



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El desempeño laboral y su influencia en la calidad de los servicios de  
tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

NAVARRETE LEON, ROSA ELENA (ORCID: 0000-0002-2619-3782)

**ASESOR:**

Dr. DIAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO (ORCID:0000-0001-9543-0828)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) Rosa Elena Navarrete Leon cuyo título es: "EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TRANSITO AEREO EN CORPAC S.A., CALLAO, 2017". Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) DIECISEIS (letras).

*LIMA, 03 de Julio de 2017.*



.....  
**VICTOR DAVILA ARENAZA**  
PRESIDENTE



.....  
**Dr. ANTONIO DIAZ SAUCEDO**  
SECRETARIO



.....  
**NARCISO FERNANDEZ SAUCEDO**  
VOCAL

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

### Dedicatoria

Este proyecto de investigación va dedicado a mi mayor motivo mi hija y a mis padres quienes siempre fueron mi mayor apoyo para avanzar y culminar todas mis metas.

### Agradecimiento

Agradezco a la empresa CORPAC S.A. que me dio la oportunidad de realizar mis practicas pre profesionales y a los profesores de la UCV que durante estos 5 años me han brindado todo el apoyo necesario.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Rosa Elena Navarrete León con DNI N° 71768826, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de julio del 2017



**ROSA ELENA NAVARRETE LEÓN**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El Desempeño Laboral y su influencia en la Calidad de los Servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

**Rosa Elena Navarrete Leon**

## ÍNDICE

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
<b>CAPITULO I INTRODUCCION</b>	<b>11</b>
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos previos	13
1.2.1 Antecedentes Nacionales.	13
1.2.2 Antecedentes Internacionales.	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	15
1.3.1 Desempeño Laboral	15
1.3.1.1 Bases teóricas del desempeño laboral	16
1.3.2 Calidad de los Servicios	18
1.3.2.1 Bases teóricas de Calidad de los Servicios	19
1.4 Formulación del problema	20
1.4.1 Problema general	20
1.4.2 Problemas específicos	21
1.5 Justificación del estudio	21
1.6 Hipótesis	22
1.6.1 Hipótesis general	22
1.6.2 Hipótesis específicas	22
1.7 Objetivo	22
1.7.1 Objetivo general	22
1.7.2 Objetivos específicos	25
<b>CAPITULO II METODO</b>	<b>23</b>
2.1. Diseño de investigación	24
2.1.1 Diseño	24
2.1.2 Tipo	24
2.1.3 Nivel de Investigación	24

<b>2.2. Variables y Operacionalización</b>	<b>24</b>
Variable 1: Desempeño laboral	24
Variable 2: Calidad de Servicio	25
Matriz de operacionalización de la Variable Independiente y la Variable Dependiente.	27
<b>2.3. Población y muestra</b>	<b>28</b>
2.3.1 Población	28
2.3.2 Muestra	28
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>	<b>28</b>
2.4.1 Técnica	28
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	29
2.4.3 Validez de los instrumentos	29
2.4.4 Confiabilidad de los instrumentos	29
<b>2.5. Métodos de análisis de datos</b>	<b>31</b>
<b>2.6. Aspectos éticos</b>	<b>31</b>
<b>CAPITULO III RESULTADOS</b>	<b>36</b>
3.1. Resultados de la Encuesta	33
3.3 Análisis inferencial de los resultados	35
3.3.1 Prueba de Hipótesis	35
3.3.2 Prueba de Influencia	39
<b>CAPITULO IV DISCUSION</b>	<b>46</b>
<b>CAPITULO V CONCLUSION</b>	<b>50</b>
<b>CAPITULO VI RECOMENDACIONES</b>	<b>52</b>
<b>CAPITULO VII REFERENCIAS</b>	<b>53</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>56</b>



## RESUMEN

En el presente estudio de investigación examinó el desempeño de cada uno de los controladores de tránsito aéreo, teniendo como objetivo principal determinar la influencia que existe entre el desempeño laboral y la calidad de los servicios de tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

Por otro lado, desde el punto de vista metodológico, es una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental y de corte transversal, con una población de 300 y una muestra la cual se obtuvo por formula y nos arrojó un resultado de 169 Controladores entre Lima y Provincia.

Finalmente, para analizar los datos se ha utilizado el método estadístico mediante la recopilación de datos, el cual organiza los datos a través de cuadros que serán analizado e interpretados de manera individual.

**Palabras claves:** Desempeño Laboral, Calidad de los Servicios, Controladores.

## ABSTRACT

In the present research study, the performance of each of the air traffic controllers was analyzed, with the main objective of determining the influence that exists between the performance of the work and the quality of the air traffic services in CORPAC S.A., Callao, 2017.

On the other hand, from the methodological point of view, it is a research of applied type, of non-experimental design and cross-section, with a population of 300 and a sample which was obtained by formula and yielded a result of 169 Controllers between Lima and Province.

Finally, to analyze the data, the statistical method has been used through data collection, which organizes the data through tables that will be analyzed and interpreted individually.

**Keywords:** Labor Performance, Quality of Services, Controllers.

# **CAPITULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

## **INTRODUCCIÓN**

La siguiente investigación refiere la relación del desempeño laboral y su influencia en la calidad de los servicios de tránsito aéreo de CORPAC S.A., adquiriendo soluciones a las dificultades presentadas en el aérea de tránsito aéreo a nivel nacional, para obtener con ello, mejor flujo en el tránsito, mayor concentración y coordinación entre controlador – piloto y problemas en general, a fin de poder obtener un mejor control, desempeño y orden con el aumento de tránsito en los últimos años.

El siguiente esquema del trabajo se da:

El Capítulo I: INTRODUCCIÓN, comprendió la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

El Capítulo II: MÉTODO, comprendió el diseño de investigación, variables, Operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

El Capítulo III: RESULTADOS

Capítulo IV: DISCUSIÓN

El Capítulo V: CONCLUSIÓN

El Capítulo VI: RECOMENDACIONES

El Capítulo VII: REFERENCIAS - ANEXOS, comprendió instrumentos, validación de los instrumentos y matriz de consistencia

## **1.1. Realidad Problemática**

La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) se encarga de la dirección del Convenio de Chicago conformado por 191 países, dicho convenio determina que todo país tiene autoridad del espacio aéreo sobre su territorio y señala que ningún servicio aéreo internacional no programado, podrá operar dentro de su territorio sin su consentimiento previo.

El Control de Tránsito aéreo es una función de mucha exigencia ya que en esta profesión se manejan vidas humanas en una gran cantidad, se requiere responsabilidad, un proceso de selección riguroso, saber resolver problemas bajo presión y compromiso, este servicio lo encontramos en todos los países ya que es un medio de acceso y conexión que tenemos vía aérea a nivel mundial, es responsabilidad de cada país hacerse cargo de los vuelos y sobrevuelos de su área o territorio, este medio es el único por el cual podemos controlar el ingreso y salida de diferentes aeronaves, por lo cual requiere un buen desempeño laboral por parte de cada uno de los controladores, para ofrecer calidad en el servicio.

La empresa CORPAC S.A. tiene a su cargo 16 aeropuertos controlados siendo su base central Lima, en los diferentes aeropuertos el desempeño laboral es muy decadente, debido a la falta de personal, lo cual ha causado gran incomodidad entre los colaboradores llegando al punto de expresar su molestia ante la prensa escrita, ya que el tráfico se triplicaría o quintuplicaría en los próximos años, ya que existen aerolíneas extranjeras que estarían pensado iniciar operaciones en el Perú, mientras otras ya líneas establecidas buscarían el permiso para ampliarán sus rutas. Asimismo, la falta de coordinación que existe entre los controladores con el personal administrativo de su sede causa demoras en el envío de documentos importantes como los informes y CD que se debe presentar en caso de incidente o accidentes en pista o aire, documentación para la renovación de apto médico, licencias, cursos, el contar con una

infraestructura inadecuada y el mal cuidado que se le da a la pista de aterrizaje ocasionan un peligro latente.

