

UNIVERSIDAD PERUANA UNION
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Sistema de compensación salarial y su relación con el
desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro
Oriente S.A – Yurimaguas 2020.**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en
Administración con Mención en Gestión Empresarial

Autores:

Leonor Noemi Díaz Sánchez

Aylín Ordóñez Romero

Asesor:

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, 02 marzo 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Mtro. David Troya Palomino, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: "**SISTEMA DE COMPENSACIÓN SALARIAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A, YURIMAGUAS 2020**" constituye la memoria que la presenta los Bachilleres: Leonor Noemí Díaz Sánchez y Aylín Ordóñez Romero, para aspirar al título de Profesional de Administrador con Mención en Gestión Empresarial, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informan son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Morales, a los 02 días del mes de marzo del año 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'DT', is written over a horizontal line.

Mtro. David Troya Palomino

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario Milton Afonso, Distrito de Morales, Tarapoto, San Martín a los **02 días**, del mes de **marzo** del año 2021, siendo las **4:30 p.m.**, se reunieron en el salón de grados y títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: **Mtro. José Joel Cruz Tarrillo**, y los demás miembros siguientes **Mtra. Kelita Guillen López**, secretario, **Mtro. Amado Arce Cobeñas**, **Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra** vocales; y **Mtro. David Troya Palomino**, asesor; con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada:

"Sistema de compensación salarial y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas 2020"

Presentada por el/los Bachiller/es:

Leonor Noemi Díaz Sánchez / Aylín Ordóñez Romero

Conducente a obtención del Título Profesional de:

Lic. Administración – Mención: Gestión Empresarial

El señor presidente inicio el acto académico, invitando al/los candidatos/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato (s). En seguida, el jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:


Bachiller: **Leonor Noemi Díaz Sánchez**
.....**Aprobada**..... por...**Unanimidad**

Con el mérito académico adicional de **Muy Bueno (16)**

Bachiller: **Aylín Ordóñez Romero**
.....**Aprobada**..... por...**Unanimidad**

Con el mérito académico adicional de **Muy Bueno (16)**

El presidente del Jurado solicito al/los candidatos/s ponerse de pie. Luego el secretario realizo la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.

..... Presidente	 Secretario Asesor
..... Vocal	 Vocal
..... Candidato	 Candidato

Dedicatoria

Este proyecto de investigación es un eslabón más para el cumplimiento de mis sueños, es por ello que tengo que dedicarlo a las personas que me motivan hacer posible todo esto. A mi madre, que es mi ejemplo de lucha y valentía para salir adelante; dedicar a mi familia por todo el apoyo incondicional y sobre todo a mí misma porque veo que cada día puedo lograr ser más fuerte.

Leonor Noemi Díaz Sánchez

Los sueños son grandes y se tiene que empezar a trabajar desde hoy. Por el cual dedico esta tesis a mis padres porque me ayudan hacer mejor cada día, a ellos porque son la motivación de mi vida, mi orgullo de ser y lo que seré; así mismo dedico este esfuerzo a toda mi familia por el apoyo y sobre todo por la confianza que tienen en mí.

Aylín Ordóñez Romero

Agradecimiento

A Dios: por las bendiciones derramadas en todo momento, por la sabiduría e inteligencia para hacer realidad mis sueños y sobre todo por cada prueba que me hace más fuerte.

A nuestra alma mater: por las enseñanzas, por ayudarnos a conocernos a nosotros mismo y saber cuáles son nuestras fortalezas para seguir adelante, en la lucha de nuestro propósito.

A los directivos de: la empresa Electro Oriente S.A, en la ciudad de Yurimaguas; agradecer por el apoyo que realizar un estudio exhaustivo de como se encuentra trabajando dicha institución y sobre todo a cada uno de los colaboradores por su colaboración.

A nuestro asesor: al Maestro David Troya, agradecer incondicional por su tiempo y dedicación para el desarrollo de nuestra tesis, obteniendo resultados muy significativos.

A nuestros familiares: sin lugar a duda hay que agradecer a ellos por todo el apoyo y la confianza que tienen en nosotros

Finalmente, un agradecimiento enorme a todas las personas que estuvieron involucradas de manera directa e indirectamente, para el desarrollo de esta tesis,

¡Muchas Gracias!

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Índice de anexos	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
CAPITULO I.....	14
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION.....	14
1.1. Descripción de la situación problemática	14
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Objetivos de la investigación	20
1.3.1. Objetivo general	20
1.3.2. Objetivos específicos	20
1.4. Justificación y viabilidad del estudio.....	20
1.4.1. Revelación teórica	20
1.4.2. Revelación social.....	21
1.4.3. Revelación metodología	21
CAPITULO II.....	22
MARCO TEORICO	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. Antecedentes internacionales	22
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	23
2.1.3. Antecedentes locales.....	24
2.2. Bases teóricas.....	25
2.2.1. Compensación salarial	25
2.2.1.1. Importancia de la compensación salarial	28
2.2.1.2. Características principales de los modelos retributivos o compensaciones.....	29
2.2.1.3. Políticas de compensación basadas en la calidad de vida.....	30
2.2.1.4. Dimensiones de la compensación salarial	31
2.2.2. Desempeño laboral	32

2.2.2.1.	Desempeño laboral e importancia.....	34
2.2.2.2.	La evaluación del desempeño	35
2.2.2.3.	Dimensiones del desempeño laboral.....	37
2.3.	Marco bíblico	40
CAPITULO III	42
DISEÑO METODOLOGICO	42
3. 1	Tipo de estudio.....	42
3. 2	Alcance de la investigación	42
3. 3	Enfoque de investigación.....	43
3. 4	El diseño de la investigación	43
3. 5	Hipótesis	44
3. 5.1	Hipótesis general	44
3. 5.2	Hipótesis específicas.....	44
3. 6	Población y muestra.....	45
3. 6.1	Población	45
3. 6.2	Muestra	46
3. 7	Operacionalización de variables	46
3. 8	. Técnicas e instrumentos de recolección.....	47
3. 9	Técnicas de procedimiento de análisis de datos	48
CAPITULO IV	49
ANALISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIONES	49
4.1	Análisis de fiabilidad del instrumento	49
4.2	Análisis de las variables sociodemográficos.....	50
4.3	Análisis descriptivo de las variables	51
4.3.1	Análisis descriptivo de la variable sistema de compensación salarial	51
4.3.2	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.....	53
4.4	Prueba de normalidad	54
4.5	Contraste de hipótesis	56
4.6	Relación entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020	56
4.7	Relación entre el sistema de compensación salarial y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020.	57
4.8	Relación entre el sistema de compensación salarial y la productividad en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020.....	58
4.9	Relación entre el sistema de compensación salarial y la toma de decisiones en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020	59

4.10	Relación entre el sistema de compensación salarial y el reconocimiento en los colaborad de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020.	61
4.11	Discusiones	62
CAPITULO V		63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		63
5.1	Conclusiones.....	63
5.2	Recomendaciones	65
Referencias		66
Anexos.....		72

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Áreas de la empresa Electro Oriente S.A.</i>	45
Tabla 2. <i>Cantidad de colaboradores de la entidad publica</i>	46
Tabla 3. <i>Operacionalización de las variables</i>	46
Tabla 4. <i>Escala de la encuesta del Sistema de Compensación Salarial</i>	47
Tabla 5. <i>Escala de la encuesta de Desempeño Laboral</i>	47
Tabla 6. <i>Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach de las variables</i>	49
Tabla 7. <i>Aspectos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A.</i>	50
Tabla 8. <i>Análisis descriptivo de la variable sistema de compensación salarial</i>	52
Tabla 9. <i>Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral</i>	53
Tabla 10. <i>Prueba de normalidad</i>	55
Tabla 11. <i>Correlación de la variable sistema de compensación salarial y desempeño laboral</i>	56
Tabla 12. <i>Correlación entre el sistema de compensación salarial y la calidad de servicio</i>	57
Tabla 13. <i>Correlación entre el sistema de compensación salarial y la productividad</i> ..	59
Tabla 14. <i>Correlación entre el sistema de compensación salarial y la toma de decisiones</i>	60
Tabla 15. <i>Correlación entre el sistema de compensación salarial y el conocimiento</i> ...	61

Índice de figuras

Figura 1. <i>Diseño de la investigación</i>	43
---	----

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia	72
Anexo 2. <i>Instrumento</i>	73
Anexo 3. Matriz Instrumental.....	76
Anexo 4. Juicio de expertos.....	77
Anexo 5. Carta de aceptación	77

Resumen

Nuestro objetivo principal para nuestra investigación es poder decretar la relación que existe entre el sistema de compensación salarial con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Electro Oriente. Dicha investigación posee un enfoque cuantitativo, obteniendo un tipo correlacional, de diseño no experimental con corte transversal; nuestra muestra estuvo compuesta por 70 colaboradores de ambos géneros. Para nuestra primera variable, sistema de compensación salarial se utilizó un instrumento que estuvo planteado por Carnáque en el año 2014, que se forma por tres dimensiones con 12 ítems; por consiguiente, para nuestra segunda variable, desempeño laboral se utilizó el instrumento que estuvo formulado por Hernández en el año 2008, que consta de cuatro dimensiones con 40 ítems, los instrumentales fueron aprobados mediante un juicio de experto, evidenciando la fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach con 0,889 y 0,823 respectivamente. Los resultados de confiabilidad de nuestra variable desempeño laboral, fueron buenas, a través de un análisis de correlación se consiguió un coeficiente de Rho Spearman positiva considerable de 0.898 y con un p valor igual a 0,000 (p-valor <0.05), este resultado nos ayuda aceptar la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A; entendiendo que implementando estrategias adecuadas para el buen funcionamiento y desarrollo del sistema de compensación salarial, mejorará de manera eficiente el desempeño laboral.

Palabras claves: correlación, sistema, desempeño.

Abstract

The main objective for our research is to be able to determine the relationship that exists between the wage compensation system and the work performance of the workers in the Electro Oriente company. This research has a quantitative approach, obtaining a correlational type, of a non-experimental design with a cross section; our sample consisted of 70 collaborators of both genders. For our first variable, the salary compensation system was used an instrument that was planted by Carnáque in 2014, which is made up of three dimensions with 12 items; Therefore, for our second variable, work performance, the instrument that was formulated by Hernández in 2008 was used, which consists of four dimensions with 40 items, the instruments validated an expert judgment, checking the reliability by means of Cronbach's Alpha with 0.889 and 0.823 respectively. The reliability results of our work performance variable were good, through a correlation analysis a considerable positive Rho Spearman coefficient of 0.898 was achieved and with a p value equal to 0.000 (p-value <0.05), this result we It helps to accept the alternative hypothesis, that is to say that there is a significant relationship between the salary compensation system and job performance in the employees of the company Electro Oriente SA; understanding that implementing adequate strategies for the proper functioning and development of the salary compensation system will efficiently improve job performance.

Keywords: correlation, system, performance.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.1.Descripción de la situación problemática

Durante todo este trayecto, en la historia se han producido grandes cambios en los diferentes aspectos en la sociedad, uno de los más importantes son los cambios empresariales, esto se debe a la competitividad y la exigencia que se va aumentando por parte de las organizaciones y también de los colaboradores. La necesidad de ser mejor que otros, es en donde surge para nosotros realizar esta investigación, teniendo dos variables significativas e importantes para determinar dicho aspecto.

Al hablar de un sistema compensatorio, nos surge la idea de la remuneración que ofrecen a los trabajadores. Anteriormente los trabajadores solo se conformaban en poder cubrir sus necesidades básicas, sin embargo, en la actualidad una remuneración para un trabajador es indispensable porque sus deseos y aspiraciones van creciendo. Y así mismo para las empresas, para brindar una remuneración se debe partir en los conocimientos y sobre todo en las responsabilidades que tiene el trabajador.

