



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa
Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Chavez Patiño, Carlos Omar

ASESOR:

Mg. Mejia Guerrero, Hans


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PERÚ

2018

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 3 de 18
--	---------------------------------------	--

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don **CHAVEZ PATIÑO CARLOS OMAR** cuyo título es: **EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS, LIMA 2018**. Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **16/ Dieciséis**.

Callao, 21 de diciembre del 2018



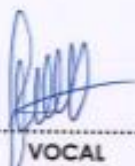
.....
PRESIDENTE

Dr. Díaz Molinari Javier Fernando



.....
SECRETARIO

Mg. Castilla Canales Braulio Antonio



.....
VOCAL

Mg. Mejía Guerrero Hans

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a Dios, por permitirme llegar a hasta aquí, a mis hijas Ornella y Brissa por ser mi principal motivación, a mi esposa Melissa por su amor, su paciencia y comprensión, a mi Mamita Rosita por su permanente e incondicional aliento, y a mi hermano Walter por ser mi modelo a seguir, juntos siempre.

Agradecimiento

Agradezco primero a Dios por guiarme, bendecirme y darme la oportunidad de lograr mis objetivos, a la Universidad César Vallejo, por la oportunidad brindada que hace posible que muchos estudiantes logremos ser profesionales, a mis maestros, por acompañarme durante mi carrera profesional y su dedicación en la realización de esta investigación, un especial agradecimiento a mi asesor de tesis Mg. Hans Mejía Guerrero por su asesoría, paciencia y apoyo incondicional, a mis familiares que siempre están a mi lado cuando los necesito y me ayudaron a lograr uno de mis objetivos. A mis compañeros que me dieron ánimos y consejos en el camino.

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 tesis titulada: “El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018.”

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

La tesis no ha sido auto plagiada; 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 la tesis 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 2018

Carlos Omar Chávez Patiño

DNI N° 40838884

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Ante ustedes, hago llegar la tesis denominada el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018; con la finalidad de determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018. Se realiza esta presentación para cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Esperando que este trabajo de investigación, cubra las expectativas para su aprobación y sustentación posterior, quedo de ustedes.

El Autor

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de anexos	ix
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCION	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	19
1.2.1 Antecedentes Internacionales	19
1.2.2 Antecedentes Nacionales	21
1.3 Teorías relacionadas	24
1.3.1 Variable Compromiso Organizacional	24
1.3.2 Variable Desempeño laboral	27
1.4 Formulación del problema	32
1.4.1 Problema general	32
1.4.2 Problemas específicos	32
1.5 Justificación del estudio	33
1.5.1 Justificación Teórica	33
1.5.2 Justificación Metodológica	33
1.5.3 Justificación Práctica	33
1.6 Hipótesis	33
1.6.1 Hipótesis General	33
1.6.2 Hipótesis específicas	34

	Pág.
1.7 Objetivos	34
1.7.1 Objetivo General	34
1.7.2 Objetivos específicos	35
II. MARCO METODOLÓGICO	36
2.1 Diseño de investigación	37
2.2 Variables, operacionalización	37
2.2.1 Compromiso organizacional	37
2.2.2 Desempeño laboral	38
2.2.3 Operacionalización de variables	38
2.3 Población y muestra	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.4.1 Instrumentos de recolección de datos	41
2.4.2 Validez	43
2.4.3 Confiabilidad	43
2.5 Métodos de análisis de datos	44
2.6 Aspectos éticos	45
III.RESULTADOS	46
3.1 Análisis descriptivo	47
3.2 Prueba de hipótesis	55
IV. DISCUSION DE RESULTADOS	59
V. CONCLUSIÓN	63
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS	69

	Pág.
Anexos	ix
Anexo 1: Matriz de consistencia	78
Anexo 2: Consentimiento por la institución	81
Anexo 3: Instrumentos de medición	82
Anexo 4: Validación de los instrumentos	84
Anexo 5: Resultados de encuesta compromiso organizacional	87
Anexo 6: Resultados de encuesta desempeño laboral	88
Anexo 7: Resultados de estadística descriptiva	89
Anexo 8: Tablas de frecuencias compromiso organizacional	90
Anexo 9: Gráficos de barras frecuencias compromiso organizacional	91
Anexo 10: Tablas de frecuencias desempeño laboral	93
Anexo 11: Gráficos de barras frecuencias desempeño laboral	94
Anexo 12: Resultados prueba de hipótesis SPSS	96

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variable compromiso organizacional	39
Tabla 2. Operacionalización de la variable Desempeño laboral	39
Tabla 3. Categorías y cantidades de puestos en supervisión en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios	40
Tabla 4. Cuestionario para evaluar el compromiso organizacional	41
Tabla 5. Cuestionario para evaluar el desempeño laboral	42
Tabla 6. Validación del instrumento para variable Comportamiento Organizacional	43
Tabla 7. Validación del instrumento par variable Desempeño laboral	43
Tabla 8. Confiabilidad del Alfa de Cronbach	44
Tabla 9. Niveles de compromiso organizacional	47
Tabla 10. Niveles de compromiso en dimensión afectiva	48
Tabla 11. Niveles de compromiso en dimensión continuo	49
Tabla 12. Niveles de compromiso en dimensión normativo	50
Tabla 13. Niveles de desempeño laboral	51
Tabla 14. Niveles de desempeño laboral en dimensión ejecución de tareas	52
Tabla 15. Niveles de desempeño laboral en dimensión actitud y compromiso	53
Tabla 16. Niveles de desempeño laboral en logro en productividad	54
Tabla 17. Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral	55
Tabla 18. Relación entre el compromiso organizacional y la dimensión ejecución de tareas de la variable desempeño laboral.	56
Tabla 19. Relación entre el compromiso organizacional y la dimensión actitud de trabajo de la variable desempeño laboral.	57
Tabla 20. Relación entre el compromiso organizacional y la dimensión logro en productividad de la variable desempeño laboral.	58

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de compromiso organizacional	47
Figura 2. Niveles de del compromiso en dimensión afectivo	48
Figura 3. Niveles de compromiso en la dimensión continuo	49
Figura 4. Niveles de compromiso en la dimensión normativo	50
Figura 5. Niveles de desempeño laboral	51
Figura 6. Niveles de desempeño laboral en la dimensión ejecución de tareas	52
Figura 7. Niveles de desempeño laboral en la dimensión actitud y compromiso	53
Figura 8. Niveles de desempeño laboral en la dimensión logro en productividad	54

Resumen

Esta investigación nombrada “El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018”, fue planteada para identificar si existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, en la estación Lima en el año 2018. Esta investigación corresponde al tipo básica, con diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 45 supervisores de operaciones de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, estación Lima. Aplicándose dos cuestionarios aplicándose la Escala de Likert, los cuales fueron validados por juicio de experto, las confiabilidades de los instrumentos se consiguieron con el alfa de Crombach, siendo procesados con el software SPSS versión 23. Por los resultados generados, se demuestra que existe una relación positiva baja entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral; al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.335^{**}$) y un p-valor igual a 0,000. Por lo expuesto, podemos interpretar que los colaboradores a pesar de tener compromiso organizacional, este no necesariamente influye en el desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor de la empresa Talma servicios aeroportuarios, Lima 2018.

Palabras clave: compromiso organizacional y desempeño laboral.

Abstract

This investigation named "organizational commitment and job performance in the Talma company airport services, Lima 2018", was raised to identify if there is relationship between organizational commitment and job performance in the enterprise Talma airport services, at the Lima station in the year 2018. This research corresponds to the type applied, non-experimental design, causal correlation level and cross-cutting. The sample was conformed 44by 45 company Talma services airport, Lima station operations supervisors. Apply two questionnaires applied the Likert scale, which were validated by expert judgement, the reliabilities of the instruments were achieved with the Cronbach alpha, being processed with the software SPSS version 23. By the results generated, it is shown that there is a low positive relationship between organizational commitment and work performance; by obtaining a Spearman correlation coefficient ($\rho = 0.335^{**}$) and a p-value equal to 0.000. Therefore, we can interpret that employees despite having organizational commitment, this does not necessarily influence the performance of workers in the category of supervisor of the company Talma Airport Services, Lima 2018.

Key words: organizational commitment and job performance.

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática

Entre las necesidades y tendencias en la gestión de organizaciones, se encuentra la de medir el compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral, ya sea con cuestionarios u otros mecanismos de medición a fin de identificar las oportunidades de mejora en las organizaciones.

Entre las razones principales para evaluar el compromiso organizacional es identificar el nivel de dedicación, el vigor y el compromiso de los colaboradores, ya sean estos positivos o negativos, su entusiasmo y persistencia relacionados con su trabajo, esto va dirigido a nivel general de colaboradores. Esta evaluación ayuda a identificar el nivel de satisfacción personal de los colaboradores, así como también si logran involucrarse en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, lo cual se ve reflejado en el desempeño laboral de los colaboradores.

Robbins, (1998) define al compromiso organizacional como la etapa en que el colaborador se identifica con la organización, a través de sus objetivos e ideales.

La manifestación del compromiso organizacional es el alto nivel de pertenencia a una organización por parte de un trabajador, esto es como parte de iniciativa o decisión personal, lo que genera que invierta su esfuerzo y poder obtener beneficios que le brinda su organización, manifestando a través de esto, una positiva predisposición al trabajo.

Entre las principales causas de la falta de compromiso de los colaboradores con la organización es la falta de motivación de los trabajadores con su trabajo a realizan, esto genera dificultades en el desempeño de sus funciones laborales, su desenvolvimiento en el entorno de trabajo, afectando negativamente la relación laboral, lo que apertura la posibilidad de no seguir siendo parte de la organización, originando en muchos casos relaciones conflictivas entre compañeros y rangos superiores a nivel interno de la empresa El compromiso organizacional es importante porque es una de las herramientas con las que cuentan las organizaciones para analizar, difundir e inculcar los objetivos de la organización, considerando que este factor está ligado directamente en el desempeño

laboral de los colaboradores y con el logro de resultados.

El involucramiento y lealtad de los colaboradores con su entorno laboral busca que estos se encuentren muy implicados e identificados con la empresa en la que laboran, esto incrementara su tiempo de permanencia en esta y po rende en su desempeño laboral, para esto las organizaciones deben generar que sus trabajadores compartan sus objetivos personales con las de la organización.

El uso y la expansión del espacio aéreo mundial, genero a algunos países el planteamiento de establecer regulaciones y leyes, que aseguren un tránsito aéreo seguro y eficiente, esta necesidad concluyo en la firma de protocolos y convenios internacionales, que garantizan la seguridad de vuelos comerciales y no comerciales.

En el año 1944, el día 7 del mes de diciembre, se realizó una convención, en la cual se formó la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) o en siglas en ingles la ICAO (International Civil Aviation Organization), en la que actualmente se encuentran cincuenta y dos países.

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 año 2001 la concesión del aeropuerto Jorge Chavez fue entregada a Lima Airport Partners (LAP), entidad que hasta la fecha se mantiene explotando al aeropuerto en mención, donde actualmente operan 3 empresas de servicios especializados aeroportuarios, Talma, Swissport Peru y Sassa. La empresa Talma Servicios Aeroportuarios cuenta con 26 años de presencia en Perú, dentro de los servicios

ofrecidos brinda atención a la carga, rampa, aviación ejecutiva y mantenimiento aeronáutico en línea, operando en Arequipa, Cajamarca, Ayacucho, Cusco, Chiclayo, Iquitos, Jaén, Juliaca, Jauja, Pisco, Trujillo, Huánuco, Tumbes, Puerto Maldonado, Piura, Tacna, Pucallpa, Talara, Lima y Tarapoto, siendo un total de 20 aeropuertos en Perú, en el año 2010 inicia sus operaciones de carga en tres aeropuertos de México y en el 2017 inicia sus operaciones de rampa en siete aeropuertos de Ecuador. El área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, brinda servicios especializados a sus clientes, entre estos servicios resalta la asignación de personal y equipos de soporte en tierra en procesos específicos. Dentro de estos procesos específicos mencionaremos los mas importantes:

El proceso de equipajes, el cual abarca todo lo relacionado a manipulación, segregación, identificación, entrega y recepción de equipajes, cuenta con tres sub-procesos:

Sub-proceso de counter, las aerolíneas cuentan con personal de registro y chequeo de pasajeros, el personal de la aerolínea identifica con una etiqueta los equipajes de los pasajeros, la función del auxiliar de Talma, es manipular los equipajes de la balanza hacia la faja transportadora la cual traslada los equipajes hacia el patio de segregación.

Sub-proceso de segregación de equipajes de salida, la función del personal de Talma, es identificar los equipajes por aerolínea, segregarlos por número de vuelo y destino, conciliarlos en una cartilla para ubicación física rápida y estibar los equipajes en los respectivos coches para su traslado al puesto de estacionamiento donde se ubica el avión, personal de rampa asignado a la atención del vuelo, se encarga de subir los equipajes a las bodegas del avión.

