenta con la confianza suficiente para tomar decisiones respecto al servicio brindado al pasajero.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de grupos de difusión, para poder recoger y analizar información a través de la interacción del grupo que discuten un tema determinado.</li> <li>• Realizar reuniones quincenales.</li> </ul>

## 11. Recursos para la implantación de las estrategias

Nº	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar en los temas que aún les falta reforzar.</li> <li>• Realizar inducciones o charlas para el buen manejo de equipos</li> </ul>	Gerencia Administración Personal	S/.5000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proyector</li> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Laptop</li> <li>✓ Celular</li> </ul>	1 año y 6 meses
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratar personal con mejores capacidades</li> <li>• Crear instrumentos para medir el rendimiento del personal</li> </ul>	Gerentes Supervisor de estación Recursos humanos	S/.2000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Laptop</li> <li>✓ Celular</li> </ul>	meses
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar un espacio de consultas para que el personal de la empresa pueda resolver sus dudas.</li> <li>• Inducción sobre las funciones que les corresponden.</li> </ul>	Gerencia Administración	S/.4000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Laptop</li> <li>✓ Celular</li> </ul>	meses
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla sobre la comunicación active</li> <li>• Usar herramientas de liderazgo</li> </ul>	Gerencia Administración	S/.2500.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proyector</li> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Laptop</li> <li>✓ Celular</li> </ul>	año
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla sobre comunicación efectiva.</li> <li>• Crear un organigrama y el MOF</li> </ul>	Administración Personal	S/.5000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proyector</li> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Laptop</li> <li>✓ Celular</li> </ul>	
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar agendas de trabajo</li> <li>• Definir indicadores para los procesos que se necesiten supervisar.</li> <li>• Realizar auditorías periódicas.</li> </ul>	Gerencia Administración	S/.2500.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proyector</li> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Laptop</li> <li>✓ Celular</li> </ul>	
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de grupos de difusión, para poder recoger y analizar información a través de la interacción del grupo que discuten un tema determinado.</li> <li>• Realizar reuniones quincenales.</li> </ul>	Administración Personal	s/2,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proyector</li> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Laptop</li> </ul>	





## VI. CONCLUSIONES

- Se comprobó como un buen trabajo en equipo afecta de forma positiva a la gestión de calidad de la empresa, así mismo, se planteó la mejora de indicadores de las variables trabajo en equipo y gestión de calidad, ya que algunas tienen un déficit dentro de la empresa esto se pudo establecer debido a que se obtuvo como resultado que la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio recibido si se ve afectada de forma directa por el desempeño del trabajo en equipo de los departamentos de ventas y atención al cliente en relación a los tiempos de repuesta de los requerimientos de los clientes.
- La mayoría cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar las tareas asignadas y cuenta con líderes para formar equipos que logren los propósitos. En su minoría cuenta los equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para realizar el servicio ofrecido al cliente, se designa pocas funciones correspondientes a los equipos de trabajo. Es de suma importancia que los equipos de trabajos cuenten con las habilidades adecuadas con el fin que puedan lograr los propósitos planteados. En consecuencia, para mejorar la complementariedad en la empresa la clave es que los trabajadores cuenten con los conocimientos adecuados y el interés de participar activamente en la empresa, por este motivo es fundamental una buena complementarías para que esto se realice de manera óptima.
- En su mayoría expresaron que su equipo cuenta con pocas fechas pactadas para la atención de sus labores correspondiente. Una minoría respondió que se organiza equipos de trabajo para los servicios ofrecidos a los viajeros y así mismo se debe priorizar las funciones que correspondan a cada integrante del equipo. En suma, una correcta productividad surge, por la buena coordinación entre el líder y los integrantes de los equipos, que permitirá eficiencia y constancias en las actividades laborales, pero la organización de trabajo para los servicios, no es tomado muy en cuenta generando que el desempeño de los participantes del grupo no sea el adecuado.

- También que los resultados manifiestan que en su mayoría la empresa siempre sigue los procesos para una buena rehabilitación de calidad, por otro lado, existe un bajo porcentaje que manifiesta que la empresa siempre evalúa el desempeño de sus colaboradores, En consecuencia, para mejorar continuamente en la empresa debe escuchar y confiar en sus trabajadores, permitiendo que cumplan sus funciones adecuadamente.
- En su mayoría la empresa siempre logra alcanzar sus objetivos, así mismo, se rige a sus políticas establecidas, así como también establece estrategias para alcanzar metas propuestas. En conclusión, la calidad de servicio que ofrezca la empresa, dependerá de la planificación adecuada que tengan, así como la facilidad de lograr los objetivos propuestos, cumpliendo con la expectativa de cliente, todo esto generara que el servicio cuente con un valor agregado y pueda permitir realizar mejoras.
- En su mayoría existe un considerable porcentaje que menciona que la empresa siempre brinda condiciones de buen clima laboral para el desarrollo de las tareas asignadas. En conclusión, la satisfacción que el cliente obtiene del servicio ofrecido se dará si existe un buen control de calidad, esto permitirá que la calidad del servicio se la adecuada, y que la empresa pueda ofrecer un servicio como lo promocionado, que cubra las necesidades del cliente con el fin de satisfacer a este y generando que la marca de la empresa tenga buena reputación.
- La propuesta de plan de mejora de este estudio de investigación va permitir reestablecer el trabajo en equipo y gestión de calidad en la empresa, mediante el diagnostico, determinando factores internos y externos, el cual permitirá capacitar al supervisor de estación con la finalidad tener la capacidad suficiente de trabaja en equipo para la buena gestión de calidad y brindando estrategias que contribuirán al crecimiento de la empresa, permitiéndole ser competitiva y subsistir en el mercado.

## VII. RECOMENDACIONES

- Seguir analizando los diferentes déficits del trabajo en equipo y gestión de calidad en la empresa del caso, ya que esto es primordial para la buena productividad de la empresa y la mejora de habilidad del personal, además es necesario que se crean estrategias necesarias enfocada en los lideres para la conducción de la empresa, con ayuda de profesionales expertos en trabajo en equipo y gestión de calidad.
- Incentivar el uso de la organización de grupo en la realización de las actividades laborales, esto permitirá que se pueda fomentar más las relaciones interpersonales, así mismo, impulsar la empatía en la realización del trabajo, es de vital importancia estimular al representante que ejecuten estas acciones para lograr generar un buen cambio que va en beneficio de sus colaboradores y de la empresa.
- Promover que representante motive a desarrollar y ejecutar una evaluación del trabajo, esto permitirá lograr que se vinculen en los cambios que necesite la organización e involucrarlos aceptando sus opiniones.
- Realizar una evaluación de desempeño al personal con el fin de conocer sus habilidades y poder hacer mejora. De la misma manera, se planea que puedan seguir con constantes mejoras con el propósito de ofrecer servicios a los viajeros de alta calidad atrayendo a futuros pasajeros.
- Implementar un sistema de participación para tomar decisiones en conjunto, ya que es indispensable para direccionar y enrumbar a las empresas por el cambio correcto en la consecución de sus metas y objetivos, también fomentar el cumplimiento correcto de expectativas. Esto generara que la empresa sea más competitiva en el mercado.
- Realizar capacitaciones a los trabajadores sobre la solución de inconvenientes, implementar mecanismos de calidad que permitan ofrecer un adecuado servicio al

cliente, generando una mejor imagen del cliente sobre la empresa.