En el informe mundial de salarios, nos brinda un dato muy importante. En los años 2008 y 2009 el mundo vivió una crisis financiera muy grave y a raíz de ello, el desempleo fue en aumento creando inestabilidad en las familias en todas partes. Sin embargo, en el año 2010 la economía se estaba regularizando progresivamente, pero no del todo, ya que en el año 2012 se presenció un desacelerado, cayendo de manera significativamente con un porcentaje del 2.5 en el año 2015. Uno de los países que tuvo una recuperación financiera considerable fue china, a diferencia que otros países le costaron poder reponerse al desbalance financiero.

Con el pasar del tiempo, la economía trata de mantenerse en su equilibrio. Es por ello, que muchos de los países optaron por realizar cambios en el monto de la remuneración a sus trabajadores, como un incentivo de apoyo. Por el cual, nuestro país no fue ajeno a las modificaciones. Comenzamos en el año 2000, nuestro país brindaba una remuneración de 410 nuevos soles, y términos del año 2009 la remuneración ascendió en un 34%, tiendo como saldo de 550 nuevos soles, que brindaban las empresas a sus colaboradores, con el pasar del tiempo, el 01 de diciembre del 2010, para ser exacto la remuneración mínima vital aumento a 580 nuevos soles y fines de la década 2018, nuestro país estima en el sueldo con 930 nuevos soles, que se mantiene hasta la actualidad.

Generalmente las personas que forman parte de entidades, instituciones; reciben su remuneración de acuerdo a lo que la empresa obtiene, es decir, que el trabajador depende de cuan productiva es la empresa, de acuerdo a los ingresos obtenidos en un periodo de tiempo. Por otro lado, están las personas que realizan su trabajo de manera independiente, las personas que tratan de crear nuevas oportunidades no solo para ellos mismo, sino para muchas personas más, ellos se preguntan si su esfuerzo va obteniendo ganancias, de acuerdo a ello, es la remuneración que presentan.

Varela, (2013), este autor hace mención que en gran parte de las personas la remuneración es de suma importancia, porque se estable el estatus o posición de aquella persona; el poder hacer ver a la sociedad su posición económica le suma mucho a su ego y/o a su autoestima, es por ello que cuando se puede presentar una desconformidad con su pago la persona se desequilibra en un grado que pueda afectar su estabilidad emocional, es decir al restarle una parte de su salario, puede creer que pierde cierta autoridad con las personas que le rodean. De tal manera, que la organización debe plantear una estructura de conformidad con respecto a los salarios, para que ningún trabajador pueda afectarse y mucho menos afectar las labores que viene realizando.

Jiménez & Hernández (2007), hacen mención y confirman que el trabajador al verse envuelto en una inestabilidad financiera, puede traer muchas consecuencias, de las cuales se pueden presentar las siguientes: conflictos, preocupación y ansiedad son los principales componentes, que puede afectar el desempeño laboral del trabajador, causando una desventaja para la empresa misma. Porque se puede detener el cumplimiento de los objetivos.

Las organizaciones en general deben de tomar mucha importancia a este tema, porque se trata del cuidado de sus colaboradores, abarca el aumento de productividad cuando el trabajador se encuentra satisfecho, y para poder lograrlo es debe implementar o modificar un sistema de compensación salarial eficiente que brinde una remuneración de acuerdo a la experiencia, conocimiento y responsabilidades que tiene cada colaborador, de acuerdo a ello se debe tomar una decisión de remuneración y siempre teniendo la conciliación de ambas partes.

En el medio nacional, tenemos en nuestra Constitución Política Art. 24, presenta que todo colaborador tiene por derecho de recibir una remuneración que le permita suplir sus necesidades, tanto de él como también para su familia.

Es muy preocupante que, en nuestro país, dejen a un lado un elemento muy significativo. Ya que la mayoría de las empresas, todavía tratan de ver sus ganancias para ellos mismos, sin importar que sus trabajadores se encuentren satisfechos o no, y el problema no solo se encuentra en las empresas o los directivos de ellas, sino que también está en el estado, que brinda una cifra del sueldo mínimo, sin saber que ese monto a la mayoría no les puede alcanzar y sobre todo aquellos que cuentan con familias a su cargo. Es por ello que, en nuestro país, no hay una conformidad con respecto a lo que perciben.

Madero (2009), nos menciona una de los puntos importantes, cuando una empresa no está involucrada con la satisfacción del colaborador, obtendrá trabajadores desinteresados, personas conformistas que tratan de terminar su trabajador por cumplir o asistir a su centro de labores desanimados. Sin embargo, cuando una empresa, se preocupa por sus colaboradores, él mismo se dará cuando de cuán importante es para la empresa, y brindará todos sus conocimientos en poder ayudar a la organización a salir adelante aumentando la productividad y cumplimiento de los objetivos.

El área de recursos humano, es el delegado de velar por la seguridad y conformidad de los trabajadores, por lo tanto, es su deber realizar una evaluación a cada uno de los trabajadores para corroborar el nivel de desempeño que tienen con respecto a su área y sus responsabilidades.

Álvarez et al., (2018), hace referencia que el proceso o desarrollo de nuestro desempeño laboral se ve reflejado en nuestra vida, las organizaciones productivas se rigen en la experiencia laboral mediante el ámbito de evolución del desempeño, es decir, un arma clave para el progreso del talento humano dentro de una organización, se rige al potencial del trabajador, mediante sus conocimientos, habilidades, destrezas y sobre todo la capacidad que asume para poder afrontar las situaciones que se pueda presentar en el área que se encuentra para asumir su tarea asignada.

La empresa debe desarrollar lineamientos que permita que el colaborador pueda desarrollar su trabajo de la mejor manera, o sea, la organización para calcular el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores, debe proponer metas alcanzables en tiempos determinados, para conocer la coyuntura del esfuerzo que involucra el cumplimiento de las metas (Palmar & Valero, 2014).

El desempeño laboral, concierne a un rol muy importante en toda empresa. Hay ciertos parámetros para conocer cuán importante es el trabajador y cuanto de empeño desarrolla para cumplir con sus objetivos; es de vital jerarquía realizar una competitividad para poder observar la cooperación que brindan a la empresa (Pedraza et al., 2010).

Para Urdaneta & Urdaneta (2013), menciona que el desempeño evolucionó a grandes rasgos en todo este tiempo, es por ello que se convirtió en una herramienta de mucha importancia sobre todo para las personas que administran el área de recursos humanos, el fin de esta herramienta es poder ayudar a los colaboradores a poder perfeccionar sus destrezas, marcando un nivel de competitividad superior en favor a los que suministran el servicio o a las personas que generan el producto.

Al hablar del desempeño laboral dentro de la empresa, mayormente nos referimos en como los trabajadores realizan sus labores. Pero para que eso se puede cumplir, debemos de abracar un tema que es básicamente de la empresa, dicho de otra manera, debemos que conocer que está haciendo la empresa para que el trabajador se sienta acorde y brinde un desempeño adecuado. Para ello, hay diferentes puntos, de los cuales las empresas deben mantener un equilibrio de motivación hacia sus trabajadores, brindando incentivos, bonos y sobre todo remuneraciones justas que ayuden a que el trabajador se sienta importante. es allí, en donde podemos ver, algunos cambios que ayuden a la productividad de la empresa y sobre todo a contar con trabajadores que nos brinden un desarrollo eficaz y eficientemente para el cumplimiento de sus tareas asignadas.

Por consiguiente, una vez manifestado todo lo relacionado al sistema de compensación salarial y el desempeño laboral, identificares cuales son las principales problemáticas que manifiesta la empresa Electro Oriente, en la ciudad de Yurimaguas:

- a. Falta de decisión de un nivel de salario justo, para ambas partes (empleado y empleador)
- b. Carencia de un sistema para medir y controlar con mayor precisión los costos del personal
- c. Deficiencia en la aclaración de funciones, autoridad y responsabilidad dentro de la empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Identificar cuál es la relación que existe entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre el sistema de compensación salarial y la calidad, en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A; Yurimaguas 2020?
- b. ¿Qué relación existe entre el sistema de compensación salarial y la productividad, en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A; Yurimaguas 2020?
- c. ¿Qué relación existe entre el sistema de compensación salarial y la toma de decisiones, en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A; Yurimaguas 2020?
- d. ¿Qué relación existe entre el sistema de compensación salarial y el conocimiento, en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas 2020?

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre el sistema de compensación salarial y la calidad en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas 2020.
- b. Determinar la relación entre el sistema de compensación salarial y la productividad en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas 2020.
- c. Determinar la relación entre el sistema de compensación salarial y la toma de decisiones en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas 2020.
- d. Determinar la relación entre el sistema de compensación salarial y el conocimiento en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas 2020.

1.4.Justificación y viabilidad del estudio

1.4.1. Revelación teórica

El aporte que se brinda a la ciencia, se manifestará en la revisión teórica, al dar uso de un formato de investigación con parámetros diferentes y sobre todo poder brindar una referencia de estudio que ayude a los demás a poder tener información de temas muy importantes.

Es por ello, que para el desarrollo de esta investigación tuvo un marco teórico por los siguientes autores; para la principal variable, sistema de compensación laboral está por Hernández en el año 2014, con sus dimensiones de Chiavenato en el año 2017; por otro lado, el desempeño laboral se utilizó la teoría y dimensiones de Chiavenato en el año 2007.

1.4.2. Revelación social

Las principales personas que se verán beneficiadas directamente, será los trabajadores de la misma empresa que se realizó dicho estudio, en este caso la empresa Electro Oriente S.A, en la ciudad de Yurimaguas, porque van a conocer los resultados y de acuerdo a ello podrán tomar decisiones mas acertadas para poder implementar un salario más justo para los trabajadores, teniendo una mejor productividad y desempeño con beneficio para la empresa.

De manera indirecta, serán las personas allegas a los trabajadores, puede ser sus familiares porque al implementar un sistema salarial, podrán obtener mejores salarios para sustentar los gastos básicos de sus familiares.

1.4.3. Revelación metodología

Los instrumentos que se utilizaron en esta investigación pasaran por un proceso de fiabilidad, que nos permitirá conocer la eficacia de dicho estudio, así mismo, utilizaremos una metodología confiable y especifica que nos ayudará en la demostración de una estructura ya aplicada por otro investigador.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Carrasco (2017), nos muestra en su investigación “La satisfacción laboral que tiene el personal del departamento de operaciones y el personal del departamento administrativo financiero en relación a la compensación laboral que brinda la organización Grúas Atlas”, este proyecto de investigación tuvo lugar en la ciudad de Quito-Ecuador, el objetivo principal era de confrontar el nivel de satisfacción que existe en el personal de los departamentos mencionados, el método de la investigación es no experimental, con un diseño transversal de acuerdo a la colección de datos. Finalmente, los resultados que se obtuvieron fueron que los trabajadores no se sienten satisfechos con las remuneraciones brindadas y mucho menos con los horarios establecidos; lo cual indica que la empresa no está brindando un manejo apropiado de beneficios e incentivos para su personal.

Zans (2017), “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN-Managua en el periodo 2016”, su objetivo principal de dicha investigación es examinar el clima organizacional y su incidencia del desempeño laboral de los trabajadores. tiene un enfoque cuantitativo – descriptivo, la muestra poblacional se realizó con 59 trabajadores. los resultados fueron los siguientes, el clima organizacional se presenta de forma favorable, con incidencia de frialdad menos favorable, por lo tanto, el progreso del clima organizacional incidirá de manera favorable en el desempeño de los trabajadores de dichas facultades.

Lagos (2015), no demuestra lo siguiente “Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas COPELEC”. El objetivo principal es poder estudiar los componentes motivacionales en las empresas COPELEC. Su muestra se realizó con 75 trabajadores, obteniendo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental. Los resultados que se obtuvieron son de que un 40% de los trabajadores realizan sus obligaciones de manera eficiente ya que se encuentran motivados, sin embargo, el 60% que es una cantidad considerable realizan sus tareas por cumplimiento, la empresa debe poner más énfasis a que todos los colaboradores puedan sentirse motivados a desarrollar un buen desempeño laboral.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Pozo (2018), tesis con título “Compensaciones y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vegueta, 2017” dicha investigación se realizó en Huacho, teniendo como objetivo principal establecer la relación que existe entre las compensaciones y el desempeño laboral de los trabajadores, tuvo como orientación cuantitativo de tipo correlacional, la muestra se realizó con 92 trabajadores dando por resultados que la correlación de dos variables obtuvo como significancia de un 0.000 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación directa entre ambas variables.