En el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, se mantiene toda la información en relación a los controladores de Provincia y Lima (ACC - TWR), en Lima se encuentra la mayor cantidad de controladores con diferentes habilitaciones, por lo cual es en esta sede central donde se presentan mayores problemas en relación al control, ya que el personal con el que se cuenta no se puede dar abasto y puede llegar a controlar hasta más de 25 aeronaves excediendo el límite permitido. Por tal motivo, el exceso de trabajo puede poner en riesgo el desempeño de cada uno de los controladores perjudicando el servicio que se brinda a nivel nacional e internacional ya que Lima es un punto de conexión con diferentes países de América del Sur.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1 Antecedentes Nacionales.**

**Mino** (2014), realiza una semejanza del clima organizacional y el desempeño del personal, este se basa en lo observado en un restaurante de parrillas, por lo cual hizo una tesis con su investigación. Donde busca determinar la reacción y semejanza de estos, por lo cual llegó a concluir, que la relación era insignificante. El desempeño es la responsabilidad de cada trabajador, el cual indica que tan comprometido está con la empresa, conexión y compromiso de los trabajadores con su centro de labores, esto va a desencadenar en un clima laboral favorable o desfavorable dependiendo la actitud y productividad del trabajador con la empresa.

**Pérez J. y Verastegui A.** (2013), busca mejorar el desempeño laboral en las empresas. Por lo cual se busca determinar el desempeño laboral y la motivación en los colaboradores, donde según su estudio se obtuvo un bajo nivel de motivación en el personal. Con respecto a su segunda variable se

reflejó que existe un mal desempeño laboral. Teniendo en cuenta estos factores, se diseñó una idea motivacional, a fin de buscar mejoras para el desempeño de los colaboradores.

**Roldan, Balbuena y Muñoz, (2010)**, quisieron calcular la relación que existe entre calidad de servicio percibida por los consumidores y su lealtad de compra. La investigación determinó que los compradores muestran una satisfacción favorable de la calidad de servicio recibida, generando estos niveles altos de lealtad, mostrando interés de volver a comprar en la misma tienda.

**Vela, R. y Zavaleta, L. (2014)**, nos explica la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas, este se puede determinar gracias a que se conoció la influencia que existe entre ellas, esto es debido a que los trabajadores están muchas veces comprometidos con la empresa y brindan un buen servicio, concluyendo así que la calidad de servicio influye en el incremento del nivel de ventas de todo negocio.

### **1.2.2. Antecedentes Internacionales.**

**Carrión (2010)**, la investigación de Carrión fue realizada y reforzada por el personal de la empresa en la que hizo el estudio, los supervisores del área de calidad operativa, fueron quienes indicaron que el desempeño de los inspectores de calidad es clave en el desarrollo de producción y son ellos a su vez quienes interactúan con las demás áreas, asegurando el cumplimiento del sistema de calidad y evaluando así al personal con el fin de determinar qué tan comprometidos están para mejorar la calidad del servicio y/o producto ofrecido por la empresa.

**Marroquín, S. y Pérez, L. (2011)**, hablan de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se pudo definir los factores que componen e intervienen el desempeño, detallando los ejemplos del mismo y su relación con el clima organizacional, cuando los jefes permiten a los

trabajadores la libertad en realizar sus labores sin obstruir o interferir su manera de trabajo, por lo cual esto demostró que la relación jefe – colaborador era mucho mejor, mejorando las condiciones laborales, ya que el personal siente confianza y percibe un respaldado del jefe, respondiendo a sus obligaciones y trabajo en equipo.

**García** (2013), Calidad de Servicio y de la satisfacción del cliente sobre la fidelidad a los servicios. La relación entre calidad de servicio, satisfacción del cliente, fidelidad y la lealtad a la marca, dice mucho de las características del cliente, frecuencia en compra y la garantía esperada. Los resultados del análisis empírico confirman la existencia de diferencias entre un trabajo realizado por terceros y uno realizado por la misma empresa (fabricantes), se verifica mejor calidad de servicio y satisfacción sobre la fidelidad con los fabricantes que con un producto realizado y/o distribuido por terceros ya que el cuidado y calidad varia, esto determinara la lealtad a la marca.

**Lascurain** (2012), diagnóstico y propuso que una mejora en la calidad de un servicio tiene como objetivo ofrecer y establecer constantemente propuestas que incremente la satisfacción y buscar lealtad de los clientes. Teniendo en cuenta que los objetivos cumplidos logren satisfacer a los clientes, creando así una relación producto cliente o servicio cliente.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Desempeño laboral**

Se entiende por Desempeño Laboral, las acciones observadas de los empleados que forman parte de un grupo de trabajo, dichas acciones nos darán un resultado, que nos ayudarán a lograr los objetivos de la organización o nos llevara al freno de esta. Asimismo, tenemos dos definiciones que nos ayuda a entre mejor el concepto:

**González (2006)** sustenta que:

El desempeño se la manera como un empleado realiza sus tareas, su comportamiento y compromiso; buscando sobresalir en cumplimiento de sus funciones o tareas otorgadas, su reacción con los resultados se verá en su empresa de manera interna o global, sintiendo una satisfacción con su desempeño y mayor compromiso, con aquello se obtendrá mejor rendimiento del personal.

**Robbins, Stephen, Coulter (2013):**

El desempeño laboral es la manera como se medirá el éxito de una empresa se observará el logro de sus actividades y objetivos laborales para determinar el desempeño laboral. El desempeño laboral será evaluado por el cumplimiento de las metas.

### **1.3.1.1 Bases teóricas del desempeño laboral**

Dentro de las bases teóricas que respaldan el Desempeño Laboral son: La Teoría del Establecimiento de Metas de Locke y Teoría de la expectativa.

#### **La Teoría del Establecimiento de Metas de Locke**

El Dr. Edwin Locke fue un psicólogo estadounidense que desarrollo la Teoría de Fijación (establecimiento) de Metas, entre los años 60 – 70. Desde entonces su teoría ha sido mencionada por varios autores como ejemplo de motivación, González, 2006 habla sobre la teoría de Locke, en ella sostiene que la energía de una persona al realiza una tarea asignada tiene una influencia de motivación ya que este generara un esfuerzo adicional al que ya realiza para llevar acabo la ejecución de lo propuesto. Por lo cual toda persona debe tener presente las metas y que tan beneficioso será esta meta para la empresa y/o logro personal.

Todo ser humano está dirigido por metas, por eso los trabajadores deben conocer las metas de la empresa para poder saber a dónde se dirige y sobre todo tener una clara idea del esfuerzo y tiempo que implicara lograr dicha



meta. Si los jefes pueden influir en las metas, afectarían directamente el desempeño de sus colaboradores.

Asimismo, debemos tener en cuenta que no todas las metas motivan por igual, por eso describiremos los elementos con mayor impacto en el grado de motivación de las metas: credibilidad, retroalimentación, específico, dificultad, autonomía. Dentro de cada una de ellas podemos encontrar y aprender a una nueva manera de motivación, la credibilidad dentro del establecimiento de metas nos indica que hay mayor probabilidad que un colaborador acepte una meta cuando confía en la persona que se lo asigna. Por otro lado, la retroalimentación siempre se debe brindar una información oportuna del progreso del personal a la meta, con el fin que el personal sepa que estrategias están funcionando y que debe mejorar. De esta manera, seguimos con específico y nivel de dificultad, si las metas son específicas y con cierto nivel de dificultad predicen un mejor rendimiento. Tengamos en cuenta que mientras más difícil la meta la persona se siente más energizada. Asimismo si se propone una meta agresiva y esta no se cumple no hay ningún problema porque esto energiza a la organización. Por último, Autonomía, cuando se propone una meta en la organización siempre habrá personas que aceptan y otras que no, porque sentirán más control y presión, por eso es importante que exista un proceso de negociación.

