



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“El desempeño laboral en la empresa Talma Servicios  
Aeroportuarios, Lima 2017”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:  
Bachiller de Administración

**AUTOR:**

Chavez Patiño, Carlos Omar

**ASESOR:**

Mg. Castillo Canales, Braulio Antonio

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**PERÚ**

2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado por don (ña):

CHAVEZ PATIÑO CARLOS OTAR

Cuyo Título es:

"El desempeño laboral en la empresa  
Talma Servicio Asesorías, Lima 2017"

Resuelto en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) Dieciséis (letras).

Callao, 07 de Diciembre del 2017.

PRESIDENTE

SECRETARIO

Ug. Nota Evaristo O.

VOCAL

M6. Benito Castillo

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Carlos Omar Chávez Patiño identificado con el DNI N° 40838884, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración, con la investigación titulada: “El desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017.”

Declaro bajo juramento que el presente trabajo de investigación es de mi autoría, y se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, la investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación se constituirán en aportes de la realidad investigada.

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

Lima, diciembre de 2017

Carlos Omar Chávez Patiño

DNI N° 40838884

## Resumen

Esta investigación nombrada “El desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017”, fue planteada para identificar el nivel de desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, en la estación Lima en el año 2017. El presente trabajo es de enfoque cuantitativo, debido a que se examinará la información obtenida de forma numérica. Además, está orientado a una investigación de tipo descriptivo. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo simple, ya que se observó el comportamiento de la población sin influir en ella de ninguna forma. Asimismo, es transversal ya que su finalidad es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es no experimental porque se desarrolla sin intervenir o manipular en las variables independientes de parte del investigador sobre fenómenos que ya han ocurrido. La muestra estuvo conformada por 45 supervisores de operaciones de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, estación Lima. Aplicándose un cuestionario aplicándose la Escala de Likert, el cual fue validado por juicio de expertos, la confiabilidad del instrumento se consiguió con el alfa de Crombach, siendo procesado con el software SPSS versión 23. Por los resultados generados, se demuestra los niveles de desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor de la empresa Talma servicios aeroportuarios, Lima 2017.

Palabras clave: Desempeño laboral, ejecución de tareas, logro en productividad

#### Abstract

This research named "The work performance in the company Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017", was raised to identify the level of work performance in the company Talma Servicios Aeroportuarios, in the station Lima in the year 2017. The present work is of quantitative approach, because the information obtained will be examined numerically. In addition, it is oriented to a descriptive research. The design of the research is simple descriptive, since the behavior of the population was observed without influencing it in any way. It is also transversal because its purpose is "to describe variables and analyze their incidence and interrelation at a given time. It is non-experimental because it develops without intervening or manipulating in the independent variables on the part of the researcher about phenomena that have already occurred. The sample consisted of 45 operations supervisors of the company Talma Servicios Aeroportuarios, Lima station. Applying a questionnaire applying the Likert Scale, which was validated by expert judgment, the reliability of the instrument was achieved with the Crombach alpha, being processed with SPSS software version 23. For the results generated, the performance levels are demonstrated employment in workers with the category of supervisor of the Talma airport services company, Lima 2017.

Keywords: Work performance, task execution, achievement in productivity

## Índice

### **I. INTRODUCCIÓN**

#### **1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA**

1.1.1 Planteamiento del problema

1.1.2 Formulación del problema

#### **1.2 JUSTIFICACIÓN**

#### **1.3 ANTECEDENTES**

1.3.1 Nacionales

1.3.2 Internacionales

#### **1.4 OBJETIVOS**

1.4.1 Objetivo General

1.4.2 Objetivo Específico

#### **1.5 TEORÍA QUE FUNDAMENTE EL ESTUDIO**

#### **1.6 MARCO METODOLÓGICO**

1.6.1 Diseño de investigación

1.6.2 Variables, operacionalización

1.6.3 Población y muestra

1.6.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

1.6.5 Validez y confiabilidad.

### **II. DESARROLLO**

#### **2.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.**

#### **2.2 DISCUSIÓN**

### **III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

#### **ANEXOS**

Instrumentos

Validación de Instrumento

Matriz de consistencia

## I. INTRODUCCION

## **1.1 Realidad problemática**

### **1.1.1 Planteamiento del problema**

Entre las tendencias y necesidades en las organizaciones y su dirección, encontramos la de medir el desempeño laboral de los colaboradores, esto es a través de mecanismos de medición y/o cuestionarios, esto permite identificar las mejoras a implementar en las organizaciones.

Se identificó que entre las principales causas que generan el compromiso de los trabajadores en una organización, es la desmotivación con su trabajo a realizar, lo cual genera dificultades en el desempeño de sus tareas, lo cual afecta su desenvolvimiento en el trabajo, afectando la relación laboral de forma negativa.

La lealtad y el involucramiento de los colaboradores en su entorno laboral, promueve que estos se identifiquen identificados con la organización en la que trabajan, esto incrementaría su tiempo de estadía en la institución, así mismo su desempeño laboral.

En los últimos años, la expansión y el uso del espacio aéreo mundial, promovió a los países el establecimiento de leyes y regulaciones, para asegurar un tránsito aéreo eficiente y seguro, concluyendo en firmas de convenios internacionales y protocolos, los cuales garantizan seguridad a vuelos no comerciales y comerciales.

Para facilitar las operaciones comerciales entre las aerolíneas, los países han generado tratados multilaterales o bilaterales de transporte militar y/o civil, dentro de los aeropuertos, la modalidad de atención en tierra de una aeronave, es en dos modalidades, la primera es el autoservicio ofrecido por los colaboradores de la misma aerolínea, la segunda es la tercerización para la cual operan empresas que brindan servicios especializados aeroportuarios (SEA) los cuales brindan soporte en tierra a los diferentes vuelos comerciales, oficiales, chárter, cargueros entre otros que llegan al aeropuerto.



En el 2001 el aeropuerto Jorge Chavez fue entregado a Lima Airport Partners (LAP), entidad vigente a la actualidad en mención, dentro del aeropuerto, operan 3 empresas de servicios especializados aeroportuarios, entre las cuales tenemos a la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, la cual tiene 25 años de presencia operativa dentro del aeropuerto no solo de Lima, sino también en estaciones a nivel nacional, ofreciendo servicios de atención de carga, en rampa, en aviación ejecutiva y en mantenimiento aeronáutico en línea.

Actualmente se percibe la sensación de que el desempeño laboral de los colaboradores no cumple los niveles esperados, por lo tanto, esta investigación busca identificar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves, en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017.

#### 1.1.1 Formulación del problema

##### 1.1.1.1 Problema general

¿Cuál es el desempeño laboral de los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017?

##### 1.1.1.2 Problemas específicos

###### Problema específico 1

¿Cuál es la ejecución de tareas de los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017?

###### Problema específico 2

¿Cuál es la actitud de trabajo de los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017?

###### Problema específico 3

¿Cuál es el logro en productividad de los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017?

## **1.2 Justificación del estudio**

Este trabajo es justificado porque los resultados de la investigación podrán permitir conseguir información importante sobre el nivel de desempeño laboral en los trabajadores, teniendo como base actuales teorías.

## **1.3 Antecedentes**

### **1.3.1 Antecedentes Nacionales**

Quino (2017), en su tesis titulada *Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del área logística de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017*; la cual tuvo como objetivo general el identificar la relación entre el desempeño laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores del área logística en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017. La investigación es de tipo aplicado, ya que confronta la teoría con la realidad; así mismo el nivel fue descriptivo correlacional y transversal, con diseño no experimental. La población que se estudió, considero a los trabajadores del área de logística, la cual estaba conformada por 40 colaboradores, por lo tanto, se realizó un censo; como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, la cual contó con escala de tipo Likert; los datos fueron acopiados y procesados en paralelo, para luego ser procesados en el programa estadístico SPSS, finalmente para obtener la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach, el cual tuvo como resultado 0.855 en compromiso organizacional y 0.784 en desempeño laboral, así mismo se contó con la validez de expertos para concluir en la confiabilidad del instrumento. La prueba de correlación de Spearman obtuvo como resultado 0.644 con un nivel de significancia de 0.000 (bilateral), concluyendo en que existe una relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral.