- Finalmente, se elaboró un plan de mejora en base a los resultados de la investigación, con el fin de establecer estrategias y brindar herramientas que permita a la empresa Talma fortalecer su trabajo en equipo con una buena gestión de calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amasifuen (2019) *Trabajo en equipo y Clima Organizacional en el Hotel Cielo - distrito Tarapoto - provincia de San Martín* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio Institucional UNSM. <http://hdl.handle.net/11458/3094>
- Allca Melgarejo, J. d. P., & García Godos Pereyra, S. J. (2020). *Análisis de los factores que determinan el ascenso en la carrera gerencial*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. <http://hdl.handle.net/10757/658120>
- Alfaro, W. (2020) *Liderazgo y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios de la unidad de gestión aeroportuaria local de coronel portillo, región Ucayali, 2020*. Universidad San Martín de Porres.
- Aliaga Jibaja, L. A. (2021). La magnitud de la mype en el Perú: libertad para elegir la estructura empresarial. *Giuristi: Revista De Derecho Corporativo*, 2(4), 181-199. <https://doi.org/10.46631/Giuristi.2021.v2n4.04>
- Álvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Escuela de Economía
- Antuash Jempets, M. (2019). *La motivación laboral mejora la productividad en la Empresa Rio Hotel SRL Bagua-2018*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4834>

- Ancos, H. (2019): *Las empresas españolas como motores del desarrollo sostenible*, Documento de Trabajo N° 12 (2ª época), Madrid, Fundación Carolina.: <https://doi.org/10.33960/issn-e.1885-9119.DT12>
- Aranda, M. F., y González, G. B. (2019). Calidad del servicio en el proceso alimentos y bebidas de un hotel en Ecuador. *ECA Sinergia*, 9(2), 80-90. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6726422.pdf>
- Aranda, S., y Zaquinaula, U. (2019). *Trabajo en equipo y desempeño de los colaboradores del hotel las vegas, jaén* 2018. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5898>
- Ascanio, Y. C., Porras, K. D. P., & Carvajal, A. L. M. (2021). *Análisis De Factores De Productividad Del Sector Hotelero De Bucaramanga, Para Propuesta De Mejora En Escenario De Pandemia Covid 2020*. [Tesis de maestría en Hotelería y Administración, Unidades Tecnológicas de Santander]. Repositorio UTS. <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/6126>
- Bateman, T. (2004) *Administración Una Ventaja Competitiva*, México: McGrawHill 4ª Edición.
- Baque, L. K., Álvarez, L. K., Izquierdo, A. M., y Viteri, D. A. (2021). Generación de valor agregado a través del marketing digital en las Mipymes. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 407-415. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000500407&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000500407&lng=es&tlng=es)
- Bell, G. (2022). *Calidad de servicio en los clientes del Mercado de Frutas–La Victoria–2021*. [Tesis de grado, Universidad María Auxiliadora]. Repositorio UMA. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/771>

- Beltrán Tituaña, A. C. (2019). *Mejoramiento del cumplimiento de pedidos mediante un sistema de control de la producción en la imprenta gráfica Ediecuatorial*. [Tesis de maestría]. Universidad de las Américas, <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/9469>
- Blanchard, K. Randolph, A y Grazier, P. (2006). *Trabajo en Equipo Go Team*. Colombia: Planeta Colombia S.A.
- Bollet, F. ., Da Silva . G. C. ., Chenet , M. E. ., y Chávez, A. . (2020). *Calidad Del Servicio Y Satisfacción De Los Clientes Del Terminal Portuario Logística Peruana Del Oriente, Pucallpa, Perú*. [Tesis de posgrado, Universidad Privada De Pucallpa] Repositorio De Revistas De La UPP, 5(1), 4. <https://doi.org/10.37292/riccva.v5i1.170>
- Calle, N., & Montenegro, A. (2020). La comunicación como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador. *Digital Publisher CEIT*, 5(5), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.305>
- Campos, A. (2022). *Gestión del cambio organizacional y su relación con la política de aseguramiento de la calidad en las empresas del sector hotelero, distrito de Callería, Pucallpa-Perú, 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional UNU. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5189>
- Caro, L. (2019). *7 técnicas e instrumentos para la recolección de datos*. UDG Virtual. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2801>
- Carrillo, A. Rico, F. y Hernández, R. (2019). Formación en creatividad e innovación: estudiando las percepciones y prácticas de los jóvenes emprendedores locales. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración: RICEA*, 8(15), 1-28. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6813911.pdf>

- Caballero, J., Martínez, M., Fajardo, J., Galvis, K., García, M., y Silva, R. (2021). *Mejoras En Procesos Productivos*. [Tesis de maestría, Unidades Tecnológicas de Santander, Facultad de Ingeniería, Carrera de Ingeniería Industrial]. Repositorio UTS. <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/6067>
- Cardoso, S. L. M. (2019). *Metodología para procesos de Inteligencia de Negocios con mejoras en la extracción y transformación de fuentes de datos, orientado a la toma de decisiones* [Tesis de posgrado, Universidad de Alicante]. Repositorio Institucional Universidad de Alicante. <http://hdl.handle.net/10045/92767>
- Castro, W. y Bravo, L. (2019). Propuesta de un sistema de gestión de calidad, en la ejecución de obras públicas. *Revista científica investigación Andina*, 19(1). <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/738>
- Carpio, J. (2022). *Trabajo en equipo y Desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Operadora S.A., sede Pucallpa – Ucayali*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio UTP. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1762>
- Causado-Rodríguez, E., Charris, A. N., y Guerrero, E. A. (2019). Mejora continua del servicio al cliente mediante Servqual y red de Petri en un restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 73-84. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Cervantes, G., Muñoz, G., y Inda, A. D. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 41(14), 27-37. <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Chacon, J., y Rugel, S. (2019). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista espacios*, 39(50). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>