En este caso la teoría de establecimiento de metas se relaciona con la primera variable (desempeño laboral), esto debido a que si una organización tiene bien establecidas sus metas e involucra a sus colaboradores en ellas lograra que se esfuercen más para conseguirlas, pero todo esto se podrá llevar acabo si se siguen los elementos necesarios para que el personal se sienta motivada y no obligada.

### **La Teoría de la Expectativa**

El Dr. Victor H. Vroom fue un psicólogo que desarrollo la Teoría de la Expectativa. Desde entonces su teoría ha sido mencionada por varios autores como ejemplo de motivación, por lo tanto, Rubio, 2005 nos relata la teoría de Vroom, en ella sostiene que *en una empresa los trabajadores que*

se encuentran motivados toman decisiones racionales y por lo general suelen emplear un esfuerzo extra en actividades que los conducirán a compensaciones deseadas, es decir que el rendimiento que tengan va a asegurarse las compensaciones ofrecidas por la empresa o por lo contrario los alejara de estos.

La variable desempeño laboral, se va a tocar un tema importante, la motivación, este es un punto de focal de alta importancia ya que está ligado mucho al desempeño debido a que el personal trabaja según la motivación que reciba por parte de su empleador. Por lo tanto, como nos indica Vroom en el primer punto, el personal se va a analizar y tener en cuenta que si realiza un esfuerzo en un punto central de trabajo podría salir beneficiado. Asimismo, en el segundo punto se toma en cuenta que el rendimiento y/o esfuerzo que se realice va a establecer una compensación que en tal caso ya se espera, finalmente, en un tercer punto el esfuerzo realizado es la manera como se desempeña el personal para conseguir la meta o compensación que desea y el rendimiento es lo que se realizó para alcanzar la compensación y los recursos que se utilizó o medios con los cuales se alcanzó.

### **1.3.2 Calidad de los Servicios**

Tenemos muchas definiciones de calidad de servicio, pero podemos llegar a entender que calidad de servicio es todos los valores agregados a un producto o servicio, con el cual buscamos satisfacer las necesidades y/o demanda de nuestros principales clientes, cuando este supera las expectativas que se brinda, se puede decir que eso es calidad. Por lo tanto, tenemos dos definiciones para entender mejor el concepto:

#### **Álvarez, J., Álvarez, I. y Bullón, J. (2006)**

Calidad es estar pendiente y realizar un constante cambio en el proceso de mejora y seguridad continua, por lo cual todas las áreas de una empresa se

involucran con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente y así poder anticiparse a ellas.

### **Paz, R. (2005)**

El servicio es un elemento imprescindible para la existencia de la empresa un buen servicio mejora el interés de los clientes por la empresa lo cual será fundamental para su éxito o fracaso. El servicio al cliente debe estar en constante mejora por lo tanto debemos motivar a nuestro personal y hacerles notar cuanto influye un buen servicio con el crecimiento de la empresa.

#### **1.3.2.1. Bases teóricas de Calidad de los Servicios**

Las fuentes teóricas que respaldan la Calidad de Servicio son: La Trilogía de Juran y la Teoría del Ciclo PDCA de W. Edwards Deming.

#### **Teoría de la Trilogía de la Calidad de Juran**

Joseph M. Juran propone la teoría de la Trilogía de Juran, esta teoría según Juran, J. (2006) en el cual nos dice que la gestión para la calidad depende de 3 procesos: Planificación, Control y Mejora.

Juran nos detalla cada uno de ellos, empezando por la Planificación de la calidad en esta actividad se ve el desarrollo de los productos donde siempre se busca la satisfacción de los clientes. Este proceso está en manos de los altos directivos. Asimismo, tenemos el Control de Calidad este nos indica nuestro porcentaje de calidad, este comparar lo que se desea obtener y lo que se obtiene. Para finalizar, la mejora de la Calidad, es el proceso en el que se busca elevar los niveles de calidad, para ellos debemos estudiar y preparar la infraestructura para una mejora de la calidad anual.

Esta teoría se relaciona con la variable calidad de servicio, porque en ella vemos y estudiamos los pasos para poder mejorar la calidad que se brinda es por ello que la empatía con nuestros clientes es de suma importancia ya que por este medio podemos tener una mejor idea de lo que se necesita para

poder satisfacer sus necesidades, sobre todo hemos aprendido analizar y detallar cada uno de los puntos que son necesarios para mejorar el servicio.

### **Teoría del Ciclo PDCA de W. Edwards Deming**

William Edwards Deming, estadístico estadounidense, consultor y difusor, propone la teoría del Ciclo PDCA, en la cual nos comenta que el ciclo PDCA es rentable para actividades de mejora constante de los modelos existentes en una empresa.

El ciclo PDCA (plan – planificar, do – realizar, check – comprobar, act – actuar) nos indica que cualquier proceso se puede mejorar, ya sea gestión o fabricación. En un país asiático ha sido utilizado satisfactoriamente para una mejora continua, aplicándose en todas las situaciones presentadas, en esta teoría podremos subdividir el trabajo entre mandos, operativos e inspectores.

Por ello detallaremos cada uno, empezando por planificación, para poder planificar debemos tener conciencia de la situación actual, conocer si contamos o no con el personal profesional que nos permita realizar un servicio con eficacia para poder cubrir las necesidades que se presenten, luego podremos desarrollar planes de mejora.

Por otro lado, la realización está en manos de los operarios o supervisores, son ellos quienes llevan a cabo el plan de mejora.

Asimismo, la comprobación está a cargo de los inspectores, ellos demuestran si las acciones de mejora son seguras y que les permitan conseguir los objetivos planeados.

Finalmente, en la acción la dirección, analiza los resultados para tomar medidas que permitan realizar mejoras permanentes y tomando acciones de mejora en caso de que los resultados no fueran satisfactorios.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general:**

¿Cómo influye el desempeño laboral en la calidad de los servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017?

#### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Cómo influye la medición del desempeño en la calidad de servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017?

¿Cómo influye el rendimiento en la calidad de servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio**

Por la notabilidad teórica podemos decir que esta investigación ayudará como guía en próximas investigaciones con un fin semejante, contribuyendo así a la realización de otros trabajos que al igual que este, busca cumplir con una investigación empresarial. Asimismo, ayudar a mejorar el desempeño laboral a fin de poder mejorar la calidad de servicio que se brinda y de esta manera renovar la imagen de la empresa, para convertirse en una empresa modelo.

A nivel económico si mejoramos el desempeño laboral aumentará la calidad de servicio, atrayendo nuevas compañías, lo cual ayudará a la corporación a incrementar sus ingresos, aumentando la solvencia de la empresa. Así la empresa buscará implementar una infraestructura adecuada en el Aeropuerto de Lima y provincias que les permita seguir mejorando el servicio que brindan.

A nivel social si se mejora la calidad de servicio de tránsito aéreo, el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez volvería a ser el mejor aeropuerto de Sudamérica, según el ránking World Airport Awards elaborado por Skytrax, esto hablaría bien no solo de aeropuerto sino también del buen desempeño de los trabajadores, siendo así una buena referencia para todos los colaboradores y hablando bien del desempeño de los peruanos, un orgullo a nivel internacional.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general:**

El desempeño laboral influye significativamente en la calidad de los servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

### **1.6.2 Hipótesis específicas:**

La medición del desempeño influye significativamente en la calidad de servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

El rendimiento influye significativamente en la calidad de servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

## **1.7. Objetivo**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la influencia que existe entre el desempeño laboral y la calidad de los servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

Determinar la influencia entre la medición del desempeño y la calidad de servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

Determinar la influencia entre el rendimiento y la calidad de servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

# **CAPITULO II**

## **MÉTODO**

## **2.1. Diseño de investigación**

### **2.1.1 Diseño**

El diseño de la investigación es no experimental ya no se manipulará ninguna variable, solo observamos situaciones actuales, sin provocarlas, tal cual se presenta en el día a día, ello será analizado para luego brindar una solución.