Sub-proceso de desestiba de equipajes de llegada, en aduana nacional e internacional, la función del auxiliar de Talma es desestibar los equipajes desde el contenedor conteniendo equipajes, hacia la faja transportadora para que los pasajeros recojan sus equipajes.

El supervisor del proceso de equipajes, es responsable de asegurar la asignación de personal en las horas pactadas con los clientes, asegurar que los equipajes de llegada se entreguen dentro de los tiempos pactados, asegurar que los equipajes de salida se envíen a los aviones donde serán estibados dentro del tiempo establecido y de cara al cliente supervisar la correcta secuencia de los servicios, gestionando soluciones de acuerdo a la necesidad.

El proceso de imagen y presentación de cabinas, abarca todo lo relacionado al aseo y reposición de materiales, almohadas, frazadas, audífonos entre otros para uso de los pasajeros durante su periodo de viaje, de acuerdo al tipo de atención requerido, estos pueden ser limpieza de tipo terminal, pernocte, transito o escala técnica, este proceso cuenta con un supervisor, el cual es responsable de asegurar la asignación de personal en las horas pactadas con los clientes, asegurar que los vuelos de llegada se limpien y acondicionen con los insumos para su siguiente salida dentro de los tiempos establecidos, y de cara al cliente supervisar la correcta secuencia de los servicios, gestionando soluciones de acuerdo a la necesidad.

El supervisor del proceso de remolques de aviones, es responsable de asegurar la asignación de personal y equipos motorizados en las horas pactadas con los clientes, asegurar que los remolques se realicen dentro de los parámetros de seguridad establecidos, y de cara al cliente supervisar la correcta secuencia de los servicios, gestionando soluciones de acuerdo a la necesidad.

El proceso de atención de aeronaves en rampa, abarca todo lo relacionado a la atención en tierra de los aviones que arriban y salen del aeropuerto, entre las principales actividades tenemos el parqueo del avión, señaleros o guías de las puntas de ala del avión, desestiba / estiba de equipajes y carga que llegan en las bodegas, traslado de equipajes y carga de llegada y salida, búsqueda de equipajes cancelados, remolque de salida, entre otros.

El supervisor del proceso de atención de aeronaves, es responsable de supervisar la

correcta secuencia de los servicios, cumplimiento de procedimientos de seguridad durante la atención de los vuelos de cara al cliente de forma personalizada, siendo el responsable de la gestión de servicio de acuerdo a la aerolínea asignada (Peruvian, Avianca, Latam).

Actualmente se percibe la sensación de que el desempeño laboral de los colaboradores, no se relaciona con el compromiso organizacional, por lo tanto, esta investigación busca identificar si existe o por el contrario si no existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves, en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Jácome (2017), en su tesis *Empoderamiento y su influencia en el compromiso organizacional en una mediana empresa: caso Industria Inplastico*, la cual presento para optar el título de Ingeniera Comercial en la Universidad Técnica de Cotopaxi (Latacunga - Ecuador), nos comenta como objetivo de su investigación el determinar la influencia que ejecuta el empoderamiento sobre el compromiso organizacional. Usando como diseño en el estudio de campo el no experimental, transeccional y correlacional. Su muestra estuvo conformada por 33 colaboradores, de los cuales 25 eran operarios y 8 del área administrativa de la organización. Uso como instrumentos el de Spreitzer (1995) para cuantificar el empoderamiento y el instrumento de Meyer y Allen (1991) para cuantificar el compromiso organizacional. Para el diagnostico estadístico se empleo medidas y tendencia central, con herramientas estadísticas de correlación de pearson. Usándose el software SPSS versión 20. concluyendo que no existe directa relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional; así mismo, mediante la regresión múltiple, los datos reflejan valores mayores de 0,01 a 0,05 demostrando que no se relacionan ambas variables, esto debido a que en la empresa el empoderamiento no se aplica en su totalidad.

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 empowrerment 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.

Entre los estudios sobre el compromiso organizacional del extranjero identificamos a Gautam (2009), Lagorismo (2004), Mowday, Poter y Steers (1982), Morgan & Hunt (1994), y Salvador & García (2010), quienes coinciden en que el compromiso organizacional implica que las metas de la organización coincidan con las del trabajador, sintiendo suya cuando realicen sus funciones, originando un sentimiento de pertenencia, manifestando la dimensión del trabajo en equipo y de aumentar el compromiso para alcanzar las aspiraciones de la institución. En virtud de ello, el compromiso está relacionado con la eficiencia, productividad y efectividad institucional.

1.2.2 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 copiados 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.

Mina (2013), en su tesis *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*; presentada para obtener el grado de maestría en gestión pública, teniendo como diseño de investigación de tipo descriptivo, no experimental, contando como muestra y población a 150 personas, siendo el personal administrativo y docente de la Institución. Según su investigación se pudo establecer que existe una significativa relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional; ya que, entre los niveles de Clima Organizacional percibido por el personal administrativo y docente, el 54.7% lo considera regular; le sigue un 26.7% que lo considera bueno; mientras que el 18.7% opina que el clima es malo. Analizando las dimensiones de Clima Organizacional y sus niveles, concluyen en que sobresale el nivel regular, contando con valores entre 40% y 60%, y con respecto al Desempeño laboral, los docentes son quienes mayormente tienen un buen desempeño (45%); mientras que los administrativos y auxiliares cuentan con porcentaje mayor en el nivel regular, contando con valores de 62.5% y 54.5%, por lo tanto, concluyen en que los niveles de desempeño laboral cambian de acuerdo al tipo de persona, y adicionalmente están presentes otros factores que aportan a la fluctuación de los resultados. El resultado de su prueba de hipótesis, demuestra que el estadístico tiene como resultado 35.248 ($p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$), por lo cual el valor concluye en que se rechaza la hipótesis nula de la variable independencia, y que por lo tanto existe relación significativa entre el Desempeño Laboral y el Clima Organizacional en el personal docente y administrativo en la Institución Educativa “Antenor Orrego Espinoza” en el distrito de San Juan de Lurigancho.

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.

Fischman (2014), en el artículo *evaluaciones de desempeño* nos explica que entre las principales causas por las cuales los trabajadores no se comprometen con las instituciones donde trabajan, estarían relacionadas con la motivación y el clima laboral, lo cual se reflejaría en su desempeño laboral, además de que los colaboradores no perciben positivamente estas evaluaciones de desempeño.

1.3 Teorías relacionadas

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 democrático.

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.

1.3.1 Variable Compromiso Organizacional

Definiciones de Compromiso Organizacional

El compromiso en las organizaciones, ha sido identificado desde diferentes aristas por diferentes autores. Describiremos a aquellos que fueron identificados en la bibliografía.

Harter (2002), conceptualiza al compromiso organizacional como el involucramiento de las personas y la satisfacción de lograr algo, bajo la premisa de la responsabilidad laboral

(p. 268-279).

Álvarez, Zancudo y Rivas (1992), conceptualizan al compromiso organizacional como la buena intención del colaborador y su relación hacia su trabajo, conllevando su buena voluntad, su lealtad y su adherencia a la empresa (p. 25-50)

Meyer & Allen (1991), definen al compromiso organizacional como la suma de emociones referentes a un colaborador hacia una organización, describiendo la correspondencia entre una institución un individuo (p. 71)

Hellriegel (2009), define al compromiso organizacional indicando por su intensidad de la intervención de un trabajador en una institución y su forma de identificarse identifica con la organizacional.

Dessler y Valera (2004), definen al compromiso organizacional como una coincidencia entre metas de la institución, las cuales coinciden con las del trabajador, el cual siente como suya cuando ejecuta sus funciones, lo cual crea un sentimiento de pertenencia.

Davis y Newstrom (2000), definen al compromiso organizacional como un grado en el que un colaborador se alinea con una organización, por lo tanto, deseara seguir asistiendo positivamente en una empresa.

Arciniega (2002), definió para la variable compromiso organizacional, como una mezcla de vínculos que nacen en un individuo el cual se encuentra involucrado a una institución en especial.

Jericó (2001), definió al compromiso organizacional como una voluntad de contribuir y quedarse en una organización, siendo esto por ambas partes, tanto de la empresa, como la del trabajador, y que de esta relación dependerá lo positivo o negativo que resulte de estos compromisos.

Chiavenato (2009), nos comenta que el compromiso organizacional es una mezcla de relaciones que unen a un individuo a una empresa.

Partiendo de estas definiciones concluimos que el compromiso organizacional tiene como características: a) reflejar la buena disposición y la relación laboral, como la unión de emociones de un colaborador hacia una empresa, y que las metas de la empresa coincidan con las del colaborador; b) las decisiones individuales generan que un colaborador realice inversiones personales, entre estas la de brindar su esfuerzo para conseguir los beneficios que brinde su organización; c) la actitud positiva que un colaborador expresa a través de una positiva predisposición al trabajo, lo cual compromete su actuar con la empresa superando el cumplimiento de sus actividades; d) identificación del colaborador con el equipo de trabajo; e) genera beneficios para la empresa.

Modelos de Compromiso Organizacional

Entre los modelos de compromiso organizacional identificamos los unidimensionales, los multidimensionales de doble dimensión y multidimensionales de triple dimensión:

Modelos Unidimensionales

Esta propuesta fue por Mowday, Porter y Steers (1982), para revisar y evaluar el compromiso organizacional, los autores presentan en sus ideas de que el compromiso se inicia con la identidad de un colaborador y su relación con la organización, el compromiso unidimensional mantiene activa la relación de la organización y el colaborador, lo cual contribuye al logro de metas organizacionales.

Modelos Multidimensionales-doble dimensión:

Entre los modelos identificamos a:

Meyer & Allen (1984), aseguran que en el compromiso era multidimensional. Se proponen dos componentes: el afectivo como promotor emocional de involucramiento e identificación con una organización.

Mathieu & Zajac (1990), advierten que las características, guardan una correlación media con la competencia interpersonal. En este sentido, afirmaron que el trabajador incrementa su unión con la empresa cuando se presentan oportunidades de desarrollo y avance aumentando su actitud y compromiso con el trabajo.

Modelos Multidimensionales-triple dimensión:

Entre los modelos se identifican a:

Meyer & Allen (1991), los cuales incorporaron como un tercer componente al compromiso normativo, el cual denota una sensación de obligación de permanecer en una organización.

Meyer, Allen & Smith (1993), escogieron el modelo en el cual se mencionan las tres dimensiones del compromiso (afectivo, normativo y de continuidad).

Jaros, Jermier, Koehler & Sincich (1993), sugieren que el compromiso se expresa en tres tipos: el afectivo, que es la impresión de pertenencia; el moral, que garantiza el derecho colectivo, y el continuo que está vinculado al tiempo invertido en una empresa.

Dimensiones del Compromiso Organizacional

Para la presente investigación, el autor asume el modelo de Compromiso Organizacional expuesto por Meyer y Allen (1991), del cual se describen sus respectivas dimensiones:

Compromiso Afectivo o Deseo, el cual se entiende como el grado en el que una persona se integra emocionalmente con una empresa. En esta dimensión el colaborador traza una línea de afecto hacia la organización. Los empleados que tienen un alto compromiso afectuoso con su organización se identifican con ésta, acceden a las metas y a los valores de su organización, por lo que están más listos a invertir esfuerzos adicionales a favor de la organización, por lo contrario, el dejar una empresa generalmente genera una emoción de pena.

Compromiso continuo o necesidad, el cual se entiende a lo referido al carácter material

que el colaborador tiene hacia institución, el cual se informa sobre los costos vinculados con retirarse a la empresa.

Compromiso Normativo o deber, el cual se entiende como un acuerdo normativo en el cual un sujeto siente un deber de carácter personal a permanecer y pertenecer en la organización, esta dimensión genera la creencia de la lealtad y un sentido moral, en algunos casos por tener la sensación de que algunas prestaciones, tales como capacitación, premios y beneficios económicos, tales como bonos y/o prestaciones adicionales a la ley, lo que genera que el colaborador permanezca hasta que se agote su deuda.

1.3.2 Variable Desempeño laboral

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

dato, 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.

Por lo tanto, al hablar sobre productividad nos encontramos con la eficiencia que se pretende en las tareas y funciones, las cuales debe cumplir un empleado de acuerdo a su reglamento interno, el cual precisa el tipo y horario de labores, esto en razón con el nivel de asignación laboral.

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.

Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales surgen por la habilidad de las personas como lo describen los autores en lo siguiente:

La naturaleza de las relaciones interpersonales en una organización es tan variada

como los miembros individuales mismos. En un extremo, las relaciones interpersonales pueden ser personales y positivas. Esto ocurre cuando las dos partes se conocen, tienen respeto y afecto mutuo y disfrutan de la interacción entre ellas. (Griffin y Moorhead, 2010, p. 223)

La comunicación Según Griffin y Moorhead (2010, p. 278) considera “la comunicación es el proceso social en el cual dos o más partes intercambian información y comparten significados.”