Torres y Zegarra (2014), en su tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno, Perú 2014*; menciona la

correlación existente entre el desempeño laboral y el clima organizacional en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno. Siendo su tipo de investigación básica y con el diseño general es correlacional no experimental y/o diseño ex post facto. La investigación uso un método cuantitativo, el muestreo fue estratificado y probabilístico, su muestra contó con una población de 133 profesores. Para el análisis de correlación, se utilizó el estadígrafo de  $r$  Pearson y la " $t$ " de Student, los cuales se usan para investigaciones correlacionales, se utilizó el cuestionario como instrumento de medición. La investigación tiene como conclusión que se cuenta con un nivel de significancia del 5%. Por lo tanto, existe una relación directa positiva fuerte ( $r = 0,828$ ) y significatividad ( $t = 16,90$ ) entre la variable de clima organizacional y la de desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno -2014, por lo tanto, establece que mientras mejor sea el clima organizacional, existirá mejor desempeño laboral.

### 1.3.2 Antecedentes Internacionales

García, Useche, y Schlesinger (2014), en su tesis *Empoderamiento y compromiso organizacional del personal docente investigador en el ámbito universitario zuliano*, expuesta y presentada como trabajo de investigación en la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín (Zulia, Venezuela), comenta y propone como objetivo general de su investigación, el determinar la relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional del personal docente-investigador de las universidades del estado Zulia. El diseño de ésta investigación fue un estudio de campo transeccional, no experimental y correlacional. Su muestra estuvo conformada 139 profesores. Los instrumentos de medición que se emplearon fueron encuestas de empowmerment y cuestionario de compromiso organizacional. Se usaron medidas de tendencia central para el tratamiento estadístico, así como la correlación de Pearson. Las investigadoras concluyeron que el empoderamiento influye directa y significativamente sobre el compromiso organizacional; esto es por la responsabilidad compartida, la toma de decisiones, el trabajo en equipo, el conocimiento, la autonomía que se ofrece en el entorno laboral, así como también el conocimiento claro de las metas.

Uría (2011), en su tesis titulada *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato*, la cual realizó en la Universidad Técnica de Ambato. Nos comenta que el seleccionado paradigma en su fundamentación filosófica, es el paradigma crítico propositivo, al cual corresponde utilizar un enfoque cualitativo. El tipo de investigación es descriptiva, correlacional y explicativa. Contando con una muestra de 36 trabajadores de la organización. La investigación concluye en que existe inconformidad en los colaboradores con respecto al clima organizacional en Andelas Cía. Ltda. Así mismo, concluye en que el desempeño laboral de los colaboradores en gran parte se ve afectado por la ejecución de liderazgo tipo autocrático, esto impide la sugerencia de nuevos aportes, ya que los cohibe en brindar un agregado valor a su jornada cotidiana. Por lo tanto, existe falta de motivación en los colaboradores por la falta de reconocimiento en su trabajo por parte de los directores de la empresa. Los medios de comunicación que actualmente aplican en la empresa son medios formales, manteniéndose el estilo de jerarquía lo que dificulta fortalecer relaciones entre colaboradores y directivos. El no fomentar trabajo en equipo, genera falta de compañerismo y también de participación en las actividades laborales, concluyendo en falta de compromiso organizacional, por lo tanto, los ejecutivos indican que el desempeño laboral de sus colaboradores, se mantiene en un nivel medio, reconociendo que no es el esperado por ellos, ya que esto afecta el logro de las metas de la organización. Por lo tanto, es necesario el analizar y proponer sugerencias y alternativas que puedan mejorar el actual clima organizacional, y que a su vez generen el incremento del desempeño laboral de los colaboradores de Andelas Cía. Ltda.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar cuál es el desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios Lima, 2017.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

#### Objetivo específico 1

Establecer cuál es la ejecución de tareas de los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017.

#### Objetivo específico 2

Establecer cuál es la actitud de trabajo de los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017.

#### Objetivo específico 3

Establecer cuál es el logro en productividad de los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017.

### **1.5 Teorías que fundamenten el estudio**

Existen diversas teorías de administración, entre las más resaltante mencionaremos a las siguientes:

La Teoría científica, la cual surgió debido a la intención de aumentar productividad y la única forma de lograrlo, era subiendo la eficiencia de los colaboradores, por lo que Henry L. Gantt, Taylor y William Gilbreth desarrollaron un resumen de principios para identificar en qué se basaba ésta teoría. Frederick Taylor conocido como el padre de la administración científica, promovió el intento de aplicar mecanismos científicos, tales como la medición y observación a los problemas de la administración, con intención de lograr mayor eficiencia laboral, centralizando su método en la departamentalización.

La teoría del comportamiento de Abraham Maslow, la que considera desde una perspectiva conductual, el estudio de la organización informal y formal. Siendo esta teoría la que se enfoca en el pensamiento organizacional, considerando también el concepto de organización, el cual se basa en relaciones interpersonales. Identifica al hombre como un ser social e individual.

La teoría neoclásica, la cual fue elaborada por Peter Drucker en el año 1954, la cual contaba con una perspectiva metodológica. Esta teoría considera a las organizaciones, como un sistema social con razonables objetivos los cuales son alcanzables. La teoría asigna importancia y jerarquía a los conceptos de autoridad, responsabilidad y estructura, además de esto inserta a la comunicación interpersonal, a la dinámica grupal e introduce la idea de un liderazgo y dirección democrática.

Para efectos de esta investigación, inicialmente consideramos la teoría clásica de Henry Fayol en la que promueve el proceso administrativo de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar, puesto que dicha teoría orienta a las actuales organizaciones buscando eficiencias, pero en este caso consideraremos la teoría humanista, la cual es representada por Elton Mayo, la cual se enfoca en relaciones humanas, ésta teoría plantea que las iniciativas y motivaciones de un colaborador, se dan en función a sus pensamientos y necesidades sociales. Mayo promovió que la autoridad se delegue, también que el trabajador sea autónomo, promovió las sanciones y las recompensas sociales como incentivos para incrementar los niveles de producción, hechos que están vinculados a la presente investigación.

#### Definiciones de desempeño laboral

Según WorkMeter (2012), indica que, para un correcto desempeño laboral, es importante que los colaboradores tengan presente claramente:

- Cuáles son sus tareas específicas y funciones dentro de la institución.
- Cuáles son los procedimientos vigentes que se deben seguir.
- Qué políticas debe acatar.
- Cuáles son los deberes y objetivos a cumplir.

La motivación se encuentra presente en los aspectos de la vida y los colaboradores esperan ser valorados y apreciados.

Chiavenato (2007), conceptualiza al desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual

para lograr los objetivos” (p. 242).

Pascual (2014), nos indica que existen abundantes definiciones y contenidos en relación con el desempeño laboral en el trabajo, en el cual se ha ido desarrollando: rendimiento, desempeño, logro, etc.