- Chura, T. T. (2019) *Gestión de la calidad en la industria hotelera de puno: caso hoteles de tres estrellas. Semestre Económico*, 4(2), 50 - 66.  
<https://doi.org/10.26867/seconomico.v4i2.116>
- Corchón Álvarez, E. (2005). *La escuela en el medio rural: modelos organizativos*. España: Editorial Davinci.  
[https://books.google.com.pe/books/about/La\\_escuela\\_en\\_el\\_medio\\_rural.html?id=IAZFAAAAYAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/La_escuela_en_el_medio_rural.html?id=IAZFAAAAYAAJ&redir_esc=y)
- Cutipá y Pastor (2021) *La relación de la Gestión de Calidad y el Desempeño Organizacional en la empresa Andes Express S.A.C, periodo 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN .  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32767>
- Choez, F. N. Z., y Moreira, E. M. V. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios-Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687>
- Crisóstomo, K. T. (2021). *Calidad de servicio y sati de una tienda de supermercados, Ate, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/19582>
- Cruz Velazco, J. E. (2019). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, 45, 58-81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Escobar, A., Rodríguez, M., López, B., Ganchozo, B., Gómez, A., y Ponce, L. (2019). Metodología de la investigación científica. *3Ciencias*. 15.42-49.  
[https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/MIC\\_breve.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/MIC_breve.pdf)

- Espinoza, E. E. (2019). La hipótesis en la investigación. *Mendive. Revista de Educación*, 16(1),122-139.  
<https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197/html>
- Espinoza Vilca, S., Blanco Jiménez, M., & Terán Cazares, M. M. (2020). Factores que mejoran la calidad del servicio electrónico del sector hotelero en el Perú. *Repositorio de la red internacional de investigadores en competitividad*, 13, 1735–1749.  
<https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1879>
- Figuroa, D. F. (2019). *Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las Mypes del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Uladech. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9175>
- Fernández, E., y Valle, S. (2020). Tecnología descriptiva: la derrota de las empresas establecidas. *Innovar*, 28(70),9-21.  
<https://doi.org/10.15446/innovar.v28n70.74404>
- Kasparian, D., y Rebón, J. (2020). La sustentabilidad del cambio social. Factores positivos en la consolidación de empresas recuperadas por sus trabajadores en Argentina. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 98, 213-246.  
<https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/77427/7320092.pdf?sequence=1>
- García, L, G. (2019). *Influencia del trabajo en equipo en la adaptación a entornos laborales cambiantes: Caso Adecco Perú*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/1654>
- García, J., Cazallo, A., Barragan, C. E., Mercado, M., Olarte, L., & Meza, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en

- empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Revista Espacios*, 40(22),16.  
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/19402216.html>
- Gil, S. (2020). *Habilidades sociales (Vol. 4)*. Editorial Flamboyant.  
[https://issuu.com/editorialflamboyant/docs/esp\\_habilidades\\_issuu\\_extract](https://issuu.com/editorialflamboyant/docs/esp_habilidades_issuu_extract)
- Hellriegel, S. (2019). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning.
- Guerrero Bejarano, M. A., Parra Suárez, R. J., & Arce Vera, M. F. (2019). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146.  
<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Hamann, F., Bejarano, J., & Gafaro, M. (2019). Productividad total de los factores y eficiencia en el uso de los recursos productivos en Colombia. *Revista Ensayos Sobre Política Económica; No. 89*, febrero 2019. Pág.: 1-54.  
<https://repositorio.banrep.gov.co/handle/20.500.12134/9598>
- Hidalgo, A. (2019). Técnicas estadísticas en el análisis Cuantitativo de datos. *Revista sigma*, 15(1), 28-44. <http://funes.uniandes.edu.co/15431/>
- Izquierdo, N. Z., Barco, Y. V., & Lino Charrupi, J. (2020). *Diagnóstico del clima organizacional en el Aeropuerto de Palmira (Valle)*. [Tesis de maestría, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium - UNICATÓLICA]. Repositorio UNICATÓLICA. <http://hdl.handle.net/20.500.12237/1480>
- Junquera, M. C., Betancourt, M. R., y Betancourt, J. (2020). Línea de ascenso en el conocimiento para el recién graduado en las especialidades de Material Rodante y Talleres-Ferrocarriles de Centro Este. *Universidad de Camagüey*. 19 (3).  
<http://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=190303>

- Justel, G. V. (2019). Planificar espacios productivos innovadores en tiempos de incertidumbres.: Racionalización y reajuste en instrumentos de planificación regional: lógicas y ejemplos recientes en Castilla y León. *Planur-e: territorio, urbanismo, paisaje, sostenibilidad y diseño urbano*, 14, 2. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7337107>
- Kasiv, M. (2022). *El uso de las estrategias de calidad dirigido al perfil del viajero de lujo. Empresa Marbella Club Hotel*. [Tesis de maestría, a Universidad de Málaga]. Facultad de turismo. [https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/23860/TFM\\_Kasiv%20Gurak,%20Maryana.pdf.pdf?sequence=1](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/23860/TFM_Kasiv%20Gurak,%20Maryana.pdf.pdf?sequence=1)
- León, C. A. (2019). *Trabajo en Equipo y Satisfacción Laboral de los trabajadores de Sky Airlines, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6082>
- Lorenzo Gilvonio, E. P. (2020). *titulada Gestión de calidad y satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23150>
- Lopez, P. A., y Alarcón, M. F. (2021). *¿Existe un techo de cristal que limita el ascenso laboral a las mujeres en las empresas?* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. <http://hdl.handle.net/10757/653637>
- Martínez Clares, P.; Pérez Cusó, F.J.; Martínez Juárez, M. (2021) Aplicación de los Modelos de Gestión de Calidad a la Tutoría Universitaria. *Revista Complutense de Educación*, 29 (3), 33-50. <https://doi.org/10.5209/RCED.53541>

- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2021). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Mantilla Castrejón, R., & Rayco Portal, I. M. (2021). *La gestión del talento humano y su influencia en la productividad laboral de la empresa hoteles Cajamarca S.A.C, periodo, 2018-2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio UPAGU. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1784>
- Magallanes, M. (2022). *Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23156>
- Marmolejo, D. F. (2021). *Gobernanza de proyectos en la gestión de reclamaciones contractuales para el sector de infraestructura energética de Colombia*. [Tesis de doctorado, Universidad EAN]. Biblioteca Digital Minerva. <http://hdl.handle.net/10882/11145>
- Marmolejo-Carrasco, D. y Del Rio-Cortina, A. (2021). Equipo de gestión de reclamaciones contractuales como componente de gobernanza de los proyectos de infraestructura energética en Colombia. *Informador Técnico*, 85(2), 230 -245. <https://doi.org/10.23850/22565035.3577>
- Mendoza, S. H., y Ávila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Maldonado, R. L (2021) *Desarrollo del Trabajo en equipo en la micro y pequeña empresa Aero selva S.A., Callería*. [Tesis de doctorado, Universidad Los

- Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/id/eprint/12837>
- Menna, L. (2020). *Taller psicoeducativo en habilidades sociales para mejorar Trabajo en equipo en el cuartel de bomberos voluntarios de Río Cuarto* [Tesis de pregrado, Universidad Siglo 21]. Repositorio UESiglo21.  
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/18456>
- Monereo Pérez, J. L. (2021). La racionalización jurídica de las relaciones laborales y la emergencia de nuevas fuentes reguladoras en el orden internacional. *Lex Social: Revista De Derechos Sociales*, 8(1), 1–44. Recuperado a partir de [https://www.upo.es/revistas/index.php/lex\\_social/article/view/2896](https://www.upo.es/revistas/index.php/lex_social/article/view/2896)
- Moreno, F. J. T. (2019). *Medios alternativos para la solución de controversias (Vol. 724)*. Inter-American Development Bank. <http://dx.doi.org/10.18235/0001787>
- Morocho, T. C. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp SA*, 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de tesis Universidad de Chile.  
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/179168/TESIS%20-%20JUAN%20MUNOZ.pdf>
- Muñoz, J (2021) Propuesta de Diseño de un Sistema de Control de Gestión para la Empresa Aport Operaciones S.A. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23150>
- Muñoz, C. E. A. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en las mype del sector servicios-rubro hoteles de 3 estrellas del distrito de Piura, 2015. *In Crescendo*, 10(1), 215-221.  
<https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2108>

- Niebles, N., Hoyos, B., y De La Ossa, G. (2019). Clima organizacional y desempeño docente en universidades privadas de Barranquilla. *Revista Saber, ciencia y libertad*, 14(2), 283-294. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/5893/5470>
- Nizama, G. C. (2019). *El trabajo en equipo en las decisiones organizativas, un estudio de casos en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio USMP-Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/3809>
- Oberti, A., y Bacci, C. (2021). *Metodología de la Investigación*. Universidad Nacional de la Plata. <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/programas/pp.11944/pp.11944.pdf>
- Parra, J. L. (2020). *Impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en las empresas aeroportuarias en el canal tradicional de la ciudad de la Paz en el año 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional UMNG. <http://hdl.handle.net/10654/37125>
- Valle, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44), 85–93. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>
- Pilligua, L., y Arteaga, U. (2019). *Impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en las empresas aeroportuarias en el canal tradicional de la ciudad de la Paz en el año 2021*, 15(28), 1-25. <https://cutt.ly/ikdUUZb>
- Pincay, Y. M., y Parra-Ferí, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1341>

- Phabmixay, C. S., Escudero, A. I. R., y Pinto, J. R. (2019). *La función de los recursos humanos en la gestión de reclamaciones y quejas en empresas manufactureras. nuevos horizontes del marketing*, 1(1), 335-354.
- Pastor, B. F. R. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 245-247.
- Pariona, M. R. (2022). *Influencia del trabajo en equipo en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa Aero selva S.A., Callería – 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio UNDAC. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2476>
- Quintanilla, P. y Bravo, K. (2020). Vinculación Universidad-Sociedad: Espacio para generar creatividad e innovación. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 2(2), 53-58.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6538372>
- Ramos, I. L. (2021). *Plan de negocios para la creación de un micro hotel en la ciudad de Guayaquil* [Tesis de licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio ULVR.  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4534>
- Ramírez, J. V. (2019). Metodología de la Investigación. *Revista Manuela Ramírez*, 38(1), 51-62.
- Ramírez-Wong, L. C. (2019). *Relaciones interpersonales en el ámbito laboral*. [Tesis de maestría en Desarrollo Humano: ITESO]. Repositorios Latinoamericanos.  
<http://hdl.handle.net/11117/5802>
- Reyes Hernández, J. (2019). Desarrollo de culturas de participación positivas en las organizaciones laborales. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(3), 104-111.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000300104](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000300104)



- Romero, A. J., Álvarez, G. A., y Álvarez, S. (2018). *Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. Edición Especial* (50), 19.  
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/843>
- Rodríguez, M. R. (2019). Desarrollo, creatividad e innovación I. *Editorial Pesca*.  
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1509/71%20DESARROLLO,%20CREATIVIDAD%20E%20INNOVACION%20I.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2020). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas*, 21(3), 141-146.  
<https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2020). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 39(06).  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Sánchez, A., Márquez, D., y Camarillo, B. (2020). *Desafíos de los medios alternativos de solución de controversias en el derecho mexicano contemporáneo*. UNAM, México. <https://www.defensoria.unam.mx/publicaciones/Desafios-medios.pdf>
- Sanchis, R., y Poler, R. (2019). *Las Fases del Proceso de Gestión de Pedidos según las Estrategias de Cumplimiento de Pedidos*. [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica de València]. Unidad de Documentación Científica de la Biblioteca.  
<http://hdl.handle.net/10251/104399>
- Santos, M. y Velasco, M. (2020). Estrés psicosocial laboral según modelo desbalance esfuerzo-recompensa en gestantes cubanas. *Salud & Sociedad*, 9(2), 172-178.  
<https://doi.org/10.22199/S07187475.2018.0002.00004>

- Salazar, N. L. V., Martínez, C. P. B., Gómez, L. A., y Sánchez, V. V. (2020). *La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios*. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 6(2), 18-24.  
<https://doi.org/10.22579/23463910.159>
- Salvador, C. (2020) *El enfoque de gestión por procesos como factor de mejoramiento de la calidad de la gestión de la institución educativa san francisco de asís de la provincia de atalaya región Ucayali, 2019*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad del Perú] Repositorio de la Facultad De Teología Pontificia Y Civil De Lima. <https://doi.org/10.22199/S07187475.2018.0002.00004>
- Sola, T., Aznar, I., Romero, J. M., & Rodríguez-García, A. M. (2019). Eficacia del método de aula invertida en la universidad: Metanálisis de la producción científica de impacto. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 17 (1), 25-38.  
<https://doi.org/10.15366/reice2019.17.1.002>
- Torres Bernal, A. J. (2021). *Sistema de gestión de calidad para los hoteles de la parroquia Chanduy cantón Santa Elena año 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio UPSE.  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5912>
- Valle, N. P. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil–INDECI. *Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 85-93.  
<https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>
- Valderrama Cieza, C. A. (2022). *Propuesta de mejoras en los procesos de cosecha y postcosecha de arándano para reducir mermas en el reempaque para el mercado*

- europeo de la empresa Camposol SA*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio UPAO. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/8753>
- Vasquez, E. C. (2020) *Análisis y propuesta de mejora de procesos en los servicios aeroportuarios de rampa*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17684>
- Vidrio-Barón, S. B., Rebolledo-Mendoza, A. R., y Galindo-Salvador, S. D. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. *Investigación administrativa*, 49(125). <https://doi.org/10.35426/iav49n125.02>
- Yares de la Cruz, N. D. (2021). *Habilidades interpersonales y trabajo en equipo de los trabajadores del hotel Villa Kitzia, distrito de Santa María, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4367>
- Zavala, L (2021) *Trabajo en equipo y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del del aeropuerto*. [Tesis de Maestría en gestión pública, Universidad de Málaga, España]. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24412/1/426508-Forero-CruzIA-y-426575-G%C3%B3mez%20ForeroDL-TdG.pdf>
- Zarta, Y., & Quevedo, J. (2021). *Formación y capacitación para fortalecer habilidades sociales de los directivos en las organizaciones*. Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24412/1/426508-Forero-CruzIA-y-426575-G%C3%B3mez%20ForeroDL-TdG.pdf>