Por otro lado, la investigación es de corte transversal, ya que se recopilan datos en un solo momento o en un momento determinado.

### **2.1.2 Tipo**

Adaptamos la investigación a tipo Aplicada, porque se buscará la aplicación de los conocimientos adquiridos como fin de resolver problemas encontrados en la presente investigación.

### **2.1.3 Nivel de Investigación.**

El nivel de la presente investigación es Explicativa – causal – Correlacional, porque se centra en responder las causas del evento, explicar por qué ocurre un fenómeno o porque dos o más variables están relacionadas, va más allá de la descripción de los conceptos antes mencionados, desempeño laboral y calidad de servicio.

## **2.2. Variables y Operacionalización**

La presente investigación se divide en dos variables, la primera variable V1: Desempeño Laboral y la segunda variable V2: Calidad de Servicio.

### **Variable 1: Desempeño laboral**

El desempeño laboral, observa a los empleados que forman parte de un grupo de trabajo, analizan las acciones de cada uno y nos darán un resultado, que puede ser favorable para la organización o desfavorable.

**González** (2006) el desempeño es la manera como un colaborador realiza sus funciones, hablamos de su puntualidad, cumplimiento y responsabilidad con los



requisitos que solicita su puesto por lo cual él será reconocido por su buen desempeño y resultado.

Asimismo, nuestra variable 1 tiene dos dimensiones: Medición de desempeño y Rendimiento.

### **Dimensión 1: Medición de desempeño**

La medición de desempeño, nos ayuda a saber si el desempeño del personal es el ideal para cubrir objetivos de la empresa, de no ser así nos daría una evidencia de las fallas que se presentan.

Según Guerra y López (2007), la medición de desempeño es importante para poder saber que tanto ha mejorado la empresa. Estar comprometidos con mejorar el desempeño hará que mejoremos y diagnostiquemos nuestro comportamiento para así buscar recomendaciones apropiadas para la mejora.

#### **Indicador N°1: Capacidad Técnica**

#### **Indicador N°2: Capacidad Psicológica**

### **Dimensión 2: Rendimiento**

El rendimiento del personal en una empresa es de cuidado e importancia ya que mediante el podemos saber que tan motivado se encuentra el personal.

Para González (2006) el rendimiento de un colaborador está ajustado al nivel de satisfacción que sienta dentro de un grupo o empresa. Por lo tanto, la satisfacción es considerada como la causa del rendimiento del trabajador.

#### **Indicador N°1: Capacidad de Liderazgo**

#### **Indicador N°2: Nivel de condiciones mínimas de trabajo**

### **Variable 2: Calidad de Servicio**

Podemos llegar a entender que calidad de servicio es un conjunto de características de un producto o servicio que busca satisfacer las necesidades o demanda de los clientes.

**Álvarez, J., Álvarez, I. y Bullón, J.** (2006) la calidad es el proceso de mejora y seguridad continua, es donde todas áreas de una empresa se unen con el único propósito de satisfacer las carencias del cliente y/o producto y anticiparse a ellas, es por ello que todos participan activamente para el desarrollo del bien o productos.

Asimismo, nuestra variable 2 tiene dos dimensiones: Seguridad y Profesionalidad.

### **Dimensión 1: Seguridad**

La seguridad se refiere a lo que la empresa y el contratante deben brindar por ley a cada uno de sus trabajadores.

Para Muñoz (2006), la seguridad es particularmente la seguridad de bases, sistemas, es salud y seguridad en el trabajo.

**Indicador N°1: Grado de compromiso de la gerencia**

**Indicador N°2: Nivel de sobre carga laboral**

**Indicador N°3: Presupuesto asignado a instrumentos de seguridad aeronáutico**

### **Dimensión 2: Profesionalidad**

Se entiende por el personal que cuenta con experiencia y/o conocimiento en un tema o labor.

Para Sánchez (2007), una profesión es la capacidad de saber aplicar lo aprendido en la carrera, saber introducirlo en el ámbito laboral en busca de mejoras eso también es calidad de un(a) profesional.

**Indicador N°1: Personal capacitado**

**Indicador N°2: Personal con experiencia laboral**

**Matriz de operacionalización de la Variable Independiente y la Variable Dependiente.**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS		INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
			POSICION	N° DE ÍTEMS		
Variable 1: Desempeño Laboral	Medición del desempeño	Capacidad Técnica	1, 2	2	<b>Cuestionario escala de Likert</b>	<b>Ordinal</b>
		Capacidad Psicológica	3, 4	2		
	Rendimiento	Capacidad de liderazgo	5, 6	2		
		Nivel de condiciones mínimas de trabajo	7, 8	2		
Variable 2: Calidad de Servicio	Seguridad	Grado de compromiso de la Gerencia	9, 10, 11	3		
		Nivel de sobrecarga laboral	12, 13, 14	3		
		Presupuesto asignado a instrumentos de seguridad aeronáutico	15	1		
	Profesionalidad	Personal capacitado	16, 17, 18	3		
		Personal con experiencia laboral	19, 20	2		

Fuente: Elaboración propia en base a la validez de los instrumentos.

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1 Población

En esta investigación se tiene una población de 300 Controladores a nivel nacional, que pertenecen a la empresa CORPAC S.A.

### 2.3.2 Muestra

Se realiza una formula a fin de obtener el tamaño de la muestra. Se requiere es de 169 controladores a nivel nacional.

Donde:

✓ Población (N)	300
✓ Nivel de confianza (p)	95%
✓ Valor de distribución (Z)	1.96
✓ Margen de error (e)	5%
✓ Porcentaje de aceptación (p)	50%
✓ Porcentaje de no aceptación (q)	50%

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{(N - 1)E^2 + Z^2 p \cdot q}$$

Z=	1.96	al 95%
P=	0.5	
q=	0.5	
N=	300	
E=	0.05	

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

### 2.4.1 Técnica

La técnica que se utilizará es la “encuesta”, ya que es eficaz en la investigación. La presente encuesta se realizó para obtener los datos, está conformada por 20 preguntas las cuales se encuentran divididas por las variables, de la pregunta número 1 a la pregunta número 8 están relacionadas con la primera variable “Desempeño Laboral”, y de la pregunta número 9 a la “Desempeño Laboral”, y de la pregunta número

9 a la pregunta número 20 están relacionadas con la segunda variable “Calidad de Servicio”.

#### **2.4.2 Instrumento de recolección de datos.**

El cuestionario; consta de un listado de preguntas para ser entregadas a nuestra muestra, que en este caso sería 169 trabajadores, en el cual contestaran preguntas de forma escrita y clara, la elección de los participantes será abierta, esta prueba es individual y sin restricción de tiempo, se utilizó en este cuestionario la escala de Likert.