Ordoñez & Quiroz (2018), con tesis “Relación de los incentivos laborales con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C, 2018”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las dos variables ya mencionadas. Este estudio tiene un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 72 colaboradores de dicha empresa. Obteniendo resultados que muestran que los incentivos laborales ayudan significativamente al buen

desempeño laboral, es por ello que la empresa Autonort, debe fortalecer e incrementar su programa de incentivos para mantener al personal motivado a realizar una buena labor.

Miranda (2018), con su tesis “Administración de la compensación y el desempeño laboral en la empresa Newrest Perú S.A.C, Callao 2018”, tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la administración de la compensación y el desempeño laboral. La investigación es de tipo aplicada, de corte transversal y se tuvo una muestra de 30 colaboradores. Los resultados obtenidos fue una correlación significativa de 0.614 entre la administración de la compensación y el desempeño laboral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación entre las dos variables.

2.1.3. Antecedentes locales

Estela & Hernandez (2019), con su tesis “Sistema de compensación salarial y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores Emapa San Martin S.A, sede Tarapoto, año 2017”, tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre ambas variables sistema de compensación salarial y el desempeño, tenemos una investigación de tipo aplicada correlacional, con una muestra de 146 trabajadores. Los resultados obtenidos, indica que existe una correlación positiva fuerte con 0,987 y un p valor igual a 0,000, es decir que existe relación significativamente entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de Emapa.

Azán & Díaz (2019), en su tesis “Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C-Tarapoto, 2018”. Su objetivo principal de dicha investigación es poder conocer la relación que existe entre las dos variables. Fue un estudio de diseño no experimental, con corte transversal, que estuvo compuesta por 300 trabajadores. Los resultados fueron que, si existe una relación

medianamente alta entre el clima organizacional con el desempeño laboral, es decir que a mayor nivel del clima laboral mejor será el desempeño laboral de los colaboradores.

Tarrillo (2018), con su tesis “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017”, el objetivo principal fue comprobar si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño. Es por ello que la investigación es de tipo correlacional, con diseño no experimental, contando con 82 colaboradores para la muestra. Obteniendo resultados con Rho Spearman de 0.669 y un p valor de 0.001, concluyendo que mientras más alta sea la inteligencia emocional en los docentes mayor será su desempeño laboral.

Paredes (2016), con su tesis “Motivación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de las instituciones educativas públicas de la provincia de San Martín, 2018”. El propósito de dicha investigación tuvo lugar en poder conocer la relación que existe entre la motivación y del desempeño laboral, fue un estudio de tipo cuantitativo, de carácter transversal, con muestra de 186 colaboradores de dicha institución. Los resultados obtenidos fueron positivos, ya que si existe una relación significativamente entre la motivación que les brindan a sus trabajadores que hace que puedan desempeñarse muy bien en las tareas que ejecutan.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Compensación salarial

Las compensaciones salariales es todo aquello que el trabajador percibe por brindar sus servicios a la realización de un trabajo determinado. Las organizaciones tienen el derecho de brindar una remuneración a su trabajador por el tiempo, dedicación y esfuerzo que aporta para que sus objetivos institucionales se puedan cumplir.

Todo trabajador busca la manera de poder encontrar una compensación adecuada, para sus gastos personales como familiares, pero que a lo largo del tiempo, mediante la progresiva de su trabajo ya busca beneficios adicionales que lo puede encontrar en la misma institución que se encuentra, mediante incentivos, bonos u otro instrumentos que les brinde por la experiencia obtenida (Castaño et al., 2009).

Hernández (2014), nos menciona o nos da a conocer el significado que tiene en el diccionario la palabra “compensar”, significa brindar alguna cosa o realizar un beneficio en compensación con los daños e inquietudes originados en el ambiente que se encuentra. Es un significado cien porcientos verdad, cuando un trabajador se incorpora en una institución, pierde más de lo puede ganar, es decir, todo trabajador ingresa a una institución sin conocer el ambiente y mucho menos a sus compañeros de trabajo, es por ello que conforme los días transcurren la carga y la presión van aumentando. Por lo mismo, que cada trabajador, invierte su tiempo para poder recibir una remuneración que ayude a poder solventar sus gastos.

Chiavenato (2007), nos dice en la administración de recursos humanos, nos da una idea o información más clara, nos menciona que toda remuneración es el estímulo que recibe el trabajador por brindar sus conocimientos, sus experiencias y habilidades. Por lo tanto, se debe llegar a un acuerdo tanto el empleador como el empleado de una cifra adecuada que les convenga a ambas partes para que puedan cubrir sus necesidades.

Así mismo, Chiavenato, nos indica que hay dos maneras distintas de brindar una remuneración, y son de manera directa e indirecta:

- La manera directa, es la cifra o porcentaje ya especificado al momento que ingresar a un puesto de trabajo, esto lo pueden tomar o promediar de acuerdo al

salario brindado acorde con el mercado, tus estudios académicos, tu experiencia, entre muchas cosas más.

- La manera indirecta. Son las cláusulas de beneficios que se brinda por ley, por ejemplo, las gratificaciones, los CTS, tus horas extras, entre muchas cosas más.

Jiménez & Hernández (2007), este autor nos muestra en su libro con título “La calidad de las prestaciones laborales y de la gestión humana de las empresas”. Los salarios son subvenciones que toda empresa debe brindar a los trabajadores en recompensa de su trabajo, es por ello, que el área de recursos humanos debe trabajar arduamente para poder seleccionar o brindar salarios justos a todos los que de una u otra manera están aportando a que la empresa pueda alcanzar sus objetivos plateados.

Así mismo, nos menciona que en la empresa existe tres factores de procedimiento para una remuneración.

- a. El salario, es el convenio que llega la empresa con la persona que van a contratar para un puesto específico, esta cifra debe acordar antes de poder iniciar con la firma del contrato, con el propósito de que esté claro para que más adelante no pueda ocasionar algunos pequeños inconvenientes y afecte su desempeño laboral.
- b. Los beneficios, sin duda alguna este elemento es de vital importancia, ya que al brindar ciertos beneficios al trabajador se sentirá motivado para ofrecer su mejor trabajo.
- c. Reconocimiento y recompensa, toda empresa debe contar con este proceso, podemos alentar a los trabajadores a poder cumplir con sus objetivos al momento de recompensarlo, ya sea de manera monetaria o verbal, podemos ayudar con eso a que el trabajador se sienta útil e importante dentro de las instalaciones.

2.2.1.1.Importancia de la compensación salarial

La forma en la que se compensa salarialmente a los trabajadores ha evolucionado. Este tema ha pasado a considerarse esencial en la parte financiera de la organización, porque al recurso humano lo están viendo como parte primordial para que la organización pueda tener competitividad en el mercado sea cual fuere su sector. Es por ello, que este autor menciona lo siguiente: “la manera de compensar al colaborador es la clave no solo por ley o política de los recursos humanos, sino también para la propia estrategia empresarial” (Vidal et al., 2015).

La importancia de una compensación es muy vital, no solo para los colaboradores sino también para la empresa, es decir, si tu trabajador se remunera justamente independientemente del puesto o las responsabilidades que realiza, él se va a sentir motivado a que cada tarea por más sencilla que pueda ser lo realice de manera eficiente, o como les dicen ponerse la camiseta, la persona que percibe una remuneración justa hará lo posible de poder crear soluciones a los problemas que se presentan. Y esto ayudará a que la empresa compita con la competencia o ser la numero uno en su mercado laboral.

Es por ello, que hablamos de poder incrementar o desarrollar un sistema de compensación, con la finalidad de que podamos tener en nuestras organizaciones gente motivada, personal eficiente, comprometida a desarrollar propuesta que ayuden a crecer, proporcionándonos un su desempeño óptimo.

Debemos de tener en cuenta lo siguiente al momento de poder realizar un sistema de compensación:

- Ética compensatoria, se refiere que debemos brindar un poco más de lo que el mercado les ofrece, con seo ayudamos al trabajador que puede sentirse importante en la empresa.

- Control de estimación de desempeño, nos indica que sus responsabilidades puedan relacionarse con el salario que percibe.
- Paralelismo interno, la remuneración debe abarcarse de acuerdo al área que se encuentra el trabajador, mediante ello se podrá tomar una decisión o fijar una cifra justa.
- Visión y misión, ayudar a los colaboradores que se puedan familiarizarse con los objetivos de la empresa, con la finalidad que puedan colaborar con el cumplimiento.
- Involucrar a todo trabajador con las políticas y valores de la empresa, es decir que todo trabajador pueda cumplir con los valores de una manera espontánea en todo momento.
- Motivar a todo trabajador para que puede sentirse satisfecho y comprometido con su trabajo, estas motivaciones se pueden ejecutar mediante alguna fecha especial.

2.2.1.2. Características principales de los modelos retributivos o compensaciones

Los sistemas compensatorios son herramientas fundamentales en toda empresa, ya que nos ayudara a poder contar o atraer a los mejores talentos de los trabajadores de acuerdo al área en donde se tienen que desempeñar.

Les mostraremos los requisitos que debemos tener en cuenta:

- Equidad interna, esto mayormente se refiere al grado de contribución que tiene el colaborador hacia la empresa, es decir, los aportes que realiza un trabajador independientemente en el área que se encuentra podrá percibir su remuneración, a mayor contribución o impacto, mejor será el salario recibido.
- Equidad externa, las empresas deben considerar contar con un equilibrio salarial, es decir si el mercado laboral cuenta con una cifra específica de acuerdo al trabajo

que vas a realizar, tu como empresa no debe pagar menos que ello, porqué eso ayudará a que el trabajador pueda sentirse insatisfecho con lo que viene haciendo y veremos un inadecuado desempeño, sin embargo, tu cifra de salario es mayor al del mercado podrás contar con personal comprometido.

- Incentivos, es un elemento importante en toda empresa, al brindar incentivos ayudarás a que el trabajador se puede entusiasmar a realizar bien su trabajo, ya sea el beneficio monetario o verbal, se siente satisfactorio como trabajador que te puedan reconocer por tu esfuerzo que realizas, esto ayudara a la motivación de un buen desempeño laboral.
- Pago variable, esto dependerá de la producción de una empresa, por ejemplo, si la meta de este mes es una cifra determina y pasan esa valla, es poder considerar brindar un bono de esfuerzo a los trabajadores involucrados, para que así puedan seguir cumpliendo con la meta ya establecida en un determinado tiempo.

2.2.1.3. Políticas de compensación basadas en la calidad de vida

Varela (2013), nos menciona que debemos prefijar la vida que se intenta que tengas nuestros colaboradores

- a. Salario base, según Valeria nos menciona que es el sueldo fijado de la empresa hacia el trabajador, es lo que se debe costear por el trabajado que vas a realizar, y esto tiene que ser de carácter fijo.
- b. Incentivos salariales, es clave para fidelizar a los nuestros rabajadores, debemos de tener en cuenta que el dinero ayuda a los colaboradores a poder cubrir sus necesidades fundamentales y básicas que posee, es por ello que debemos de retribuir un incentivo por el mérito de su esfuerzo y dedicación, con el propósito

que el trabajador se sienta comprometido con las funciones que la empresa los asigne.

Existe, asimismo, incentivos individuales, el área de recursos humanos debe de fijarse en el esfuerzo de cada uno de los trabajadores. la remuneración versátil, se retribuye o se fija de acuerdo a la productividad que presenta la empresa, en lo cual se atribuye a cada trabajador de acuerdo a su desempeño laboral (Dessler & Varela, 2011).

2.2.1.4. Dimensiones de la compensación salarial

2.2.1.4.1. Salario base

Según López (1997), el salario es el ingreso que cuenta el trabajador por la prestación de su servicio, lo podemos ver como un beneficio para que el trabajador pueda solventar sus gastos.