## Anexo 01. Matriz de Consistencia

## Título: Propuesta de mejora del Trabajo en equipo para la Gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A

## Estación Pucallpa, 2023

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuáles es la propuesta de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> - ¿Cuáles son las características de la Complementariedad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023? -¿Cuáles son las características de la Coordinación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023? ¿Cuáles son las características de la Comunicación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023? -¿Cuáles son las características de la Planificación de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023? -¿Cuáles son las características de la Control de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023? -¿Cuáles es propuesta de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Establecer una propuesta de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> -Describir las características de la Complementariedad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023 -Detallar las características de la Coordinación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023 -Identificar las características de la Comunicación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023 -Detallar las características de la Planificación de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023 -Identificar las características de la Control de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023 -Elabora una propuesta de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023</p>	<p>En la presente investigación denominada Propuesta de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023, no se aplicó hipótesis, ya que fue investigación descriptiva. Para Espinoza (2019) comenta que las hipótesis se formulan en estudios destinados a probar la influencia de varias variables entre sí, o la influencia de un rasgo o variable en relación con otra, y son esencialmente señala que los estudios que investigan la causalidad, sin embargo, no todos los estudios requieren hipótesis, como es el caso de los estudios descriptivos no los necesita, ya que unas pocas preguntas de la encuesta serán suficientes.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Trabajo en equipo</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Complementariedad</li> <li>• Coordinación</li> <li>• Comunicación</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Gestión de Calidad</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de la calidad</li> <li>• Control de la calidad</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> El presente trabajo fue de tipo cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b> El nivel de la investigación fue descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> El diseño de la investigación fue, No Experimental-Transversal</p> <p><b>Población</b> La población para las variables trabajo en equipo y gestión de calidad fue finita y constó de 15 trabajadores de la empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra para las variables clima laboral y gestión de calidad fueron 15 trabajadores de la empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa. La muestra utilizada fue censal.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>

## Anexo 02. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información de la EMPRESA TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A ESTACIÓN PUCALLPA para el buen desarrollo de trabajo de investigación que se denomina. Propuesta de mejora del Trabajo en equipo para la Gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023

**INSTRUCCIONES:** a continuación, le presentamos 5 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x).

#### I. *TRABAJO EN EQUIPO*

**Instrucciones:** observe el cuadro de leyenda y de acuerdo al siguiente código marcará con un aspa la respuesta elegida, en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo



Nunca	Muy Pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Alternativas				
<b>V1: Trabajo en equipo</b>		1	2	3	4	5
<b>D1: Complementariedad</b>						
1.	¿La empresa considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar los servicios?					
2.	¿La empresa cuenta con líderes altamente preparados para formar equipos que logren los propósitos del cliente?					
3.	¿La empresa cuenta con equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para realizar el servicio al cliente?					

<b>D2: Coordinación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	¿La empresa organiza equipos de trabajo para que realicen los servicios a los clientes?					
2.	¿Los equipos de trabajo cuentan con las fechas pactadas para la atención de sus clientes?					
3.	¿La empresa designa las funciones correspondientes a cada uno de los equipos de trabajo?					
<b>D3: Comunicación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	¿La empresa brinda las facilidades para que los equipos de trabajo se comuniquen de manera efectiva?					
2.	¿La empresa brinda un buen clima laboral para el buen desempeño de sus equipos de trabajo?					
3.	¿La empresa brinda la información adecuada a los equipos de trabajo para la realización de sus funciones?					

<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alternativas</b>				
<b>V2: Trabajo en equipo</b>						
<b>D1: Planificar</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿La empresa logra alcanzarlos objetivos planteados?					
<b>2</b>	¿La empresa se rige a sus políticas establecidas?					
<b>3</b>	¿La empresa establece estrategias para alcanzar sus metas planteadas?					
<b>D2: Controlar</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿La empresa sigue constantemente los procesos para una buena terapia de rehabilitación de calidad?					
<b>2</b>	¿La empresa supervisa los procesos de las terapias realizadas por el personal?					
<b>3</b>	¿La empresa evalúa el desempeño de los empleados?					
<b>D3: Mejora continua</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿Confía en que su equipo de trabajo pueda lograr mejoras en el servicio?					
<b>2</b>	¿Tiene la seguridad que cuenta con el apoyo de su equipo para lograr cambios significativos del servicio?					
<b>3</b>	¿Cuenta con la confianza suficiente para opinar en las decisiones que ayuden a mejorar el servicio?					

### Anexo 03. Validez del instrumento

<b>Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación</b>	
<b>Nombres y Apellidos:</b> WALTER EDWIN MENDOZA MILLA	
<b>N° DNI:</b> 08316080	
<b>Edad:</b> 59	
<b>Teléfono/celular:</b> 964 238 431	
<b>Email:</b> waltermendozamille1725@yahoo.com	
<hr/>	
<b>Título profesional:</b> LICENCIADO EN ADMINISTRACION	
<b>Grado académico:</b> Maestría: <input type="checkbox"/> Doctorado: <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Especialidad:</b> GESTION PUBLICA	
<b>Institución que labora:</b> GOBIERNO REGIONAL DE UYALI	
<hr/>	
<b>Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis</b>	
<b>Título:</b>	
Propuesta de mejora del Trabajo en equipo para la Gestión de calidad en la empresa Talma servicios aeroportuarios S.A. estación Pucallpa, 2023	
<b>Autor(es):</b>	
Alvarado Cabanillas, Jonathan Isaías	
<b>Programa académico:</b>	
Administración	
<hr/>	
 Firma	 Huella digital



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: *Walter Edwin Mendoza Milla*

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **ALVARADO CABANILLAS JONATHAN ISAIAS**, Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A. ESTACIÓN PUCALLPA, 2023** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

  
ALVARADO CABANILLAS, Jonathan  
DNI. N° 47727322



Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACION\*

TITULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A. ESTACION PUCALLPA, 2023

	Variable 1: Trabajo en equipo	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Dimensión 1: Complementariedad</b>							
1	¿La empresa considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar los servicios?	✓		✓		✓		
2	¿La empresa cuenta con líderes altamente preparados para formar equipos que logren los propósitos del cliente?	✓		✓		✓		
3	¿La empresa cuenta con equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para realizar el servicio al cliente?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Coordinación</b>							
1	¿La empresa organiza equipos de trabajo para que realicen los servicios a los clientes?	✓		✓		✓		
2	¿Los equipos de trabajo cuentan con las fechas pactadas para la atención de sus clientes?	✓		✓		✓		
3	¿La empresa designa las funciones correspondientes a cada uno de los equipos de trabajo?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3: Coordinación</b>							
1	¿La empresa brinda las facilidades para que los equipos de trabajo se comuniquen de manera efectiva?	✓		✓		✓		
2	¿La empresa brinda un buen clima laboral para el buen desempeño de sus equipos de trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿La empresa brinda la información adecuada a los equipos de trabajo para la realización de sus funciones?	✓		✓		✓		
	<b>Variable 2: Gestión de calidad</b>							
	<b>Dimensión 1: Planificar</b>							
1	¿La empresa logra alcanzarlos objetivos planteados?	✓		✓		✓		
2	¿La empresa se rige a sus políticas establecidas?	✓		✓		✓		
3	¿La empresa establece estrategias para alcanzar sus metas planteadas?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Controlar</b>							
1	¿La empresa sigue constantemente los procesos para una buena terapia de rehabilitación de calidad?	✓		✓		✓		