#### **2.4.3 Validez de los instrumentos.**

Se dio validez al instrumento a través del juicio de expertos, quienes con su firma validan el trabajo de investigación, dichos docentes fueron:

- a) Dr. Pedro Costilla Castillo, quien realizó algunas preguntas en relación al tema, indicando que el cuestionario está correcto pero que mejore algunas preguntas, indicando a su vez que estas tienen sentido con los indicadores.
- b) Mg. Brenda Noblecilla Saavedra, la docente tuvo algunas dudas con el cuestionario, el cual no estaba muy claro y ayudó a dar corrección para un mejor entendimiento.
- c) Dr. Juvenal Lozano Lozano, después de una pequeña introducción en relación a mi tema me aclaró algunas dudas y corrigió el cuestionario indicando que se encuentra en forma correcta y ordenada

#### **2.4.4 Confiabilidad de los instrumentos.**

La confiabilidad para el instrumento que mide el Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio se obtuvo con el Alfa de Cronbach, según Suarez J., Martín J. y Pájaro C. (2012) la confianza de Alfa de Cronbach, en concordancia con los resultados, este dio un conteo entre (0) y (1). Eso quiere decir que en cero la confiabilidad sería nula y uno es el máximo nivel de confiabilidad”

Por lo tanto, se aplicará una prueba piloto de encuesta a 169 controladores de tránsito aéreo, dándonos como resultado:

<b>Coefficiente de Correlación</b>	<b>Magnitud</b>
0.70 a 1.00	Muy Fuerte
0.50 a 0.69	Sustancial
0.30 a 0.49	Moderada
0.10 a 0.29	Baja
0.01 a 0.09	Despreciable

Fuente: Elaborada por Sierra Bravo (2001)

**Tabla 1: Alfa de Cronbach**

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	169	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	169	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.
- b. N = número de personas encuestadas (muestra)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	20

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Es confiable, según el valor de 0,901, que es considerado como muy fuerte (confiable).

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

El método que se utilizó es el cuantitativo y el estadístico, teniendo en cuenta la estadística descriptiva la cual se presenta en tablas, figuras e interpretaciones.

Asimismo, el análisis de datos de la presente investigación se realizó mediante el método estadístico descriptivo e inferencial a través del Software Estadístico SPSS v.22; en el cual se almacenará los datos para luego proceder a realizar los cálculos y proporcionar la información relevante para el estudio de investigación.

## **2.6. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación se elaboró cumpliendo con todos los principios éticos, por el cual se asume el compromiso de respetar la veracidad de los resultados, confidencialidad de los datos suministrados, a respetar la propiedad intelectual, así como respetar la autonomía y anonimato de los encuestados.

# **CAPITULO III**

# **RESULTADOS**



### 3.1. Resultados de la Encuesta

En este capítulo se presentan los resultados, obtenidos de las encuestas realizadas a los 169 controladores de Tránsito Aéreo de la empresa CORPAC S.A.

El análisis expresado en este estudio sólo considera el total de respuestas con sus diferentes indicadores señalados en porcentajes, para mayor visibilidad y manejo de la información, el resultado final de la investigación fue el siguiente:

**Tabla 2: Agrupación de dimensiones de la variable 1: Desempeño Laboral  
Primera Dimensión**

<b>MEDICION DE DESEMPEÑO (agrupado)</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,2	1,2
	Siempre	151	89,3	89,3
	Casi siempre	16	9,5	100,0
	Total	169	100,0	100,0

Como podemos observar en la primera dimensión, Medición de Desempeño de la variable Desempeño Laboral, tenemos como respuesta las siguientes: el 1,2% respondieron que nunca, el 89,3% respondieron siempre y el 9,5% respondieron casi siempre a la primera dimensión.

**Tabla 3: Agrupación de dimensiones de la variable 1: Desempeño Laboral  
Segunda Dimensión**

<b>RENDIMIENTO (agrupado)</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,2	1,2
	Casi siempre	72	42,6	43,8
	Siempre	95	56,2	100,0
	Total	169	100,0	100,0

Como podemos observar en la segunda dimensión, Rendimiento de la variable Desempeño Laboral, tenemos como respuesta las siguientes: el 1,2%

respondieron que nunca, el 42,6% respondieron casi siempre y el 56,2% respondieron siempre a la segunda dimensión.

**Tabla 4: Agrupación de dimensiones de la variable 2: Calidad de Servicio Tercera Dimensión**

<b>SEGURIDAD (agrupado)</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,2	1,2	1,2
Válido Casi Siempre	167	98,8	98,8	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Como podemos observar en la primera dimensión, Seguridad de la variable Calidad de Servicio, tenemos como respuesta las siguientes: el 1,2% respondieron que nunca, el 98,8% respondieron casi siempre respondieron siempre a la primera dimensión.

**Tabla 5: Agrupación de dimensiones de la variable 2: Calidad de Servicio Cuarta Dimensión**

<b>PROFESIONALIDAD (agrupado)</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,2	1,2	1,2
Válido A veces	8	4,7	4,7	5,9
Casi Siempre	159	94,1	94,1	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Como podemos observar en la segunda dimensión, profesionalidad de la variable Calidad de Servicio, tenemos como respuesta las siguientes: el 1,2% respondieron que nunca, el 4,7% respondieron a veces, el 94,1% respondieron casi siempre a la segunda dimensión.

### 3.3 Análisis inferencial de los resultados

#### 3.3.1 Prueba de Hipótesis

Por lo tanto, se presenta el cuadro en el cual tenemos la escala de rango en relación a Pearson.

#### Coeficiente estandarizado de correlaciones

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0.9 a -0.99)	Correlación negativa muy alta
(-0.7 a -0.89)	Correlación negativa alta
(-0.4 a -0.69)	Correlación negativa moderada
(-0.2 a -0.39)	Correlación negativa baja
(-0.01 a -0.19)	Correlación positiva muy baja
0	Nula
(0.0 a 0.19)	Correlación positiva muy baja
(0.2 a 0.39)	Correlación positiva baja
(0.4 a 0.69)	Correlación positiva moderada
(0.7 a 0.89)	Correlación positiva alta
(0.9 a 0.99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

#### Hipótesis General:

Se estableció las hipótesis de Correlación.

**Hi:** El desempeño laboral influye significativamente en la calidad de los servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**Ho:** El desempeño laboral no influye significativamente en la calidad de los servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**H1:** El desempeño laboral si influye significativamente en la calidad de los servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

#### Regla de decisión:

Sig. < 0,05, entonces se rechaza la  $H_0$ .

Sig. > 0,05, entonces se acepta la  $H_0$ .

**Tabla N° 6 Correlación de Pearson entre la variable Independiente (Desempeño Laboral) y la variable Dependiente (Calidad de Servicio)**

		<b>Correlaciones</b>	
		DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,631**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	169	169
CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Correlación de Pearson	,631**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	169	169

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

### **Interpretación:**

En la Tabla N° 7 se observa a las variables en estudio con un nivel de significancia menor 0.05 es decir “0.000 < 0.05”, por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Asimismo, existe una correlación positiva moderada de un 63.1%, concluyendo que existe influencia significativa entre el Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

### **Hipótesis Específica 1**

Se estableció las hipótesis de Correlación.

**Hi:** La medición del desempeño influye significativamente en la calidad de servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**Ho:** La medición del desempeño no influye significativamente en la calidad de servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**H1:** La medición del desempeño si influye significativamente en la calidad de servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**Regla de decisión:**

Sig. < 0,05, entonces se rechaza la  $H_0$ .

Sig. > 0,05, entonces se acepta la  $H_0$ .

**Tabla N°7 Correlación de Pearson entre la dimensión (Medición de Desempeño) y la variable Dependiente (Calidad de Servicio)**

		<b>Correlaciones</b>	
		MEDICION DE DESEMPEÑO (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
MEDICION DE DESEMPEÑO (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,753**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	169	169
CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Correlación de Pearson	,753**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	169	169

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

**Interpretación:**

En la Tabla N° 8 se observa a las variables en estudio con un nivel de significancia menor 0.05 es decir “0.000 < 0.05”, por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Asimismo, existe una correlación positiva alta de un 75.3%, concluyendo que existe influencia significativa entre la Medición de Desempeño y la Calidad de Servicio de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**Hipótesis Específica 2**

Se estableció las hipótesis de Correlación.

**Hi:** El rendimiento influye significativamente en la calidad de servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**H<sub>0</sub>:** El rendimiento no influye significativamente en la calidad de servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**H<sub>1</sub>:** El rendimiento si influye significativamente en la calidad de servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**Regla de decisión:**

Sig. < 0,05, entonces se rechaza la  $H_0$ .

Sig. > 0,05, entonces se acepta la  $H_0$ .

**Tabla N°8 Correlación de Pearson entre la dimensión (Rendimiento) y la variable Dependiente (Calidad de Servicio)**

Correlaciones			
		RENDIMIENTO (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
RENDIMIENTO (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,617**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	169	169
CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Correlación de Pearson	,617**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	169	169

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

**Interpretación:**

En la Tabla N° 9 se observa a las variables en estudio con un nivel de significancia menor 0.05 es decir “0.000 < 0.05”, por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Asimismo, existe una correlación positiva moderada de un 61.7%, concluyendo que existe influencia significativa entre el Rendimiento y la Calidad de Servicio de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

### 3.3.1 Prueba de Influencia

#### Hipótesis General

**Hi:** El desempeño laboral influye significativamente en la calidad de los servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**Ho:** El desempeño laboral NO influye significativamente en la calidad de los servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**H1:** El desempeño laboral SI influye significativamente en la calidad de los servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

#### Regla de decisión:

Sig. < 0,05, entonces se rechaza la  $H_0$ .

Sig. > 0,05, entonces se acepta la  $H_0$ .

**Tabla N° 9 Regresión Lineal**

#### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,631 <sup>a</sup>	,398	,394	,253

a. Predictores: (Constante), Desempeño Laboral (agrupado)

#### Interpretación:

Según los resultados de la Tabla N°10 tenemos en el R cuadrado un coeficiente de 39.8% indicando que la variable calidad de servicio esta explicada por el desempeño laboral según la tabla 11 de porcentajes esta variación es baja.

**Tabla N° 10 Porcentajes estandarizados**

PORCENTAJE	TENDENCIA
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Según (Rivero, 2005, p.240)

**Tabla N° 11 – ANOVA**

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	7,079	1	7,079	110,407	,000 <sup>b</sup>
Residuo	10,708	167	,064		
Total	17,787	168			

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Desempeño Laboral (agrupado)

**Interpretación:**

En relación con los resultados de la Tabla N° 12 de ANOVA se observa que la significancia de encontrada es menor 0.000, es decir “0.000 < 0.05”; por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, el Desempeño Laboral influye significativamente en la Calidad de Servicio de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**Tabla N° 12 – COEFICIENTES**

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	2,455	,145		16,935	,000
1 Desempeño Laboral (agrupado)	,330	,031	,631	10,507	,000

a. Variable dependiente: CALIDADDESERVICIO (agrupado)

**Interpretación:**

El resultado de la Tabla N° 13 nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal que es  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$ .

**Se tiene:  $Y = 2.455 + 0,330 (X)$**

Y= Variable dependiente (Calidad de Servicio)

X=Variable independiente (Desempeño Laboral)

**Calidad de Servicio = 2.455 + 0,330 (Desempeño Laboral)**



### Hipótesis Específica 1

**Hi:** La medición del desempeño influye significativamente en la calidad de servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**Ho:** La medición del desempeño NO influye significativamente en la calidad de servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**H1:** La medición del desempeño SI influye significativamente en la calidad de servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

### Regla de decisión:

Sig. < 0,05, entonces se rechaza la  $H_0$ .

Sig. > 0,05, entonces se acepta la  $H_0$ .

**Tabla N° 13**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,753 <sup>a</sup>	,567	,564	,215

a. Predictores: (Constante), MEDICION DE DESEMPEÑO (agrupado)

### Interpretación:

Según los resultados de la Tabla N°14 tenemos en el R cuadrado un coeficiente de 56.7% indicando que la variable calidad de servicio esta explicada por la medición de desempeño según la tabla 11 de porcentajes esta variación es moderada.

**Tabla N° 14**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	10,085	1	10,085	218,647	,000 <sup>b</sup>
Residuo	7,702	167	,046		
Total	17,787	168			

a. Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)

b. Predictores: (Constante), MEDICION DE DESEMPEÑO (agrupado)

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados de la Tabla N° 15 de ANOVA se observa que la significancia de encontrada es menor 0.000 a la significancia de trabajo 0.05, es decir “0.000 < 0.05”; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, la Medición de Desempeño influye significativamente en la Calidad de Servicio de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**Tabla N° 15**

**Coefficientes**

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	1,734	,152		11,431	,000
MEDICION DE DESEMPEÑO (agrupado)	,549	,037	,753	14,787	,000

a. Variable dependiente: CALIDADDESERVICIO (agrupado)

**Interpretación:**

El resultado de la Tabla N° 16 nos lleva a mostrar la ecuación de regresión lineal que es  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$ .

**Se tiene:  $Y = 1,734 + 0,549 (X)$**

Y= Variable dependiente (Calidad de Servicio)

X=Variable independiente (Medición de Desempeño)

**Calidad de Servicio =  $1,734 + 0,549$  (Medición de Desempeño)**

## Hipótesis Específica 2

**Hi:** El rendimiento influye significativamente en la calidad de servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**Ho:** El rendimiento NO influye significativamente en la calidad de servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**H1:** El rendimiento SI influye significativamente en la calidad de servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

### Regla de decisión:

Sig. < 0,05, entonces se rechaza la  $H_0$ .

Sig. > 0,05, entonces se acepta la  $H_0$ .

**TABLA N° 16- RESUMEN DEL MODELO**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,617 <sup>a</sup>	,381	,377	,257

a. Predictores: (Constante), RENDIMIENTO (agrupado)

### Interpretación:

Observamos los resultados de la Tabla N°17 observamos en el R cuadrado un coeficiente de 38.1% demostrando que la variable calidad de servicio esta explicada por el rendimiento según la tabla 11 de porcentajes esta variación es baja.

**Tabla N° 17**

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	6,771	1	6,771	102,635	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	11,016	167	,066		
	Total	17,787	168			

a. Variable dependiente: CALIDADDESERVICIO (agrupado)

b. Predictores: (Constante), RENDIMIENTO (agrupado)

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados de la Tabla N° 18 de ANOVA se observa que la significancia encontrada es menor 0.000 a la significancia de trabajo 0.05, es decir “0.000 < 0.05”; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Es decir, el rendimiento influye significativamente en la Calidad de Servicio de Tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**Tabla N° 18**

Coeficientes					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	2,516	,144		17,433	,000
RENDIMIENTO (agrupado)	,320	,032	,617	10,131	,000

a. Variable dependiente: CALIDADDESERVICIO (agrupado)

**Interpretación:**

El resultado de la Tabla N° 19 nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal que es  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$ .

**Se tiene:  $Y = 2,516 + 0,320 (X)$**

Y= Variable dependiente (Calidad de Servicio)

X=Variable independiente (Rendimiento)

# **CAPITULO IV**

## **DISCUSIÓN**

#### **4.1. Por Objetivos**

Esta investigación ve como objetivo comprobar la influencia que existe entre el desempeño laboral y la calidad de los servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A. Callao 2017, así como los objetivos específicos, determinar la influencia entre la medición del desempeño y la calidad de servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A. Callao 2017 y determinar la influencia entre el rendimiento y la calidad de servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A. Callao, 2017. Por lo que se cumplió con el objetivo principal y los objetivos específicos.

#### **4.2. Por Hipótesis**

La hipótesis general que se estableció en la presente investigación fue, el desempeño laboral influye significativamente en la calidad de los servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A. Callao 2017.

Por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos, el coeficiente de influencia de Pearson mostro un valor  $P = 0,000$ , el cual es menor al nivel determinado de  $\alpha = 0.05$ , eso nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ende se confirmó que el desempeño laboral influye significativamente en la calidad de los servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A. Callao 2017.

La primera hipótesis específica establecida en la presente investigación fue, la medición del desempeño influye significativamente en la calidad de los servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A. Callao 2017.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el coeficiente de influencia de Pearson mostró un valor  $P = 0.000$ , el cual es menor al nivel determinado de  $\alpha = 0.05$ , eso nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ende se confirmó que la medición del desempeño influye significativamente en la calidad de los servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A. Callao 2017.

La segunda hipótesis específica establecida en la presente investigación fue, el rendimiento influye significativamente en la calidad de servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A. Callao 2017.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el coeficiente de influencia de Pearson mostró un valor  $P = 0.000$ , el cual es menor al nivel determinado de  $\alpha = 0.05$ , eso nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o de investigación. Por ende se confirmó que el rendimiento influye significativamente en la calidad de servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A. Callao 2017.

#### **4.3. Por Metodología**

En el presente trabajo el nivel de investigación es Explicativo – Causal, puesto que se buscó explicar si el desempeño laboral influye en la calidad de servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A. Callao 2017. La metodología del estudio fue de nivel descriptivo causal y descriptivo Correlacional.

Por otro lado, para determinar los resultados, la técnica de recolección de datos que se empleó fue la encuesta, siendo una población de 300 controladores, tomando una muestra de 169 controladores a nivel nacional, el personal encuestado cumple con las características necesarias en la unidad de análisis. En el caso de los estudios previos, los autores utilizaron como técnica de recolección de datos, la encuesta siendo su muestra probabilística aunque algunos tuvieron nuestra censal.

#### **4.4. Por conclusiones**

La presente investigación ve como objetivo general comprobar la influencia que existe entre el desempeño laboral y la calidad de los servicios de Tránsito aéreo en CORPAC S.A. Callao 2017.

De acuerdo a los resultados obtenidos estadísticamente se ha determinado que existe influencia significativa entre el desempeño laboral y la calidad de los servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A. Callao 2017.

Asimismo, dichos resultados tienen coherencia con la teoría de Administración por Objetivos, donde un responsable jerárquico y sus empleados establecen objetivos y negocian los medios y los plazos necesarios para alcanzarlos. Esto indica que para tener los objetivos claros se debe de hacer participar a los trabajadores a fin de que estén todos integrados y puedan comprometerse con la empresa.

El objetivo específico número uno de la presente investigación fue, determinar la influencia entre la medición de desempeño y la calidad de los servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A. Callao 2017.

De acuerdo con los resultados obtenidos estadísticamente se ha determinado que existe influencia significativa entre los objetivos de desempeño y la calidad de los servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A. Callao 2017.

Con esta investigación llego a la conclusión que la relación es alta y significativa, entre la calidad percibida por el paciente de un servicio de urgencias incrementa su nivel de satisfacción y su confianza, u que a su vez dicha satisfacción tiene un efecto positivo sobre la fidelidad y confianza. Además, la imagen del servicio de urgencia, tiene un efecto positivo sobre la calidad percibida y sobre la satisfacción del paciente, y la confianza del paciente en el servicio, tiene un efecto positivo sobre la fidelidad.

El segundo objetivo específico de la presente investigación fue, determinar la influencia entre el rendimiento y la calidad de los servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A. Callao 2017.

De acuerdo a los resultados obtenidos estadísticamente se he determinado que existe influencia significativa entre el rendimiento y la calidad de los servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A. Callao 2017.



# **CAPITULO V**

# **CONCLUSIÓN**

## CONCLUSIONES

Luego de haber analizado los resultados de la investigación, los objetivos y la hipótesis se llegó a determinar las siguientes conclusiones:

1. Se cumplió con determinar si existe influencia entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Tránsito Aéreo de la empresa CORPAC S.A. – Callao, ya que resulta significativamente importante en los procesos dentro de la corporación, mediante un buen desempeño laboral se mejorara la calidad de servicio en el área de Tránsito Aéreo, teniendo así mejoras en el servicio que se brinda.
2. Para la segunda conclusión tomamos en cuenta la influencia entre los objetivos, medición de desempeño y calidad de los servicios, lo que según los estadísticos aplicados nos dan resultado, que existe una influencia significativa, esto significa que dentro de la empresa el desempeño es de vital importancia a fin de brindar un servicio de calidad.
3. La tercera conclusión tomamos en cuenta la influencia del rendimiento sobre la calidad de servicio lo que según los estadísticos aplicados nos da un resultado, existe una influencia significativa, esto nos indica que dentro de la empresa tiene que existir por parte de los controladores un rendimiento adecuado a fin de mejorar la calidad de servicio.

# **CAPITULO VI**

## **RECOMENDACIONES**

## RECOMENDACIONES

Para el Servicio de Tránsito Aéreo, de CORPAC S.A. se plantea las siguientes recomendaciones:

1. Me atrevo a recomendar que se le ponga más atención al desempeño de cada uno de los controladores, apoyándolos con las capacitaciones que la RAP respalda, ya que muchos de ellos no se encuentran preparados para una evaluación sorpresa por parte de la entidad reguladora (MTC), si mejoramos el desempeño de los controladores, la calidad de servicio que se brinda mejoraría ya que en el estudio se afirmó que existe una influencia significativa
2. También recomendaría que se habilite o se prepare más cursos para cubrir al personal controlador que se retiró por un tema de incentivos o motivo personales, debemos tener en cuenta que en los últimos años la demanda ha ido en aumentos, han llegado nuevas aerolíneas o que las líneas de aeronaves ya establecidas han aumentado nuevas rutas.
3. Finalmente, como ya se observó en este estudio el rendimiento influye en la calidad de servicio, por lo tanto se debe inspeccionar los horarios del personal controlador ya que muchos de ellos se preocupan más por un tema económico que de seguridad, poniendo en riesgo el control, por eso recomiendo que se lleve un mejor control con los turnos de los CTA ya que por ley el controlador está obligado a descansar 12 horas para iniciar un nuevo turno.

# **CAPITULO VII**

# **REFERENCIAS**

## REFERENCIA

50minutos.es, (2016). Administración por objetivos: Alcance sus metas con empleados motivados. España.

Álvarez, J., Álvarez, I. y Bullón, J. (2006). Introducción a la Calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. España: Ideaspropias Editorial

Carrión, F. (2010). Desempeño Laboral y el Cumplimiento de Objetivos de Calidad en una empresa de Ramo Automotriz. (Tesis de Título de Maestro en Administración). Universidad Autónoma de Querétaro, México.

García A. (2013). Efectos de la Calidad de Servicio y de la satisfacción del cliente sobre la fidelidad a los servicios oficiales de postventa de automoción españoles (Tesis de Título de Doctor en Económica). Universidad de Alcalá de Henaes, Madrid, España.

Gonzalez, A. (2006). Métodos de compensación basados en competencias. (22 ed.). Barranquilla: Ediciones Uninorte.

Gonzalez, M. (2006) Habilidades Directivas. (1ra. Ed.). España: Innovación y Cualificación S.L.

Gonzalez, M. (2006). Habilidades directivas. España: Antakira Grafic.

Guerra I. y Lopez D. (2007). Evaluación y Mejora Continua: Conceptos y Herramientas para la Medición y Mejora del desempeño. EEUU: AuthorHouse.

Juran, J. (2006). Juran y el liderazgo para la calidad: manual para ejecutivos. España: Díaz de Santos S.A.

Lascurain, I. (2012). Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida. Universidad Iberoamericana, México.

Marroquín, S. y Pérez, L. (2011). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. (Tesis de Licenciatura). Guatemala – Guatemala.

- Mino, E. (2014). Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Muñoz J. (2006) LA gestión integrada: calidad, seguridad y medio ambiente. España: SERFOREM
- Oajaca, J. (2013). Evaluación de desempeño como factor de calidad en el servicio de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Quetzaltenango. Estudio para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Rafael Landívar en Guatemala.
- Paz, R. (2005). Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente. (1ra. Ed.). España: Ideaspropias Editorial.
- Pérez J. y Verastegui A. (2013). Propuesta Motivacional para mejorar el Desempeño Laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – Caso Avícola Vera E.I.R.L – 2012. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). Administración: Un empresario Competitivo. México: Pearson Educación.
- Roldan, L., Balbuena, J. y Muñoz, Y. (2010). Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños. (Tesis de Magister). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Rubio J. (2005). Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales. España
- Sánchez, M. (2007). Manual de asesoramiento psicopedagógico. España: Grao de Irif S.I.
- Suarez J., Martín J. y Pájaro C. (2012). Concepciones del maestro sobre la ética. Colombia: Universidad del norte.
- Vela, R. y Zavaleta, L. (2014). Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus - mall, de la ciudad de Trujillo 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

# **ANEXOS**



**EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS DE TRANSITO AEREO EN CORPAC S.A., CALLAO, 2017.**

Se elaboró el siguiente cuestionario, con la finalidad de sugerir a los Controladores de Tránsito Aéreo una mejora en la posición de trabajo, así como también ayudar al trabajo de investigación.

Donde:

- (1) Nunca
- (2) Casi Nunca
- (3) A veces
- (4) Casi Siempre
- (5) Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que está preparado para ser evaluado por un inspector de la DGAC?					
2	¿Cree usted que su entrenamiento lo ha preparado para trabajar como un equipo coordinado en una emergencia?					
3	¿Persiste usted para alcanzar las metas fijadas?					
4	¿Cuándo está en entrenamiento cuestiona las decisiones de su OJT?					
5	¿Cree usted que su habilidad para tomar decisiones es tan buena en situaciones críticas como en situaciones rutinarias?					
6	¿Cree usted que una buena comunicación es tan importante como la pericia técnica dentro del ambiente del control de tránsito aéreo?					
7	¿Cree usted que su equipo de trabajo sería capaz de manejar la situación en caso de degradación del sistema?					
8	¿Cuenta usted con el material adecuado que le permita desarrollar las funciones de control?					
9	¿Cree usted que la gerencia está comprometida con la seguridad en lugar de la rentabilidad?					
10	¿Cree usted que las normas regulatorias de la organización no deberían violarse?					
11	¿Está usted incentivado por la gerencia a reportar cualquier acto inseguro y condiciones que yo observe?					
12	¿Cree usted que existe mucha demanda en la empresa que no puede atender?					
13	¿Cuándo usted tiene alta carga de trabajo solicita asistencia?					
14	¿Cree usted que afecta al servicio la poca comunicación entre controladores?					
15	¿Cree usted que la empresa ha realizado una buena inversión en la restructuración de la TWR y el Simulador 3D?					
16	¿Cree usted que es fácil tomar decisiones cuando se hace cargo de una posición operacional por primera vez?					
17	¿Cree usted que sus compañeros están adecuadamente entrenados para los procedimientos de emergencia?					
18	¿Siente usted que su desempeño se afecta adversamente por trabajar con controladores inexpertos o menos capaces?					
19	¿Tiene usted constante quejas de sus supervisores?					
20	¿Cree usted que el controlador ejecutivo debe estar controlando en una emergencia?					

<b>EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TRANSITO AEREO EN CORPAC S.A., CALLAO, 2017</b>				
<b>TITULO</b>	<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
El desempeño laboral y su influencia en la calidad de los servicios de tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.	ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la influencia que existe entre el desempeño laboral y la calidad de los servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.</li> <li>• Determinar la influencia entre la medición del desempeño y la calidad de servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.</li> <li>• Determinar la influencia entre el rendimiento y la calidad de servicios de Tránsito Aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.</li> </ul>	<p>1. Se cumplió con determinar si existe influencia entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Tránsito Aéreo de la empresa CORPAC S.A. – Callao, ya que resulta significativamente importante en los procesos dentro de la corporación, mediante un buen desempeño laboral se mejorará la calidad de servicio en el área de Tránsito Aéreo, teniendo así mejoras en el servicio que se brinda.</p> <p>2. Para la segunda conclusión tomamos en cuenta la influencia entre los objetivos, medición de desempeño y calidad de los servicios, lo que según los estadísticos aplicados nos dan</p>	El presupuesto estimado para la investigación es de 3,500 soles.


			<p>resultado, que existe una influencia significativa, esto significa que dentro de la empresa el desempeño es de vital importancia a fin de brindar un servicio de calidad.</p> <p>3. La tercera conclusión tomamos en cuenta la influencia del rendimiento sobre la calidad de servicio lo que según los estadísticos aplicados nos da un resultado, existe una influencia significativa, esto nos indica que dentro de la empresa tiene que existir por parte de los controladores un rendimiento adecuado a fin de mejorar la calidad de servicio.</p>	
--	--	--	--	--

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**"EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TRÁNSITO AÉREO EN CORPAC S.A., CALLAO, 2017"** de la estudiante **ROSA ELENA NAVARRETE LEON**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **26%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 30 de octubre de 2019




MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

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

feedback studio NAVARRETE\_LEON\_RQSA\_ELENA\_Turnitin.pdf -- /0 < 116 de 117 >



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El desempeño laboral y su influencia en la calidad de los servicios de tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORA:**  
NAVARRETE LEON, ROSA ELENA (ORCID: 0000-0002-2619-3782)

**ASESOR:**  
Dr. DIAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO (ORCID:0000-0001-9543-0828)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

**LIMA - PERÚ**  
2017

**Resumen de coincidencias** X

26 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

26	1	repositorio.ucv.edu.pe	16 % >
		Fuente de internet	
	2	Entregado a Universidad...	6 % >
		Trabajo del estudiante	
	3	Entregado a Universidad...	1 % >
		Trabajo del estudiante	
	4	www.redalyc.org	1 % >
		Fuente de internet	
	5	repositorio.upeu.edu.pe	1 % >
		Fuente de internet	
	6	Entregado a Universidad...	<1 % >
		Trabajo del estudiante	
	7	Entregado a 53250	<1 % >
		Trabajo del estudiante	
	8	Entregado a Universidad...	<1 % >

Página: 1 de 45    Número de palabras: 5718    Text-only Report    High Resolution    Apagado

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Rosa Elena Navarrete Leon

D.N.I. : 71768826

Domicilio : Av. Rosa de América # 1010 - Comas

Teléfono : Móvil : 982901665

E-mail : [rosa\\_nl15@hotmail.com](mailto:rosa_nl15@hotmail.com) / [rnavarrete@corpac.gob.pe](mailto:rnavarrete@corpac.gob.pe)

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : El Desempeño Laboral y su Influencia en la Calidad de los Servicios de Tránsito Aéreo en Corpac S.A., Callao, 2017

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Rosa Elena Navarrete Leon

Título de la tesis:

El Desempeño Laboral y su Influencia en la Calidad de los Servicios de Tránsito Aéreo en Corpac S.A., Callao, 2017

Año de publicación : 2017

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

03 de julio de 2017





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración – Sede Lima Norte, a la versión final del trabajo de investigación que presente la estudiante

**Srta. ROSA ELENA NAVARRETE LEON**

Trabajo de investigación titulado

**EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TRÁNSITO AÉREO EN CORPAC S.A., CALLAO, 2017**

Para obtener el Título Profesional de

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

SUSTENTADO EN FECHA            03 de julio de 2017

NOTA O MENCIÓN:                16 (Dieciséis)

Lima, 30 de octubre de 2019



**MSC. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA**

Coordinadora de investigación de la EP de Administración