Pasco (2000), nos menciona que hay una triple dimensión para el salario y son las siguientes:

En lo social, para el trabajador pueda costear sus gastos, es por ello que el mercado a fijado una cifra exacta de remuneración.

Económico, mayormente se basa al costo de su trabajo, no al precio porque al brindar o hacer un trabajo determinado es el valor.

Jurídico, es la contraprestación que tienen entre el empleado y el empleador, se trata sobre el salario, amparo y garantía.

2.2.1.4.2. Incentivos salariales

Sabemos que cada trabajador es de suma importancia en la empresa en donde se encuentre, el buen trato y la buena compensación salarial ayudara a que el trabajador

pueda permanecer en su puesto brindando sus conocimientos para una mejor productividad empresarial.

Los incentivos son instrumentos que genera un mejor impacto empresarial, porque se ve reflejado el aumento de productividad y una mejor calidad de servicio (Aguiar et al., 2012)

Marshall (2016), nos menciona estimular el aumento de la productividad a los trabajadores debe ser retribuido por un incentivo para que se sientan satisfechos.

2.2.1.4.3. Prestaciones

Nazario (2006), se hace prácticamente imposible definir en un solo trabajo de investigación la mayoría de los beneficios existentes en la actualidad, atento a que hay una cantidad casi infinita de ellos; ya que el progreso de planes depende en gran medida de la imaginación de quienes deben aplicar los emolumentos en cada compañía en relevante destacar, además que la mayoría de ellos puede ser otorgados de manera diferente por distintas empresas.

2.2.2. Desempeño laboral

El tema del desempeño laboral, se refiere básicamente a la acción del comportamiento de las personas, es decir en una empresa lo que se busca en poder saber el aporte que tiene el individuo con respecto al cumplimiento de las metas en dicha organización.

Actualmente, los tiempos cambian considerable, la tecnología entre otras cosas, es por ello que la persona debe ser flexible y estar preparado para los cambios a través de una constate capacitación y actualización, desarrollando nuevas habilidades y conocimientos para que su nivel de competitividad y desempeño sea eficaz.

Chiavenato (2007), este autor nos menciona que el desempeño es la eficacia que el empleador desarrolla su trabajo, es decir al encomendar una tarea o una responsabilidad no es necesario tener la teoría sino poder desarrollar lo práctico de una manera eficiente que las tareas se puedan terminar en un cierto plazo de tiempo.

Es decir, se entiende por desempeño aquella conducta que presentan los colaboradores en la causa del desarrollo de las actividades laborales, de tal manera que también depende en cómo están motivados los individuos ya que eso apoya a detallar la conducta de los colaboradores en su puesto de trabajo, para que de esa manera puedan obtener sus objetivos dentro de la organización.

El desempeño de cada trabajador se refleja en las metas y objetivos laborales que realiza después de un cierto esfuerzo en actividades a través de sus funciones designadas. Esto no solo hace mención a la energía emitida que aporta el individuo, sino las actitudes y aptitudes que ejerce el individuo. Es decir, el desempeño laboral, son el cumplimiento de acciones que permite llegar hacia una meta objetiva, donde el colaborador muestra la voluntad de efectuarlas y alcanzarlas (Pedraza et al., 2010).

El desempeño se refiere a la eficiencia y eficacia del desarrollo de las actividades de parte del colaborador que ejerce una labor dentro de la organización, por lo cual para poder medir su grado de desempeño se debe tener en cuenta ciertos factores importantes, como es sus habilidades, sus conocimientos, sus aptitudes y sobre todo la capacidad que tiene al afrontar con el desarrollo de actividad. (Chiang & San Martín, 2015).

Queipo & Useche (2002), el desempeño es la manera de como un individuo se comporta en un puesto de trabajo para el logro de sus objetivos trazados, así mismo la determinación de un buen desempeño se centra en las numerosas acciones que el trabajador tiene al momento de poder ejecutar las metas y objetivos propuestos por los

altos mandos, teniendo en cuenta que lo puede hacer trabajando en equipo, capacitaciones constantes y una buena supervisión.

Robbins & Judge (2013), anteriormente las organizaciones se centraban en poder mandar a los trabajadores, es decir poder plantear una actividad y que la puedan desarrollar al pie de las indicaciones ya brindadas. Sin embargo, en la actualidad todo cambio los líderes esperan que puedas tomar la iniciativa, es decir al momento de brindarte la tarea puedas opinar de las diferentes opciones que tiene para que esa tarea se pueda desarrollar fácilmente y sobre todo brindando tus conocimientos apropiados.

En resumen, el desempeño laboral es como te desarrollas profesionalmente, la mayoría de las empresas no solo ven tus estudios o los diferentes posgrados que tienes, sino ven como te desenvuelves a la hora del conflicto. Es por ello, que se rigen en tu nivel de experiencia en el ámbito profesional, y sobre todo tu rendimiento que tienes. No todo es teórico, debes aprender a diferenciar la práctica al momento de poder demostrar nuestras habilidades.

2.2.2.1. Desempeño laboral e importancia

Ramírez (2006), es de vital importancia que cada una de las empresas se puedan centrar en poder evaluar el desempeño de cada uno de los colaboradores, con el fin de poder entablar un clima laboral adecuado en donde puedan brindar servicios laborales de calidad y excelencia, siempre para el beneficio de la empresa y sobre todo de ellos mismo como profesionales. El individuo tiene conocimiento de que será evaluado según la forma en como desempeñan la función establecida.

La importancia dentro de la empresa es fundamental, porque se podrá llevar un control de calidad de trabajo de sus colaboradores, es decir, si medimos su eficacia desde el ingreso a la empresa hasta la actualidad y vemos si a mejorado o no, podemos tomar

decisiones mejores, por ejemplo: el aumento de remuneración, el cambio de puesto, y sobre todo asignarlo para mejores responsabilidades.

Hoy en día, las empresas se basan mayormente en el desenvolvimiento de quienes con respecto al puesto o cargo que vas a desempeñar, es por ello que

2.2.2.2. La evaluación del desempeño

Para Chiavenato (2007), en el momento que la organización empiece a poder evaluar el desempeño de los trabajadores, vamos a notar grandes cambios. Es decir, existe una competitividad laboral en donde cada trabajador tiene metas en poder ser el mejor, es por ello que en el momento de la evaluación cada trabajador se va a estimular en poder demostrar sus capacidades y sobre todo en demostrar que está apto en poder desarrollar las funciones del puesto o área en donde se encuentra.

Para poder iniciar con una evaluación debemos de primero capacitar a nuestros trabajadores, brindarles armas suficientes para el combate, es decir capacitar al personal para que tenga un buen desempeño, por ejemplo, si a empresa brindar servicios al cliente, darle charlas para que atender de mejor manera a nuestro cliente y sobre todo para que cada trabajador pueda tener el compromiso constante de brindar un servicio de calidad, realizando de manera indirecta una estrategia de marketing, que es poder atraer a más personas por el buen servicio brindado (Ortiz Paniagua & Arredondo Ortega, 2014).

Gutiérrez (2006) hace mención que la evaluación del desempeño es importante, porque nos podemos dar cuenta de diferentes cosas, es decir en el proceso de selección como reclutador debemos de poder elegir a la persona que se adecua con el perfil que nosotros necesitamos, y en ese momento debemos de hacer un pronostico acerca de su desempeño en el futuro, y de acuerdo a ello podemos de descifrar si ha cumplido con las expectativas o no.

Alveiro (2009), la evaluación del desempeño es un instrumento que consiste en evaluar la calidad de potencial del individuo, ya que maneja para calcular el nivel de desempeño de los objetivos propuestos. Así mismo provee la investigación básica para la indagación de los recursos humanos.

Dessler & Varela (2011), indica que la evaluación de desempeño utiliza distintos métodos, por lo cual menciona lo siguiente:

- a. **Pruebas críticas:** poder determinar de cada uno de los trabajadores sus fortalezas y sus debilidades, y poder mostrarle en qué se encuentra mal par que él mismo pueda realizar un cambio de mejora continua. Y para ello, no se necesita de procedimientos largo, se le puede inculcar mediante una capacitación corta que debe mejorar.
- b. **Incidentes críticos:** se refiere que evaluador debe describir todas las labores de los trabajadores, eficientes o deficientes. Esto ayudará a poder mostrar a los trabajadores si necesitan mejorar sus fortalezas.
- c. **Grado de calificación:** método importante y reconocido en las evaluaciones. El evaluador observa un conjunto de actividades de desempeño, los cuales son tanto la calidad y cantidad de trabajo, así también como la iniciativa que tiene el colaborador en poder realizar dichas funciones.
- d. **Grado de calificación asentada en la conducta:** es la combinación de los dos métodos anteriores, en donde se evaluará al trabajador mediante procesos, es decir el trabajador será evaluador de acuerdo a su comportamiento dentro de un conflicto presentado.

- e. **Comparación forzada:** esta herramienta es un poco incomodo, porque básicamente se desarrolla al comprar tu desempeño con el de tu compañero. Poder conocer el gado de avance de las dos personas y ver quien avanza más rápido.

Es de vital importancia que cada una de las empresas fomenten la evaluación de cada uno de los trabajadores, donde podemos apreciar el grado de avance que realizan con el fin de poder tener resultados favorables. El tema de evaluación de desempeño no solo beneficiará a la empresa sino también al trabajador porque se va a centrar en poder mejorar las cosas que le falta y poder actuar de la mejor manera, desarrollando sus habilidad y destrezas en el ámbito profesional, así mimo incrementar el nivel de competitividad en el puesto o área en el que se desempeña.

2.2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral

En cuanto al desempeño se refiere al rendimiento y la acción que muestra el colaborador al ejercer sus actividades y tareas otorgadas en función a su cargo que ocupa dentro de la empresa, mediante las siguientes dimensiones.

2.2.2.3.1. *Calidad de servicio*

Vivas & Fernández (2011), menciona que al hablar de calidad debe estar reflejado en el nivel de servicio que ofrece el trabajador a los clientes, brindando un proceso de eficiente, en donde el cliente se sienta satisfecho con lo que le atendieron y pueda regresar sin ninguna preocupación.

Chaparro (2006), el comprador quiere una calidad de servicio cada vez mejor porque asocia su acción de compra con lo que recibe en su casa o descubre en su vida cotidiana, de tal forma la eficacia del servicio es el conjunto de estrategias y conductas que buscan

mejorar el servicio al cliente, así como la correlación entre el consumidor y la marca, de tal manera que un buen servicio garantice a los clientes salir con una buena impresión.

Por ende, la empresa busca relacionarse de manera satisfactoria con los clientes y esto lo puede lograr a través de los trabajadores, la tecnología y sobre todo el ambiente que tiene en su empresa, eso reflejará el nivel de satisfacción que va a tener nuestro cliente. Para la mayoría de las empresas tener una relación favorable con nuestros clientes, se considera obtener una ventaja competitiva.

2.2.2.3.2. Productividad

Velásquez & Rodríguez (2014), menciona que la productividad va de la mano con los resultados obtenidos de un trabajo o labor ya designado. De manera empresarial la productividad se ve reflejado en el desarrollo eficaz de los colaboradores con su trabajo. En toda empresa necesitan que la productividad aumente en un lapso de tiempo, es por ello que los trabajadores deben de estar comprometidos con las labores que realizan para poder obtener buenos resultados.

Mejía (2010) , al hablar de productividad vamos a ver la manera en cómo el trabajador utiliza o desarrolla su trabajo para poder obtener un valor económico. Es decir, para poder obtener una productividad favorable dependeremos básicamente de los trabajadores que puedan desarrollar sus conocimientos, aplicando sus habilidades para poder terminar o alcanzar los objetivos deseados.