2	¿La empresa supervisa los procesos de las terapias realizadas por el personal?	✓		✓		✓	
3	¿La empresa evalúa el desempeño de los empleados?	✓		✓		✓	
<b>Dimensión 3: Mejora continua</b>							
1	¿Confía en que su equipo de trabajo pueda lograr mejoras en el servicio?	✓		✓		✓	
2	¿Tiene la seguridad que cuenta con el apoyo de su equipo para lograr cambios significativos del servicio?	✓		✓		✓	
3	¿Cuenta con la confianza suficiente para opinar en las decisiones que ayuden a mejorar el servicio?	✓		✓		✓	

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: .....

Opinión de experto:    Aplicable (✓)    No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: Dr/Mg *WALTER EDWIN MENDOZA SILVA* DNI 08366080

*Walter*  
 \_\_\_\_\_  
 Firma



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: *Lucila Lozano SANCHEZ*

Nº DNI: *00086364*

Edad: *55*

Teléfono / celular: *966536203*

Email: *lucilas@gmail.com*

Título profesional: *LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN*

Grado académico: Maestría:  Doctorado:

Especialidad: *ADMINISTRACIÓN*

Institución que labora: *GOBIERNO REGIONAL DE Ucayali*

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

Propuesta de mejora del Trabajo en equipo para la Gestión de calidad en la empresa Talma servicios aeroportuarios S.A. estación Pucallpa, 2023

Autor(es):

Alvarado Cabanillas, Jonathan Isaías

Programa académico:

Administración

  
Firma





## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: *Lucila Lozano Saldana*

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **ALVARADO CABANILLAS JONATHAN ISAIAS**, Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A. ESTACIÓN PUCALLPA, 2023** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

  
ALVARADO CABANILLAS, Jonathan  
DNI. N° 47727322

Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

		FICHA DE VALIDACION*						Observaciones
		Relevancia		Pertinencia		Claridad		
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
<b>TITULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A. ESTACION PUCALLPA, 2023</b>								
<b>Variable 1: Trabajo en equipo</b>								
<b>Dimensión 1: Complementariedad</b>								
1	¿La empresa considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar los servicios?	X		X		X		
2	¿La empresa cuenta con líderes altamente preparados para formar equipos que logren los propósitos del cliente?	X		X		X		
3	¿La empresa cuenta con equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para realizar el servicio al cliente?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Coordinación</b>								
1	¿La empresa organiza equipos de trabajo para que realicen los servicios a los clientes?	X		X		X		
2	¿Los equipos de trabajo cuentan con las fechas pactadas para la atención de sus clientes?	X		X		X		
3	¿La empresa designa las funciones correspondientes a cada uno de los equipos de trabajo?	D		X		X		
<b>Dimensión 3: Coordinación</b>								
1	¿La empresa brinda las facilidades para que los equipos de trabajo se comuniquen de manera efectiva?	X		X		X		
2	¿La empresa brinda un buen clima laboral para el buen desempeño de sus equipos de trabajo?	X		X		X		
3	¿La empresa brinda la información adecuada a los equipos de trabajo para la realización de sus funciones?	X		X		D		
<b>Variable 2: Gestión de calidad</b>								
<b>Dimensión 1: Planificar</b>								
1	¿La empresa logra alcanzarlos objetivos planteados?	X		X		X		
2	¿La empresa se rige a sus políticas establecidas?	X		X		X		
3	¿La empresa establece estrategias para alcanzar sus metas planteadas?	X		D		X		
<b>Dimensión 2: Controlar</b>								
1	¿La empresa sigue constantemente los procesos para una buena terapia de	X		X		X		

	rehabilitación de calidad?								
2	¿La empresa supervisa los procesos de las terapias realizadas por el personal?	X						X	
3	¿La empresa evalúa el desempeño de los empleados?	X						X	
	<b>Dimensión 3: Mejora continua</b>								
1	¿Confía en que su equipo de trabajo pueda lograr mejoras en el servicio?	X						X	
2	¿Tiene la seguridad que cuenta con el apoyo de su equipo para lograr cambios significativos del servicio?	X						X	
3	¿Cuenta con la confianza suficiente para opinar en las decisiones que ayudan a mejorar el servicio?	X						X	

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: .....

Opinión de experto:    Aplicable (X)    No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: *Dr/Mg Isidro Lozano Salasoa*    DNI *00086314*

  
Firma





Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Ada Davila Drellana

N° DNI: 00043491

Edad: 63

Teléfono / celular: 937-415-288

Email:

---

Título profesional:

Grado académico: Maestría: X Doctorado: \_\_\_\_\_

Especialidad: Gestión Pública

Institución que labora: GOECU

---

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

Propuesta de mejora del Trabajo en equipo para la Gestión de calidad en la empresa Talma servicios aeroportuarios S.A. estación Pucallpa, 2023

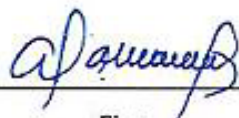
Autor(es):

Alvarado Cabanillas, Jonathan Isaías

Programa académico:

Administración

---



Firma



Huella digital

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: *Aida Dorela Drellana.*

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **ALVARADO CABANILLAS JONATHAN ISAIAS**, Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A. ESTACIÓN PUCALLPA, 2023** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

  
ALVARADO CABANILLAS, Jonathan  
DNI. N° 47727322



Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

III TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A. ESTACION PUCALLPA, 2023