Según la teoría organizacional de sistemas se refiere al desempeño laboral como un conjunto de acciones que efectúa una persona en interacción con otras hacia un objeto dado, en un contexto determinado y durante una actividad para alcanzar un objetivo y así conocer, valorar y transformar la realidad circundante. Entonces, el desempeño abarca el proceso y el producto de su actividad y en dependencia del grado de cumplimiento de ese objetivo se podrá hablar de un desempeño exitoso o no (con sus matices) del sujeto en cuestión (Pérez, 2009, p. 16)

Para Muchinsky (2003, citado por Nina 2011) presenta un enfoque sobre la efectividad y el comportamiento. El desempeño se debe distinguir de la efectividad. El comportamiento es sinónimo de desempeño; es lo que las personas hacen y que se puede observar: El desempeño incluye acciones que son importante para realizar las metas de las organizaciones y puede ser medido en términos de lo que realmente se hace. En cambio, la efectividad refiere a la evaluación de resultados en desempeño y se encuentra más allá del control del individuo (p. 39)

Chiavenato (2009), nos define que el desempeño laboral es una percepción de recompensa ante el esfuerzo realizado con habilidades y capacidades de las personas.

Chiavenato (2009), en el análisis sobre la teoría de la gestión del talento humano, planteó que el desempeño es aquel comportamiento del colaborador en búsqueda de objetivos fijados. Constituyendo estrategia individual para el logro de objetivos deseados.

El Gran Diccionario Enciclopédico Durvan (1982, p. 138) define al desempeño como el cumplimiento de obligaciones inherentes a una profesión o a un cargo u oficio

ejercidos.

### ***Dimensiones del desempeño laboral***

El desempeño laboral del personal es el conjunto de buenas conductas laborales en la realización de sus funciones (Pérez, 2009, p. 89).

#### Dimensión 1: Ejecución de tareas

Según Pérez, (2009) indica que una correcta gestión para la realización de tareas, involucra una serie de aspectos, entre estos la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control.

Por esto, el colaborador debe estar preparado para responder en todos los ámbitos, lo que requiere reforzar sus habilidades para actuar adecuadamente.

#### Dimensión 2: Actitud y compromiso

“Adquirir un compromiso, convenio, pacto o acuerdo, significa que hemos tomado la decisión de establecer y realizar acciones determinadas y necesarias, que nos lleven a su consecución final” (Poblete 2007, p. 13)

#### Dimensión 3: Logro en productividad

Esta dimensión atiende a la actuación individual y colectiva de los colaboradores, la cual gira entorno a la premisa de que ningún personal trabaja solo, ya que todos laboran en un espacio colectivo, el cual constantemente expone al colaborador en posición de asentir o disentir respecto a las decisiones.

Dentro de las ideas que constituyen el núcleo de esta dimensión son:

Según Carranza, (2011) El clima institucional, el cual refiere a los espacios y estructuras de participación interna, las formas de comunicación, el nivel existente de convivencia, el nivel de satisfacción de los colaboradores y los efectos que el clima laboral genera.

Uno de las principales influencias en el desempeño laboral es la motivación, por lo



tanto, para entender el comportamiento humano es importante conocer las motivaciones humanas. Según Stoner (1996), se entiende por motivación que es el proceso administrativo de influir en la conducta de los colaboradores, esto basado en el conocimiento de cómo hacer que le gente funcione.

Los colaboradores motivados cuentan con tres impulsos básicos: entre estos son la necesidad de logro, de poder, de afiliación y asociación estrecha a los demás.

La necesidad de logro, tiene relación con el nivel de motivación que tienen las personas que ejecutan las tareas laborales. (Atkinson citado por Stoner, 1996, p. 492)

Etapas del ciclo motivacional:

- 1) Equilibrio: En cierto momento el cuerpo humano permanece en estado de equilibrio, porque ya ha satisfecho una necesidad.
  
- 2) Estímulo: Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.
  
- 3) Necesidad humana: Necesidad insatisfecha aún, provocada por un estado de ánimo.
  
- 4) Estado de ánimo: Es el espíritu, el principio de la actividad humana, la intención y voluntad usada para alentar o esforzarse. Es pues, el impulso que da lugar a una conducta o acción.
  
- 5) Comportamiento: El comportamiento es la conducta humana a activarse, dirigida a satisfacer una necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.
  
- 6) Satisfacción: Si se satisface la necesidad humana, el organismo retorna a un estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.

## **1.6 Marco metodológico**

### 1.6.1 Diseño de Investigación:

El diseño de la investigación es de tipo descriptivo simple, ya que se observó el comportamiento de la población sin influir en ella de ninguna forma. Asimismo, es transversal ya que su finalidad es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 124).

Es no experimental porque se desarrolla sin intervenir o manipular en las variables independientes de parte del investigador sobre fenómenos que ya han ocurrido (Servicio Nacional de Aprendizaje, 2014).

### 1.6.2 Variables, operacionalización

#### 1.6.2.1 Desempeño laboral

Definición conceptual:

Según Pérez (2009), el desempeño laboral es un conjunto de acciones que realiza una persona con otras sobre cierto objeto dado, en un determinado contexto y durante cierta actividad, esto para conseguir un objetivo o meta.

Definición operacional:

Según Stoner (citado en Araujo y Guerra, 2007), afirma que el desempeño laboral es la forma en que los miembros de una organización trabajan eficazmente, esto es para conseguir comunes metas.

#### 1.6.2.2 Operacionalización de variables

La operacionalización de variables o conceptos, es un proceso de carácter lógico de separación de elementos abstractos, llegando al nivel concreto, los hechos generados en la realidad son representados por indicios en sus conceptos, los cuales podemos recoger, observar, valorar, en sus indicadores generados.

Según Latorre, del Rincón y Arnal (2005), este proceso consiste en reemplazar algunas variables por algunas otras más concretas y que sean representativas, así mismo una variable es todo aquello que se puede controlar, es la que se va a medir, se va a controlar y a estudiar en una investigación, siendo también conceptualmente clasificatorio, ya que se asumen diferentes valores, estos pueden ser cualitativos o cuantitativos, así mismo estas se pueden definir de forma conceptual y/u operacionalmente.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Ejecución de tareas	-Habilidad organizativa -Ejecución de actividades	1,2,3,4,5	Totalmente en desacuerdo 1	Alto (33 a 45)
Actitud y compromiso	-Responsabilidad	6	En desacuerdo 2	Medio (21 a 32)
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	
Logro en productividad	-Grado de interacción -Integración de esfuerzos -Desempeño profesional y laboral	7,8,9	En acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5	Bajo (9 a 20)

### 1.6.3 Población y muestra

Según Carrasco (2005), población “Es el conjunto de todos los elementos [...] que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.236).

Según Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

Muestra:

La muestra se refiere al subgrupo de la población total, del cual se obtendrán los datos que deben ser definidos y analizados con precisión (Hernández. Fernández y Baptista, 2010).

El tamaño de la muestra será 15 personas con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves, a fin de poder validar los instrumentos de operacionalización, de esta manera se tendrá un resultado seguro para la investigación.

Una vez validados los instrumentos de medición (encuestas), serán aplicados usando un método de muestreo no probabilístico intencional, el cual dirigiremos las encuestas a los 45 colaboradores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.

La población consta en agrupar entidades, cosas o personas a las que se les plantea la pregunta a investigar. En este caso se consideró a 45 trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, en la estación Lima en el año 2017, por lo tanto, el método de muestreo es probabilístico intencional.

#### 1.6.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Para identificar resultados, se utilizaron las siguientes técnicas: Técnica Psicométrica, en el cual se utilizó un cuestionario de desempeño laboral; Técnica para análisis de documentos, el cual se aplicó durante todo el proceso de investigación; Técnica de fichaje, se utilizó para la recolección de información con propósitos de la redacción y elaboración del marco teórico; Escalas de medición, se utilizó la Escala de Likert, la cual nos permitió agrupar la influencia de cada variable cualitativa; Estadística, se aplicó

durante el proceso de análisis inferencial, esto permitió sustentar sus resultados, considerando los valores porcentuales deduciendo las conclusiones de la presente investigación.