Chiavenato (2009, p. 308) manifiesta que “La comunicación es un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas sino con información acerca de ellas. Además, todas las funciones administrativas, como la planeación, la organización, la dirección y el control, sólo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación.”

Griffin y Moorhead (2010, p. 281) señalan que los tres principales métodos para comunicarse en las organizaciones son de forma escrita, oral y no verbal. A menudo estos métodos se combinan.

Chiavenato (2009, p.p. 310-311) considera que el proceso de comunicación es un ciclo que conecta al emisor con el receptor y opera en ambas direcciones.

La comunicación no está completa hasta que el emisor original sabe que el receptor entendió el mensaje y considera 7 partes del proceso de comunicación.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿En qué medida el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿En qué medida se relaciona el compromiso organizacional con 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 2018?

Problema específico 2

¿En qué medida el compromiso organizacional se relaciona con 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 2018?

Problema específico 3

¿En qué medida el compromiso organizacional se relaciona con 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 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación Teórica

Este trabajo es justificado porque los resultados de la investigación podrán permitir conseguir información importante acerca de cómo se relacionan el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores, teniendo como base actuales teorías.

1.5.2 Justificación Metodológica

El presente trabajo podrá ser usado como modelo o guía de investigación, ya que en el se encuentran los instrumentos confiables y validados para conseguir resultados de las variables objeto del estudio. Así mismo permitirá a diferentes tipos de investigaciones, las cuales se encuentren en similares escenarios y que contengan las mismas variables que sustentan este estudio.

1.5.3 Justificación Práctica

Esta investigación tiene como finalidad, el identificar gestiones necesarias para promover el compromiso organizacional y que generen impacto positivo en el desempeño laboral

de los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018; ya que esto permitirá brindar un mejor servicio en beneficio de los usuarios del viajero, de los usuarios del aeropuerto y de la comunidad.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral, de los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El compromiso organizacional se relaciona significativamente con 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 2018.

Hipótesis específica 2

El compromiso organizacional se relaciona significativamente con 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 2018.

Hipótesis específica 3

El compromiso organizacional se relaciona significativamente con 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 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios Lima, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Establecer la relación que existe entre el compromiso organizacional y la ejecución de tareas en los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios Lima, 2018.

Objetivo específico 2

Establecer la relación que existe entre el compromiso organizacional y la actitud de trabajo en los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios Lima, 2018.

Objetivo específico 3

Establecer la relación que existe entre el compromiso organizacional y el logro en productividad en los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios Lima, 2018.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño correlacional, ya que mide el nivel de relación que existe entre variables, esto es para poder analizar la situación. Según Sampieri, Collado & Baptista (2006), indican que ésta opción de estudios permite medir el nivel de relación existente entre dos o más variables o conceptos, midiendo a cada una de ellas, para luego cuantificar y analizar la vinculación. Estas correlaciones se plantean en hipótesis las cuales están sometidas a prueba. La presente investigación es de tipo básica, puesto que busca obtener datos para para construir base de conocimientos, sus resultados no buscan solucionar un determinado problema. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), este diseño de investigación no experimental nos ayuda a estar más cerca de las variables que han sido formuladas hipotéticamente como existentes o reales, por lo tanto, tienen mayor validez o probabilidad externa. La presente investigación es cualitativa, a través de la herramienta SPSS, podremos interpretar los resultados de forma cuantitativa, lo que nos permitirá generar resultados para sustentar las hipótesis planteadas, así como para también poder refutarlas en caso sea necesario, concluyendo así en resultados imparciales y claros. Según Sampieri (2006), nos comenta que el objeto de estudio es externo al individuo que lo investiga, el cual trata de llegar a lograr la objetividad optima, para esto se intenta identificar referidas leyes generales a grupos de hechos o sujetos. Para esto, los instrumentos utilizados deben recoger datos cuantitativos los que incluyen medición sistemática, usándose también el análisis estadístico como resaltante característica.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Compromiso organizacional

Definición conceptual:

Según Dessler & Valera (2004), el compromiso organizacional es asimilar las metas de una organización con las metas del colaborador; de tal manera que, al ejecutar las funciones, se perciba el sentido de pertenencia del trabajador hacia la empresa a la que pertenece.

Definición operacional:

Según Harter (2002), el compromiso organizacional refiere al nivel de pertenencia e identificación que un colaborador tiene con una organización.

2.2.2 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.

2.2.3 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 clasificadorio, 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 variable compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Afectivo	-Familia -Emociones -Pertenencia -Lealtad -Orgullo -Felicidad -Satisfacción	1,2,3	Totalmente en desacuerdo (1)	Muy débil (1 a 12.5)
Continuo	-Indiferencia -Conveniencia -Consecuencias -Costo económico -Necesidad económica -Comodidad -Beneficios	4,5,6	En desacuerdo (2)	Débil (12.6 a 25)
			Ni en desacuerdo, ni acuerdo (3)	
			De acuerdo (4)	Fuerte (25.1 a 37.5)
Normativo	-Obligación moral -Lealtad -Deber -Reciprocidad	7,8,9,10	Totalmente de acuerdo (5)	Muy fuerte (37.6 a 50)

Tabla 2

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)	Muy bajo (1 a 11.25)
Actitud y compromiso	-Prácticas de valores	6	En desacuerdo (2)	Bajo (11.26 a 22.5)
Logro en productividad	-Grado de interacción -Integración de esfuerzos -Desempeño profesional y laboral	7,8,9	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Alto (22.6 a 33.75)
			En acuerdo (4)	
			Totalmente de acuerdo (5)	Muy alto (33.76 a 45)

2.3 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).

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 2018, por lo tanto, el método de muestreo es probabilístico intencional.

Tabla 3

Categorías y cantidades de puestos en supervisión en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.

Puesto	Cantidad de puestos por supervisor
Supervisor de operaciones	7
Supervisor de operaciones S1	9
Supervisor de operaciones S2	5
Supervisor de operaciones S3	12
Supervisor de operaciones S4	7
Supervisor general de operaciones	5
Total de muestra	45

La muestra es una parte de la población de interés sobre los que se recopilaban datos, los cuales deben delimitarse con precisión. Considerando que la población de supervisores es pequeña, la muestra será censal ya que se entrevistará al total de la población de supervisores.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para identificar resultados, se utilizaron las siguientes técnicas: Técnica Psicométrica, en el cual se utilizaron cuestionarios de compromiso organizacional y 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.

2.4.1 Instrumentos de recolección de datos:

Los instrumentos usados para ambas variables, tanto compromiso organizacional como la de desempeño laboral son adaptaciones de otros instrumentos los cuales contaban similares variables y dimensiones, los cuales fueron aterrizados a la realidad problemática del contexto en la empresa Talma servicios Aeroportuarios S.A.

Tabla 4

Cuestionario para evaluar el compromiso organizacional

Cuestionario para evaluar el compromiso organizacional	
Ficha técnica:	
Autor:	Carlos Omar Chávez Patiño
Año:	2018
Objetivo:	Medir el compromiso organizacional
Destinatarios:	Trabajadores con categoría de supervisor en el

	área de atención de aeronaves de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018.
Forma de administración:	Individual
Contenido:	Consta de 3 dimensiones y 10 ítems: Afectivo, continuo y normativo
Duración:	5 minutos
Puntuación:	Muy Débil, Débil, Fuerte

Tabla 5

Cuestionario para evaluar el desempeño laboral

Cuestionario para evaluar el desempeño laboral	
Ficha técnica:	
Autor:	Carlos Omar Chávez Patiño
Año:	2018
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 2018.
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:	Muy bajo, bajo y alto

2.4.2 Validez

La validez del contenido de los instrumentos: Comportamiento Organizacional y desempeño laboral, fueron validados por juicio de expertos. Estos expertos son actuales docentes de la Universidad César Vallejo:

Mg. Hans Mejia Guerrero

Dr. Burgos Encarnación Luis

Mg. Mori Paredes Manuel Alberto

Tabla 6

Validación del instrumento para variable Comportamiento Organizacional

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	Si	Si	Si	Si
No cumple				

Tabla 7

Validación del instrumento par variable Desempeño laboral

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	Si	Si	Si	Si
No cumple				

2.4.3 Confiabilidad

“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).

Al aplicar el software SPSS versión 23, de la aplicación Alfa de Cronbach, se obtuvieron los siguientes resultados en detalle:

Tabla 8

Confiabilidad del Alfa de Cronbach

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº ítems
Comportamiento Organizacional	0,833	10
Desempeño laboral	0,932	9

Al aplicar el coeficiente de Alfa de Cronbach, se generó el resultado correspondiente a un valor de 0,833 para la variable Comportamiento Organizacional, mientras que 0,932 para la variable desempeño laboral. Por lo que los resultados sustentan que los instrumentos son de alta confiabilidad. Estos resultados determinan la aplicabilidad de los instrumentos en la muestra en estudio.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos, se utilizó el método hipotético-deductivo, esto es por considerar el planteamiento de hipótesis en la investigación. Asimismo, es deductivo, pues se realizó el análisis que abarca desde el entorno general al entorno particular.

Al aplicar los instrumentos de cada una de las variables, sobre la muestra en estudio, se realizaron procedimientos para ingreso de datos en Excel y el programa estadístico SPSS, versión 23, luego se realizó el proceso de análisis descriptivo e inferencial para poder contrastar las hipótesis.

El análisis descriptivo está presentado en tablas de frecuencia, incluyendo porcentajes e imágenes estadísticas. Así mismo, para efectos de contrastar hipótesis, se utilizó el Coeficiente de Correlación de Spearman.

2.6 Aspectos éticos

Esta investigación considera tener presente la veracidad de resultados. Para su contenido se respeta la propiedad intelectual, las convicciones religiosas, morales políticas, así como también la responsabilidad jurídica, política y social, y la de proteger la identidad de los colaboradores que aportaron en el presente estudio.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

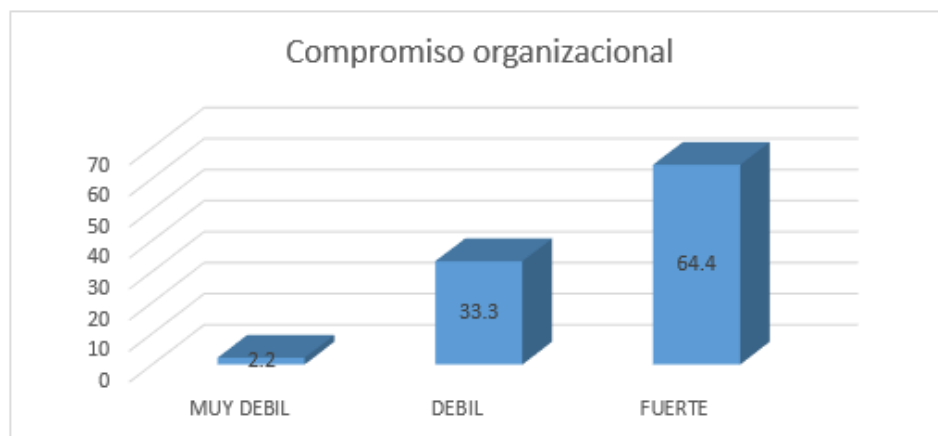
Compromiso organizacional

Tabla 9

Niveles de compromiso organizacional

Compromiso organizacional		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	MUY DEBIL	1	2,2
	DEBIL	15	33,3
	FUERTE	29	64,4
	Total	45	100,0

Figura 1



Niveles de compromiso organizacional

En la tabla 1 y figura 1 se observa que el 2.2 % de los trabajadores con categoría de supervisor del área de atención de aeronaves, en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018; presentan un nivel de compromiso muy débil, por otro lado, 33.3 % débil y el 6.4 % muy fuerte.