Mertens (1999) nos menciona que la productividad es básicamente lograda por los trabajadores. Esto quiere decir que, si la empresa necesita aumentar su productividad, deberá primero fijarme en la situación de los trabajadores si se sientes satisfechos con su trabajo o área en donde se encuentra el aumento de la productividad será de manera constante, sin embargo cuando los trabajadores no se sienten satisfechos tendremos un

problema en poder aumentar la productividad. En conclusión, la empresa determina el grado de avance de acuerdo a como trata a sus trabajadores.

2.2.2.3.3. *Toma de decisiones*

Orozco (2015) este tema se ve nuestro diario vivir, toda persona debe tomar una decisión desde el momento en que se despierta. Y el ámbito profesional no es ajeno a este tema, todo colaborador debe estar capacitado para poder ejecutar o tomar una decisión en el área en donde se encuentra, una de las habilidades es poder tomar el control haciendo o resolviendo problemas cotidianos que están en tu trabajo, es allí en donde pueden ver tu capacidad de afrontar las circunstancias.

Tejada & Navío (2005) afirman que es fundamental la toma de decisiones en la organización. Por ejemplo: en la empresa en donde trabajas se presenta una circunstancia bastante complicada en donde está en tus manos poder hacer algo, lo primero que debes plantearte es como tu decisión puede afectar o no a la empresa. Toda decisión debe ser tomada con todos los pros y contras de acuerdo a ello, te brindaran o harás un buen trabajo siempre favoreciendo a la empresa.

2.2.2.3.4. *Conocimiento*

Colmenares (2014) el conocimiento es toda información constructiva para poder realizar acciones obteniendo resultados eficaces. En la empresa todo trabajador debe de contar no solo con la experiencia en el puesto en donde se desarrolla sino tener conocimientos teóricos para poder realizar su trabajo de la mejor manera.

Werther et al. (2014) el conocimiento lleva a que cada persona se desenvuelva de manera mejor su ambiente de trabajo. Es por ello que la empresa debe desarrollar estrategias en donde puedan capacitar al trabajador, es decir con el pasar del tiempo se deben de actualizar en los diferentes temas es por ello, que la persona debe de tratar de tener un

grado de continuidad con respecto al conocimiento, no solo en su área sino de toda la empresa para que pueda desarrollar su trabajo mejor.

2.3.Marco bíblico

Las enseñanzas de la biblia llevan consigo, parábolas o lecciones que se nos puede presentar en nuestro diario vivir y a veces no sabemos cómo actuar, o lo que podemos hacer frente a ellos.

En las sagradas escrituras Mateo 25:14-30, Jesús hace un ejemplo claro acerca de los talentos, un talento puede ser una responsabilidad, un cargo, entre otras cosas.

Dice: “el reino de los cielos es igual a que un buen hombre, llamó y repartió talentos a sus siervos; por el cual fueron repartidos de la siguiente manera: al primero le entregó 5 talentos, al siguiente 2 y al tercero le repartió uno; a cada uno conforme a su capacidad. Sigue con el relato que la primera persona, fue y realizó negocios con ellos y ganó otros 5 talentos más; así mismo lo hizo el segundo quien ganó dos talentos más; y por último el tercero fue y cavó a tierra y escondió el dinero de su señor. Pasó mucho tiempo, el señor regresó a rendir cuentas con cada uno de sus siervos. Por el cual los dos primero fueron bendecidos por los buenos resultados obtenidos. Sin embargo, el tercer siervo, al no darle o incrementarle su dinero, le dijo que era un siervo malo y fue echado fuera de ellos”

Ejemplo claro, que en la vida nos brinda oportunidades para poder hacer saber a los demás nuestra capacidad de producción, ya sea que no es con dinero, sino con algún encargo, un puesto, o alguna responsabilidad que debemos de hacer. Cada día debemos demostrar nuestra capacidad, ya sea algún trabajo pequeño, fuimos creados para ser

líderes, personas grandes ante los ojos de los demás, siempre y cuando poniendo a Dios en nuestros planes, en nuestra vida para que todo lo que pidamos o hagamos sea de buen agrado.

Deuteronomio 28: 13 “Jehová te pondrá por cabeza y no cola, si obedecieres los mandamientos que Jehová tu Dios te ordeno hoy”, Dios tiene muchos planes para todos, pero siempre y cuando pongamos a él primero; nos dice que podemos hacer grandes, líderes poderosos, si confiamos en él.

Por último, en la biblia encontramos muchas promesas de amor, de fe, Deuteronomio 30:8 “Jehová va delante de ti; él estará contigo, no te dejará, ni te desampará; no temas ni te intimides”, promesa clara que solo Dios no nos abandonará, sin importar como estás.

CAPITULO III

DISEÑO METODOLOGICO

3.1 Tipo de estudio

Toda investigación tiene que contar con un propósito, que nos pueda ayudar a resolver problemáticas ya presentadas en un grupo de personas, y para ello, debemos de conocer el tipo de investigación que estamos realizando.

Por lo tanto, (R. Hernández et al., 2010), nos indica que nuestra investigación es de tipo de estudio aplicado, conociendo que nuestra investigación va a dar lugar a una solución de un problema real que se presentó en la empresa Electro Oriente SA, y la solución es mediante la ejecución o poniendo en práctica los conocimientos adquiridos y teniendo de referencia un marco teórico.

Lozada (2014), nos indica que toda indagación aplicada busca brindar los conocimientos a los problemas de la sociedad de una manera directa. Es decir, esta investigación teoría, aporta muchos conocimientos y sobre todo resultados para que la empresa o los líderes de ella, puedan realizar acciones apropiadas que ayude nen la problemática que su empresa presenta.

3.2 Alcance de la investigación

Una investigación es correlativa, ya que tiene como objetivo calcular el nivel de asociación entre dos variables (R. Hernández et al., 2014).

La correlativa es un tipo de investigación que ayuda al autor a medir dos variables sin necesidad que pueda intervenir una variable extraña, en este caso nuestras variables fueron Sistema de compensación salarial y Desempeño laboral.

3.3 Enfoque de investigación

El enfoque cuantitativo hace referencia al uso de información a través de la recaudación, con el fin de poder examinar las hipótesis y probar las teorías (R. Hernández et al., 2014).

Así como lo indica los autores, hace una afirmación que nuestra investigación es cuantitativo, porque al inicio se recaudó toda la información de los colaboradores de la empresa Electro Oriente, con el fin de poder conocer cómo se encontraba, y así mismo realizar un análisis estadístico para poder llegar a la conclusión probando teorías aplicadas.

Podemos aseverar que, con el dirección cuantitativo, la relación que existe entre: la teoría, investigación y la realidad se ve reflejada en una hipótesis y la realidad que conlleva a la aprobación de una teoría (Del Canto & Silva Silva, 2013).

3.4 El diseño de la investigación

Un diseño no empírico transversal, es una habilidad estadística que nos permite identificar la causa y el efecto de un determinado estudio. Es decir, nuestra investigación es de este mismo diseño porque se realizó sin manipular o mover fichas de las variables de estudio y se recolecto información en un determinado tiempo y lugar.

El diseño es el siguiente:

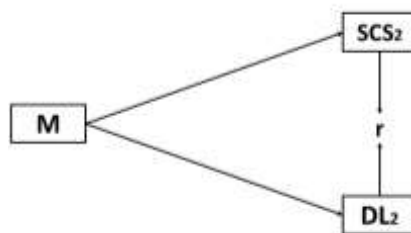


Figura 1: *Diseño de la investigación*

Donde:

M: Muestra

SCS₁: Observación de la variable Sistema de Compensación Salarial

R: Relación entre la variable SCS₁ y DL₂

DL₂: Observación sobre la variable Desempeño laboral

3. 5 Hipótesis

3. 5.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A- Yurimaguas, 2020.

3. 5.2 Hipótesis específicas

- a. Existe una relación significativa entre el sistema de compensación salarial y la calidad de los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A. – Yurimaguas 2020.
- b. Existe una relación significativa entre el sistema de compensación salarial y la productividad en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A. – Yurimaguas, 2020
- c. Existe una relación significativa entre el sistema de compensación salarial y la toma de decisiones en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A. – Yurimaguas

- d. Existe una relación significativa entre el sistema de compensación salarial y el conocimiento en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A. – Yurimaguas 2020.

3. 6 Población y muestra

3. 6.1 Población

Para esta investigación se tuvo en cuenta como población a los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. de la ciudad de Yurimaguas, en el mes de marzo del año 2020., lo cual fue constituida por 70 trabajadores de diferentes edades, género y área de trabajo.

Tabla 1

Áreas de la empresa Electro Oriente S.A.

ÁREA	N° de trabajadores
Gerencia general	2
Secretaria	2
Recursos humanos	4
Contabilidad	3
Logística	4
Finanzas	3
Gestión documental	2
Mantenimiento	15
Operaciones	12
Gerencia técnica	1
Atención al cliente	2
Comercial	1
Operaciones comerciales	2
Dep. administrativo	3
Dep. asesoría legal	2
Caja	2
Gerencia de proyectos	2
Planta	6
Seguridad	2
Total	70

3. 6.2 Muestra

El prototipo de nuestra investigación es no probabilístico, porque el procedimiento de la selección de nuestra muestra se encuentra orientado por las características. Es decir, una investigación no probabilista es cuando no se ha podido realizar un muestreo aleatorio por diferentes circunstancias ya sea a tiempo o costo. La mayoría de muestreo no probabilístico se realiza mediante la observación en nuestra muestra, en este caso a los 70 colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A.

Tabla 2

Cantidad de colaboradores de la entidad publica

Nombre de la empresa	Colaboradores
Electro Oriente S.A.- Yurimaguas	70
Total	70

3. 7 Operacionalización de variables

Tabla 3

Operacionalización de las variables

Título	Variables	Dimensiones	Ítems del instrumento
Sistema de compensación salarial y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa electro oriente S.A, Yurimaguas 2020	Sistema de compensación salarial	Salario base	Del 1 al 4
		Incentivos salariales	Del 5 al 8
		Prestaciones (beneficios)	Del 9 al 12
	Desempeño laboral	Calidad de servicio	Del 1 al 14
		Productividad	Del 15 al 24
		Toma de decisiones	Del 25 al 31
		Conocimiento	Del 32 al 40

3. 8 . Técnicas e instrumentos de recolección

La herramienta del Sistema de compensación Salarial fue establecido y aprobado por Carnaqué (2014). Es una herramienta ordenada de la siguiente forma: consta de tres dimensiones, el cual está conformada por 12 ítems, así mismo se aprecia en una escala de Linker del 1 al 5, siendo el número 1 (totalmente en desacuerdo) y el numero 5 (totalmente de acuerdo). Por consiguiente, contamos con la herramienta del Desempeño laboral que fue fundado y aprobado por Hernández (2008), esta herramienta consta de 4 dimensiones y 40 ítems, así mimo se califica en una escala de Linker, siendo el numero 1 (nunca) y el numero 5 (siempre). Las que se manejarán en esta investigación, llenando encuestas e interpretando la información.

Tabla 4

Escala de la encuesta del Sistema de Compensación Salarial

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Fuente: elaboración propia

Tabla 5

Escala de la encuesta de Desempeño Laboral

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Fuente: elaboración propia

3.9 Técnicas de procedimiento de análisis de datos

La recaudación de los datos de las averiguaciones se realizó de manera presencial y en su momento, no cabe duda que se presentaron inconvenientes que salieron de nuestras manos, pero al final se pudo realizar; tuvimos mucha ayuda de los altos mandos de dicha empresa Electro Oriente, y sobre todo la ayuda que nos brindaron los colaboradores para poder seguir con el procedimiento de nuestra investigación.

Una vez ya teniendo los resultados de las encuestas ya realizada, se sometió a una evaluación de cada encuesta de las variables Sistema de compensación salarial y desempeño laboral; después de ello se realiza una enumeración consecutiva de manera ordenada de cada una de las encuestas; para después poder ingresarlos en nuestro sistema de programa llamada: SPSS versión 25, en este programa se analizará todos los resultados generales para poder conocerlos e interpretarlos de la mejor manera.