El instrumento usado para medir el desempeño laboral, es una adaptación de otros instrumentos los cuales contaban similares dimensiones y variables, siendo contextualizados a la realidad problemática en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A.

Tabla 2

*Cuestionario para evaluar el desempeño laboral*

---

Cuestionario para evaluar el desempeño laboral	
Ficha técnica:	
Autor:	Carlos Omar Chávez Patiño
Año:	2017
Objetivo:	Medir el desempeño laboral
Destinatarios:	Trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017.
Forma de administración:	Individual
Contenido:	Consta de 3 dimensiones y 9 ítems: ejecución de tareas, actitud & compromiso y logro en productividad.
Duración:	5 minutos
Puntuación:	Bajo, Medio, Alto

---

#### 1.6.5 Validez y confiabilidad

La validez del contenido del instrumento: Desempeño Laboral, fue validada por juicio de expertos, siendo actuales docentes de la Universidad César Vallejo:

Mg. Mejia Guerrero, Hans

Mg. Castillo Canales, Braulio Antonio

Mg. Lopez Landauro, Rafael

“La confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes períodos de tiempo” (Carrasco, 2016, p. 339).

Se aplicó el software SPSS versión 23, de la aplicación Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 2

*Confiabilidad del Alfa de Cronbach*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº ítems
Desempeño laboral	0,932	9

El Alfa de Cronbach, generó el resultado correspondiente a un valor de 0,932 para la variable desempeño laboral. Por lo que el resultado sustenta que el instrumento es de alta confiabilidad. Este resultado determina la aplicabilidad del instrumento en la muestra en estudio.

## II. DESARROLLO

## 2.1 Descripción de resultados

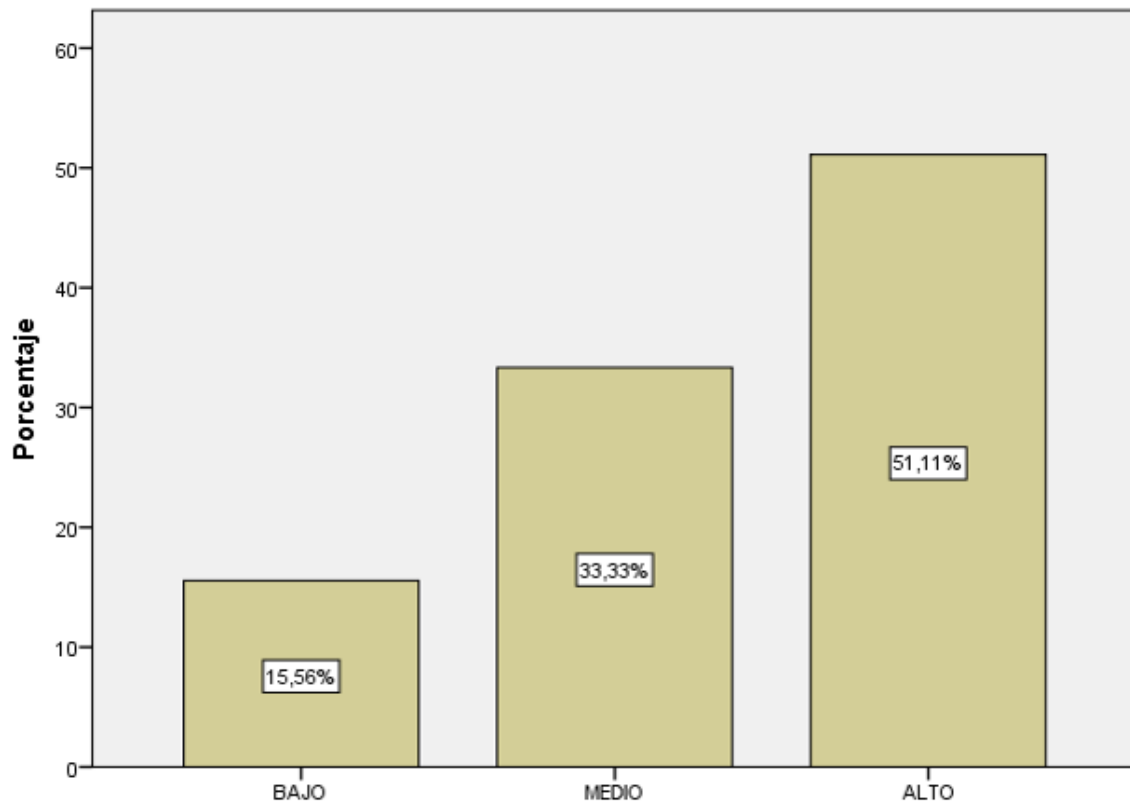
### Desempeño laboral

Tabla 03

*Niveles de desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	15,6	15,6	15,6
	MEDIO	15	33,3	33,3	48,9
	ALTO	23	51,1	51,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 1



*Niveles de desempeño laboral*

En la tabla 3 y figura 1 se observa que el 15.56 % de los trabajadores con categoría de supervisor del área de atención de aeronaves, en la empresa Talma Servicios



Aeroportuarios, Lima 2017; presentan un nivel de desempeño laboral bajo, por otro lado, 33.33 % medio y el 51.11 % alto.

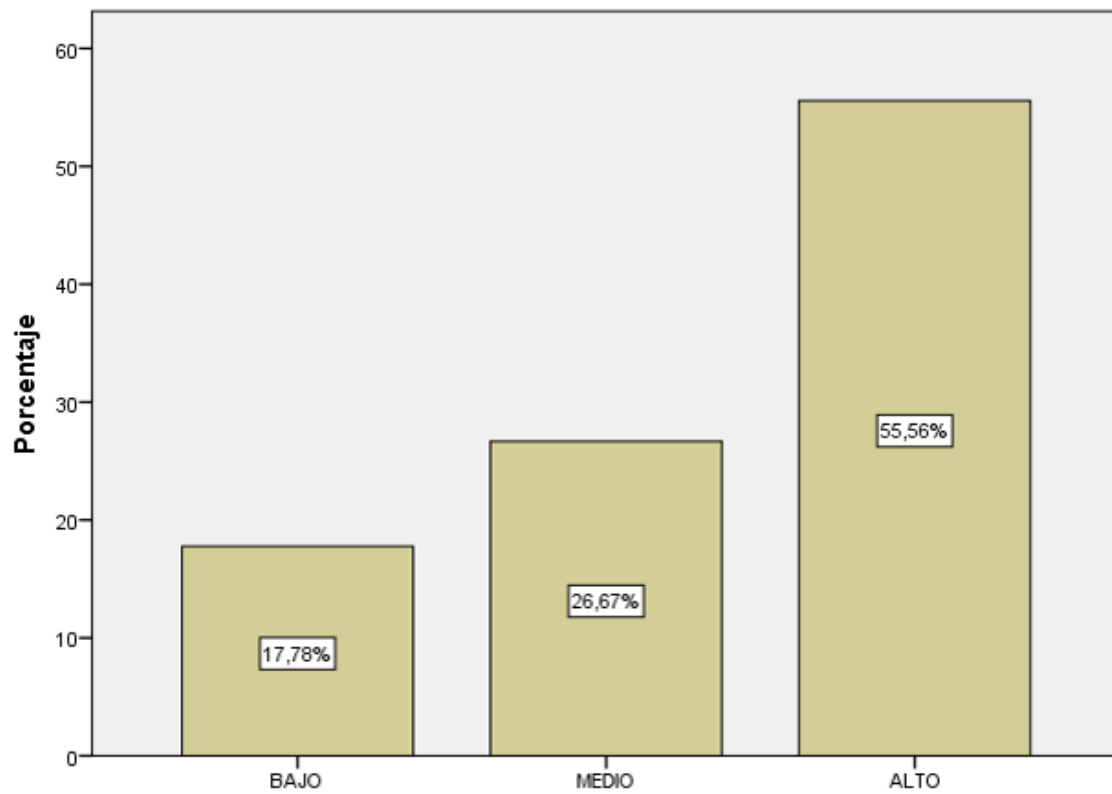
### **Ejecución de tareas**

Tabla 4

*Niveles de desempeño laboral en dimensión ejecución de tareas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	17,8	17,8	17,8
	MEDIO	12	26,7	26,7	44,4
	ALTO	25	55,6	55,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 2



*Niveles de desempeño laboral en la dimensión ejecución de tareas*

En la tabla 4 y figura 2 se observa que el 17.78 % de los trabajadores con categoría de supervisor del área de atención de aeronaves, en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017; presentan un nivel de desempeño laboral en la dimensión ejecución de tareas bajo, por otro lado, 26.67 % medio y el 55.56 % alto.

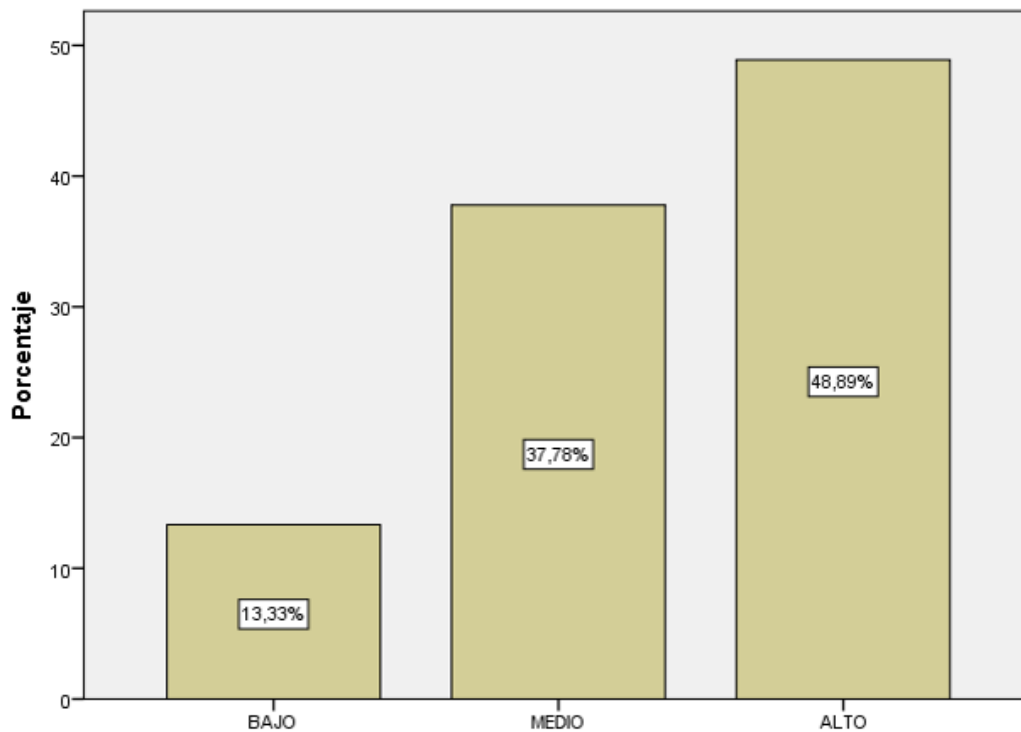
### **Actitud y compromiso**

Tabla 5

*Niveles de desempeño laboral en dimensión actitud y compromiso*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	6	13,3	13,3	13,3
MEDIO	17	37,8	37,8	51,1
ALTO	22	48,9	48,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Figura 3



*Niveles de desempeño laboral en la dimensión actitud y compromiso*

En la tabla 5 y figura 3 se observa que el 13.33 % de los trabajadores con categoría de supervisor del área de atención de aeronaves, en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017; presentan un nivel de desempeño laboral en la dimensión actitud y compromiso bajo, por otro lado, 37.78 % bajo y el 48.89 % alto.

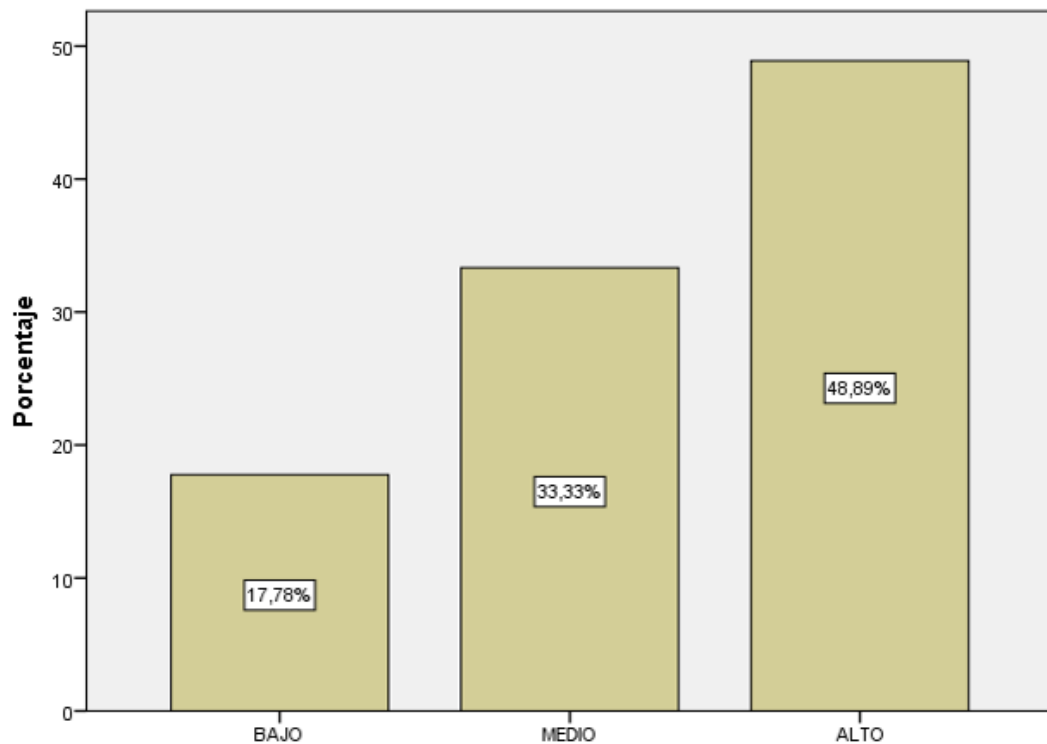
### **Logro en productividad**

Tabla 6

*Niveles de desempeño laboral en logro en productividad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	8	17,8	17,8	17,8
MEDIO	15	33,3	33,3	51,1
ALTO	22	48,9	48,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Figura 4



*Niveles de desempeño laboral en la dimensión logro en productividad*

En la tabla 6 y figura 4 se observa que el 17.78 % de los trabajadores con categoría de supervisor del área de atención de aeronaves, en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017; presentan un nivel de desempeño laboral en la dimensión logro en productividad bajo, por otro lado, 33.33. % bajo y el 48.89 % alto.

## **2.1 Discusión**

El desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios en la estación Lima, a pesar de ser alto (51.1%) no necesariamente genera adherencia hacia la línea de carrea de crecimiento laboral, esto debido a falta de motivación ya que gran cantidad de trabajadores que tiene tiempo laborando en la compañía, se mantienen en los mismos cargos sin poder acceder a un ascenso, ya que la estructura operativa tiene vacantes limitadas.

Así mismo, en la tesis de García, Liliana, Useche, Mareia y Schlesinger, María (2014) titulada Empoderamiento y compromiso organizacional del personal docente investigador en el ámbito universitario zuliano, se corroboró que los empoderamientos influyen significativa y directamente sobre el compromiso organizacional. Además, en la tesis de Uría (2011) titulada El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, se comprobó que el desempeño laboral de sus colaboradores está en nivel medio, no siendo el esperado para el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

Con respecto a la ejecución de tareas, en los trabajadores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios en la estación Lima en el año 2017, a pesar de ser alto (55.6%) no necesariamente se refleja en la ejecución de tareas y labores.

Con respecto a la actitud y compromiso, en los trabajadores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios en la estación Lima en el año 2017, de ser alto (48.9%) no necesariamente se refleja en que los colaboradores tengan una buena actitud y compromiso.

Con respecto a logro en productividad, en los trabajadores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios en la estación Lima en el año 2017, de ser alto (48.9%) no necesariamente se refleja en la productividad de los colaboradores.

Por lo expuesto se concluye en que el desempeño laboral de los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017 es alto, pero no necesariamente se refleja en su rendimiento.

La investigación se complementa con el trabajo de Torres (2017) en su tesis *Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del área logística de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017*. Se realizó la prueba de correlación de Rho Spearman de 0.644 con un nivel de significancia de 0.000 (bilateral), concluyendo, que existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral. Asimismo, Quino (2017) en su tesis que tituló *Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del área logística de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017*, se comprobó que existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

La investigación también se complementa con los comentarios de Mina (2013) en su tesis denominada *El Clima Organizacional y el desempeño organizacional del personal docente y administrativo de la institución Educativa Antenor Orrego Espinoza del distrito de san Juan de Lurigancho, 2013*. Donde se concluye que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal docente y administrativo de la Institución Educativa “Antenor Orrego Espinoza” en el distrito de San Juan de Lurigancho.

### III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Contrastando los resultados de la presente investigación, los objetivos planteados y las comprobaciones obtenidas, llegamos a las siguientes conclusiones.

#### Primera

Se determinó que el desempeño laboral de los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017; se manifiesta en los siguientes resultados: bajo 15.6%; medio 33.3% y alto 51.1%

#### Segunda

Se determinó que el desempeño laboral de los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017; se manifiesta en los siguientes resultados: bajo 17.8%; medio 26.7% y alto 55.6%

#### Tercera

Se determinó que el desempeño laboral de los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017; se manifiesta en los siguientes resultados: bajo 13.3%; medio 37.8% y alto 48.9%

#### Cuarta

Se determinó que el desempeño laboral de los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017; se manifiesta en los siguientes resultados: bajo 17.8%; medio 33.3% y alto 48.9%

Posterior al análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación, se proponen las siguientes recomendaciones, las cuales van dirigidas al gerente de operaciones del área de atención de aeronaves en la estación Lima de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A.

#### Primera

Es recomendable que el área de recursos humanos genere indicadores que midan el

desempeño laboral, estos resultados deben ser dirigidos a los colaboradores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017.

#### Segunda

Es recomendable que los indicadores midan el desempeño laboral reflejado en la ejecución de tareas, estas metas deben ser entendibles y reales de alcanzar por parte de los colaboradores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017.

#### Tercera

Es recomendable que el área de talento humano, promueva constantemente la difusión de la línea de carrera del área, lo que promueva que la dimensión intrínseca de los colaboradores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017; puedan superarse y tener una buena actitud de trabajo y su compromiso sea mayor.

#### Cuarta

Es recomendable que los indicadores de nivel de servicio midan cuando los colaboradores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017; superen las metas planteadas, lo que fomentara la competencia laboral por obtener mejor desempeño con sus puestos similares, esto debe ser reconocido por el área de talento humano, el cual debe monitorear permanentemente este indicador de logro de productividad.



#### IV. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, F. (2001, enero-marzo). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Contaduría y Administración*, 200.
- Arias, F., & Tejada, J. (2005). Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización. *Enseñanza e investigación en psicología*. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/292/29210206.pdf>
- Arias, F (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica* (5ta. Ed). Caracas, Venezuela: Editorial Episterne, C.A.
- Arenas Ortiz, Felipe; Andrade Jaramillo, Verónica Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali *Pensamiento Psicológico*, vol. 11, núm. 1, enero-junio, 2013, p. 99-113 Pontificia Universidad Javeriana Cali, Colombia
- Arciniega, L. y González, L. (2002); What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment. Paper presentado en la 8ª conferencia bienal de la International Society for the Study of Work and Organizational Values
- Álvarez, G., Zancudo M., y Rivas A. (1992). El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 25-50.
- Blanchard, Carlos, & Randolph, 1996, págs. 36-37).
- (Bass, 1985; Howell y Avolio, 1993; Masi y Cooke, 2000; Tyssen, Wald y Heidenreich, 2014; Wang, Oh, Courtright y Colbert, 2011). J.M. Howell, B.J. Avolio Transformational leadership, transactional leadership, locus of control and support for innovation: Key predictors consolidated business-unit performance *Journal of Applied Psychology*, 78 (1993), p. 891-902, 10.1037/0021-9010.78.6.891 *Journal of applied psychology*, 89 (2004), p. 755-768, 10.1037/0021-9010.89.5.755
- Bass, B. Avolio, B., Jung, D., y Berson, Y. (2003). Predicting unit performance by assessing transformational and transactional leadership. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 207–218.
- Bono, J. y Judge, T. (2003). Self-concordance at work: Toward understanding the motivational effects of transformational leaders. *Academy of Management Journal*,

October 46(5), 554-571.

- Blanchard, K. (2011). Empoderamiento. Tres claves para que el proceso de facultar a los empleados funcione en su empresa. Santa Fe de Bogotá. Editorial Norma
- Carless, 2004 S.A. Carless Does psychological empoderamiento mediate the relationship between psychological climate and job satisfaction? *Journal of Business and Psychology*, 18 (4) (2004), p. 405-425, isenbeiss, S., Knippenberg, D. y Boerner, S. (2008). Transformational leadership and team innovation: Integrating team climate principles. *Journal of Applied Psychology* 93(6), 1438-1446. E.L. Deci Intrinsic motivation. Plenum, New York (1975)
- Chiavenato, Idalberto. (2009). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw-Hill
- Costa, A., & Anderson, N. (2011). Measuring trust in teams: Development and validation of a multifaceted measure of formative and reflective indicators of team trust. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 119-154.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2000): "Comportamiento Humano en el Trabajo". México, ed. Mc. Graw Hill.
- Dessler, G. y Valera, R. (2004). Administración de recursos humanos. Enfoque Latinoamericano. México. Prentice Hall.
- Edel, R., García, A., & Rocío, C. (2007). Clima y Compromiso (Vol. 1). México, México.
- Eslava, E. (2006). Empoderamiento en la gestión Gerencial. Documento en línea. Disponible en: [http://www.degerencia.com/articulo/empoderamiento\\_en\\_la\\_gestiongerencial](http://www.degerencia.com/articulo/empoderamiento_en_la_gestiongerencial). Consulta: 14/10/2008.
- Ferrer, Ríos y Téllez (2010) "El Empoderamiento como predictor del compromiso organizacional en las Pymes" Nro 231 pag mayo-agosto 2010 pag 103.125
- Fischman, D. (2014) "Evaluaciones de desempeño" Perú. Consultado 4 de noviembre 2018 en el web site: <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888>
- G.M. Spreitzer Psychological empoderamiento in the workplace: Dimensions, measurement and validation .*Academy of Management Journal*, 38 (5) (1995), p.

1442-1465

- García, E. (2014). Ediciones Paraninfo, S.A. Actitud emprendedora y oportunidades de negocio. España.
- Gautam, et al. (2004). "Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment in Nepal". Aston Business School, Aston University, Gran Bretaña. Consultado 29 de marzo de 2015 en el web site: <http://www.abs.aston.ac.uk/newweb/research/publications/doc/Rp0428.pdf>
- González, S. (2013). El efecto: Descubra la riqueza de ese "algo" que usted transmite. Grupo Nelson. Estados Unidos.
- Gutierrez, et al. (2012). "Estudio del Compromiso Organizacional en un Colegio Particular, en Ensenada, B.C.". Ponencia presentada en el Global Conference on Business and Finance Proceedings. Vol. 7 num.1
- Harter, et al. (2002). "Business Unit Level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement and Business outcomes a Meta-analysis". Journal of Applied Psychology 87, 268-279.
- Hernández, R., Fernández, C & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta ed.). México: Mc Graw – Hill. (p.152 – 153)
- Hellriegel, D. (2009). Comportamiento organizacional. México: Cengage
- Herrera, C. (2012), "Empoderamiento y liderazgo", Administrate hoy, No. 98, México, Junio, p.17-27.
- J. Knol, R. van Linge Innovative behaviour: The effect of structural and psychological empowerment on nurses Journal of Advanced Nursing, 65 (2) (2009), p. 359-370
- Jaros, S.T., Jermier, J.M., Koehler, J.W., & Sincich, T. (1993): "Effects of continuance, affective, and moral commitment on the withdrawal process: an evaluation of eight structural equation models", Academy of Management Journal, núm, 36,951-995
- Jericó, P. (2001): Gestión del Talento. Del profesional con talento al talento organizativo. Ed Prentice Hall Financial Times, Madrid, España
- Juaneda, E., & González, M. (2007). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. Colombia: Conocimiento, invocación y emprendedores: Camino al future.

- Johnson, Y. (1996). Empoderamiento (Página web en línea). Bogotá: Editorial Norma.  
Recuperado del <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/empoderamiento.htm>
- K. Thomas, B. Velthouse Cognitive elements of empoderamiento: An 'interpretive' model of intrinsic task motivation *Academy of Management Review*, 15 (4) (1990), p. 666-6819
- Kanter, R. M. (1993). *Men and women of the corporation*. New York: Basic Books
- Konger, J. A., & Kanungo, R. (1988). The Empoderamiento Process: Integrating Theory and Practice. *Academy of Management Review*, 13(43-483).
- Lagomarsino, R. (2004). Reforma del sector salud: tres lentes para un mismo problema. *Revista de Antiguos Alumnos del IEEM*, 83-87.
- La Torre, A., del Rincón, D., & Arnal, J. (2005). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona: experiencia.
- Mathieu, J.E., & Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194
- Martins, f., & Palella, S. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (3era. Ed).
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the "side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/213938402?Accounted=37610>
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). Commitment in the workplace: Theory, research & application]. *Canadian Psychology*, 40(4), 383-385. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/220807761?accountid=37610>
- M.M. Tuuli, S. Rowlinson Performance consequences of psychological empoderamiento *Journal of Construction Engineering and Management*, 135 (12) (2009), p. 1334-1347.
- Morrow, P.C. (1983). Concept redundancy in organizational research: The case of work commitment. *Academy of Management Review* 8:486-500.
- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general

- model. *Human Resource Management Review*, 11(3), 299-326.
- Mañas, M. A., Salvador, C., Agulló, J., González, E., & De Diego, R. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(3), 395-400
- Manz, C. C., & Sims, H. P. (1993). *Business without bosses: How self-managing teams are building highperformance companies*. Nueva York: Wiley.
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991): "A three component conceptualization of organizational commitment", *Human Resource Management Review*, 1, p. 61-98.
- Montero, M. (2009). El fortalecimiento en la comunidad, sus dificultades y alcances. *Universitas Psychologica*, 8(3), 615-626.
- Mowday, R. T., Porter L.W. & Steers, R.M. (1982): *Employee Organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*, Nueva York. Academic Press.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- Núñez Flores, M.i.(Julio Diciembre de 2007). Las variables: Estructura y función en la hipótesis. *Investigación educativa*, 11(20), 163-179.
- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology* , 492-499.
- Ríos, M., Pérez, L., & Ferrer, J. (2015). Impacto de las variables moderadoras en las dimensiones del compromiso organizacional. *Teoría y Praxis*, 11(1), 37-58
- Saní, I. (2010). Leadership style and Organizational Commitment: Test of a theory in Turkish banking sector. *Journal of Academic Research in Economics*. Disponible en:<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=1db41f01-829845d9-8699-23fcf3dd1252%40sessionmgr4004&vid=8&hid=4106>
- Salvador, C, & Garcia, E. (2010). El papel del compromiso y la inteligencia emocional en los rasgos de personalidad de una muestra de mediadores del Poder Judicial de Oaxaca. *Diversitas*, 6(2), 467.
- Thomas, K. W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive elements of empoderamiento: an 'interpretative' model of intrinsic task motivation. *Academy of Management Review*,

15(666-81).

Torres, E. & Zegarra S. (2014). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno, Perú 2014

Vigo, J. (2015). Actitud Emprendedora y Oportunidades de Negocio. Capacidades de necesarias para lograr el éxito empresarial. Ideas propias Editorial. España.

Yang, M.-L. (2012). Transformational Leadership and Taiwanese Public relations practitioners' Job Satisfaction and Organizational Commitment. Social Behavior and Personality. Disponible en:  
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=1db41f01-8298-45d9-8699-23fcf3dd1252%40sessionmgr4004&vid=5&hid=4106>

## V. ANEXOS



Anexo 1 Instrumentos de medición

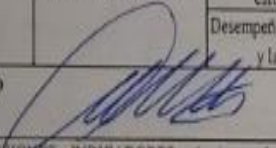
**CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL**

Este cuestionario ha sido elaborado para diagnosticar el desempeño laboral y poder identificar oportunidades de mejora en los trabajadores con categoría de supervisor de operaciones del área de atención de aeronaves en la empresa Talma Aeroportuarios, Lima 2018.

**Instrucciones:** Los siguientes ítems describen las dimensiones de la calidad de servicios. Lea cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una "X" la opción que usted considera. 1, totalmente en desacuerdo; 2, en desacuerdo; 3, ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4, en acuerdo y 5, totalmente de acuerdo.

		1	2	3	4	5
	<b>Ejecución de tareas</b>					
1	En las funciones laborales realizadas, se respeta las opiniones de sus compañeros.					
2	El personal comprende que para el desarrollo de sus funciones, necesitan organizarse con equidad.					
3	El personal se identifica frente a problemas individuales en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.					
4	La organización del personal considera situaciones que puedan afectar la continuidad operativa.					
5	En la ejecución de actividades, se establece una comunicación asertiva.					
	<b>Actitud y compromiso</b>					
6	Se respetan las funciones interactuando asertivamente en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.					
	<b>Logro en productividad</b>					
7	El personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.					
8	Los directivos valoran el trabajo que realiza el personal operativo en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.					
9	Los colaboradores aportan experiencias positivas en bien de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.					

## Anexo 2 Validación de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS									
Título de la investigación: El desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017.									
Apellidos y nombres del investigador: Chavez Patiño, Carlos Omar									
Apellidos y nombres del experto: <u>HG. CASTILLO CAVALLET, BROUÑO ANTONIO</u>									
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO				
		INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
Desempeño laboral	Ejecución de tareas	Habilidad organizativa	El personal comprende que para el desarrollo de sus funciones, necesitan organizarse con equidad	Totalmente en desacuerdo (1)	✓				
			La organización del personal considera situaciones que puedan afectar la continuidad operativa		✓				
		Ejecución de actividades	El personal se identifica frente a problemas individuales en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.		En desacuerdo (2)	✓			
			En la ejecución de actividades, se establece una comunicación asertiva.			✓			
			En las funciones laborales realizadas, se respeta las opiniones de sus compañeros.			Indiferente (3)	✓		
			Responsabilidad				Se respetan las funciones interactuando asertivamente en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.	De acuerdo (4)	✓
	Actitud y compromiso	Grado de interacción	El personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.	Totalmente de acuerdo (5)	✓				
		Interacción de esfuerzos	Los colaboradores aportan experiencias positivas en bien de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.		✓				
		Desempeño profesional y laboral	Los directivos valoran el trabajo que realiza el personal operativo en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.		✓				
	Firma del experto								
		Año 2017							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: El desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017.							
Apellidos y nombres del investigador: Chavez Patiño, Carlos Omar							
Apellidos y nombres del experto: <i>AGUILAR SANCHEZ CARLOS ANDRÉS</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Desempeño laboral	Ejecución de tareas	Habilidad organizativa	El personal comprende que para el desarrollo de sus funciones, necesitan organizarse con equidad.	Totalmente en desacuerdo (1)  En desacuerdo (2)  Indiferente (3)  De acuerdo (4)  Totalmente de acuerdo (5)	/		
			La organización del personal considera situaciones que puedan afectar la continuidad operativa.				
		Ejecución de actividades	El personal se identifica frente a problemas individuales en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios				
			En la ejecución de actividades, se establece una comunicación asertiva.				
	Actitud y compromiso	Responsabilidad	Se respetan las funciones interactuando asertivamente en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios				
			El personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios				
	Logro en productividad	Grado de interacción	Los colaboradores aportan experiencias positivas en bien de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios				
		Interacción de esfuerzos	Los directivos valoran el trabajo que realiza el personal operativo en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios				
	Desempeño profesional y laboral	Los directivos valoran el trabajo que realiza el personal operativo en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios					
Firma del experto			Año 2017				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: El desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017.							
Apellidos y nombres del investigador: Chayer Patiño, Carlos Omar							
Apellidos y nombres del experto: <b>BURGOS ENCARNAION, JUE</b>							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Desempeño laboral	Ejecución de tareas	Habilidad organizativa	El personal comprende que para el desarrollo de sus funciones, necesitan organizarse con equidad	Totalmente en desacuerdo (1)  En desacuerdo (2)  Indiferente (3)  De acuerdo (4)  Totalmente de acuerdo (5)			
			La organización del personal considera situaciones que puedan afectar la continuidad operativa				
		Ejecución de actividades	El personal se identifica frente a problemas individuales en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios				
			En la ejecución de actividades, se establece una comunicación asertiva				
	Actitud y compromiso	Responsabilidad	En las funciones laborales realizadas, se respeta las opiniones de sus compañeros				
			Se respetan las funciones interactuando asertivamente en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios				
	Logro en productividad	Grado de interacción	El personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios				
		Interacción de esfuerzos	Los colaboradores aportan experiencias positivas en bien de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios				
Desempeño profesional y laboral		Los diversos valores al trabajo que realiza el personal operativo en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.					
Firma del experto			AAo 2017				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.


## Anexo 3 Matriz de consistencia

**Título:** El desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017

**Autor:** Carlos Omar Chávez Patiño **Tipo de investigación:** Basica **Diseño:** No experimental, transversal

Problemas	Objetivos	Variables y dimensiones				
Problema general	Objetivo general	Desempeño laboral				
¿Cuál es el desempeño laboral de los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017?	Determinar cuál es el desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios Lima, 2017.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Problema específicos	Objetivo específicos	Ejecución de tareas	-Habilidad organizativa -Ejecución de actividades	1,2,3,4,5	Totalmente en desacuerdo (1)	Bajo (9 a 20)
¿Cuál es la ejecución de tareas de los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017?	Establecer cuál es la ejecución de tareas de los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017.	Actitud y compromiso	-Responsabilidad	6	En desacuerdo (2)	Medio (21 a 32)
¿Cuál es la actitud de trabajo de los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017?	Establecer cuál es la actitud de trabajo de los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017.	Logro en productividad	-Grado de interacción -Integración de esfuerzos -Desempeño profesional y laboral	7,8,9	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Alto (33 a 45)
¿Cuál es el logro en productividad de los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017?	Establecer cuál es el logro en productividad de los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017.				En acuerdo (4)	
					Totalmente de acuerdo (5)	

## Anexo 4 Acta de aprobación de originalidad de trabajo de investigación

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---


Yo BRAUNO ANTONIO CASTILLO LANALEY  
 docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela  
 Profesional ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo CALLAO (precisar  
 filial o sede), revisor (a) del Trabajo de Investigación titulado:

" El desempeño laboral en la empresa Talma  
Servicios Aereopostales, Lima 2017 "

del (de la) estudiante Carlos Omsa Chavez Putip  
 constato que la investigación tiene un índice de similitud  
 de 28.% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las  
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis  
 cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la  
 Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: CALLAO, 22 NOVIEMBRE DEL 2017

  
 .....  
 Firma  
BRAUNO ANTONIO CASTILLO LANALEY  
 Nombres y apellidos del (de la) docente  
 DNI: 97011880

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprueba	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	---------	-----------



## Anexo 5 Resultados turnitin

feedback studio TRABAJO DE INVESTIGADOR

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

"El desempeño laboral en la empresa Talma Servicios  
 Aeroportuarios, Lima 2017"

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:  
 Bachiller de Administración

**AUTOR:**  
 Chavez Patiño, Carlos Omar

**ASESOR:**  
 Mg. Castillo Canales, Braulio Antonio

*Mg. Braulio Castillo*

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Resumen de coincidencias X


**28 %**

Rank	Source	Percentage
1	monoclane tipod.com	1 %
2	melindofenz.uv.es	1 %
3	repositorio.continental...	1 %
4	repositorio.uv.es	1 %
5	Entregado a Universidad...	1 %
6	manablorosanchez...	1 %
7	www.themartmag.blogspot...	1 %
8	www.lainformacionepubl...	1 %
9	Entregado a University...	1 %
10	Entregado a MPH Inter...	<1 %
11	uab.es	<1 %
12	Marketing Intelligence...	<1 %
13	from:lib.unal.edu	<1 %

Página 1 de 41 Número de palabras: 7152

Text-only Report Turnitin Classic High Resolution **Activado**

## Anexo 6 Formulario de autorización para publicación electrónica del trabajo de investigación

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO  
DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS**

**1. DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres: Chavez Patiño, Carlos Omar  
 D.N.I. : 40838884  
 Domicilio : Av. Buenas Aves 324 - Callao  
 Teléfono : Fijo: \_\_\_\_\_ Móvil : 986428973  
 E-mail : carlosaipart4@gmail.com

**2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS**

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado  
 Facultad : \_\_\_\_\_  
 Escuela : \_\_\_\_\_

Grado  Título  
Bachiller en Administración

Tesis de Post Grado  Doctorado  
 Maestría Grado : \_\_\_\_\_  
 Mención : \_\_\_\_\_

**3. DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres:  
CHAVEZ PATIÑO, Carlos OMAR


Título del Trabajo de Investigación o de la tesis:  
"El desempeño laboral en la empresa Talma  
 Servicios Aéreo partucuel, Lima 2017"

Año de publicación : 2019

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.   
 No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :  Fecha : 22-02-2019



## Anexo 7 Autorización de la versión final del trabajo de investigación

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE

LA escuela profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Chavez Patiño, Carlos Omar

INFORME TITULADO:

"El desempeño laboral en la empresa Talma  
Servicios Areperituarios, Lima 2017"

PARA OBTENER EL GRADO DE:

Bachiller en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 07/12/2017

NOTA O MENCIÓN: 16

  
  
RAFAEL LOPEZ LANDAUR  
CALLAO