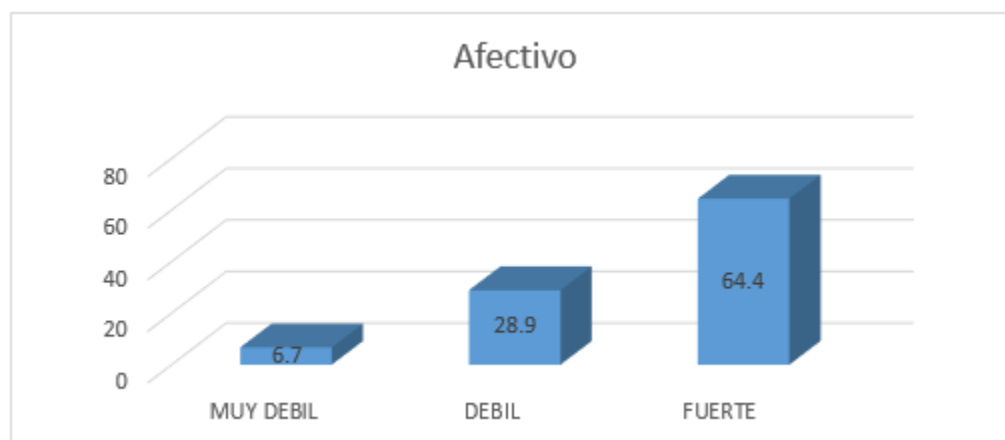
Afectivo

Tabla 10

Niveles de compromiso en dimensión afectiva

Afectivo		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	MUY DEBIL	3	6,7
	DEBIL	13	28,9
	FUERTE	29	64,4
	Total	45	100,0

Figura 2



Niveles de del compromiso en dimensión afectivo

En la tabla 2 y figura 2 se observa que el 6.7 % de los trabajadores con categoría de supervisor del área de atención de aeronaves, en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018; presentan un nivel de compromiso en la dimensión afectivo muy débil, por otro lado, 28.9 % débil y el 64.4 % muy fuerte.

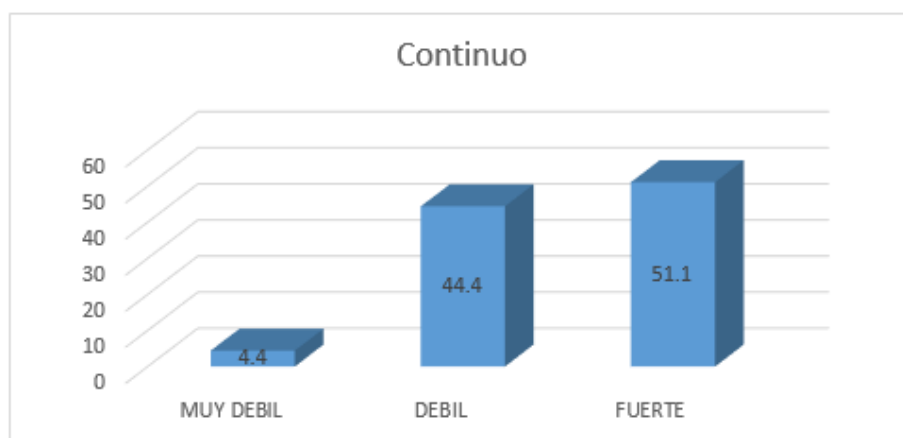
Continuo

Tabla 11

Niveles de compromiso en dimensión continuo

Continuo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido MUY DEBIL	2	4,4
DEBIL	20	44,4
FUERTE	23	51,1
Total	45	100,0

Figura 3



Niveles de compromiso en la dimensión continuo

En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 4.4 % de los trabajadores con categoría de supervisor del área de atención de aeronaves, en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018; presentan un nivel de compromiso en la dimensión continuo muy débil, por otro lado, 44.4 % débil y el 51.1 % muy fuerte.

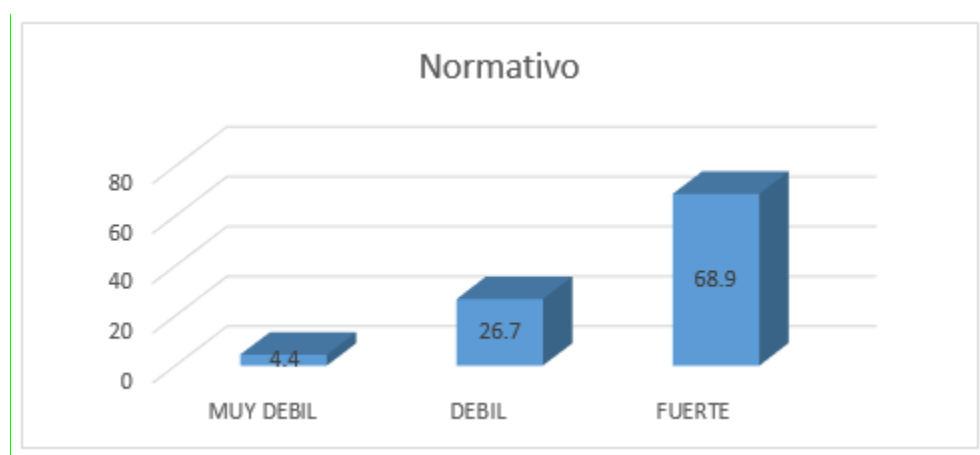
Normativo

Tabla 12

Niveles de compromiso en dimensión normativo

Normativo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido MUY DEBIL	2	4,4
DEBIL	12	26,7
FUERTE	31	68,9
Total	45	100,0

Figura 4



Niveles de compromiso en la dimensión normativo

En la tabla 4 y figura 4 se observa que el 4.4 % de los trabajadores con categoría de supervisor del área de atención de aeronaves, en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018; presentan un nivel de compromiso en la dimensión normativo muy débil, por otro lado, 26.7 % débil y el 68.9 % muy fuerte.

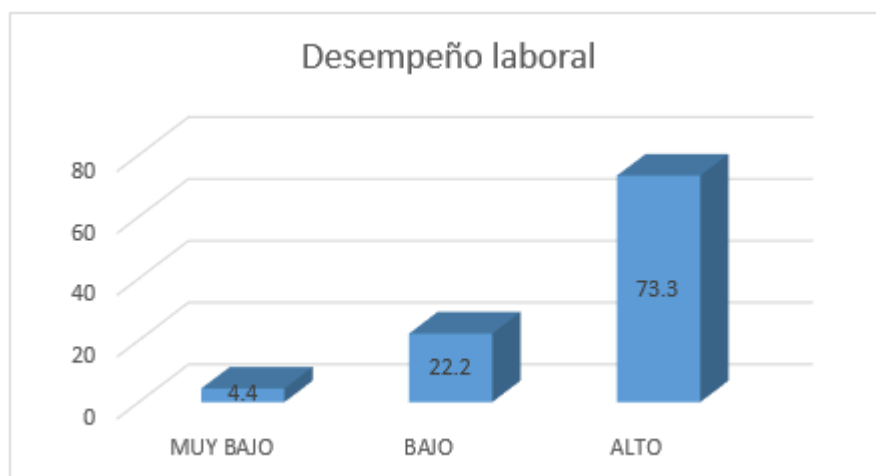
Desempeño laboral

Tabla 13

Niveles de desempeño laboral

Desempeño laboral		
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido MUY BAJO	2	4,4
BAJO	10	22,2
ALTO	33	73,3
Total	45	100,0

Figura 5



Niveles de desempeño laboral

En la tabla 5 y figura 5 se observa que el 4.4 % de los trabajadores con categoría de supervisor del área de atención de aeronaves, en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018; presentan un nivel de desempeño laboral muy bajo, por otro lado, 22.2 % bajo y el 68.9 % alto.

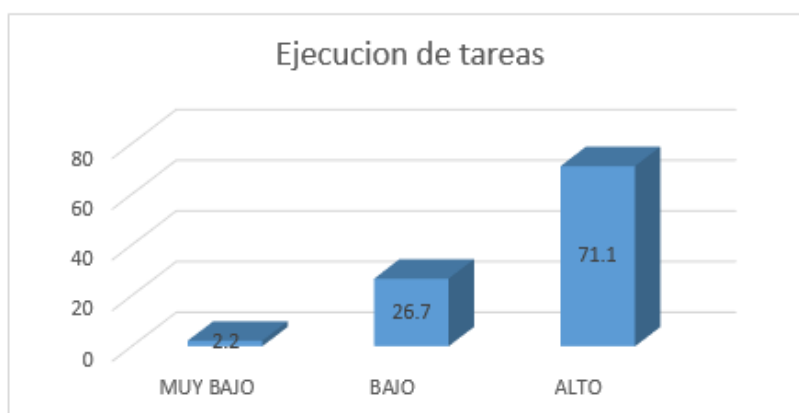
Ejecución de tareas

Tabla 14

Niveles de desempeño laboral en dimensión ejecución de tareas

Ejecucion de tareas		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	MUY BAJO	1	2,2
	BAJO	12	26,7
	ALTO	32	71,1
	Total	45	100,0

Figura 6



Niveles de desempeño laboral en la dimensión ejecución de tareas

En la tabla 6 y figura 6 se observa que el 2.2 % de los trabajadores con categoría de supervisor del área de atención de aeronaves, en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018; presentan un nivel de desempeño laboral en la dimensión ejecución de tareas muy bajo, por otro lado, 26.7 % bajo y el 71.1 % alto.

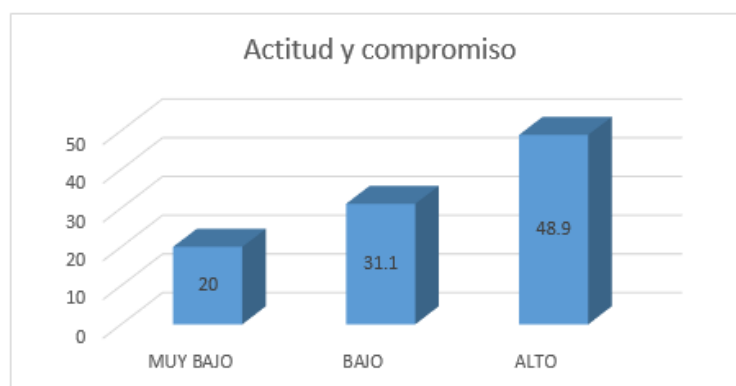
Actitud y compromiso

Tabla 15

Niveles de desempeño laboral en dimensión actitud y compromiso

Actitud y compromiso		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	MUY BAJO	9	20,0
	BAJO	14	31,1
	ALTO	22	48,9
	Total	45	100,0

Figura 7



Niveles de desempeño laboral en la dimensión actitud y compromiso

En la tabla 7 y figura 7 se observa que el 20 % de los trabajadores con categoría de supervisor del área de atención de aeronaves, en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018; presentan un nivel de desempeño laboral en la dimensión actitud y compromiso muy bajo, por otro lado, 31.1 % bajo y el 48.9 % alto.

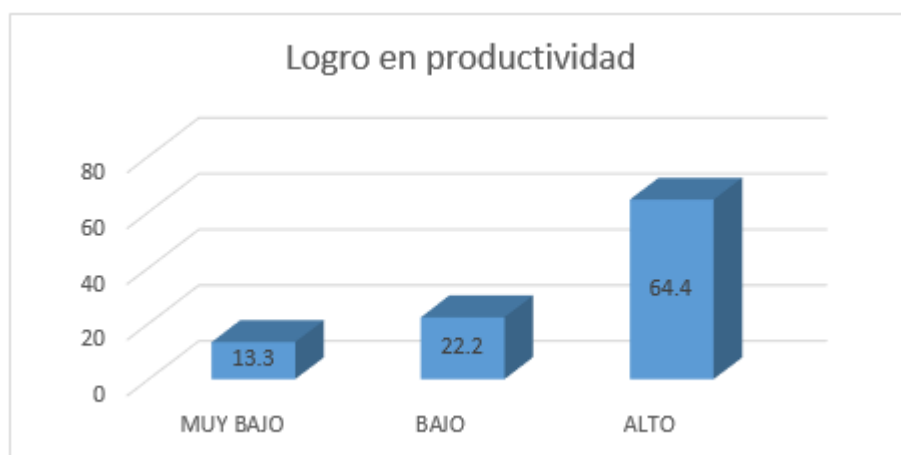
Logro en productividad

Tabla 16

Niveles de desempeño laboral en logro en productividad

Logro en productividad		
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido MUY BAJO	6	13,3
BAJO	10	22,2
ALTO	29	64,4
Total	45	100,0

Figura 8



Niveles de desempeño laboral en la dimensión logro en productividad

En la tabla 8 y figura 8 se observa que el 13.3 % de los trabajadores con categoría de supervisor del área de atención de aeronaves, en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018; presentan un nivel de desempeño laboral en la dimensión logro en productividad muy bajo, por otro lado, 22.2 % bajo y el 64.4 % alto.

Prueba de hipótesis

Hipótesis General

H₁: Existe una relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma servicios aeroportuarios, estación Lima 2018.

H₀: No existe una relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma servicios aeroportuarios, estación Lima 2018.

Tabla 17

Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral

			Compromiso Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional (agrupado)	Coeficiente de correlacion	1.000	.707
		Sig. (bilateral)		.000
		N	45	45
	Desempeño Laboral (agrupado)	Coeficiente de correlacion	.707	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	45	45

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.707 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva alta. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo expuesto concluimos que el compromiso organizacional y el desempeño laboral, se relacionan con un nivel positivo alto en los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018.

Hipótesis específica N° 1

H1: Existe una relación entre el compromiso organizacional y la dimensión ejecución de tareas de la variable desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma servicios Aeroportuarios, Lima 2018.

Ho: No existe una relación entre el compromiso organizacional y la dimensión ejecución de tareas de la variable desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018.

Tabla 18

Relación entre el compromiso organizacional y la dimensión ejecución de tareas de la variable desempeño laboral.

			Compromiso Organizacional	Ejecución de Tareas
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional (agrupado)	Coefficiente de correlacion	1.000	.648
		Sig. (bilateral)		.000
		N	45	45
	Ejecución de Tareas (agrupado)	Coefficiente de correlacion	.648	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	45	45

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.648 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo expuesto concluimos que el compromiso organizacional y la ejecución de tareas, se relacionan con un nivel positivo moderado en los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018.

Hipótesis específica N° 2

H1: Existe una relación entre el compromiso organizacional y la dimensión actitud de trabajo de la variable desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma servicios Aeroportuarios, Lima 2018.

Ho: No existe una relación entre el compromiso organizacional y la dimensión actitud de trabajo de la variable desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma servicios Aeroportuarios, Lima 2018.

Tabla 19

Relación entre el compromiso organizacional y la dimensión actitud de trabajo de la variable desempeño laboral.

			Compromiso Organizacional	Actitud y Compromiso
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional (agrupado)	Coefficiente de correlacion	1.000	.632
		Sig. (bilateral)		.000
		N	45	45
	Actitud y Compromiso (agrupado)	Coefficiente de correlacion	.632	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	45	45

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.632 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo expuesto concluimos que el compromiso organizacional y la actitud y compromiso, se relacionan con un nivel positivo moderado en los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018.

Hipótesis específica N° 3

H1: Existe una relación entre el compromiso organizacional y la dimensión logro en productividad de la variable desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma servicios Aeroportuarios, Lima 2018.

Ho: No existe una relación entre el compromiso organizacional y la dimensión logro en productividad de la variable desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma servicios Aeroportuarios, Lima 2018.

Tabla 20

Relación entre el compromiso organizacional y la dimensión logro en productividad de la variable desempeño laboral.

			Compromiso Organizacional	Logro en Productividad
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional (agrupado)	Coefficiente de correlacion	1.000	.618
		Sig. (bilateral)		.000
		N	45	45
	Logro en Productividad (agrupado)	Coefficiente de correlacion	.618	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	45	45

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.618 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo expuesto concluimos que el compromiso organizacional y logro en productividad, se relacionan con un nivel positivo moderado en los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Sobre la hipótesis general, que al ser formulada sostiene que existe una relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores con categoría de supervisor de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018; el resultado del coeficiente de Spearman ($\rho = 0.707$), demuestra además que existe un nivel de correlación positivo alto, el nivel de significancia es menor que 0.005 ($p = 0,000 < 0.005$), esto significa que existe una correlación positiva alta ubicado entre ambas variables, compromiso organizacional y desempeño laboral, por lo tanto sugiere que, el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018.

Estos resultados se contrastan con la tesis de Jacome & Ibett (2017) titulada Empoderamiento y su influencia en el compromiso organizacional en una mediana empresa: Caso industria Inplastico, en la que se concluye que no necesariamente existe relación directa entre el Compromiso organizacional y el empoderamiento, concluyendo que mediante la múltiple regresión, los datos conseguidos reflejan valores mayores de 0,01 a 0,05 demostrando que ambas variables no se relacionan, ya que en la empresa no se aplica totalmente el empoderamiento, siendo poco en el área administrativa, y en el área operativa también tienen bajo nivel de esta variable.

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 hipótesis específica 1 la cual indica que el compromiso

organizacional se relaciona significativamente con 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 2018. Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.648 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.000<0.05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por lo expuesto concluimos que el compromiso organizacional y la ejecución de tareas, se relaciona con un nivel positivo moderado en los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018.

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.

Con respecto a la hipótesis específica 2 la cual indica que el compromiso organizacional se relaciona significativamente con 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 2018. Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.632 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.000<0.05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por lo expuesto concluimos que el compromiso organizacional y la actitud y compromiso, se relaciona con un nivel positivo moderado en los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018. La investigación 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.

En referencia a la hipótesis específica 3, la cual expresa que el compromiso organizacional se relaciona significativamente con 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 2018. Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.618 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.000<0.05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por lo expuesto concluimos que el compromiso organizacional y logro en productividad, se relaciona con un nivel positivo moderado en los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018. La investigación se complementa con los hallazgos de Torres & Zegarra (2014) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno, Perú 2014*. La cual concluye que se ha determinado un nivel de significancia del 5%. Existe una relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significatividad ($t = 16,90$) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno 2014, estableciéndose que, a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

V. CONCLUSIÓN

Comparando y contrastando los resultados de la presente investigación, los objetivos planteados y las comprobaciones obtenidas en las hipótesis, llegamos a las siguientes conclusiones.

Primera

Se determinó que el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018; contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.707$) y un p-valor igual a 0,005. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_i) en la que se concluye que existe una relación positiva alta entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

Segunda

Se determinó que el compromiso organizacional se relaciona con la dimensión ejecución de tareas de la variable desempeño laboral de los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018; contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.648$) y un p-valor igual a 0,005. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_i) en la que se concluye que existe una relación positiva moderada entre el compromiso organizacional y la ejecución de tareas.

Tercera

Se determinó que el compromiso organizacional se relaciona significativamente con la dimensión actitud y compromiso de la variable desempeño laboral de los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018; contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.632$) y un p-valor igual a 0,005. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_i) en la que se concluye que existe una relación positiva moderada entre el compromiso organizacional con la actitud y compromiso.

Cuarta

Se determinó que el compromiso organizacional se relaciona significativamente con la dimensión logro en productividad de la variable desempeño laboral de los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018; contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.618$) y un p-valor igual a 0,005. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_i) en la que se concluye que existe una relación positiva moderada entre el compromiso organizacional y el logro en productividad.

VI. RECOMENDACIONES

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 compromiso organizacional reflejado en 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 2018.

Segunda

Es recomendable que los indicadores midan el compromiso organizacional reflejado en el cumplimiento de metas, 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 2018.

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 2018; 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 2018; 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.

VII. REFERENCIAS

- 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.
- Blanco, M., & Castro, P. (2008). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. 215-233
- Barraza, A., & Acosta, M. (2008). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior.
- Becker, H.S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 350-360.
- Bishop, J. W., & Scott, K. D. (2000). An examination of organizational and team commitment in a selfdirected team environment. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 439-450.
- 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
- Brockner, J., Siegel, P. A., Daly, J. P., Tyler, T., & Martin, C. (1997). When trust matters: The moderating effects of outcome favorability. *Administrative Science Quarterly*, 42(3), 558-583.
- 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
- Chiavenato, Idalberto (2011). Introducción a la teoría general de la administración. Cuarta Edición. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Colquitt, J., LePine, J., Wesson, M (2007): *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Ed Mc Graw 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. 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 empowerment 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”, *Administrare hoy*, No. 98, México, Junio, p.17-27.
- J. Knol, R. van Linge Innovative behaviour: The effect of structural and psychological empoderamiento 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 Manage 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., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- 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.
- Passarelli, G. (2011). Employees' skills and organisational commitment. *International Business Research*, 4(1).
- Robbins S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hill.
- 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=1db41f01-8298-8699-23fcf3dd1252%40sessionmgr4004&vid=5&hid=4106> 45d9-

VIII. ANEXOS

Anexo 1 *Matriz de consistencia*

Título: El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018

Autor: Carlos Omar Chávez Patiño **Tipo de investigación:** Aplicada **Diseño:** No experimental, transversal y correlacional

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Compromiso organizacional				
¿En qué medida el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018?	Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios Lima, 2018	Hi: El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios Lima, 2018	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Niveles y Rangos
			Afectivo	-Pertenenencia -Lealtad -Satisfacción	1,2,3	Totalmente en desacuerdo (1)	Muy débil (1 a 12.5)
			Continuo	-Costo económico -Necesidad económica -Comodidad	4,5,6	En desacuerdo (2)	Débil (12.6 a 25)
Problema específicos	Objetivo específicos	Hipótesis específicas					
¿En qué medida se relaciona el compromiso organizacional con la ejecución de tareas de los	Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la ejecución de tareas	El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la ejecución de tareas en los trabajadores con	Normativo	-Obligación moral -Lealtad -Deber -Reciprocidad	7,8,9,10	Ni en desacuerdo, ni acuerdo (3)	Fuerte (25.1 a 37.5)
						De acuerdo (4)	Muy fuerte (37.6 a 50)
						Totalmente de acuerdo (5)	

trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018?	en los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma servicios Aeroportuarios, Lima 2018	categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma servicios Aeroportuarios, Lima 2018	Variable 2: Desempeño laboral				
¿En qué medida el compromiso organizacional se relaciona con 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 2018?	Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la actitud de trabajo en los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma servicios Aeroportuarios, Lima 2018	El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la actitud de trabajo en los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma servicios Aeroportuarios, Lima 2018	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
¿En qué medida el compromiso organizacional se relaciona con el logro en productividad de	Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el logro en productividad en	El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el logro en productividad de los trabajadores con categoría de	Ejecución de tareas	-Habilidad organizativa -Ejecución de actividades	1,2,3, 4,5	Totalmente en desacuerdo (1)	Muy bajo (1 a 11.25)
			Actitud y compromiso	-Responsabilidad	6	En desacuerdo (2)	Bajo (11.26 a 22.5)
			Logro en productividad	-Grado de interacción -Integración de esfuerzos -Desempeño profesional y laboral	7,8,9	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En acuerdo (4)	Alto (22.6 a 33.75) Muy alto (33.76 a 45)
						Totalmente de acuerdo (5)	

los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018?	los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma servicios Aeroportuarios, Lima 2018	supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma servicios Aeroportuarios, Lima 2018	
---	--	--	--

Anexo 2 Consentimiento por la institución

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

Callao, 11 de julio del 2018

OFICIO N° 020-18/UCV-PFA-FL-C

Señor:
 Elvis Almonte Cavero
 Jefe de Operaciones ATA – Talma Servicios Aeroportuarios S.A.
 Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle al Sr. **CARLOS OMAR CHÁVEZ PATIÑO**, identificado con DNI. N° 40838884 estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el IX ciclo de la carrera profesional **ADMINISTRACIÓN** de nuestra casa de estudios, quien desea desarrollar su Proyecto de Investigación en la entidad que representa; a fin de complementar la formación recibida en nuestra institución. El periodo para realizar Proyecto de investigación es de 03 MESES.

Título del Proyecto:
 "Relación de estructura salarial y estructura de supervisión de operaciones, del área de atención de aerolíneas en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios Estación Lima 2018"

Sin otro particular, me valgo de la ocasión para expresarle mis sentimientos de aprecio y estima personal.

Atentamente,


 Dra. Antonieta Del Pilar Jiménez Berrú
 Directora Académica
 UCV Filial Lima - Callao

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.


 TALMA
 SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.
 ELVIS ALMONTE CAVERO
 JEFE DE OPERACIONES - TALMA SUCO

f | t | i | v | u
 ucv.edu.pe

Anexo 3 Instrumentos de medición

CUESTIONARIO PARA COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Este cuestionario ha sido elaborado para diagnosticar el compromiso organizacional 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 compromiso organizacional. Lea cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una “X” la opción de la escala numérica que considera pertinente. Para ello, se sugiere tener en cuenta el significado de los números: 1, totalmente en desacuerdo; 2, en desacuerdo; 3, ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4, de acuerdo y 5, totalmente de acuerdo.

N.º	DIMENSIONES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Afectivo					
1	Los colaboradores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios cumplen con el grado de identificación con su cultura y políticas.					
2	La empresa Talma Servicios Aeroportuarios cuenta con colaboradores altamente comprometidos con los objetivos institucionales.					
3	La empresa Talma Servicios Aeroportuarios dentro de sus objetivos institucionales toma en cuenta al capital humano.					
	Continuo					
4	Ha pensado en dejar de trabajar en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, pero es un impedimento el dejarla debido al costo que ello acarrea.					
5	Es un impedimento dejar la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, debido al apego que le tiene.					
6	Los colaboradores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios reconsiderarían su decisión de renunciar al pensar en el tiempo y esfuerzo invertido.					
	Normativo					
7	Considera necesario e importante que los colaboradores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios sientan una obligación de carácter moral debido a la oportunidad de trabajar en esta institución.					
8	La lealtad hacia la empresa Talma Servicios Aeroportuarios puede medirse en base a las presiones del entorno o beneficios recibidos en algún momento.					
9	Debe permanecer como colaborador de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios en agradecimiento por el beneficio ya sea de índole económico ó académico obtenido hasta saldarla.					
10	Considera como colaborador que su pertenencia a la empresa Talma Servicios Aeroportuarios se debe a un sentimiento de obligatoriedad por la oportunidad de trabajo.					