Para la validez de la herramienta, se hizo por medio del estudio de fiabilidad Alfa de Cronbach. Para determinar la herramienta estadística que se hizo por medio del ensayo de Kolmogórov-Smirnov, la cual se determinó el uso de la prueba no paramétrica denominada coeficiente Rho Sperman.

CAPITULO IV

ANALISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIONES

En esta división, mostraremos los resultados logrados de esta investigación. Primeramente, mostraremos el estudio de fiabilidad del instrumento de ambas variables, luego se muestra el perfil sociodemográfico, por consiguiente, se presentará la información descriptiva y finalmente se muestra la experiencia de hipótesis de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

4.1 Análisis de fiabilidad del instrumento

Tabla 6

Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach de las variables

Variables	Alfa de Cronbach	N°
Sistema de compensación salarial	,889	12
Desempeño laboral	,823	40

En la tabla nos muestra la fiabilidad Alfa de Cronbach en nuestras variables del instrumento, basándonos en el centro de las correlaciones entre los ítems, teniendo en cuenta que la fiabilidad es aceptable cuando se supera el 0.7. por lo tanto, en esta investigación podemos observar que la variable sistema de compensación laboral mide en el alfa de Cronbach un resultado de 0,889; y la variable desempeño laboral mide en un alfa de Cronbach 0,823; lo cual indicada después de los resultados que ambas variables son confiables.

4.2 Análisis de las variables sociodemográficos

En la tabla 7, se logra apreciar los datos sociodemográficos: genero, edad del encuestado, nivel de instrucción, condición laboral y tiempo de servicio de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A; los resultados son los siguientes: con respecto al género se observa una diferencia significativa con respecto al género, 72.9% son de género masculino y 27.1% son de género femenino, asimismo un gran porcentaje de los colaboradores están entre las edades de 20 a 40 años con un total de 34.3% y mediante estos resultados podemos observar que la mayoría de los colaboradores son jóvenes, es lógico pensar que también son personas con estudios técnicos concluidos con un porcentaje de 48.6% y por otro lado un porcentaje de 27.1% pertenecientes al grado de estudios universitarios concluidos, mediante ello podemos determinar que los colaboradores de la mencionada empresa tienen la capacidad de trasladar en su ambiente de compromiso con mayor ventaja competitiva.

Asimismo, se puede evidenciar en la condición laboral que un 84.3% pertenecen al tipo de contrato, finalmente un 31.4% de los colaboradores laboran entre 1 a 2 años, últimamente las circunstancias profesionales es uno de los componentes que están desarrollando de manera continua, de ello depende que su tiempo de servicio sea prolongado.

Tabla 7

Aspectos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A.

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	51	72,9%
	Femenino	19	27,1%
	Total	70	100,0%
Edad del encuestado	20 - 30 años	20	28,6%
	31 - 40 años	24	34,3%
	41 - 50 años	18	25,7%

	51 - 60 años	7	10,0%
	61 - más	1	1,4%
	Total	70	100,0%
Grado de instrucción	Técnico sin concluir	9	12,9%
	Técnico concluido	34	48,6%
	Universitario sin concluir	6	8,6%
	Universitario concluido	19	27,1%
	Posgrado sin concluir	0	0,0%
	Posgrado concluido	2	2,9%
	Total	70	100,0%
Condición laboral	Contratado	59	84,3%
	Empleado	4	5,7%
	Nombrado	7	10,0%
	Total	70	100,0%
Tiempo de servicio	1 - 6 meses	7	10,0%
	7 meses - 1 año	16	22,9%
	1 - 2 años	22	31,4%
	3 - 5 años	19	27,1%
	6 años - más	6	8,6%
	Total	70	100,0%

4.3 Análisis descriptivo de las variables

4.3.1 Análisis descriptivo de la variable sistema de compensación salarial

En la tabla 8, se muestra el análisis descriptivo que hacen referencia a la variable sistema de compensación salarial, así como todas sus dimensiones.

Iniciaremos por la variable sistema de compensación salarial, teniendo un 50% de los trabajadores de la empresa afirman que están de acuerdo con la importancia de dicha variable, mientras que un 30% respondieron como totalmente desacuerdo, además un 17.1% respondió ni en desacuerdo ni de acuerdo y finalmente un 2.9% respondió en desacuerdo.

En la dimensión salario base de los colaboradores un 58.6% de las respuestas fueron de acuerdo, un 31.4% respondieron totalmente de acuerdo, mientras un 7.1% de las

respuestas son ni en desacuerdo ni de acuerdo, finalmente un 2.9% de las respuestas fueron un desacuerdo.

En la dimensión incentivos salarial de los colaboradores un 45.7% de las respuestas son totalmente de acuerdo, un 34.3% de las respuestas son de acuerdo y un 17.1% de las respuestas son ni en desacuerdo ni de acuerdo, finalmente un 2.9% de las respuestas son en desacuerdo.

En la dimensión prestaciones (beneficios) de los colaboradores un 44.3% de las respuestas son de acuerdo, un 35.7% de las respuestas son totalmente de acuerdo, un 11.4% de las respuestas son ni desacuerdo ni de acuerdo, un 7.1% de las respuestas son en desacuerdo y finalmente un 1.4% totalmente en desacuerdo.

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable sistema de compensación salarial

Variable/Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Sistema de compensación salarial	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	2	2,9%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	12	17,1%
	De acuerdo	35	50,0%
	Totalmente de acuerdo	21	30,0%
	Total	70	100.0%
Salario base	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	2	2,9%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	7,1%
	De acuerdo	41	58,6%
	Totalmente de acuerdo	22	31,4%
	Total	70	100.0%
Incentivos salariales	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	2	2,9%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	12	17,1%
	De acuerdo	24	34,3%
	Totalmente de acuerdo	32	45,7%
	Total	70	100.0%
Prestaciones (beneficios)	Totalmente en desacuerdo	1	1,4%
	En desacuerdo	5	7,1%

Ni en desacuerdo ni de acuerdo	8	11,4%
De acuerdo	31	44,3%
Totalmente de acuerdo	25	35,7%
Total	70	100.0%

4.3.2 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

En la siguiente tabla, se muestra el análisis descriptivo, así como de todas sus dimensiones, en la variable desempeño laboral en los colaboradores se evidencia que el 57.1% respondió casi siempre, un 24.3% respondió siempre, mientras un 15.7% respondió a veces y finalmente un 2.9% de repuestas son casi nunca.

En la primera dimensión calidad de servicio de los colaboradores un 58.6% respondió casi siempre, un 28.6% respondió siempre, mientras un 11.4% respondió a veces y finalmente un 1.4% de los colaboradores respondieron casi nunca.

En la segunda dimensión productividad un 55.7% de los colaboradores respondieron casi siempre, un 32.9% de las respuestas son siempre, mientras un 10% de las respuestas son a veces, finalmente un 1.4% respondió casi nunca.

En la tercera dimensión toma de decisiones un 55.7% de las respuestas son casi siempre, un 25.7% de las respuestas son siempre, también un 17.1% respondieron a veces y finalmente un 1.4% de respuestas son casi nunca.

Por último, en la cuarta dimensión conocimiento un 65.7% de los colaboradores respondieron casi siempre, existe una igualdad de respuestas de un 15.7% es siempre y a veces, finalmente un 2.9% de las respuestas son casi nunca.

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

Variable/Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
--------------------	-------	------------	------------

	Nunca	0	0%
	Casi nunca	2	2,9%
Desempeño laboral	A veces	11	15,7%
	Casi siempre	40	57,1%
	Siempre	17	24,3%
	Total	70	100.0%
	Nunca	0	0%
Calidad de servicio	Casi nunca	1	1,4%
	A veces	8	11,4%
	Casi siempre	41	58,6%
	Siempre	20	28,6%
	Total	70	100.0%
Productividad	Nunca	0	0%
	Casi nunca	1	1,4%
	A veces	7	10,0%
	Casi siempre	39	55,7%
	Siempre	23	32,9%
Total	70	100.0%	
Toma de decisiones	Nunca	0	0%
	Casi nunca	1	1,4%
	A veces	12	17,1%
	Casi siempre	39	55,7%
	Siempre	18	25,7%
Total	70	100.0%	
Conocimiento	Nunca	0	0%
	Casi nunca	2	2,9%
	A veces	11	15,7%
	Casi siempre	46	65,7%
	Siempre	11	15,7%
Total	70	100.0%	

4.4 Prueba de normalidad

En la tabla 10, se muestra la prueba de normalidad, es un instrumento muy importante lo cual nos permite determinar qué instrumento se utilizará para la comprobación de hipótesis, asimismo se procedió a aplicar la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, muestras mayores de 50 elementos (en este caso 70 elementos), se realizó a ambas variables y también a cada una de las dimensiones, logrando obtener los siguientes resultados de la tabla 6.

Los resultados de la prueba de normalidad de la variable sistema de compensación salarial, con sus dimensiones; salario base, incentivos salariales y prestaciones, tuvieron como resultado un p-valor de 0,000 respectivamente; lo cual nos permite determinar que tanto en la variable y sus dimensiones la investigación presenta una distribución no paramétrica porque el nivel de significancia es menor al Alpha (0.005), es decir se utilizara la prueba no paramétrica denominada coeficiente de Rho Spearman.

Continuando con la prueba de normalidad, veremos los resultados en el desempeño laboral, donde obtuvimos un p-valor de 0.027, siguiendo con sus dimensiones: la primera de ellas que es calidad de servicio, el resultado fue de un p-valor de 0.028, con la segunda y tercera dimensión productividad toma de decisiones, el resultado fue de un p-valor de 0.000 respectivamente, finalizando con la última dimensión conocimiento tuvimos como resultado de un p-valor de 0.000; de acuerdo con los resultados tanto de la variable como de sus dimensiones, nos indica que no siguen con una colocación normal por el nivel de significancia es menor al Alpha (0.05) y se manejará la prueba estadística no paramétrica, es decir coeficiente Rho-Spearman.

Tabla 10

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Sistema de compensación salarial	,184	70	,000
Salario base	,226	70	,000
Incentivos salariales	,179	70	,000
Prestaciones (beneficios)	,254	70	,000
Desempeño laboral	,113	70	,027
Calidad de servicio	,113	70	,028
Productividad	,161	70	,000
Toma de decisiones	,183	70	,000

Conocimiento	,156	70	,000
--------------	------	----	------

4.5 Contraste de hipótesis

Hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020.

H₀: No existe relación significativa entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020.

Las reglas de discusión

Si el p valor > 0.05; aceptamos la hipótesis nula

Si el p valor <0.05, aceptamos la hipótesis alterna y la nula se rechaza

4.6 Relación entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020

Tabla 11

Correlación de la variable sistema de compensación salarial y desempeño laboral

Sistema de compensación salarial	Desempeño laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,898	0,000	70

** Es significativa cuando la correlación esta en el nivel 0.001

En la tabla ya presentada, nos muestra los resultados de nuestras variables. Indicando que tanto como el sistema de compensación salarial y desempeño laboral, obtuvieron un coeficiente correlacional positiva considerable de un 0.898, mostrando un p-valor de 0.000; siguiendo con la regla podemos entonces aceptar la hipótesis alterna; es decir, que hay una relación significativa tanto del sistema de compensación salarial con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, donde a mejor desarrollo del sistema de compensación salarial, siempre y cuando implementemos estrategias adecuadas que brinden beneficios justos al trabajador mayor será el desempeño laboral.

4.7 Relación entre el sistema de compensación salarial y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020.

H₁: Existe relación significativa entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020.

H₀: No existe relación significativa entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020.

Las reglas de discusión

Si el p valor > 0.05 ; aceptamos la hipótesis nula

Si el p valor < 0.05 , aceptamos la hipótesis alterna y la nula se rechaza

Tabla 12

Correlación entre el sistema de compensación salarial y la calidad de servicio

Sistema de compensación salarial	Calidad de servicio		
	Rho Spearman	p	N
	0,771	0,000	70

*** Es significativa cuando la correlación está en el nivel 0.001*

En la tabla ya presentada, nos muestra los resultados de la variable y la dimensión. Indicando que tanto como el sistema de compensación salarial y la calidad de servicio, obtuvieron un coeficiente correlacional positiva considerable de un 0.771, mostrando un p-valor de 0.000; siguiendo con la regla podemos entonces aceptar la hipótesis alterna; es decir, que hay una relación significativa tanto del sistema de compensación salarial con la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, donde a mejor formulación, brindando un sistema de compensación adecuado mayor será la eficiencia en brindar un servicio de calidad óptima y apropiada para los usuarios de dicha empresa.