FICHA DE VALIDACION\*

		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Variable 1: Trabajo en equipo</b>							
	<b>Dimensión 1: Complementariedad</b>							
1	¿La empresa considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar los servicios?	X		X		X		
2	¿La empresa cuenta con líderes altamente preparados para formar equipos que logren los propósitos del cliente?	X		X		X		
3	¿La empresa cuenta con equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para realizar el servicio al cliente?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Coordinación</b>							
1	¿La empresa organiza equipos de trabajo para que realicen los servicios a los clientes?	X		X		X		
2	¿Los equipos de trabajo cuentan con las fechas pactadas para la atención de sus clientes?	X		X		X		
3	¿La empresa designa las funciones correspondientes a cada uno de los equipos de trabajo?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Coordinación</b>							
1	¿La empresa brinda las facilidades para que los equipos de trabajo se comuniquen de manera efectiva?	X		X		X		
2	¿La empresa brinda un buen clima laboral para el buen desempeño de sus equipos de trabajo?	X		X		X		
3	¿La empresa brinda la información adecuada a los equipos de trabajo para la realización de sus funciones?	X		X		X		
	<b>Variable 2: Gestión de calidad</b>							
	<b>Dimensión 1: Planificar</b>							
1	¿La empresa logra alcanzarlos objetivos planteados?	X		X		X		
2	¿La empresa se rige a sus políticas establecidas?	X		X		X		
3	¿La empresa establece estrategias para alcanzar sus metas planteadas?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Controlar</b>							
1	¿La empresa sigue constantemente los procesos para una buena terapia de rehabilitación de calidad?	X		X		X		

	establecidas?												
3	¿La empresa establece estrategias para alcanzar sus metas planteadas?	X											X
	<b>Dimensión 2: Controlar</b>												
1	¿La empresa sigue constantemente los procesos para una buena terapia de rehabilitación de calidad?	X											X
2	¿La empresa supervisa los procesos de las terapias realizadas por el personal?	X											X
3	¿La empresa evalúa el desempeño de los empleados?	X											X
	<b>Dimensión 3: Mejora continua</b>												
1	¿Confía en que su equipo de trabajo pueda lograr mejoras en el servicio?	X											X
2	¿Tiene la seguridad que cuenta con el apoyo de su equipo para lograr cambios significativos del servicio?	X											X
3	¿Cuenta con la confianza suficiente para opinar en las decisiones que ayudan a mejorar el servicio?	X											X

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: .....

Opinión de experto:    Aplicable ( X )    No aplicable (   )

Nombres y Apellidos de experto: Dr/Mg *Aida Davila Drellana*    DNI 00043491



*Aida*  
Firma

### Anexo 04. Confiabilidad del instrumento

ENCUESTADOS	ITEMS (TRABAJO EN EQUIPO)									SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
E1	5	5	4	5	5	5	4	5	4	42
E2	5	3	4	3	5	5	4	5	4	38
E3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	36
E4	5	5	3	3	5	5	4	5	4	39
E5	5	4	3	3	5	5	3	5	3	36
E6	5	4	3	3	5	5	3	5	3	36
E7	5	4	3	3	5	5	3	5	3	36
E8	4	4	3	3	5	5	3	5	3	35
E9	2	3	2	3	5	4	3	4	3	29
E10	4	3	2	3	3	4	3	4	3	29
E11	4	3	2	2	4	4	3	4	3	29
E12	4	3	2	2	4	4	3	4	2	28
E13	4	3	2	2	4	3	3	4	2	27
E14	3	3	2	2	3	3	3	3	2	24
E15	3	3	2	2	3	2	3	3	2	23
<b>VARIANZA</b>	<b>0,862</b>	<b>0,516</b>	<b>0,596</b>	<b>0,560</b>	<b>0,640</b>	<b>0,862</b>	<b>0,196</b>	<b>0,507</b>	<b>0,533</b>	
SUMATORIA DE VARIANZAS	5271									
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	31,182									

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario  $\Rightarrow$  **0,93**  
 k: Número de ítems del instrumento  $\Rightarrow$  9  
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems.  $\Rightarrow$  5,271  
 $S_T^2$ : Varianza total del instrumento.  $\Rightarrow$  31,182

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

En la variable "TRABAJO EN EQUIPO" se encuestó a 15 trabajadores de TALMA S.A de lo cual según la formula Alfa de Cronbach, salió como resultado final **0,93**, lo que nos quiere decir nivel de confiabilidad del instrumento es ELEVADA.

RANGO	CONFIABILIDAD
0.95 – más	Excelente
0.90 - 0.94	Elevada
0.85 - 0.89	Muy Buena
0.80 - 0.84	Buena
0.75 - 0.79	Muy respetable
0.70 - 0.74	Respetable
0.65 - 0.69	Minimamente aceptable
0.40 - 0.64	Moderadamente inceptable
0.0 - 0.39	Inaceptable

0,93 DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO (ELEVADA)

ENCUESTADOS	ITEMS(GESTIÓN DE CALIDAD)									SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
E1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
E2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
E3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44
E4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44
E5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41
E6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42
E7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42
E8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41
E9	5	4	5	5	5	5	5	5	4	38
E10	4	4	3	4	3	4	4	4	4	33
E11	4	4	3	4	3	4	4	4	4	33
E12	4	3	3	3	3	4	4	4	4	30
E13	4	3	3	3	3	4	4	4	3	29
E14	3	2	2	3	3	3	4	3	4	26
E15	2	2	2	3	2	4	3	2	2	22
<b>VARIANZA</b>	<b>0,773</b>	<b>1,182</b>	<b>1,396</b>	<b>0,756</b>	<b>0,907</b>	<b>0,249</b>	<b>0,516</b>	<b>0,756</b>	<b>0,916</b>	
SUMATORIA DE VARIANZAS	7,449									
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	53,333									

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario  $\Rightarrow$  **0,97**  
 k: Número de ítems del instrumento  $\Rightarrow$  9  
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems.  $\Rightarrow$  7,449  
 $S_T^2$ : Varianza total del instrumento.  $\Rightarrow$  53,333

En la variable "GESTIÓN DE CALIDAD" se encuestó a 15 trabajadores de TALMA S.A de lo cual según la formula Alfa de Cronbach, salió como resultado final **0,97**, lo que nos quiere decir nivel de confiabilidad del instrumento es EXCELENTE.

RANGO	CONFIABILIDAD
0.95 – más	Excelente
0.90 - 0.94	Elevada
0.85 - 0.89	Muy Buena
0.80 - 0.84	Buena
0.75 - 0.79	Muy respetable
0.70 - 0.74	Respetable
0.65 - 0.69	Minimamente aceptable
0.40 - 0.64	Moderadamente inceptable
0.0 - 0.39	Inaceptable

0,97 DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO (EXCELENTE)

## Anexo 05: Consentimiento Informado

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula. PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A. ESTACIÓN PUCALLPA, 2023 y es dirigido por Alvarado Cabanillas, Jonathan Isaías, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del trabajo en equipo para la gestión de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023, para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del correo que proporciono. Si desea, también podrá escribir al correo [1811182205@uladech.pe](mailto:1811182205@uladech.pe) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

---

Firma del participante

---

Firma del investigador

**Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de Información**



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**Año de la unidad, la paz y el desarrollo**

Chimbote 23 de noviembre 2023

**CARTA N° 00155-2023-2023-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA**

**Señor/a:**

**Lic. OCMAM GONZÁLES QUIO**

**TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A**

**Presente:**

A través del presente, reciba el cordial saludo en nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, a la vez solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A. ESTACIÓN PUCALLPA, 2023 que involucra la recolección de información/datos en Trabajadores de la empresa, a cargo del investigador JONATHAN ISAÍAS ALVARADO CABANILLAS , con DNI N° 47727322, cuyo asesor es el/la docente ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad, y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

*Dr. Willy Valle Salvatierra*  
Coordinador de Gestión de Investigación

## Anexo 07. Evidencias de ejecución

### Declaración jurada

#### DECLARACIÓN JURADA

Yo, Alvarado Cabanillas Jonathan Isaías identificado (a) con DNI 47727322, con domicilio real en Jr. Acela Guerra Mz. 174f Lt. 06, Distrito Yarinacocha, Provincia Coronel Portillo, Departamento Ucayali.

#### DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de Bachiller con código de estudiante 1811182205 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-2:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A. ESTACIÓN PUCALLPA, 2023

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad



ALVARADO CABANILLAS, Jonathan  
DNI. N° 47727322

Chimbote, 18 de Diciembre de 2023



Huella Digital



## Tabulación

Características de la Complementariedad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023

Preguntas	Repuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar las tareas asignadas	Siempre	7	IIIIIIII	53,33
	Casi siempre	5	IIII	26,67
	A veces	2	II	13,33
	Muy pocas veces	1	I	6,67
	Nunca	0	0	0,00
	Total	15	IIIIIIIIIIIIIIII	100,00
Cuenta con líderes para formar equipos que logren los propósitos	Siempre	4	IIII	26,67
	Casi siempre	4	IIII	26,67
	A veces	7	IIIIIIII	46,67
	Muy pocas veces	0	0	0,00
	Nunca	0	0	0,00
	Total	15	IIIIIIIIIIIIIIII	100,00
Cuenta los equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para realizar el servicio ofrecido al cliente	Siempre	0	0	0,00
	Casi siempre	3	III	20,00
	A veces	5	IIII	33,33
	Muy pocas veces	7	IIIIIIII	46,67
	Nunca	0	0	0,00
	Total	15	IIIIIIIIIIIIIIII	100,00

Características de la Coordinación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023

Preguntas	Repuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Se organiza equipos de trabajo para los servicios ofrecidos	Siempre	1	I	6,67
	Casi siempre	0	0	0,00
	A veces	9	IIIIIIIIII	60,00
	Muy pocas veces	5	IIII	33,33
	Nunca	0	0	0,00
	Total	15	IIIIIIIIIIIIIIII	100,00
Su equipo cuenta con fechas pactadas para la atención de sus clientes	Siempre	9	IIIIIIIIII	60,00
	Casi siempre	3	III	20,00
	A veces	3	III	20,00
	Muy pocas veces	0	0	0,00
	Nunca	0	0	0,00
	Total	15	IIIIIIIIIIIIIIII	100,00
Se designa las funciones correspondientes a los equipos de trabajo	Siempre	8	IIIIIIII	53,33
	Casi siempre	4	IIII	26,67
	A veces	2	II	13,33
	Muy pocas veces	1	I	6,67
	Nunca	0	0	0,00
	Total	15	IIIIIIIIIIIIIIII	100,00

Características de la Comunicación en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A  
Estación Pucallpa, 2023

Preguntas	Repuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Brindan las facilidades para que se comuniquen de manera efectiva	Siempre	0	IIIIII	0,00
	Casi siempre	4	IIII	26,67
	A veces	7	II	46,67
	Muy pocas veces	4	I	26,67
	Nunca	0	0	0,00
	Total	15	IIIIIIIIIIIIII	100,00
Brindan un buen clima laboral para el buen desempeño	Siempre	8	IIII	53,33
	Casi siempre	5	IIII	33,33
	A veces	2	IIIIII	13,33
	Muy pocas veces	0	0	0,00
	Nunca	0	0	0,00
	Total	15	IIIIIIIIIIIIII	100,00
Brindan la información adecuada para la realización de sus funciones	Siempre	0	0	0,00
	Casi siempre	4	III	26,67
	A veces	7	IIII	46,67
	Muy pocas veces	4	IIIIII	26,67
	Nunca	0	0	0,00
	Total	15	IIIIIIIIIIIIII	100,00

Características de la Planificación de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023.

Preguntas	Repuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
La empresa logra alcanzarlos objetivos planteados	Siempre	9	IIIIIIII	60,00
	Casi siempre	4	IIII	26,67
	A veces	1	I	6,67
	Muy pocas veces	1	I	6,67
	Nunca	0	0	0,00
	Total	15	IIIIIIIIIIIIII	100,00
La empresa se rige a sus políticas establecidas	Siempre	8	IIIIII	53,33
	Casi siempre	3	III	20,00
	A veces	2	II	13,33
	Muy pocas veces	2	II	13,33
	Nunca	0	0	0,00
	Total	15	IIIIIIIIIIIIII	100,00
La empresa establece estrategias para alcanzar sus metas planteadas	Siempre	9	IIIIIIII	60,00
	Casi siempre	0	0	0,00
	A veces	4	IIII	26,67
	Muy pocas veces	2	II	13,33
	Nunca	0	0	0,00
	Total	15	IIIIIIIIIIIIII	100,00



Características de la Control de calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023

Preguntas	Repuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
La empresa sigue constantemente los procesos para una aplicación correcta de la gestión de calidad	Siempre	9	IIIIIIII	60,00
	Casi siempre	2	II	13,33
	A veces	4	IIII	26,67
	Muy pocas veces	0	0	0,00
	Nunca	0	0	0,00
	Total	15	IIIIIIIIIIII	100,00
La empresa supervisa los procesos de gestión de calidad realizados por el personal	Siempre	4	IIII	26,67
	Casi siempre	2	II	13,33
	A veces	8	IIIIIIII	53,33
	Muy pocas veces	1	I	6,67
	Nunca	0	0	0,00
	Total	15	IIIIIIIIIIII	100,00
La empresa evalúa el desempeño de los empleados	Siempre	8	IIIIIIII	53,33
	Casi siempre	7	IIIIII	46,67
	A veces	0	0	0,00
	Muy pocas veces	0	0	0,00
	Nunca	0	0	0,00
	Total	15	IIIIIIIIIIII	100,00

Características de la Mejora continua de la calidad en la Empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A Estación Pucallpa, 2023

Preguntas	Repuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Confía en que su equipo de trabajo logre las metas planteadas	Siempre	9	IIIIIIII	60,00
	Casi siempre	4	IIII	26,67
	A veces	2	II	13,33
	Muy pocas veces	0	0	0,00
	Nunca	0	0	0,00
	Total	15	IIIIIIIIIIII	100,00
Tiene la seguridad que cuenta con el apoyo de todos los integrantes y del alto mando	Siempre	8	IIIIIIII	53,33
	Casi siempre	5	IIII	33,33
	A veces	1	I	6,67
	Muy pocas veces	1	I	6,67
	Nunca	0	0	0,00
	Total	15	IIIIIIIIIIII	100,00
Cuenta con la confianza suficiente para tomar decisiones respecto al servicio brindado al pasajero	Siempre	2	II	13,33
	Casi siempre	2	II	13,33
	A veces	7	IIIIII	46,67
	Muy pocas veces	4	IIII	26,67
	Nunca	0	0	0,00
	Total	15	IIIIIIIIIIII	100,00