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
	Ejecución de tareas					
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.					
	Actitud y compromiso					
6	Se respetan las funciones interactuando asertivamente en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.					
	Logro en productividad					
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 4 Validación de los instrumentos

MATRIZ DE VALEDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2008							
Apellidos y nombres del investigador: Charra Pachá, Carlos Oscar							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Mari Parado, Manuel Alberto							
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO		
		INDICADORES	ÍTEM (PREGUNTA)	ESCALA	SE CUMPLE	NÓ CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Pertenencia	Los colaboradores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios cuentan con el grado de identificación con su cultura y políticas.	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Lealtad	La empresa Talma Servicios Aeroportuarios cuenta con colaboradores altamente comprometidos con los objetivos institucionales.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Satisfacción	La empresa Talma Servicios Aeroportuarios dentro de sus objetivos institucionales toma en cuenta al capital humano.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Compromiso de neutralidad	Costo económico	Si pudiese es dejar de trabajar en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, pero es un impedimento el dejárselo debido al costo que ella genera.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Necesidad económica	Los colaboradores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios reconsiderarían su decisión de renunciar si pensar en el tiempo y esfuerzo invertido.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comodidad	Es un impedimento dejar la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, debido al apoyo que le tiene.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Compromiso normativo	Obligación moral	Considero necesario e importante que los colaboradores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios sientan una obligación de carácter moral debido a la oportunidad de trabajar en esta institución.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Lealtad	La lealtad hacia la empresa Talma Servicios Aeroportuarios puede medirse en base a las prestaciones del salario o beneficios recibidos en algún momento.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Deber	Debe permanecer como colaborador de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios en agradecimiento por el beneficio ya sea de índole académica o académica obtenido fuera de ella.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Responsabilidad	Considera como colaborador que su pertenencia a la empresa Talma Servicios Aeroportuarios se debe a un sentimiento de obligación por la oportunidad de trabajar.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Desempeño laboral	Ejecución de tareas	Habilidad organizativa	El personal comprende que para el desarrollo de sus funciones, necesitan organizarse con equidad. La organización del personal considera situaciones que puedan afectar la continuidad operativa.	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ejecución de actividades	El personal se identifica frente a problemas individuales en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			En la ejecución de actividades, se establece una comunicación asertiva.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		En las funciones laborales realizadas, se respeta las opiniones de sus compañeros.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Actitud y compromiso	Responsabilidad	Se respeta las funciones interactuando asertivamente en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Grado de motivación	El personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Logro en productividad	Intención de mejorar	Los colaboradores aportan experiencias positivas en base de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Desempeño profesional y laboral	Los directivos valoran el trabajo que realiza el personal operativo en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto			Fecha: 10/07/08				

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

 DR. MANUEL PARADO
10/7/11

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Ltem 2018							
Autorías y asesores del investigador: Chavez Padilla, Carlos Oscar							
Apellidos y asesores del experto: Dr. Burgos Encarnación, Luis							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM (PREGUNTA)	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Compromiso organizacional	Componente afectivo	Participación	Los colaboradores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios cuentan con el grado de identificación con su cultura y políticas.	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	/		
		Lealtad	La empresa Talma Servicios Aeroportuarios cuenta con colaboradores altamente comprometidos con los objetivos institucionales.		/		
		Satisfacción	La empresa Talma Servicios Aeroportuarios dentro de sus objetivos institucionales trata en cuenta al capital humano.		/		
	Componente de continuidad	Costo económico	El personal no desea dejar de trabajar en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, pero es un impedimento el dejárselo debido al costo que ello acarrea.		/		
		Necesidad económica	Los colaboradores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios reconsiderarían su decisión de renunciar al pensar en el tiempo y esfuerzo invertido.		/		
		Comodidad	Es un impedimento dejar la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, debido al tiempo que le tiene.		/		
	Componente normativo	Obligación moral	Considera necesario e importante que los colaboradores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios sientan una obligación de carácter moral debido a la oportunidad de trabajar en esta institución.		/		
		Lealtad	La lealtad hacia la empresa Talma Servicios Aeroportuarios puede medirse en base a las acciones del entorno o beneficios recibidos en algún momento.		/		
		Deber	Debe permanecer como colaborador de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios en agradecimiento por el beneficio ya sea de índole económico o académico obtenido hasta el día de hoy.		/		
		Reciprocidad	Considera como colaborador que su pertenencia a la empresa Talma Servicios Aeroportuarios se debe a un sentimiento de obligatoriedad por la oportunidad de trabajo.		/		
Desempeño laboral	Ejecución de tareas	Habilidad organizativa	El personal comprende que para el desarrollo de sus funciones, necesitan organizarse con exactitud.	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	/		
			La organización del personal considera situaciones que pueden 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.		/		
		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.		/		
Logro en productividad	Desempeño profesional y laboral	Los directivos valoran el trabajo que realiza el personal operativo en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.	/				
Firma del experto			Fecha: 10 / 07 / 2018				

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

Reservado


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018								
Apellidos y nombres del investigador: César Peñero, Carlos Oyar								
Apellidos y nombres del experto: Mg. Nella Guerrero, Haza Salvador								
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Pertenencia	Los colaboradores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios sienten con el grado de identificación con su cultura y política.	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	/			
		Lealtad	La empresa Talma Servicios Aeroportuarios cuenta con colaboradores altamente comprometidos con los objetivos institucionales.		/			
		Satisfacción	La empresa Talma Servicios Aeroportuarios dentro de sus objetivos institucionales toma en cuenta al capital humano.		/			
	Compromiso de continuidad	Costo oportuno	Ha pensado en dejar de trabajar en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, pero se es impedito al dejarlo debido al costo que ello genera.		/			
		Necesidad económica	Los colaboradores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios necesitan su salario de renunciar al pensar en el tiempo y esfuerzo invertido.		/			
		Comodidad	Es un impedimento dejar la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, debido al apoyo que le tiene.		/			
		Obligación moral	Considera necesario e importante que los colaboradores de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios sientan una obligación de carácter moral debido a la oportunidad de trabajar en esta institución.		/			
	Compromiso normativo	Lealtad	La lealtad hacia la empresa Talma Servicios Aeroportuarios puede radicar en base a las presiones del sistema o beneficios recibidos en algún momento.		/			
		Deber	Debe permanecer como colaborador de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios en agradecimiento por el beneficio ya sea de índole académico o académico obtenido hasta salírlo.		/			
		Reconocimiento	Considera como colaborador que su pertenencia a la empresa Talma Servicios Aeroportuarios se debe a un sentimiento de obligatoriedad por la oportunidad de trabajo.		/			
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)	/			
		Ejecución de actividades	La organización del personal considera situaciones que pueden afectar la productividad operativa.		/			
			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.		/			
		Lugar de interacción	Grado de interacción		El personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.	/		
			Intención 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			Fecha: 16/07/2018					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, varían al proceder, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 5 Resultados de encuesta compromiso organizacional

ENCUESTADOS	COMPROMISO ORGANIZACIONAL										SUMA TOTAL
	AFECTIVO			CONTINUO			NORMATIVO				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	5	3	4	2	4	3	3	3	33
2	4	4	3	4	2	4	2	2	2	2	29
3	4	3	2	1	5	2	3	5	4	1	30
4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	46
5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36
6	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
7	3	4	4	2	2	4	4	4	3	3	33
8	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	34
9	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	30
10	3	4	4	1	4	3	4	4	3	4	34
11	4	4	5	1	4	4	4	5	4	4	39
12	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	27
13	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	32
14	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	45
15	1	5	4	3	5	3	4	3	4	5	37
16	5	5	4	1	3	3	2	5	3	5	36
17	5	5	4	3	2	4	5	3	3	3	37
18	4	4	4	3	4	2	5	3	3	2	34
19	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	34
20	2	4	1	1	1	5	3	2	1	1	21
21	2	1	4	3	2	3	4	4	3	3	29
22	5	4	3	5	3	3	3	3	1	2	32
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	34
25	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	35
26	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	34
27	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	31
28	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	36
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	14
31	3	4	4	2	2	2	2	4	4	2	29
32	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	38
33	4	2	5	5	5	2	4	5	4	5	41
34	1	1	1	5	1	1	2	5	1	3	21
35	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	32
36	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	26
37	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	26
38	4	5	1	5	5	3	5	1	5	4	38
39	1	5	5	1	5	3	5	1	5	4	35
40	2	1	3	2	4	4	3	3	2	4	28
41	4	5	3	3	4	4	3	4	2	3	35
42	2	1	3	1	3	2	4	3	4	2	25
43	4	3	4	2	3	1	2	1	1	1	22
44	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	34
45	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35

Anexo 6 Resultados de encuesta desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL										
ENCUESTADOS	EJECUCION DE TAREAS					ACTITUD Y COMPROMISO	LOGRO EN PRODUCTIVIDAD			SUMA TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	3	4	4	4	4	5	4	36
2	4	4	4	4	2	4	5	3	4	34
3	1	5	5	1	4	2	5	3	5	31
4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	43
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	4	4	4	5	3	3	4	4	35
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
9	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
10	4	3	4	4	4	3	3	4	3	32
11	5	5	4	5	4	5	5	5	5	43
12	5	5	5	3	5	3	1	5	5	37
13	5	4	4	4	4	4	4	5	5	39
14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
15	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33
16	5	5	5	4	4	5	4	4	5	41
17	5	5	5	4	4	3	3	3	4	36
18	4	5	3	4	5	5	4	5	4	39
19	4	3	4	4	4	3	5	4	5	36
20	2	2	3	2	2	5	4	4	2	26
21	4	3	3	3	2	3	2	1	3	24
22	5	4	3	4	1	5	5	3	3	33
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
24	5	5	5	5	3	5	5	5	5	43
25	3	4	4	2	4	3	4	3	3	30
26	3	4	3	3	4	4	4	3	4	32
27	3	3	3	4	4	4	3	2	4	30
28	3	4	3	4	5	3	3	4	3	32
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
30	3	2	2	2	1	2	2	1	2	17
31	4	4	4	4	4	5	3	3	4	35
32	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30
33	3	1	1	3	1	1	1	1	2	14
34	3	1	2	1	1	1	1	1	1	12
35	3	4	2	2	3	3	2	1	4	24
36	3	5	4	5	3	3	3	1	5	32
37	3	5	4	5	3	3	3	1	5	32
38	1	1	1	5	1	1	1	1	1	13
39	1	1	1	5	1	1	1	1	1	13
40	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
41	4	3	3	3	3	3	3	1	5	28
42	3	3	4	3	3	2	3	4	2	27
43	3	3	1	1	1	1	1	1	1	13
44	4	5	4	4	3	3	3	2	3	31
45	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40

Anexo 7 Resultados de estadística descriptiva

ENCUESTADOS	COMPROMISO ORGANIZACIONAL									
	AFECTIVO			CONTINUO			NORMATIVO			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	5	3	4	2	4	3	3	3
2	4	4	3	4	2	4	2	2	2	2
3	4	3	2	1	5	2	3	5	4	1
4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
6	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
7	3	4	4	2	2	4	4	4	3	3
8	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
9	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2
10	3	4	4	1	4	3	4	4	3	4
11	4	4	5	1	4	4	4	5	4	4
12	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2
13	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3
14	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5
15	1	5	4	3	3	5	3	4	3	4
16	5	5	4	1	3	3	2	5	3	5
17	5	5	4	3	2	4	5	3	3	3
18	4	4	4	3	4	2	5	3	3	2
19	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3
20	2	4	1	1	1	5	3	2	1	1
21	2	1	4	3	2	3	4	4	3	3
22	5	4	3	5	3	3	3	3	1	2
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3
25	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
26	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
27	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3
28	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
31	3	4	4	2	2	2	2	4	4	2
32	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4
33	4	2	5	5	5	2	4	5	4	5
34	1	1	1	5	1	1	2	5	1	3
35	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4
36	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1
37	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1
38	4	5	1	5	5	3	5	1	5	4
39	1	5	5	1	5	3	5	1	5	4
40	2	1	3	2	4	4	3	3	2	4
41	4	5	3	3	4	4	3	4	2	3
42	2	1	3	1	3	2	4	3	4	2
43	4	3	4	2	3	1	2	1	1	1
44	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3
45	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4

ENCUESTADOS	DESEMPEÑO LABORAL								
	EJECUCION DE TAREAS					ACTITUD Y COMPROMISO	LOGRO EN PRODUCTIVIDAD		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	4	3	4	4	4	4	5	4
2	4	4	4	4	2	4	5	3	4
3	1	5	5	1	4	2	5	3	5
4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	5	3	3	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3
9	4	4	4	4	3	4	4	3	4
10	4	3	4	4	4	3	3	4	3
11	5	5	4	5	4	5	5	5	5
12	5	5	5	3	5	3	1	5	5
13	5	4	4	4	4	4	4	5	5
14	5	5	5	5	4	5	5	5	5
15	3	4	3	4	3	4	4	4	4
16	5	5	5	4	4	5	4	4	5
17	5	5	5	4	4	3	3	3	4
18	4	5	3	4	5	5	4	5	4
19	4	3	4	4	4	3	5	4	5
20	2	2	3	2	2	5	4	4	2
21	4	3	3	3	2	3	2	1	3
22	5	4	3	4	1	5	5	3	3
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	3	5	5	5	5
25	3	4	4	2	4	3	4	3	3
26	3	4	3	3	4	4	4	3	4
27	3	3	3	4	4	4	3	2	4
28	3	4	3	4	5	3	3	4	3
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	3	2	2	2	1	2	2	1	2
31	4	4	4	4	4	5	3	3	4
32	3	3	3	4	4	4	3	3	3
33	3	1	1	3	1	1	1	1	2
34	3	1	2	1	1	1	1	1	1
35	3	4	2	2	3	3	2	1	4
36	3	5	4	5	3	3	3	1	5
37	3	5	4	5	3	3	3	1	5
38	1	1	1	5	1	1	1	1	1
39	1	1	1	5	1	1	1	1	1
40	4	4	4	3	4	3	4	4	4
41	4	3	3	3	3	3	3	1	5
42	3	3	4	3	3	2	3	4	2
43	3	3	1	1	1	1	1	1	1
44	4	5	4	4	3	3	3	2	3
45	4	5	4	5	4	5	4	5	4

V1	D1V1	D2V1	D3V1	V2	D1V2	D2V2	D3V2
33	11	9	13	36	19	4	13
29	11	10	8	34	18	4	12
30	9	8	13	31	16	2	13
46	14	13	19	43	24	5	14
36	11	11	14	37	21	4	12
42	12	13	17	36	20	4	12
33	11	8	14	35	21	3	11
34	9	11	14	34	20	4	10
30	10	11	9	34	19	4	11
34	11	8	15	32	19	3	10
39	13	9	17	43	23	5	15
27	9	6	12	37	23	3	11
32	11	8	13	39	21	4	14
45	14	11	20	44	24	5	15
37	10	11	16	33	17	4	12
36	14	7	15	41	23	5	13
37	14	9	14	36	23	3	10
34	12	9	13	39	21	5	13
34	9	11	14	36	19	3	14
21	7	7	7	26	11	5	10
29	7	8	14	24	15	3	6
32	12	11	9	33	17	5	11
50	15	15	20	45	25	5	15
34	10	9	15	43	23	5	15
35	11	10	14	30	17	3	10
34	10	10	14	32	17	4	11
31	8	10	13	30	17	4	9
36	12	10	14	32	19	3	10
10	3	3	4	9	5	1	3
14	3	3	8	17	10	2	5
29	11	6	12	35	20	5	10
38	10	13	15	30	17	4	9
41	11	12	18	14	9	1	4
21	3	7	11	12	8	1	3
32	7	10	15	24	14	3	7
26	7	9	10	32	20	3	9
26	7	9	10	32	20	3	9
38	10	13	15	13	9	1	3
35	11	9	15	13	9	1	3
28	6	10	12	34	19	3	12
35	12	11	12	28	16	3	9
25	6	6	13	27	16	2	9
22	11	6	5	13	9	1	3
34	9	10	15	31	20	3	8
35	10	11	14	40	22	5	13

Anexo 8 Tablas de frecuencias compromiso organizacional

Frecuencias

Estadísticos

		COMPROMISO ORGANIZACIONAL (agrupado)	APECTIVO (agrupado)	CONTINUO (agrupado)	NORMATIVO (agrupado)
N	Válido	45	45	45	45
	Perdidos	0	0	0	0

Tabla de frecuencia

COMPROMISO ORGANIZACIONAL (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DEBIL	1	2,2	2,2	2,2
	DEBIL	15	33,3	33,3	35,6
	FUERTE	29	64,4	64,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

APECTIVO (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DEBIL	3	6,7	6,7	6,7
	DEBIL	13	28,9	28,9	35,6
	FUERTE	29	64,4	64,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

CONTINUO (agrupado)

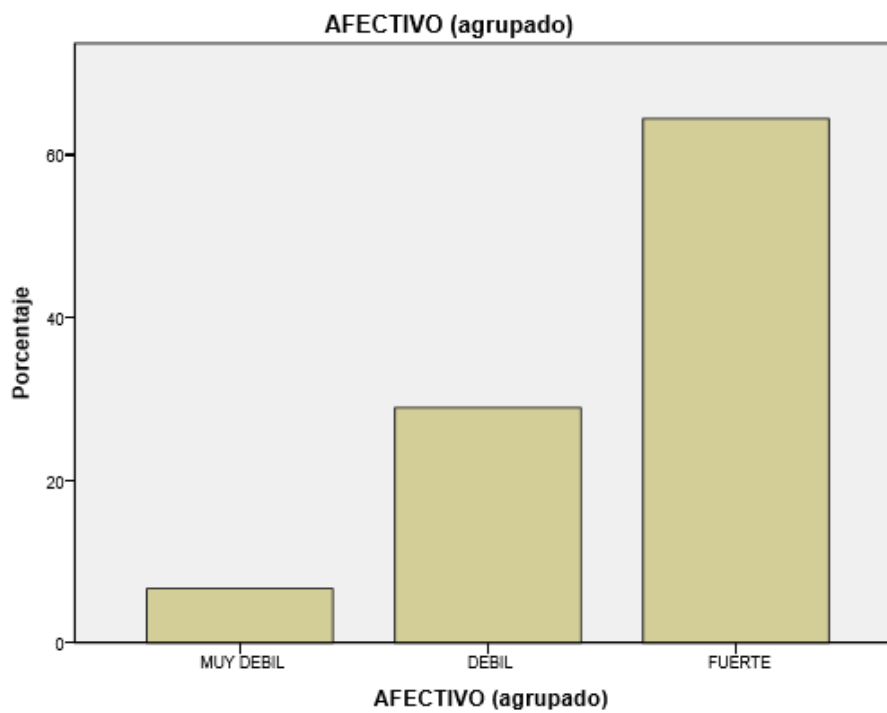
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DEBIL	2	4,4	4,4	4,4
	DEBIL	20	44,4	44,4	48,9
	FUERTE	23	51,1	51,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

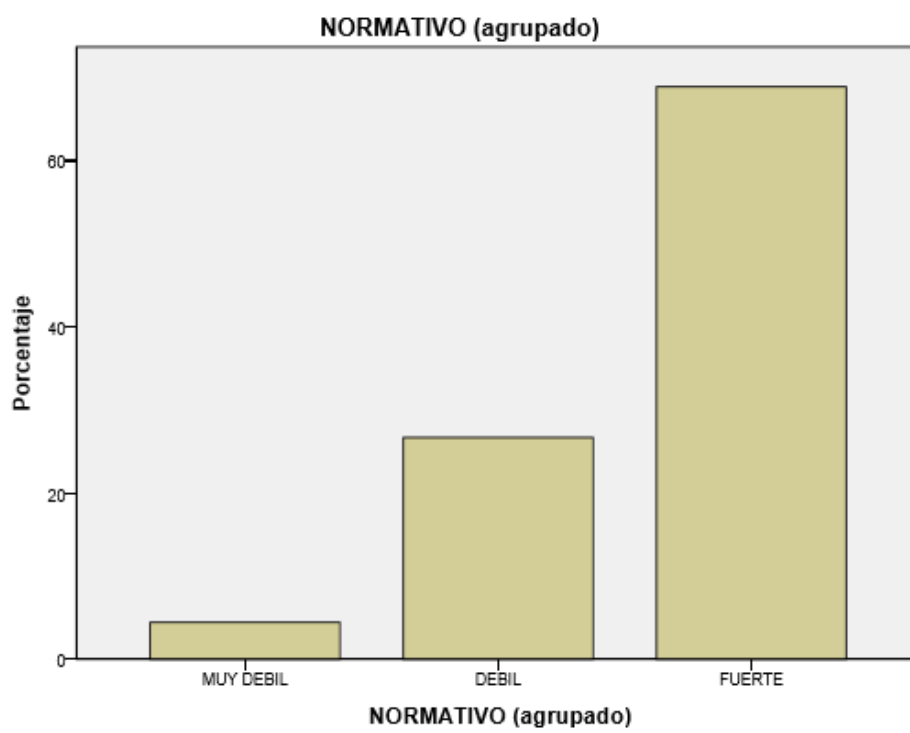
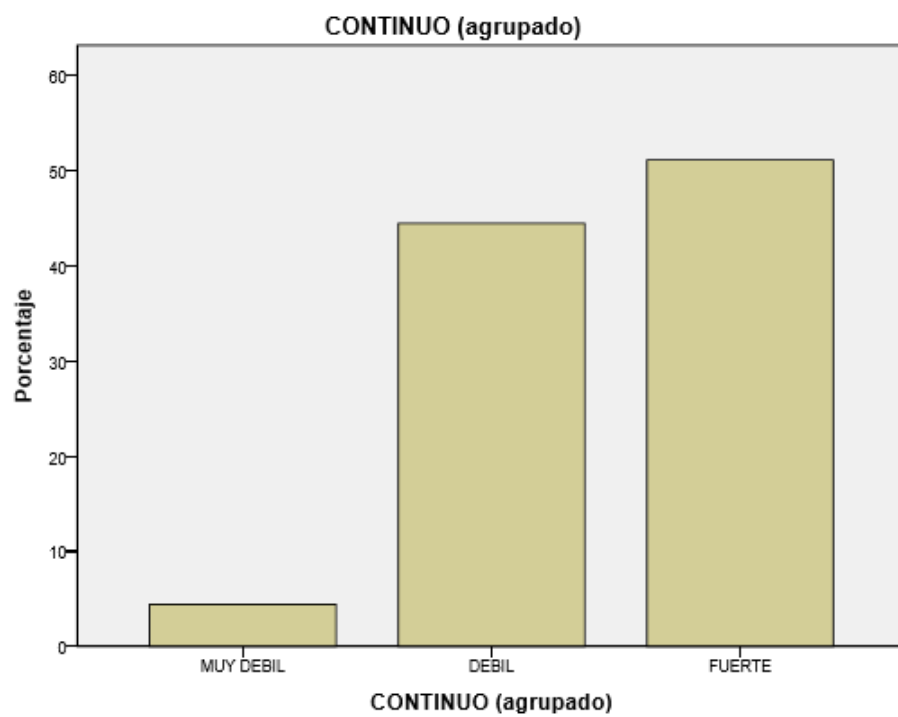
NORMATIVO (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DEBIL	2	4,4	4,4	4,4
	DEBIL	12	26,7	26,7	31,1
	FUERTE	31	68,9	68,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Anexo 9 Gráficos de barras frecuencias compromiso organizacional

Gráfico de barras





Anexo 10 *Tablas de frecuencias desempeño laboral***Frecuencias**

Estadísticos

		DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	EJECUCION DE TAREAS (agrupado)	ACTITUD Y COMPROMISO (agrupado)	LOGRO EN PRODUCTIVIDAD (agrupado)
N	Válido	45	45	45	45
	Perdidos	0	0	0	0

DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BAJO	2	4,4	4,4	4,4
	BAJO	10	22,2	22,2	26,7
	ALTO	33	73,3	73,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

EJECUCION DE TAREAS (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BAJO	1	2,2	2,2	2,2
	BAJO	12	26,7	26,7	28,9
	ALTO	32	71,1	71,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

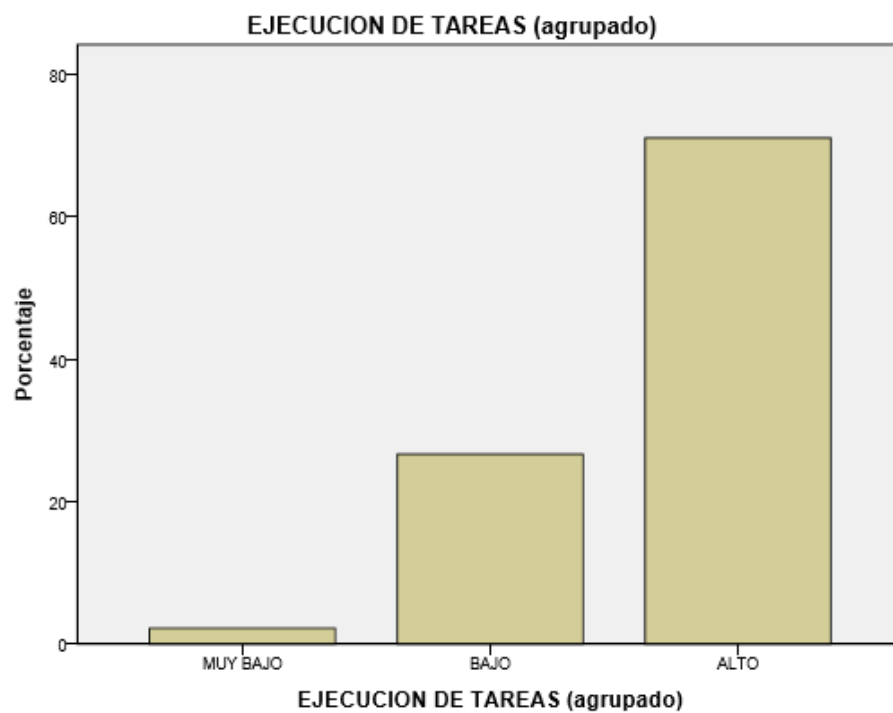
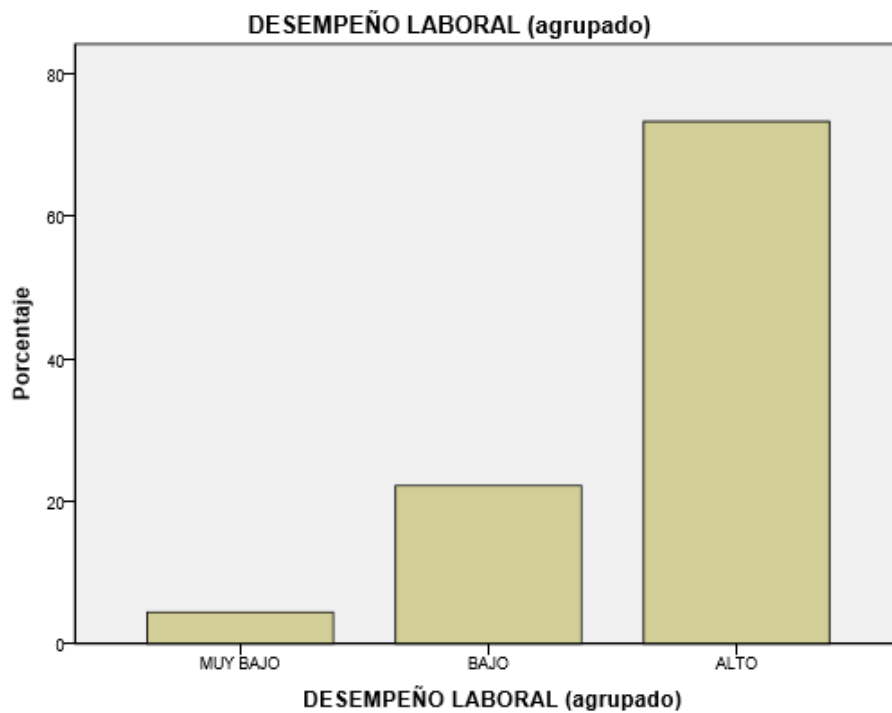
ACTITUD Y COMPROMISO (agrupado)

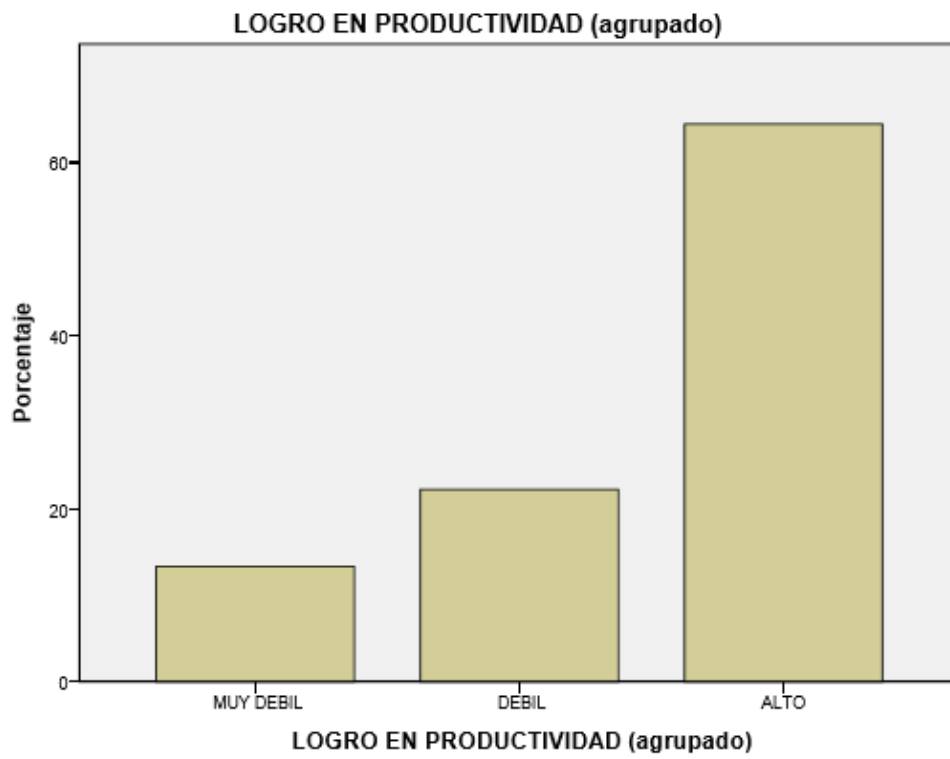
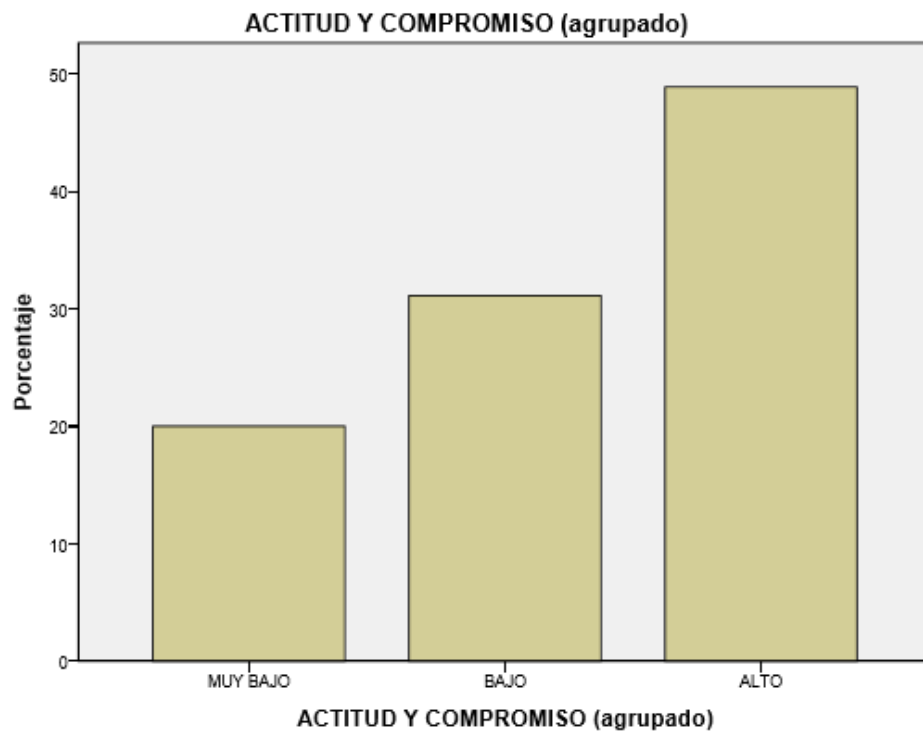
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BAJO	9	20,0	20,0	20,0
	BAJO	14	31,1	31,1	51,1
	ALTO	22	48,9	48,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

LOGRO EN PRODUCTIVIDAD (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DEBIL	8	13,3	13,3	13,3
	DEBIL	10	22,2	22,2	35,6
	ALTO	29	64,4	64,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Anexo 11 Gráficos de barras frecuencias desempeño laboral





Anexo 12 Resultados prueba de hipótesis SPSS

*RESULTADOS CORREGIDOS.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Ver Personalizado

Resultado
Registro
Registro
Correlaciones no para
Título
Notas
Correlaciones
Registro
Correlaciones no para
Título
Notas
Correlaciones
Registro
Correlaciones no para
Título
Notas
Correlaciones
Registro
Correlaciones no para
Título
Notas
Correlaciones
Registro

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			COMPROMIS O ORGANIZACI ONAL (agrupado)	DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)
Rho de Spearman	COMPROMISO ORGANIZACIONAL (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 45	,707** ,000 45
	DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,707** ,000 45	1,000 . 45

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=SUMA1 SUMA6
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			COMPROMIS O ORGANIZACI ONAL (agrupado)	EJECUCION DE TAREAS (agrupado)
Rho de Spearman	COMPROMISO ORGANIZACIONAL (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 45	,648** ,000 45

IBM SPSS Statistics Processor no está disponible | Unicode:ON

*RESULTADOS CORREGIDOS.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Ver Personalizado

Resultado

- Registro
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			COMPROMIS O ORGANIZACI ONAL (agrupado)	EJECUCION DE TAREAS (agrupado)
Rho de Spearman	COMPROMISO ORGANIZACIONAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,648**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	EJECUCION DE TAREAS (agrupado)	Coefficiente de correlación	,648**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=SUMA1 SUMA7
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			COMPROMIS O ORGANIZACI ONAL (agrupado)	ACTITUD Y COMPROMIS O (agrupado)
Rho de Spearman	COMPROMISO ORGANIZACIONAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000

IBM SPSS Statistics Processor no está disponible | Unicode:ON

*RESULTADOS CORREGIDOS.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Ver Personalizado

Resultado

- Registro
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			COMPROMIS O ORGANIZACI ONAL (agrupado)	ACTITUD Y COMPROMIS O (agrupado)
Rho de Spearman	COMPROMISO ORGANIZACIONAL (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 45	,632** ,000 45
	ACTITUD Y COMPROMISO (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,632** ,000 45	1,000 . 45

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=SUMA1 SUMA8
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

→ Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			COMPROMIS O ORGANIZACI ONAL (agrupado)	LOGRO EN PRODUCTIVI DAD (agrupado)
Rho de Spearman	COMPROMISO ORGANIZACIONAL (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,618** ,000

IBM SPSS Statistics Processor no está disponible | Unicode:ON

*RESULTADOS CORREGIDOS.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Ver Personalizado

- Resultado
 - Registro
 - Registro
 - Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Registro
 - Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Registro
 - Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Registro
 - Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Registro

	N	45	45
ACTITUD Y COMPROMISO (agrupado)	Coefficiente de correlación	,632**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	45	45

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=SUMA1 SUMA8
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

➔ **Correlaciones no paramétricas**


Correlaciones

		COMPROMISO O ORGANIZACIONAL (agrupado)	LOGRO EN PRODUCTIVIDAD (agrupado)
Rho de Spearman	COMPROMISO ORGANIZACIONAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	
		N	
	LOGRO EN PRODUCTIVIDAD (agrupado)	Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	
		N	

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

End of job: 38 command lines 1 errors 0 warnings 1 CPU seconds

IBM SPSS Statistics Processor no está disponible | Unicode:ON

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 3 de 18
--	---	--

Yo, **Hans Mejía Guerrero**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo Sede Callao, revisor de la tesis titulada:

"El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018", del (de la) estudiante **Chavez Patiño Carlos Omar**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El 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.

Callao, 20 de diciembre de 2018



 Mg. Hans Mejía Guerrero
 DNI: 40720573

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

feedback studio Carlos Omar Chávez Patiño CHAVEZ INFORME DE TESIS.VS 16 de 18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa
 Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
 Licenciado en Administración

AUTOR:
 Chavez Patiño, Carlos Omar

Resumen de coincidencias

24 %


Se están viendo fuentes coincidentes

Ver fuentes en inglés (Beta)

Colecciones

1	Entregado a Universidad	12 %
2	reportorio lavado de	2 %
3	reportorio lavado de	1 %
4	Entregado a Universidad	1 %
5	Entregado a Universidad	1 %
6	www.clubdeaviones.com	1 %
7	www.zenitpedagogia	1 %
8	revista de aviación	1 %
9	display.com	1 %
10	Entregado a Universidad	1 %
11	redesocial.com	1 %

Página 1 de 62 Número de palabras: 10207 Font only (Reset) Font Color High Resolution

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **Carlos Omar Chavez Patiño**, identificado con **DNI N° 40838884**, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, **autorizo (X)**, No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33



CARLOS OMAR CHAVEZ PATIÑO
 DNI: 40838884

FECHA: 11 de Marzo del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Facultad de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Chavez Patiño Carlos Omar

INFORME TÍTULADO:


El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa
Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 21-12-2018

NOTA O MENCIÓN: 16 dieciséis


Mg. Rafael Arturo López Landauro