4.8 Relación entre el sistema de compensación salarial y la productividad en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020.

H₁: Existe relación significativa entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020.

H₀: No existe relación significativa entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020.

Las reglas de discusión

Si el p valor > 0.05; aceptamos la hipótesis nula

Si el p valor <0.05 , aceptamos la hipótesis alterna y la nula se rechaza

Tabla 13

Correlación entre el sistema de compensación salarial y la productividad

Sistema de compensación salarial	Productividad		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,621	0,000	70

*** Es significativa cuando la correlación está en el nivel 0.001*

En la tabla ya presentada, nos muestra los resultados de la variable y la dimensión. Indicando que tanto como el sistema de compensación salarial y la productividad, obtuvieron un coeficiente correlacional positiva considerable de un 0.621, mostrando un p-valor de 0.000; siguiendo con la regla podemos entonces aceptar la hipótesis alterna; es decir, que hay una relación significativa tanto del sistema de compensación salarial con la productividad en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, la empresa tiene que tener en cuenta que el mejoramiento en la compensación salarial por cada colaborador es de suma importancia, por lo cual que a mejor sea el salario, mayor será la productividad de los colaboradores, beneficiando a la empresa en un óptimo desarrollo en las actividades designadas en ciento lapso de tiempo.

4.9 Relación entre el sistema de compensación salarial y la toma de decisiones en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020

H₁: Existe relación significativa entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020.

H₀: No existe relación significativa entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020.

Las reglas de discusión

Si el p valor > 0.05; aceptamos la hipótesis nula

Si el p valor <0.05, aceptamos la hipótesis alterna y la nula se rechaza

Tabla 14

Correlación entre el sistema de compensación salarial y la toma de decisiones

Sistema de compensación salarial	Toma de decisiones		
	Rho Spearman	P	N
	0,699	0,000	70

****** *Es significativa cuando la correlación está en el nivel 0.001*

En la tabla ya presentada, nos muestra los resultados de la variable y la dimensión. Indicando que tanto como el sistema de compensación salarial y la toma de decisiones, obtuvieron un coeficiente correlacional positiva considerable de un 0.699, mostrando un p-valor de 0.000; siguiendo con la regla podemos entonces aceptar la hipótesis alterna; es decir, que hay una relación significativa tanto del sistema de compensación salarial con la toma de decisiones en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, cada colaborador se sentirá en condiciones adecuadas si el plan de sistema de compensación salarial mejorará favorablemente para el beneficio de los colaboradores. Teniendo en cuenta que a mejor sistema de compensación salarial mayor será la eficacia en la toma de decisiones por parte de los colaboradores.

4.10 Relación entre el sistema de compensación salarial y el reconocimiento en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020.

H₁: Existe relación significativa entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020.

H₀: No existe relación significativa entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A – Yurimaguas 2020.

Las reglas de discusión

Si el p valor > 0.05; aceptamos la hipótesis nula

Si el p valor <0.05, aceptamos la hipótesis alterna y la nula se rechaza

Tabla 15

Correlación entre el sistema de compensación salarial y el conocimiento

Sistema de compensación salarial	Conocimiento		
	Rho Spearman	P	N
	0,675	0,000	70

*** Es significativa cuando la correlación está en el nivel 0.001*

Finalmente, en la tabla ya presentada, nos muestra los resultados de la variable y la dimensión. Indicando que tanto como el sistema de compensación salarial y el conocimiento, obtuvieron un coeficiente correlacional positiva considerable de un 0.675, mostrando un p-valor de 0.000; siguiendo con la regla podemos entonces aceptar la hipótesis alterna; es decir, que hay una relación significativa tanto del sistema de compensación salarial con el conocimiento en los colaboradores de la empresa Electro

Oriente S.A. El mejoramiento del sistema de compensación salarial se verá beneficiado en que cada colaborador se capacite, obteniendo un mayor conocimiento en el desempeño de las actividades o cargo que esté desarrollando, teniendo mayores competencias aportando grandes beneficios a la empresa.

4.11 Discusiones

En esta investigación podemos tener un sinnúmero de teorías relevantes y prácticas, pero lo más importante es que hemos concluido con que en nuestras variables existe una relación significativa. Los resultados fueron favorables, tanto entre las variables como la variable y las dimensiones.

Por lo cual hemos podido aceptar todas las hipótesis alternas, porque nuestro p-valor eran mayores de 0.05, según la regla ya brindada anteriormente.

para lograr el objetivo, se tuvo que utilizar los instrumentos ya mencionados, nuestra variable sistema de compensación salarial y desempeño laboral, nos brindaron resultados buenos favorables, obteniendo un 0,898 y p-valor de 0.000. Es decir, que nuestra hipótesis alterna fue aprobada, teniendo en cuenta que no solo en esta empresa sino en cualquier institución si brindar una remuneración justa a cada trabajador, ya sea por su experiencia o las responsabilidades que el tiene, mejor se desenvolverá teniendo un desempeño favorable y es ahí en donde todos se benefician.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

De acuerdo con el estudio de dicha investigación en la empresa Electro Oriente, los resultados son los siguientes:

- Al realizar un contraste con nuestro objetivo general y los resultados, de las variables de este estudio, obtenemos que nuestra correlación es positiva considerable de 0.898 y p- valor de 0.000, siguiendo con la regla podemos entonces aceptar la hipótesis alterna; es decir, que hay una relación significativa tanto del sistema de compensación salarial con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, donde a mejor desarrollo del sistema de compensación salarial, siempre y cuando implementemos estrategias adecuadas que brinden beneficios justos al trabajador mayor será el desempeño laboral.
- Siguiendo los resultados de la variable y la dimensión. Indicando que tanto como el sistema de compensación salarial y la calidad de servicio, obtuvieron un coeficiente correlacional positiva considerable de un 0.771, mostrando un p-valor de 0.000; siguiendo con la regla podemos entonces aceptar la hipótesis alterna; es decir, que hay una relación significativa tanto del sistema de compensación salarial con la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, donde a mejor formulación, brindando un sistema de compensación

adecuado mayor será la eficiencia en brindar un servicio de calidad óptima y apropiada para los usuarios de dicha empresa.

- Los resultados de la variable y la dimensión. Indicando que tanto como el sistema de compensación salarial y la productividad, obtuvieron un coeficiente correlacional positiva considerable de un 0.621, mostrando un p-valor de 0.000; siguiendo con la regla podemos entonces aceptar la hipótesis alterna; es decir, que hay una relación significativa tanto del sistema de compensación salarial con la productividad en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, la empresa tiene que tener en cuenta que el mejoramiento en la compensación salarial por cada colaborador es de suma importancia, por lo cual que a mejor sea el salario, mayor será la productividad de los colaboradores, beneficiando a la empresa en un óptimo desarrollo en las actividades designadas en ciento lapso de tiempo.
- Los resultados de la variable y la dimensión. Indicando que tanto como el sistema de compensación salarial y la toma de decisiones, obtuvieron un coeficiente correlacional positiva considerable de un 0.699, mostrando un p-valor de 0.000; siguiendo con la regla podemos entonces aceptar la hipótesis alterna; es decir, que hay una relación significativa tanto del sistema de compensación salarial con la toma de decisiones en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, cada colaborador se sentirá en condiciones adecuadas si el plan de sistema de compensación salarial mejorará favorablemente para el beneficio de los colaboradores. Teniendo en cuenta que a mejor sistema de compensación salarial mayor será la eficacia en la toma de decisiones por parte de los colaboradores.
- Finalmente, los resultados de la variable y la dimensión. Indicando que tanto como el sistema de compensación salarial y el conocimiento, obtuvieron un coeficiente correlacional positiva considerable de un 0.675, mostrando un p-valor de 0.000;

siguiendo con la regla podemos entonces aceptar la hipótesis alterna; es decir, que hay una relación significativa tanto del sistema de compensación salarial con el conocimiento en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A. El mejoramiento del sistema de compensación salarial se verá beneficiado en que cada colaborador se capacite, obteniendo un mayor conocimiento en el desempeño de las actividades o cargo que esté desarrollando, teniendo mayores competencias aportando grandes beneficios a la empresa.

5.2 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos hacemos llegar las siguientes recomendaciones

- a. Seguir brindando una equidad justa al empleador para que siga aportando un buen desempeño laboral.
- b. Desarrollar capacitaciones constantemente con el propósito de proporcionar una calidad de servicio eficientemente a nuestros usuarios.
- c. Incentivar a cada colaborador con el objetivo que siga produciendo de manera favorable para la empresa
- d. Realizar actividades, charlas, capacitaciones en donde cada área pueda atener una buena toma de decisiones en el momento adecuado.
- e. Brindar beneficios (cursos, diplomados) con el objetivo de que cada colaborador obtenga buenos conocimientos que pueda ayudar a la empresa.

Referencias

- Aguiar, M., Pérez, F., & Madriz, D. (2012). Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio en las empresas del rubro de farmacias. *Ingeniería Industrial, III*, 33–48.
- Álvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didáctica y Educación, IX*, 1–12.
- Alveiro, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Visión de Futuro, 11*, 1–22.
- Azán, I., & Díaz, M. (2019). *El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C-2018*.
- Carnaqué, P. (2014). *Sistema de compensación salarial y desempeño laboral de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Abaco Chiclayo-2013*.
- Carrasco, C. (2017). *La satisfacción laboral que tiene el personal del departamento de operaciones y el personal del departamento administrativo financiero en relación a la compensación laboral que brinda la organización Grúas Atlas*.
- Castaño, J., Montoya, L., & Restrepo de campo, L. (2009). Compensación salarial y calidad de vida. *Scientia et Technica, XV*, 89–94.
- Chaparro Espitia, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). *INNOVA Research Journal, 16(28)*, 7–32.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral

- en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159–165.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*.
- Del Canto, E., & Silva Silva, A. (2013). Metodología cuantitativa: Abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales. *Revista de Ciencias Sociales*, 0(141).
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos*.
- Estela, C., & Hernandez, S. (2019). *Sistema de compensación salarial y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores Emapa San Martín S.A. sede Tarapoto, año 2017*.
- Gutiérrez, J. F. (2006). *FORMULACION DE ESTRATEGIAS*. 2, 63–70.
- Hernández, E. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos*.
- Hernández, O. (2014). *Administración de la compensación , sueldos , salarios , incentivos y prestaciones*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). Metodología de la investigación. In *Mc Graw Hill*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del pilar. (2010). Metodología de la investigación. In *Metodología de la investigación*.
- Jiménez, L., & Hernández, S. (2007). *Importancia de las compensaciones laborales y de la gestión humana en las empresas*.
- Lagos, V. (2015). La motivación laboral y su incidencia en el desempeño

- organizacional en empresas COPELEC. In *Revista Red de Bibliotecas*.
- López, J. (1997). *El salario*.
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada : Definición , Propiedad Intelectual e Industria. *Cienciaamérica*, 1(3), 34–39.
<http://www.uti.edu.ec/documents/investigacion/volumen3/06Lozada-2014.pdf>
- Madero, S. (2009). Factores claves para el uso y diseño de un sistema de compensaciones en empresas de servicio: desde una perspectiva cualitativa y descriptiva. *Investigación Administrativa*, 8–15.
- Marshall, A. (2016). La relación salarios - productividad: incentivos salariales en los convenios colectivos industriales. *Trabajo y Sociedad*, 5–22.
- Mejía, A. (2010). *¿Cómo Medir La Productividad?* 2, 6–8.
- Mertens, L. (1999). *La medición de la productividad. Como referente con el aprendizaje organizacional: una propuesta metodológica*. 1, 7–12.
- Miranda, J. (2018). *Administración de la compensación y el desempeño laboral en la empresa Newrest Perú S.A.C, Callao 2018*.
- Nazario, R. (2006). *Beneficios y motivación de los empleados*. 9(17), 133–145.
- Ordoñez, H., & Quiroz, V. (2018). *Relación de los incentivos laborales con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, 2018*.
- Orozco, S. E. F. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas, jinotega*.
- Ortiz Paniagua, C., & Arredondo Ortega, E. (2014). *Competitividad y factores de éxito*

- en empresas desarrolladoras de software. *Enl@ce*, 11, 53–58.
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17, 159–188.
- Paredes, G. (2016). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de las instituciones educativas públicas de la provincia de San Martín, 2018*.
- Pasco, M. (2000). *El salario: su protección y garantía*. 210–220.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XVI, 493–505.
- Pinto Colmenares, J. A. (2014). *EVOLUCION DEL CAPITAL HUMANO A TRAVÉS DE LAS TEORÍAS ASMINISTRATIVAS*. 1–19.
- Pozo, E. (2018). *Compensaciones y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Vegueta, 2017*.
- Queipo, B., & Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, 8(3), 486–496.
- Ramírez, D. (2006). La importancia de la evaluación del desempeño en la gerencia de la ciencia. *Ciencias Holguín*, XII, 1–8.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*.
- Tarrillo, J. (2018). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en*

los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017.

- Tejada Fernández, J., & Navío Gámez, A. (2005). El desarrollo y la gestión de competencias profesionales: una mirada desde la formación. *Revista Iberoamericana de Educación*, 37(2), 4.
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3197116&info=resumen&idioma=SPA>
- Urdaneta, O., & Urdaneta, M. (2013). Evaluación del desempeño y motivación del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XIX, 672–682.
- Varela, R. (2013). *Administración de la compensación Sueldos, salarios y prestaciones.*
- Velásquez, Y., & Rodríguez, C. (2014). Percepción de la gerencia sobre los factores que afectan la productividad en la PYME del sector metalúrgico y minero de Venezuela. *Interciencia*, 39(10), 704–711.
- Vidal, M., Condór, E., & De la torre, J. (2015). Impacto de los modelos de compensación flexible en la atracción y retención del talento. *Universia Business Review*, 14–37.
- Vivas, S., & Fernández, R. (2011). Gestion por competencias en instituciones sanitarias: claves de la dirección de recursos humanos en la comunidad Valenciana (España). *Estudios Gerenciales*, 27(120), 41–61.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21222706003>
- Werther, W., Davis, K., & Guzman, M. (2014). Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas. In *Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México.*

Zans, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN-Managua en el período 2016.*

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título	Problema General	Objetivo general	Hipótesis general
SISTEMA DE COMPENSACIÓN SALARIAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A, YURIMAGUAS	¿Cuál es la relación entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa electro oriente S.A, Yurimaguas 2020?	Determinar la relación entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro oriente S.A, Yurimaguas 2020?	Existe una relación significativa entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro oriente S.A, Yurimaguas 2020
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
	¿Cuál es la relación entre el sistema de compensación salarial y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas 2020?	Determinar la relación entre el sistema de compensación salarial y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas 2020	Existe una relación significativa entre el sistema de compensación salarial y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Electro oriente S.A, Yurimaguas 2020
	¿Cuál es la relación entre el sistema de compensación salarial y la productividad en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas?	Determinar la relación entre el sistema de compensación salarial y la productividad en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas 2020	Existe una relación significativa entre el sistema de compensación salarial y la productividad en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas 2020
	¿Cuál es la relación entre el sistema de compensación salarial y la toma de decisiones en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas?	Determinar la relación entre el sistema de compensación salarial y la toma de decisiones en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas 2020	Existe una relación significativa entre el sistema de compensación salarial y la toma de decisiones en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas 2020
¿Cuál es la relación entre el sistema de compensación salarial y el conocimiento en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas?	Determinar la relación entre el sistema de compensación salarial y el conocimiento en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas 2020	Existe una relación significativa entre el sistema de compensación salarial y el conocimiento en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas 2020	

Fuente: elaboración propia

Anexo 2. Instrumento

CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE EL SISTEMA DE COMPENSACIÓN SALARIAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL

ESTIMADO (A) COLABORADOR, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del sistema de compensación salarial y el Desempeño Laboral en la empresa Electro Oriente S.A.

I.DATOS GENERALES					
1. Género		2. Edad		3. Grado de instrucción	
Masculino	<input type="checkbox"/>	20 – 30	<input type="checkbox"/>	a. Superior técnica sin concluir	<input type="checkbox"/>
		51 – 60	<input type="checkbox"/>	b. Superior técnica concluidos	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>	31 – 40	<input type="checkbox"/>	c. Superior universitaria sin concluir	<input type="checkbox"/>
		61 a más	<input type="checkbox"/>	d. Superior universitaria concluidos	<input type="checkbox"/>
		41 – 50	<input type="checkbox"/>	e) Estudios de posgrado sin concluir	<input type="checkbox"/>
				f) Estudios de posgrado concluidos	<input type="checkbox"/>
4. Cargo que ocupa en la institución		5. Condición laboral		6. Tiempo de servicio	
		1) Contratado	<input type="checkbox"/>	a. 1 a 6 meses	<input type="checkbox"/>
		2) Empleado	<input type="checkbox"/>	b. 7 meses a 1 año	<input type="checkbox"/>
		3) Nombrado	<input type="checkbox"/>	c. 1 a 2 años	<input type="checkbox"/>
				d. 3 a 5 años	<input type="checkbox"/>
				e. 6 años a más	<input type="checkbox"/>

INSTRUMENTO DE SISTEMA DE COMPENSACIÓN SALARIAL

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cuatro posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro que, según su opinión

VARIABLE 1: sistema de compensación salarial						
DIMENSIÓN: Salario base		1	2	3	4	5
1	Estoy de acuerdo con la remuneración que percibo					
2	Las remuneraciones cumplen con los requisitos fijados por ley					
3	La remuneración que percibo es mayor al promedio del mercado					
4	Estoy de acuerdo con la forma de cómo se asignan las remuneraciones					
DIMENSIÓN: Incentivos Salariales		1	2	3	4	5
5	Los incentivos que recibo valoran mi aporte a los resultados obtenidos					
6	He recibido bonos por desempeño					

7	Tengo acceso a percibir una remuneración variable					
8	Creo que el sistema de sanciones se aplica de manera equitativa					
DIMENSIÓN: Prestaciones (beneficios)		1	2	3	4	5
9	He percibido prestaciones sociales de acuerdo a ley					
10	He recibido prestaciones voluntarias por parte de la empresa					
11	Las prestaciones que recibo mejoran mi rendimiento					
12	Siento que las prestaciones cubren mis necesidades inmediatas					

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Pregunta del desempeño laboral (DL). Marque con una “X” según la escala siguiente

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	DESEMPEÑO LABORAL	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
Calidad del servicio						
1	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al usuario.					
2	Fomenta la participación ciudadana para recoger la opinión sobre la calidad del servicio.					
3	Se utilizan encuestas y/o buzones de sugerencias que permitan identificar la calidad de servicio.					
4	Es rápida y eficiente la atención que brinda al usuario.					
5	Tratamos con respeto y diligentemente a los usuarios que brindamos nuestros servicios.					
6	Tengo presente que trabajo con personas y de mi depende su satisfacción.					
7	Me intereso en aprender y mejorar convirtiendo las quejas en oportunidades.					
8	Brindan incentivos a los colaboradores que desempeñan bien su trabajo.					
9	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño como colaborador.					
10	Aquí todos estamos orgullosos de pertenecer a la empresa.					
11	Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.					
12	La empresa cumple con las promesas realizadas al usuario.					
13	Percibe favoritismos en su área de trabajo o empresa					

14	Justifica alguna demora con respecto a la excelencia de atención.					
Productividad						
15	Cumplo con mis horarios de trabajo.					
16	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.					
17	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo.					
18	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la empresa.					
19	Cumplo con las tareas en los tiempos previstos.					
20	Su productividad está a nivel de lo que la empresa exige.					
21	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.					
22	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la empresa.					
23	Me involucro en el trabajo de la empresa.					
24	Trabajo en equipo para beneficiar a los ciudadanos.					
Toma de decisiones		1	2	3	4	5
25	Reporto a un colaborador o compañero que no cumple con sus tareas.					
26	Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.					
27	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.					
28	Analizo los resultados cuando no son positivos.					
29	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.					
30	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.					
31	Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo.					
Conocimiento						
32	Conozco mis responsabilidades como colaborador según la empresa.					
33	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.					
34	Conozco la misión, visión y valores de la empresa.					
35	Tengo conocimiento de las normas de la empresa.					
36	Conozco la distribución de los recursos económicos de la empresa.					
37	Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo.					
38	Conozco el nombre de los colaboradores de mi área de trabajo.					
39	Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios.					
40	Respondo las dudas de los usuarios.					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 3. Matriz Instrumental

Título	VARIABLES	Dimensiones	Ítems del instrumento
SISTEMA DE COMPENSACIÓN SALARIAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A, YURIMAGUAS 2020	SISTEMA DE COMPENSACIÓN SALARIAL	Salario base	Del 1 al 4
		Incentivos salariales	Del 5 al 8
		Prestaciones (beneficios)	Del 9 al 12
	DESEMPEÑO LABORAL	Calidad de servicio	Del 1 al 14
		Productividad	Del 15 al 24
		Toma de decisiones	Del 25 al 31
		Conocimiento	Del 32 al 40

Anexo 4. Juicio de expertos

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad estudiar El Sistema de Compensación Salarial y el Desempeño Laboral, el mismo será aplicado a los colaboradores de la empresa Electro Oriente SA. – Yurimaguas, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: **El Sistema de Compensación Salarial y su Relación con el Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Empresa Electro Oriente SA. – Yurimaguas - 2020.**

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°:

Fecha actual: 25/04/2020

Nombres y Apellidos de Juez:

Johan Burgos Bardales

Institución donde labora:

UPeU- Municipalidad de Lamas.

Años de experiencia profesional o científica:

20 años



Firma del juez

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad estudiar El Sistema de Compensación Salarial y el Desempeño Laboral, el mismo será aplicado a los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A. - Yurimaguas, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: **El Sistema de Compensación Salarial y su Relación con el Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Empresa Electro Oriente SA. - Yurimaguas - 2020.**

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 03

Fecha actual: 25/04/2020

Nombres y Apellidos de Juez: Danny Manuel Moreno Pezo

Institución donde labora: Hospital Santa Germa de Yurimaguas

Años de experiencia profesional o científica: 6 años



Firma del juez.

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad estudiar El Sistema de Compensación Salarial y el Desempeño Laboral, el mismo será aplicado a los colaboradores de la empresa Electro Oriente SA. – Yurimaguas, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: **El Sistema de Compensación Salarial y su Relación con el Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Empresa Electro Oriente SA. – Yurimaguas - 2020.**

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°:

Fecha actual: 25/04/2020

Nombres y Apellidos de Juez:

Robín Alexander Díaz Saavedra

Institución donde labora:

UPeU

Años de experiencia profesional o científica:

4 años



Lic. Robín A. Díaz Saavedra
MARKETING E INTERNACIONALES
INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN

Firma del juez

Anexo 5. Carta de aceptación



"Año de la universalización de la salud"

Yurimaguas, 02 de Julio de 2020

Señoritas:

Bach. Leonor N. Diaz Sánchez

Bach. Aylín Ordóñez Romero

ASUNTO: REMITO RESPUESTA A LA SOLICITUD PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN (TESIS) EN LA EMPRESA.

Es grato dirigirme a usted en nombre de la empresa Electro Oriente S.A y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, esta empresa autoriza a las solicitantes Leonor N. Diaz Sánchez y Aylín Ordóñez Romero, el desarrollo de su tesis titulada "Sistema de compensación salarial y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A, Yurimaguas 2020".

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente