



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Administración del desempeño y políticas de remuneración de
agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments,
Lima Norte 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Florentino Paredes, Franco Giancarlo (ORCID: 0000-0001-8386-2324)

ASESOR:

Mgtr. Fernández Bedoya, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-2464-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a las personas que estuvieron a mi lado, que creyeron en mí, que me alentaron en cada momento en el que estaba a punto de tirar la toalla, a mis padres, mi hermana, mis sobrinitas que son mi inspiración y a mi pareja que me brinda todo su apoyo en todo momento, no puedo dejar de mencionar a mi angelito mi abuelito que desde el cielo me guía y me da las fuerzas necesarias para seguir creciendo.

Agradecimiento

Me siento muy agradecido con la institución ya que me dio todas las facilidades para poder terminar mi carrera, a su vez agradecer a mis padres por tenerme paciencia, por aguantar mi mal humor por el estrés cargado con el que estaba, y mi pareja por entenderme y apoyarme en cada decisión tomada, a mi abuelito que sé que le debo mucho, ya no estas presente físicamente, pero estas en mi mente y mi corazón y a Dios por darme esta oportunidad de seguir creciendo profesionalmente.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
3.5. Procedimiento de recolección de datos	23
3.6. Métodos de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS.....	52

Índice de tablas

Tabla 1 Descripción del universo en estudio	20
Tabla 2 Descripción de la muestra	20
Tabla 3 Descripción de la encuesta	21
Tabla 4 Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach.....	22
Tabla 5 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	24
Tabla 6 Prueba de Normalidad: Kolgomorov-Smirnov.....	26
Tabla 7 Estadísticos descriptivos generales	27
Tabla 8 Estadísticos descriptivos ítem por ítem	30
Tabla 9 Prueba de Hipótesis Rho de Spearman	33
Tabla 10 Variable 1 “Administración del desempeño”	52
Tabla 11 Variable 2 “Políticas de remuneración”	53
Tabla 12 Juicio de expertos	87
Tabla 13 Coeficiente V. de Aiken	89
Tabla 14 Coeficiente de alfa de Cronbach general.....	90
Tabla 15 Coeficiente de alfa de Cronbach por variable	90
Tabla 16 Coeficiente de alfa de Cronbach por dimensión	90
Tabla 17 Coeficiente de dos mitades de Guttman general.....	92
Tabla 18 Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento.....	93
Tabla 19 Resultado descriptivo variable 1: Administración del desempeño	100
Tabla 20 Resultado descriptivo variable 2: Políticas de remuneración.....	100
Tabla 21 Resultado descriptivo dimensión 1: Planificación del desempeño	101
Tabla 22 Resultado descriptivo dimensión 2: Organización del desempeño.....	101
Tabla 23 Resultado descriptivo dimensión 3: Dirección del desempeño.....	102
Tabla 24 Resultado descriptivo dimensión 4: Control del desempeño.....	102
Tabla 25 Resultado descriptivo dimensión 5: Valuación y clasificación de los puestos	103
Tabla 26 Resultado descriptivo dimensión 6: Encuesta salarial	103
Tabla 27 Resultado descriptivo dimensión 7: Política salarial	104
Tabla 28 Resultado descriptivo ítem 1	104
Tabla 29 Resultado descriptivo ítem 2	105
Tabla 30 Resultado descriptivo ítem 3	105
Tabla 31 Resultado descriptivo ítem 4	106
Tabla 32 Resultado descriptivo ítem 5	106
Tabla 33 Resultado descriptivo ítem 6	107
Tabla 34 Resultado descriptivo ítem 7	107
Tabla 35 Resultado descriptivo ítem 8	108
Tabla 36 Resultado descriptivo ítem 9	108

<i>Tabla 37 Resultado descriptivo ítem 10.....</i>	<i>109</i>
<i>Tabla 38 Resultado descriptivo ítem 11.....</i>	<i>109</i>
<i>Tabla 39 Resultado descriptivo ítem 12.....</i>	<i>110</i>
<i>Tabla 40 Resultado descriptivo ítem 13.....</i>	<i>110</i>
<i>Tabla 41 Resultado descriptivo ítem 14.....</i>	<i>111</i>
<i>Tabla 42 Resultado descriptivo ítem 15.....</i>	<i>111</i>
<i>Tabla 43 Resultado descriptivo ítem 16.....</i>	<i>112</i>
<i>Tabla 44 Resultado descriptivo ítem 17.....</i>	<i>112</i>
<i>Tabla 45 Resultado descriptivo ítem 18.....</i>	<i>113</i>
<i>Tabla 46 Resultado descriptivo ítem 19.....</i>	<i>113</i>
<i>Tabla 47 Resultado descriptivo ítem 20.....</i>	<i>114</i>
<i>Tabla 48 Resultado descriptivo ítem 21.....</i>	<i>114</i>
<i>Tabla 49 Resultado descriptivo ítem 22.....</i>	<i>115</i>
<i>Tabla 50 Resultado descriptivo ítem 23.....</i>	<i>115</i>

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1. Hipótesis</i>	4
<i>Figura 2. Objetivos de la gestión de la actuación profesional.</i>	8
<i>Figura 3. Elementos de Recompensas.</i>	9
<i>Figura 4. Total Rewards Model.</i>	10
<i>Figura 5. Estructura Salarial.</i>	11
<i>Figura 6. Escala salarial.</i>	11
<i>Figura 7. Teoría de salarios altos.</i>	12
<i>Figura 8. La remuneración en cinco pasos.</i>	13
<i>Figura 9. Diseño correlacional.</i>	18
<i>Figura 10. Cuestionario</i>	21
<i>Figura 11. Gráficos de hipótesis formuladas.</i>	34
<i>Figura 12. Evidencia de recojo de información 1</i>	95
<i>Figura 13. Evidencia de recojo de información 2</i>	95
<i>Figura 14. Evidencia de recojo de información 3</i>	96
<i>Figura 15. Evidencia de recojo de información 4</i>	96
<i>Figura 16. Evidencia de recojo de información 5</i>	97
<i>Figura 17. Evidencia de recojo de información 6</i>	97
<i>Figura 18. Evidencia de publicación.</i>	117

Resumen

Investigación que tuvo como objetivo determinar la relación de la administración del desempeño (y de sus dimensiones planificación del desempeño, organización del desempeño, dirección del desempeño, y control del desempeño) con políticas de remuneración de agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020. Estudio de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel relacional y descriptivo, diseño no experimental con corte transversal. Población de 40 trabajadores de dicha empresa, muestra de 40 (muestreo probabilístico). La técnica empleada fue la encuesta en modalidad virtual. El instrumento constó de 23 ítems en total, validado cualitativamente y cuantitativamente, con el aval de 7 jueces expertos y el coeficiente V. Aiken de 0,996; los resultados de confiabilidad arrojaron valores de 0,965 de alfa de Cronbach general y 0,956 y 0,908 de dos mitades de Guttman. Se calcularon resultados de normalidad, estadísticos descriptivos generales e individuales, además de inferenciales. Se concluyó que la administración del desempeño se relaciona positiva y moderadamente en las políticas de remuneración de agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte ($p. < 0,05$; $r = 0,777$), al igual que sus dimensiones ($p. < 0,05$; $r = 0,752$; $0,685$; $0,621$).

Palabras claves: Administración del desempeño, Políticas de remuneración, gestión de organizaciones.

Abstract

Research that aimed to determine the relationship of performance management (and its dimension's performance planning, performance organization, performance management, and performance control) with BBVA express agent remuneration policies of the company Zilicom Investments, Lima north, 2020. Study of quantitative approach, applied type, relational and descriptive level, non-experimental design with cross section. Population of 40 workers from this company, sample of 40 (probability sample). The technique used was the virtual survey. The instrument consisted of 23 items in total, validated qualitatively and quantitatively, with the endorsement of 7 expert judges and the V. Aiken coefficient of 0.996; the reliability results showed values of 0.965 of general Cronbach's alpha and 0.956 and 0.908 of two Guttman halves. Normality, general and individual descriptive statistics, and inferential results were calculated. It was concluded that performance management is positively and moderately related to the BBVA express agent remuneration policies of the company Zilicom Investments, North Lima ($p. < 0.05$; $r = 0.777$), as are its dimensions ($p. < 0.05$; $r = 0.752$; 0.685 ; 0.621).

Keywords: Performance Management, Compensation Policies, Organizational Management.

I. INTRODUCCIÓN

La remuneración a nivel mundial está compuesta por el desarrollo de oportunidades, incentivos, el cual en muchos de los casos se ven afectados en el rendimiento del colaborador por la falta de retos, oportunidades de desarrollo. Por tal razón en varios países se llevó a cabo encuestas para poder corroborar la satisfacción de los empleados de acuerdo a la remuneración que reciben, ya sea por el desempeño, valuación de puestos, escalas salariales, jerarquización, etc.

Tal como nos dice el informe de la Organización Internacional del trabajo (2019), los salarios en el 2017 presento una disminución considerable respecto al 2008 el cual registra un estancamiento salarial, y que con relación a los países más desarrollados con respecto a la productividad laboral ha aumentado con tal rapidez y que se refleja entre los años 2015 y 2017, sin embargo, en los países como Chile y Suecia presentan una desigualdad salarial entre alta y baja respectivamente.

Así mismo el boletín semanal del Banco central de la reserva (2018), nos dice que la remuneración en el país hoy en día las miden de acuerdo al sector en donde desempeñen las labores tanto en el sector minero, agrario, de operaciones, etc., siempre teniendo en cuenta la RMV que se adapta a todas las empresas tanto privadas como las públicas y que si bien es cierto ha tenido un aumento aún sigue siendo bajo de acuerdo a la economía del país y a la canasta familiar de cada individuo y que genera cierta inestabilidad en los colaboradores de las diferentes empresas.

Ahora si analizamos la situación a nivel mundial nos podemos dar cuenta que esta situación también se vive dentro de la empresa Zilicom Investments el cual se pudo detectar que el principal problema se relaciona a la remuneración salarial el cual a su vez influye con la evaluación del desempeño de los agentes express, ya que actualmente se viene cargando de funciones que en un principio no se realizaba y que ahora las realizan sin un aumento salarial; la empresa decide incrementar las metas sin bonificaciones con la finalidad de quedar bien con su cliente principal que es el BBVA, todo ello hace que el colaborador se sienta frustrado y en algunos casos sin ganas de continuar, baje en su

desempeño en la empresa y que pierda el interés de cumplir con lo que pide la empresa. El gerente de operaciones solo se encarga de poner metas a todos por cantidades iguales, pero no revisan el movimiento que puede tener cada agencia en las que se encuentran ubicadas y que son diferentes escenarios.

Esto da como consecuencia a que el colaborador obtenga un bajo rendimiento en sus actividades diarias, ya que no perciben un reconocimiento hacia ellos, el cual genera la rotación del personal constantemente, logrando así que se viva en un clima muy tenso diariamente. Para la gerencia de la empresa este es un tema que repercute en el crecimiento y la productividad ya que mes a mes tienen que invertir en capacitaciones al personal nuevo, es por ello que a partir de este punto buscaremos la relación que existe entre la administración del desempeño y políticas de remuneración de los colaboradores de la empresa a cual procederemos a analizar.

De acuerdo a la realidad problemática se procedió a formular el **problema de la investigación** donde Bernal (2010), nos dice que no es algo que se dé así por a si o que sea algo molesto o negativo, sino que todo aquello que sea conocido se plantea una solución útil brindando una respuesta ya sea practica o teórica, tal como lo afirma Espinoza (2019).

Por tal razón se procedió a formular el **problema general** de la investigación el que consistió en saber ¿Cuál es la relación entre la Administración del desempeño y política de remuneración de agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020?; a su vez se planteó **problemas específicos** ¿Cuál es la relación entre la administración del desempeño y la valuación y clasificación de puestos en agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020?; ¿Cuál es la relación entre la administración del desempeño y la encuesta salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020? y ¿Cuál es la relación entre la administración del desempeño y la política salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima Norte, 2020?.

Para poder realizar la **justificación** este estudio según Bernal (2010) y Fernández-Bedoya (2020), nos define a la justificación como la razón del porque y para que se piensa realizar la investigación, el cual consiste en justificar y

exponer las razones e importancia que nos llevó a realizar la investigación. Es por ello que se toma en cuenta las siguientes justificaciones:

Justificación teórica, en este punto se determina la relación de la evaluación del desempeño y las políticas de remuneración, por tal razón este trabajo nos brindara aportes para poder mejorar el correcto desempeño de los colaboradores (agentes) y así se sientan motivados a través de nuevas oportunidades de desarrollo y remunerativas, logrando mejorar la productividad de la empresa. En este sentido esta investigación enriquecerá a la organización y a la vez servirá para tomar conciencia, ya que el contenido es de una investigación real.

Justificación metodológica, la realización de esta investigación y la aplicación de las variables se dan en el marco de la verificación de expertos, demostrando la validez y confiabilidad, por lo cual podrá ser utilizada en futuros trabajos de investigación.

Justificación práctica, mediante este punto se podrá realizar y verificar si existe la necesidad de incrementar el desempeño de los colaboradores dentro de la empresa, mediante evaluaciones por competencias que nos darán resultados para así poder implementar niveles óptimos de productividad.

En cuanto al **objetivo** Bernal (2010) y Palacios (2016), lo define como el proceso de la investigación donde el propósito del estudio expresa lo que se pretende lograr, es por ello que con el desarrollo se orienta a lograr objetivos que deben de ser claros, precisos para que no generen alguna confusión a futuro.

Por tal razón el **objetivo general** fue determinar la relación entre la administración del desempeño y políticas de remuneración de agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020; y a su vez también se planteó **objetivos específicos** que fueron determinar la relación entre la administración del desempeño y la valuación y clasificación de puestos en los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020; determinar la relación entre la administración del desempeño y la encuesta salarial de agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020 y determinar la relación entre la administración del desempeño y la política salarial de agentes express BBVA de la Empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020.

En referencia a la **hipótesis** Bernal (2010) y Espinoza (2018), lo define como una suposición o un adelanto de solución orientado al problema, por lo tanto, esta debe estar orientado a probar lo antes dicho, ya que es importante conocer la veracidad de los resultados.

Por consiguiente se formuló la **hipótesis general** el cual consistió en ver si existe relación entre la administración del desempeño y políticas de remuneración de agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020; mediante el cual a su vez se formuló las **hipótesis específicas** en el que se buscó saber si existe relación entre la administración del desempeño y la valuación y clasificación de puestos en los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020; existe relación entre la administración del desempeño y la encuesta salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020 y si existe relación entre la administración del desempeño y la política salarial de agentes express BBVA de empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020.

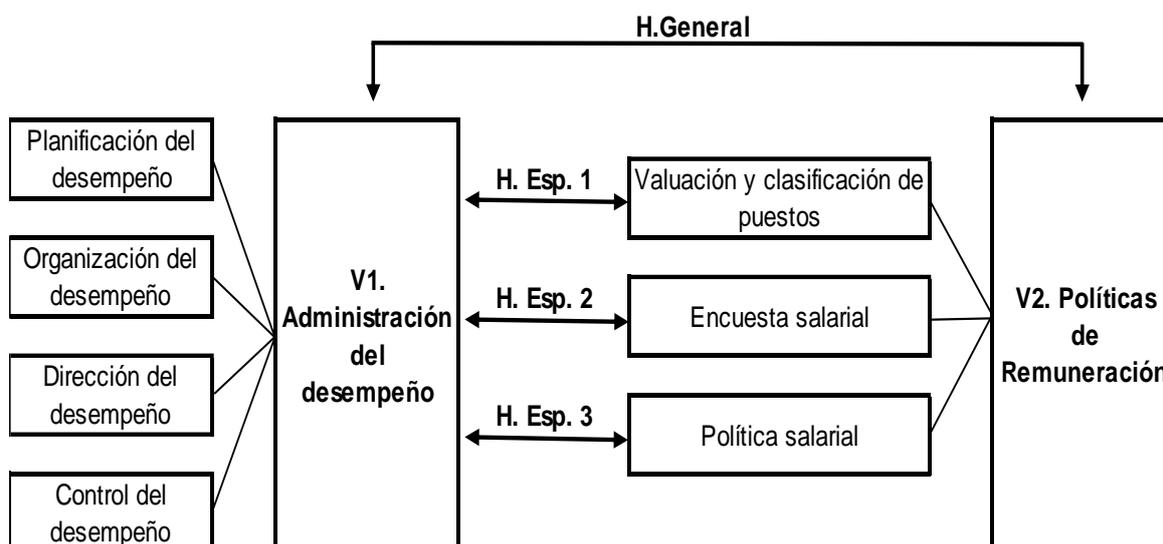


Figura 1. Hipótesis

Fuente: Elaboración propia

II. MARCO TEÓRICO

Para darle mayor validez a las variables a desarrollar se realizó una búsqueda de **trabajos previos** que a su vez se puede tomar como **antecedentes** para reforzar las variables a estudiar tal como lo dice:

En Ambato (Ecuador), Torres (2014) realizó una investigación, el cual como tipo fue básica, de nivel exploratorio – descriptivo – correlacional con enfoque cualitativo y cuantitativo, con diseño no experimental. La investigación tuvo como objetivo determinar cómo el rendimiento en las evaluaciones del desempeño incide en la eficiencia de los trabajadores del departamento de servicios laborales. Mediante la prueba estadística del Chi-cuadrado de Pearson tuvo un valor de 28.88 con grados de libertad de 16, asintótico bilaterales menores a 0,004 y se logró afirmar que existe relación entre las variables logrando un nivel de significancia.

En cuanto a Lima (Perú), Ccaulla (2018) en su tesis de grado, realizó una investigación de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional, cuyo enfoque es cuantitativo con diseño no experimental. Tuvo como objetivo determinar la relación de la remuneración salarial y el desempeño laboral en una institución educativa. Mediante la prueba de rho de Spearman, se obtuvo como resultado de significación bilateral de 0,014 y el grado de correlación de 0,507, el cual logró dar validez a la hipótesis presentada, por lo tanto, la V1 se relaciona de manera positiva con la V2 en cuanto al entorno estudiado.

En Lima (Perú), Pancorbo (2018) en su tesis para optar el grado de licenciada, presentó una investigación de tipo aplicada con nivel descriptiva – correlacional, en cuanto a su enfoque es cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la evaluación del desempeño y la calidad de servicio a los usuarios de una municipalidad. Mediante la prueba de rho de Spearman dio un resultado de significación bilateral de 0,000 y grado de correlación de 0,803 el que logró dar validez a su hipótesis, por ende, ambas variables se relacionan fuertemente entre sí mismas.

En cuanto a San Martín (Perú), Estela y Hernández (2019) en su tesis de licenciado, nos presentó una investigación de tipo aplicada, nivel correlacional,

enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Tuvo como objetivo determinar la relación del sistema de compensación salarial y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa industrial razón por la cual mediante la prueba de rho de Spearman se tuvo como resultado una significación bilateral de 0,000 con grado de correlación de 0,987 el cual se logró validar su hipótesis, por consiguiente, relaciona muy fuerte a sus 02 variables estudiadas.

En Huacho (Perú), Pozo (2018) en su tesis de maestría elaboró una investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental-transversal. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las compensaciones y el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad del norte de Lima. Mediante el análisis de rho de Spearman, dio como resultado de significación bilateral de 0,000 y grado de correlación de 0,712 logrando validar la hipótesis presentada, es por ello que se concluye que la variable 1 "compensaciones" se relaciona directamente con la variable 2 "desempeño laboral" por lo tanto es positiva y moderada respectivamente.

En Lima (Perú), Salazar (2018) en su tesis para optar el título de licenciado presentó una investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Así mismo tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión de compensaciones y el nivel de desempeño organizacional en los colaboradores de una empresa logística. Al realizar la prueba de rho de Spearman, dio como resultado de significación bilateral de 0,000 y grado de correlación de 0,858 logrando dar validez a su hipótesis es por ello que las variables 1 y 2 tienen un nivel de correlación alta y directa.

En Lima (Perú), Capcha (2017) en su tesis de licenciatura realizó una investigación de tipo aplicada con nivel descriptivo - causal, a su vez cuenta con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. Tuvo como objetivo determinar cómo influye la compensación laboral en el rendimiento del personal de una empresa. Mediante la prueba estadística de rho de Spearman, obtuvo un resultado que fue de significación bilateral de 0,000 y

grado de correlación de 0,732 el que logró que su hipótesis sea validada, es por ello que ambas variables presentaron una relación fuerte.

En Lima (Perú), Zelada (2018) en su tesis de grado presentó una investigación de tipo aplicada, nivel explicativo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental - transversal. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la compensación en el rendimiento laboral de los trabajadores en una asociación de comerciantes. Es por ello que en el análisis de la prueba de rho de Spearman, cuyo resultado fue de significación bilateral de 0,042 y grado de correlación de 0,350 por tal razón logró aceptar su hipótesis presentada, por lo tanto, se llega a concluir que sus variables presentan una correlación débil.

En Tacna (Perú), Sánchez (2018) en su tesis de maestría presentó una investigación de tipo aplicada, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transeccional. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión por competencias y el desempeño laboral del personal de una entidad pública. Mediante la prueba de rho de Spearman, dio un resultado de significación bilateral de 0,000 y grado de correlación de 0,419 el cual logró dar validar su hipótesis, en cuanto a las variables estudiadas llegó a la conclusión que existe una correlación directa moderada.

En Lima (Perú), Miranda (2018) en su tesis de licenciatura realizó una investigación de tipo aplicada, nivel relacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la Administración de compensación y el desempeño laboral en una empresa privada. Mediante la prueba de rho de Spearman, cuyo resultado fue de significación bilateral de 0,000 y grado de correlación de 0,614 el que logró dar validez a su hipótesis alterna, es por ello que existe una relación positiva moderada entre las variables estudiadas.

En Trujillo (Perú), Marrufo y Rengifo (2018) en su tesis de licenciamiento presentó una investigación de tipo aplicada, nivel correlacional – transversal, enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Tuvo como objetivo determinar la relación de la compensación financiera y el desempeño laboral de los colaboradores de una constructora. Mediante la prueba de rho de Spearman, cuyo resultado fue de significación bilateral de 0,020 y grado de correlación de

0,463 que por el que se logró dar validez a su hipótesis, en cuanto a las variables estudiadas presentan una correlación positiva moderada.

Continuando con la investigación se desarrollarán las **teorías relacionadas al tema** por cada variable donde la **administración del desempeño** según:

La revista American Literature (2017), nos muestra diferentes teorías que nos hablan sobre la evaluación y medición del desempeño tal como lo dice Armstrong y Baron (1998), que la calificación de los méritos se dio a conocer en los años 50 y 60 en EEUU y el Reino Unido. A lo largo de los 60 y 70 lo llamaron como evolución del rendimiento incorporando ciertos objetivos para mejorar el desempeño del trabajador, a su vez afirman que se utiliza un enfoque estratégico e integrado para así poder lograr el éxito de la organización. En cuanto a Vijay y Jayachitra (2000), nos dice que el desempeño consiste en la actuación profesional y que se utiliza en la comunicación como medidas progresivas con determinados objetivos. A su vez Bussim (2012), nos dice que es un proceso continuo que puede distinguirse de un proceso para mejorar el rendimiento del trabajador, del equipo o de la organización.

A su vez la revista Human resource Management (2010), dice que se mide de forma contradictoria al conocimiento, a la productividad, los comportamientos y la salud organizacional, tal como afirma Daonis (2012), que los modelos enfocados al desempeño concluyen en lo fácil y el efectivo cumplimiento de objetivos mediante el autoaprendizaje.

General Goals	Specific Goals
Developmental Use	Individual needs Performance feedback Transfers and Placements Strengths and Development needs
Administrative Decisions / Uses	Salary Promotion Retention / Termination Recognition Lay offs Poor Performers identification
Organizational Maintenance	HR Planning Training Needs Organizational Goal achievements Goal Identification HR Systems Evaluation Reinforcement of organizational needs
Documentation	Validation Research For HR Decisions Legal Requirements

Figura 2. Objetivos de la gestión de la actuación profesional.

Fuente: Vijay y Jayachitra (2000) y Gestión de RRHH (2010).

Cabe mencionar que, World at Work (2015) en base al desarrollo de su reciente modelo el cual desempeña un papel vital en la estructura organizativa, Total Rewards Model (modelo de recompensas totales) alega:

A medida que el concepto sobre las remuneraciones se acelera en lo que va del tiempo y el lugar de trabajo donde se desempeña, las empresas se dan cuenta que deben de tener una vista más amplia en los diferentes factores del desempeño es por ello que se busca crear una mejor experiencia en los empleados para mejorar el rendimiento y lograr mejores resultados.

Estrategia de recompensas totales: Aquí se muestran programas prácticos que ayudan a motivar al empleado y a su vez mejorar su rendimiento, motivándolo de tal manera que buscan involucrarlo dentro de las actividades y promociones que hubiesen dentro de la empresa. Estos elementos representan una gran gama de herramientas para lograr la satisfacción del empleado y así poder hacerlo sentir como en casa y parte del negocio empresarial, a su vez, crean el rendimiento y los resultados deseados del negocio. Es por ello que se muestran seis elementos de las recompensas totales que son:

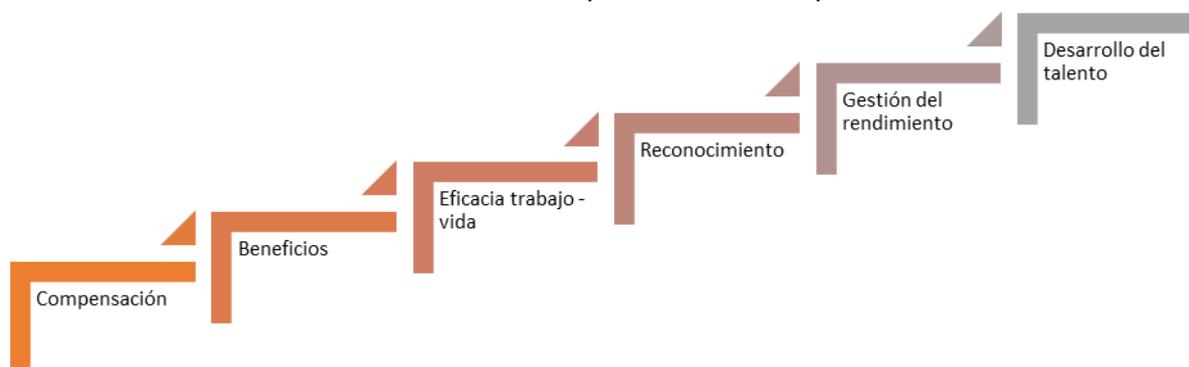


Figura 3. Elementos de Recompensas.

Fuente: Elaboración propia.

Influencias externas: Con el pasar del tiempo aparecen más fuerzas externas como lo son la economía y los cambios que ellos traen en cuanto a normas y los cambios regulatorios que reforman las estrategias totales sobre el trabajo.

Estrategia empresarial, cultura organizacional y estrategia de recursos humanos: Estos tres puntos estratégicos deben de basarse en la organización y al mismo tiempo deben de inculcar la cultura de la empresa en los empleados para que no se vea afectada ante las influencias externas que existen en el

mundo, es así que buscan estrategias constantes de recursos humanos para el desarrollo y administración de las recompensas del trabajador.

El resultado: Es el fin común que busca la empresa entre el trabajador y la organización para obtener el mejor rendimiento y así lograr los objetivos propuestos y no solo para la empresa sino también para el empleado ya que teniendo mejores resultados se mejora la remuneración y la motivación hacia el mejor desempeño productivo.



Figura 4. Total Rewards Model.

Fuente: WorldatWork (2015).

En lo que se refiere a las **políticas de remuneración** la primera teoría fue propuesta por Smith (1776), donde establece el incremento de los sueldos va a depender de la economía de las naciones donde hay mano de obra, el cual por ende a mayor producción los sueldos se incrementaran, es así que se establece toda una estructura para poder añadirla en los procesos laborales. Es ahí que se presenta la propuesta en la que considera al trabajo como la parte fundamental de analizar el valor laboral.

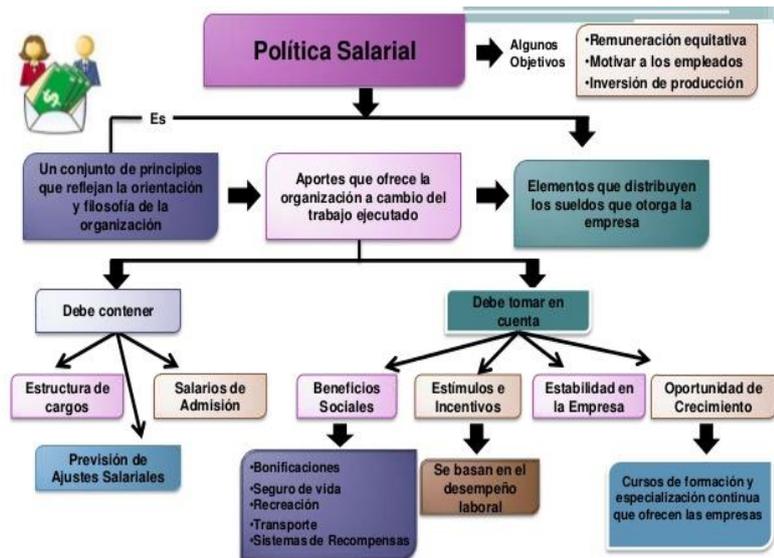


Figura 5. Estructura Salarial.

Fuente: Mendoza (2013).

Es por ello que Ricardo (1817), en su teoría de subsistencia menciona que la mano de obra obtiene un importe natural ya que está constituido a la remuneración el cual permitirá sobrevivir al trabajador. Es por ello que nos dice que los trabajadores obtienen el derecho a ganar naturalmente lo que necesiten para subsistir.

Según la teoría en el caso de que se llegaran a establecer salarios altos, la población aumentaría y disminuirían los sueldos por haber mayor oferta.



Figura 6. Escala salarial.

Fuente: Ricardo (1817).

Por otro lado, Marx (1975), mediante su obra *El Capital* hace la mención sobre la fuerza del trabajo el cual se basa en la retribución del empleador hacia el colaborador, a su vez distingue dos tipos de categorías, donde el obrero tiene los bienes y servicios para poder subsistir y por otro lado están los que a diferencia del salario que percibe se encuentra lo que produce el cual se llama Plusvalía.

En cambio, Ford (1915), propone su teoría de salarios altos o también del consumo el cual sostiene que los sueldos inducen a que el trabajador produzca más y por ende se genere un mayor consumo, es por ello que a mayor productividad aumenta las utilidades y ello da lugar a gestionar nuevas inversiones que impulsaran la producción de las empresas.



Figura 7. Teoría de salarios altos.

Fuente: Ford (1915).

En cuanto a la **conceptualización** de la variable de **administración del desempeño**:

Según Bohlander, Snell y Morris (2018) y Abrego. Medina y Sánchez (2015), nos dice que es un proceso mediante el cual genera un ambiente adecuado donde trabajar y en donde las personas pueden explayar sus conocimientos al máximo, logrando así los objetivos de la empresa, un claro ejemplo sobre el sistema que se puede utilizar nos lo dice Matilla y Chalmeta (2007).

A su vez Rivero (2019), en su artículo “Performance evaluation: current trends”, comenta que para obtener el resultado de la evaluación del desempeño es primordial que los gerentes realicen el análisis de cada puesto donde se desarrollan los colaboradores, donde podrán obtener resultados anuales o bianual, donde se realizara el feed back de cada integrante para su pronta mejoría, tal como lo menciona también Briones, Peñafiel y Vera (2018).

Chiavenato (2018), nos habla con mayor claridad sobre la evaluación del desempeño ya que nos dice que son funciones basadas al desarrollo del colaborador generando así el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa, logrando los mejores resultados tanto individuales como grupales. Torres y Zegarra (2014), dice que esto hace que se realice un sistema de planeación a futuro con fines de resolver las falencias que se pudiesen presentar dentro de la organización.

Alles (2018) y Chiang y San Martín (2015), sostiene que el desempeño es una herramienta para direccionar al personal el cual genera que se tienda un enlace entre la comprensión y los diálogos entre sus pares y/o supervisores, esta es la manera según el autor la forma correcta de cumplir con los objetivos planteados y así poder mejorar los resultados de la empresa. Vera y Suárez (2018), nos proporciona definiciones interesantes ya que nos ayuda a medir varios factores como la confianza, comunicación y el acercamiento que se debe de tener con los colaboradores al momento de ser evaluados.



Figura 8. La remuneración en cinco pasos.

Fuente: Alles, M. (2010).

Según Dessler (2015) y Fernandes, Sotolongo y Martínez (2016), considera que al momento de realizar una evaluación se debe de realizar una previa calificación al colaborador comparando con las funciones que realiza, claro está siguiendo la reglamentación establecida por la organización para obtener un desempeño eficaz.

Werther y Davis (2014), definen la evaluación del desempeño como la importancia que radica al relacionar la existencia entre los procedimientos y las políticas de la empresa otorgando resultados más claros por parte de los colaboradores. Con la conceptualización brindada podemos mencionar que, si hay una relación estratégica que determina con mayor precisión lo que se quiere lograr, tal como afirma Leyva, De Miguel y Pérez (2016).

A raíz del estudio realizado se pudo determinar las siguientes **dimensiones** el cual procederemos a desarrollar:

Chiavenato (2001), nos dice que la **planificación del desempeño**, es básicamente una de las actividades donde implica reconocer oportunidades y amenazas del entorno empresarial, así como también verificar las limitaciones y fortalezas, estándares y los requerimientos de evaluación orientados al desempeño del colaborador donde su capacidad servirá para adelantarse a las necesidades y demandas del mercado.

La investigación consta de una variedad de planes enfocados a mejorar la calidad y productividad del colaborador dentro de la organización, el cual para llevar adelante se requiere de níeveles de ejecución de tareas y operaciones diarias, de este modo la investigación requiere de planes tácticos enfocados a la exigencia de la operacionalización de la empresa y que se combinen con actividades de efectos sinérgicos.

Así mismo Chiavenato (2001), define a **la organización del desempeño**, como la relación de dos maneras distintas ya que en ambas partes tienen la misma finalidad de evaluar y mejorar el desempeño. En la primera unidad las personas se relacionan mediante evaluaciones enfocadas a los directivos con la cual se pretende alcanzar objetivos específicos. En tal sentido, la organización determina los objetivos a los cuales se debe de alcanzar.

La segunda se enfoca a mejorar el desempeño utilizando los recursos otorgados por la empresa para así relacionarlo y establecer las atribuciones, es por ello que la organización del desempeño estructura e integra la operación de la empresa, otorgando diferentes actividades para llegar al mejor desempeño de los empleados.

Por otro lado, Chiavenato (2001), nos dice que la **dirección del desempeño**, se relaciona indistintamente con la forma en que deben alcanzar los objetivos a través de actividades que dispone la organización. Una vez que se establecen los objetivos se llaman a juntas para establecer estrategias alcanzables que definan fuertemente el desempeño, una vez que se define el tipo de junta se lleva a una capacitación donde los directivos podrán poner en marcha sus habilidades y conocimientos para el logro de los objetivos.

La dirección del desempeño se define a las actividades a desarrollar tanto los directivos como los subordinados para lograr resultados eficaces que competen habilidades de liderazgo y motivación. A medida que las organizaciones van en crecimiento los objetivos se hacen más importantes para la mejora del rendimiento y el desempeño de los empleados a tal punto que se convierten gradualmente diferentes.

Por ultimo Chiavenato (2001), define al **control del desempeño**, como la medición y verificación de los resultados obtenidos a partir de los puntos anteriores, el cual permite elaborar los resultados y consecuencias mediante los planes correspondientes de los mismos, que se corroboran para establecer controles necesarios del desempeño.

Según Armijos, Bermúdez y Mora (2019), mediante el control del desempeño se pretende comprobar, comparar, ejercer autoridad de tal modo que constituyan verdades en las actividades a desempeñar logrando resultados positivos, entonces decimos que el controlar va acorde con lo estipulado en la empresa y verifica también que todo vaya acorde con lo que se planeó y que mientras mayor fueran las funciones mayor será el control que se implementara en la empresa, tal como lo dicen Borrell (2016) y Salvador, Llanes y Velázquez (2017).

En cuanto a las **políticas de remuneración** Chiavenato (2017), lo define como la gestión de sueldos y salarios de una empresa en la que cada puesto

obtiene un valor determinado. Así mismo la define como un grupo de normas y procedimientos que se pretende estructurar de manera justa y equitativa, así mismo coincide con la definición Vílchez, Rojas y Huapaya (2020).

Manzo y Moncallo (2004) y Gaxiola, Lozano, Montoya y Román (2019), en sus artículos científicos coinciden en que hoy por hoy las empresas prestigiosas conocen la mejor manera de retribuir a sus colaboradores, debido a su lealtad, el compromiso y la pasión que le pueden poner al momento de realizar sus funciones.

Fernández (2003) y Torres, Tiffer y Sandoval (2016), nos comenta que la remuneración está ligada a la psicología y que el cual pretende mejorar el bienestar del individuo, que a su vez está asociado al reconocimiento dentro de la empresa. En ciertas ocasiones algunas empresas no realizan los reconocimientos a sus colaboradores debido a que puede generar un mal clima interno, pero no se dan cuenta que es fundamental que el colaborador se sienta reconocido por su empleador, así lo afirma en su artículo Luengo y Sanhueza (2016).

Juárez (2014), en su libro nos brinda el concepto de remuneración como una parte importante dentro de la empresa ya que es la forma de poder hacer que la empresa funcione, otorgando estrategias alineadas como estrategia para mejorar el negocio y clima dentro del mismo, un claro ejemplo lo dice Aguilera y Castro (2018)

Vadillo (2015), define la variable como el proceso administrativo de la empresa en la cual otorgan los montos salariales equitativamente mediante la jerarquización de puestos a los que se pretende ocupar, así lo afirma en su artículo de incentivos Tena y Noguera (2016).

En cuanto a sus **dimensiones** dentro del libro de Chiavenato (2017) menciona a las siguientes: **la valuación y clasificación de los puestos**, lo define como el proceso de analizar y clasificar los puestos dentro de una organización separándolos por categorías el cual servirá para poder otorgarles la remuneración adecuada al puesto.

En otras palabras, podemos decir que la valuación de puestos es ponerle precio a cada uno y que a su vez se clasifican en cinco métodos, valuación de puestos, jerarquización de puestos, escalas por categorías, comparación de factores y la valuación por puntos.

Chiavenato (2017), define a **la encuesta salarial**, como un equilibrio que debe de tener la organización antes de proponer los salarios ya que debe de analizar antes el mercado y verificar en la comunidad el rango en que se encuentran los sueldos.

Para llevar a cabo la encuesta salarial se evalúa los puestos de las demás empresas como referencia y se selecciona para poder revisar el rango de salarios en el que se encuentran, para luego recopilar todos los datos y realizar una tabulación donde se pueda tener el rango de sueldos competitivos en el mercado.

Por otro lado, Chiavenato (2017), nos comenta que la **política salarial**, es un conjunto de normas que orientan a la filosofía de la organización con referencia a la remuneración de los colaboradores. Por tal razón la Política salarial deben de guiar normas presentes y futuras, que a su vez no son estáticas que con el pasar del tiempo se vuelve dinámica y que evoluciona gracias a la ejecución de las situaciones.

La política salarial debe de tener en cuenta tres puntos para ser evaluados dentro de ellos están la estructura de puestos y salarios, salarios de admisión y la previsión de reajustes salariales, y así poder crear un sistema igualitario tanto para la organización como para los colaboradores.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación que se realizó fue de **diseño no experimental** de **corte transversal** donde se analizará una o más variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos dice que es aquella donde se realiza sin manipular las variables o cambio por parte de la persona que realiza el estudio y que se mantienen en su estado natural para luego ser analizadas.

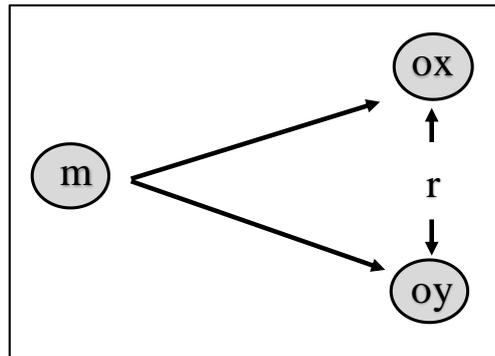


Figura 9. Diseño correlacional.

Fuente: Elaboración propia

Dónde:

m = muestra

Ox = Variable administración del desempeño

Oy = Variable políticas de remuneración

r = Relación entre las variables

El estudio fue de **tipo aplicado** con **enfoque cuantitativo, nivel relacional - descriptivo**, ya que se determinó la relación que hubiese entre las variables estudiadas.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en su libro de metodología comentan que es aplicada ya que este estudio tiene como finalidad dar a conocer la posible relación de dos o más conceptos y cuantitativo porque se contrastan las hipótesis mediante los factores numéricos de la investigación. A su vez también nos dice que los estudios correlacionales, miden cada variable para que

puedan revisar la vinculación que existiera entre una y otra. En lo que refiere a lo descriptivo Bernal (2010), analiza el detalle de las características de las variables para así darles una solución reuniendo toda información.

3.2. Variables y operacionalización

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostiene que la operacionalización de variables requiere de dos partes fundamentales como la **definición conceptual** el cual trata de definir a las variables mediante definiciones de diccionarios, libros entre otros, logrando conceptualizar las variables estudiadas y la **definición operacional** que consiste en describir actividades que el investigador debe de realizar e indicar los conceptos teóricos de mayor o menor grado.

En la investigación realizada cuyo estudio fue de nivel relacional se estudiaron 02 variables:

Variable 1 “Administración del desempeño”, el cual contiene las siguientes dimensiones: planificación del desempeño, organización del desempeño, dirección del desempeño y control del desempeño. Así mismo cabe resaltar que la variable 1 es cualitativa porque se realizó una encuesta mediante la escala de Likert con cinco opciones de respuesta con medida ordinal.

Variable 2 “Políticas de remuneración”, el cual contiene las siguientes dimensiones: valuación y clasificación de puestos, encuesta salarial y política salarial. Así mismo cabe resaltar que la variable 2 es cualitativa porque se realizó una encuesta mediante la escala de Likert con cinco opciones de respuesta con medida ordinal.

Es por ello que se elaboró la matriz de operacionalización de las variables estudiadas (Revisar Anexo 1).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La **población** de esta investigación estuvo conformada por el 100% de los empleados (agentes express) de la zona norte de Lima, según la planilla de la empresa está conformado por un total de 40 personas ubicados en los distintos módulos dentro de las agencias del BBVA.

Por tal razón los **criterios de inclusión** fueron todos los colaboradores de la zona norte de Lima según planilla 2019 – Zilicom Investments.

En cuanto a los **criterios de exclusión** fueron los empleados de la zona Sur, Este, Centro de Lima y Callao, tal como se verificó en la planilla 2019 - Zilicom Investments.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen a **la población** como un conjunto de personas con el cual se va a llevar a cabo la investigación.

Tabla 1
Descripción del universo en estudio

Población	Hombres	Mujeres
Agentes	12	28
Muestra total		40

Fuente: Planilla de RRHH 2019 de la empresa Zilicom Investments zona norte de Lima.

Por lo tanto, debido a que la población es muy pequeña se procederá a tomar a la totalidad que consta de 40 colaboradores y por ende se realizó la **prueba censal**.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) y García, Reding y López (2013), definen la muestra como una proporción de la población al cual se va a proceder a medir.

Tabla 2
Descripción de la muestra

Población	Hombres	Mujeres
Agentes	12	28
Muestra total		40

Fuente: Planilla de RRHH 2019 de la empresa Zilicom Investments zona norte de Lima.

Tal como se mencionó en la muestra, como parte del muestreo se utilizará el total de los empleados para poder obtener el análisis del estudio.

En cuanto a la **unidad de análisis** esta fue conformada por el total de los colaboradores de la empresa Zilicom Investments de la zona norte de Lima según la planilla al 31 de diciembre del 2019.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para obtener el resultado de la investigación se aplicó como **técnica** la encuesta.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) y Pulido (2015), sostienen que la encuesta es una técnica que se utiliza para obtener información sobre la conducta de las variables que se van a medir, a través de una relación de enunciados que se formulan directamente.

Tabla 3
Descripción de la encuesta

Instrumentos	Objeto de medición	N° de preguntas	Opciones de respuesta
Cuestionario	Administración del desempeño	11	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni desacuerdo
	Políticas de Remuneración	12	4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

Fuente: Cuestionario

A su vez el **instrumento** a utilizar para el desarrollo de la investigación es el cuestionario, que contiene una serie de instrucciones y preguntas relacionadas con las variables y dimensiones de estudio.

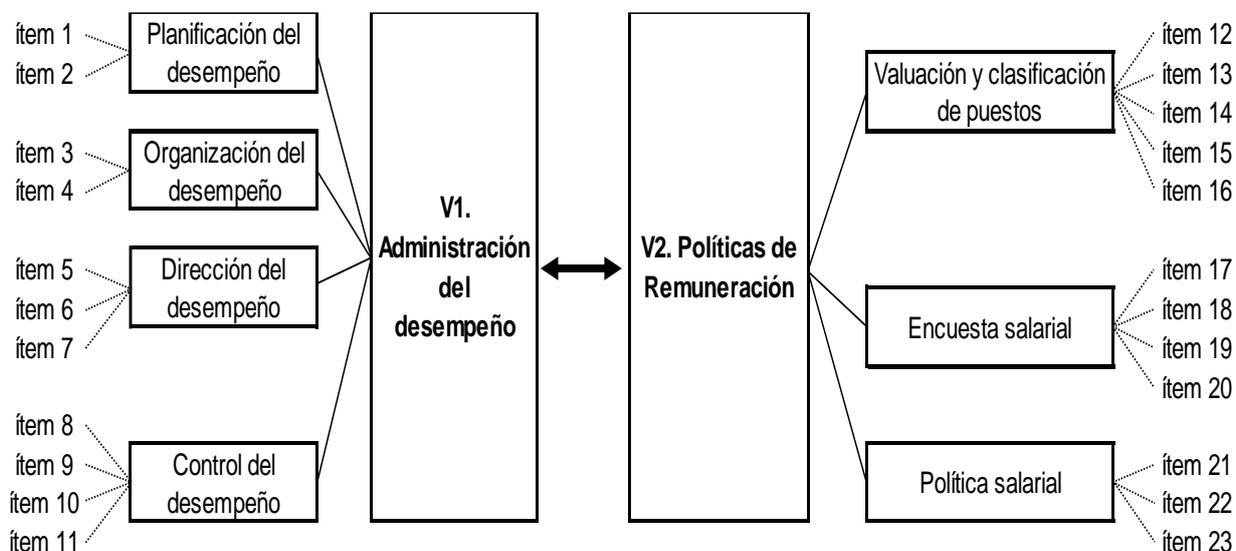


Figura 10. Cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

La **escala de respuestas** a utilizar es la de Likert el cual tiene 5 opciones de respuestas que van numeradas del 1 al 5 desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo respectivamente.

Por tal razón se solicitó los criterios de los **jueces o expertos** con el grado de maestro o doctor para que así puedan verificar el instrumento utilizado en la investigación, analizando la coherencia que existe entre las variables y sus dimensiones (ver anexo 6).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), para validar el instrumento se hace como referencia al grado de medición para obtener los resultados óptimos de las variables a estudiar.

Siendo así se consultó con 7 expertos de la escuela de Administración para que **validara el instrumento** que se utilizó. El detalle cualitativo fue “aplicable” (ver anexo 7) y en cuanto al cuantitativo se utilizó el cálculo de V. de aiken obteniendo el resultado total de 0,996 (ver anexo 8 y 9).

La **confiabilidad** del presente trabajo de investigación se llevó a cabo con la fórmula del alfa de cronbach y dos mitades de Guttman, que está considerado como uno de los métodos estadísticos más confiables y consistentes, desde su muestra piloto el cual si arroja un resultado mayor a 0.7 y cercano a 1 se puede considerar como un estudio fiable para su desarrollo.

La confiabilidad para Hernández, Fernández y Baptista (2014), es la medición orientada a establecer un instrumento aplicado hacia una población o muestra y que a su vez podría ser aplicado hacia otra población con resultados similares.

Tabla 4
Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente de alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Chávez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018)

El resultado obtenido del alfa de cronbach sobre el total de los Ítems fue de 0,965 “Excelente”, a su vez se obtuvo resultados por variables obteniendo la variable 1 “Administración del desempeño” el valor de 0,952 “Excelente” y la variable 2 “Políticas de remuneración” el valor de 0,922 “Excelente”. Así mismo se desarrolló un estudio más profundo con las dimensiones de cada variable obteniendo los siguientes resultados:

- Dimensión 1: Planificación del desempeño = 0,953
- Dimensión 2: Organización del desempeño = 0,633
- Dimensión 3: Dirección del desempeño = 0,914
- Dimensión 4: Control del desempeño = 0,898
- Dimensión 5: Valuación y clasificación de los puestos = 0,839
- Dimensión 6: Encuesta Salarial = 0,756
- Dimensión 7: Política Salarial = 0,793

Para reforzar el análisis de estudio se desarrolló la prueba de dos mitades de Guttman, con la finalidad de lograr una opinión adicional logrando obtener 0,925 el cual es excelente (ver anexo 11).

3.5. Procedimiento de recolección de datos

Para poder determinar la población del estudio se recogió los criterios de la muestra dentro de la empresa donde desarrollo mis funciones principales, para luego de forma directa obtener la información mediante un cuestionario, asignando valores a las respuestas de cada cuestionario, luego codificarlos y finalmente ingresarlos al sistema de SPSS v.22 en español, el cual nos dará resultados confiables bajo los parámetros establecidos por los criterios que se utilizaran en el estudio, en lo que respecta al permiso del uso del nombre de la empresa es anónimo.

3.6. Métodos de análisis de datos

Luego de aplicar los instrumentos se procedió a utilizar **la prueba de normalidad** de Kolmogorov-Smirnov el cual si arroja un resultado menor a 0,050 los datos son considerados normales, es por ello que se busca relacionar las variables, según los resultados obtenidos para la variable 1 administración del

desempeño nos dio 0,000 considerado normal y para la variable 2 políticas de remuneración 0,000 también considerado normal.

Se realizó **los estadísticos descriptivos generales** los cuales muestran el rango, el mínimo, el máximo, la media, la desviación estándar y la varianza estadística que nos permitirán resolver las frecuencias y porcentajes cuantitativos bajo esquemas de tablas estadísticas, que gráficamente se completan con figuras o diagramas en barras (ver tabla 7).

Así mismo se detalló los estadísticos descriptivos ítem por ítem del cuestionario donde podemos observar que la pregunta 1 donde el 60% de los encuestados estuvieron de acuerdo con el enunciado presentado (ver tabla 8).

Para estudiar la **prueba de hipótesis** se usó el estadístico de rho de spearman debido a que los datos que contienen cierto grado de complejidad es necesario aplicar un estudio correlacional con estadísticas inferenciales entre las variables, los cuales ciertos valores se encuentran entre 0,5 a 1 logrando una correlación positiva que determina que p es menor a 0,5 y que se comprueba la significatividad de las variables, Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Debido al grado de correlación de la investigación es posible realizar la medición mediante la interpretación de la siguiente tabla propuesta por Martínez y Campos (2015):

Tabla 5
Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)

El método que utilizamos es el SPSS versión 22 (Statistical Package for the Social Sciences), cuyo software se especializa en el tratamiento de datos.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación implicó respetar con mucha confidencialidad el origen de los recursos cuya procedencia se debe a los estudios realizados por universitarios.

Según Perry y Mittelmark (2008), en su publicación “La ética de las publicaciones: una responsabilidad colectiva”, nos dice que los trabajos adquieren una importancia en el proceso de desarrollo, es por ello que es fundamental que las publicaciones cumplan con los estándares éticos para ser publicados en sus respectivas plataformas.

En cuanto a la recolección de los datos se realizó mediante encuestas físicas a los colaboradores de la zona norte, visitándolos en sus respectivas agencias ubicadas en la zona norte de Lima.

Así mismo se garantizó la veracidad de la información recibida con resultados óptimos y con respeto de los autores e investigadores; también se respetó el citado bajo las normas APA.

Para dar validez a la investigación se procedió a subir la investigación a la plataforma virtual Turnitin el cual nos dará el porcentaje de plagio utilizado, teniendo un máximo de 25% como aceptable para su publicación en los registros académicos de la universidad.

La autorización para obtener los datos de los encuestados fue informada mediante una carta de autorización para poder realizar el cuestionario a los colaboradores el cual se puede visualizar en el anexo 5.

IV. RESULTADOS

Para la presentación de resultados de la investigación realizada, se aplicó **la prueba de normalidad de Kolgomorov-Smirnov** a las variables estudiadas; por tal razón se calcula el valor de cada una de las muestras para así poder demostrar el promedio y la desviación estándar, de tal manera que se pueda contrastar la hipótesis del cálculo estadístico.

Según Travieso (2017), los resultados nos ayudan a enriquecer, modificar y perfeccionar el contenido científico aportando conocimientos sobre el objeto.

Tabla 6
Prueba de Normalidad: Kolgomorov-Smirnov

		(V1) Variable 1: Administración del desempeño	(V2) Variable 2: Políticas de remuneración
N		40	40
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,75	3,60
	Desviación estándar	0,954	0.871
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,353	0.327
	Positivo	0,247	0.223
	Negativo	-,353	-,327
Estadístico de prueba		0,353	0,327
Sig. asintótica (bilateral)		0,000 ^c	0,000 ^c

Fuente: SPSS versión 22

Si la significación asintótica (bilateral) es menor a 0,05, los datos no son normales; es por ello que la variable 1 “administración del desempeño” no contiene datos normales puesto que su coeficiente de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,000; por otro lado, la variable 2 “políticas de remuneración” tampoco presentó características normales, puesto que su coeficiente de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,000.

Una vez realizada la prueba de normalidad se procede a indicar de manera general **los estadísticos descriptivos**, en el que se pudo apreciar los resultados de cada una de las preguntas realizadas a su vez la valoración de cada dimensión y de las variables, logrando así visualizar el rango, mínimo, máximo, la media, la desviación estándar y la varianza.

Tabla 7
Estadísticos descriptivos generales

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Des. Están.	Varianza
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error estándar	Estadístico
1. Las normativas del desempeño deben de basarse en requerimientos de puestos derivados por la empresa.	40	4	1	5	3,95	0,156	0,986
2. Para desarrollar los sistemas evaluativos deben de cumplir ciertos requerimientos legales para la transparencia del mismo.	40	4	1	5	4,05	0,172	1,085
3. Debido a la complejidad de puestos es poco probable que las personas indicadas puedan ver el desempeño de un colaborador por completo.	40	4	1	5	3,25	0,159	1,006
4. El ambiente o entorno influyen en el desarrollo de mejora del desempeño del colaborador.	40	4	1	5	4,05	0,199	1,260
5. Las clases adecuadas como el hablar y escuchar, el hablar y vender y la solución de problemas proporcionan una retroalimentación constante para las evaluaciones.	40	4	1	5	4,00	0,183	1,155
6. La realización de la evaluación contribuye a que el empleado sea más receptivo para analizar su desempeño.	40	4	1	5	3,95	0,179	1,131
7. La formación de las personas elegidas puede mejorar la calidad del proceso evaluativo.	40	4	1	5	3,90	0,182	1,150
8. Las ventajas y desventajas de la valuación aportan de manera satisfactoria para la mejora de la organización.	40	4	1	5	3,65	0,198	1,252
9. El análisis de puestos y las características del puesto pueden ser cruzadas y subjetivas.	40	4	1	5	3,40	0,211	1,336
10. La evaluación de puestos se desarrollan describiendo las acciones que van o no a exhibir en el cargo.	40	4	1	5	3,60	0,147	0,928

11. La organización evalúa los logros de los empleados como frutos de su trabajo en vez de comparar los resultados conductuales.	40	4	1	5	3,75	0,189	1,193	1,423
12. La valoración de puestos permite establecer el precio que le corresponde a cada cargo dentro de la empresa.	40	4	1	5	3,75	0,202	1,276	1,628
13. El salario que reciben los colaboradores va acorde a la complejidad del cargo.	40	3	2	5	3,70	0,144	0,911	0,831
14. La clasificación remunerativa ya sea por antigüedad y/o por escala va acorde con las funciones que realizas.	40	4	1	5	3,45	0,199	1,260	1,587
15. Los sueldos que perciben los cajeros por sus habilidades son competitivos a diferencia de otras organizaciones.	40	4	1	5	3,25	0,167	1,056	1,115
16. La asignación salarial va acorde a la evaluación que se otorga a las distintas áreas dentro de la empresa.	40	3	2	5	3,55	0,164	1,037	1,074
17. El número de puestos de referencia es variable y depende del tipo de actividad de la empresa.	40	4	1	5	3,80	0,157	0,992	0,985
18. Los salarios a establecer son básicamente a la comparación de las empresas que tienen el mismo rubro comercial.	40	4	1	5	3,25	0,195	1,235	1,526
19. A través del cuestionario realizamos la recopilación salarial de las empresas, es ahí que se define los salarios adecuados de los colaboradores.	40	4	1	5	3,55	0,179	1,131	1,279
20. El salario actual es atractivo para los colaboradores.	40	4	1	5	3,40	0,155	0,982	0,964
21. La clasificación de los puestos y las bandas salariales para cada clase se estructura adecuadamente.	40	4	1	5	3,40	0,192	1,215	1,477
22. Se debería de ajustar el valor otorgado después del periodo de prueba, si el colaborador responde a las expectativas.	40	4	1	5	3,95	0,172	1,085	1,177

23. Cuando los ajustes colectivos son espontáneos, su frecuencia depende de la organización y no necesariamente es un derecho adquirirlo.	40	4	1	5	3,80	0,157	0,992	0,985
(D1) Dimensión 1: Planificación del desempeño	40	4	1	5	4,10	0,167	1,057	1,118
(D2) Dimensión 2: Organización del desempeño	40	4	1	5	3,75	0,159	1,006	1,013
(D3) Dimensión 3: Dirección del desempeño	40	4	1	5	3,90	0,175	1,105	1,221
(D4) Dimensión 4: Control del desempeño	40	4	1	5	3,85	0,184	1,167	1,362
(D5) Dimensión 5: Valuación y clasificación de los puestos	40	3	2	5	3,50	0,139	0,877	0,769
(D6) Dimensión 6: Encuesta Salarial	40	3	2	5	3,60	0,138	0,871	0,759
(D7) Dimensión 7: Política Salarial	40	4	1	5	3,75	0,159	1,006	1,013
(V1) Variable 1: Administración del desempeño	40	4	1	5	3,75	0,151	0,954	0,910
(V2) Variable 2: Políticas de la remuneración	40	3	2	5	3,60	0,138	0,871	0,759

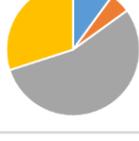
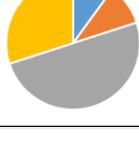
Fuente: SPSS versión 22

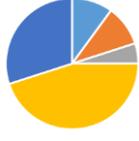
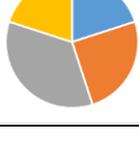
En relación a la tabla 7 la pregunta que obtuvo un mayor promedio de respuesta fue la 2 obteniendo la media estadística de 4,05 y la de menor promedio la pregunta 3 con una media estadística de 3,25, así mismo, la variable 1 “Administración del desempeño” con una media estadística de 3,75 y la variable 2 “Políticas de la remuneración” con la media estadística de 3,60.

Con respecto a las dimensiones la dimensión 1 “planificación del desempeño” obtuvo una media estadística de 4,10, seguida de la dimensión 2 “organización del desempeño” con 3,75; dimensión 3 “dirección del desempeño” con 3,90; dimensión 4 “control del desempeño” con 3,85; dimensión 5 “valuación y clasificación de los puestos” con 3,50; dimensión 6 “encuesta Salarial” con 3,60 y la dimensión 7 “política Salarial” con 3,75.

En lo que respecta a los **resultados descriptivos** lo podemos apreciar en la siguiente tabla donde el color azul representa a las personas que respondieron con totalmente de acuerdo, el color amarillo de acuerdo, de color plomo ni acuerdo ni desacuerdo, el color naranja en desacuerdo y el celeste totalmente en desacuerdo. Los descriptivos con mayor profundidad se podrán visualizar en el anexo 17.

Tabla 8
Estadísticos descriptivos ítem por ítem

ÍTEM	DESCRIPTIVOS	GRÁFICO
Ítem 1	El 60% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el anunciado "Las normativas del desempeño deben de basarse en requerimientos de puestos derivados por la empresa."	
Ítem 2	El 40% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el anunciado "Para desarrollar los sistemas evaluativos deben de cumplir ciertos requerimientos legales para la transparencia del mismo."	
Ítem 3	El 40% de los encuestados se mostraron ni de acuerdo ni desacuerdo con el anunciado "Debido a la complejidad de puestos es poco probable que las personas indicadas puedan ver el desempeño de un colaborador por completo."	
Ítem 4	El 40% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el anunciado "El ambiente o entorno influyen en el desarrollo de mejora del desempeño del colaborador."	
Ítem 5	El 40% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el anunciado "Las clases adecuadas como el hablar y escuchar, el hablar y vender y la solución de problemas proporcionan una retroalimentación constante para las evaluaciones."	
Ítem 6	El 55% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el anunciado "La realización de la evaluación contribuye a que el empleado sea más receptivo para analizar su desempeño."	
Ítem 7	El 50% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el anunciado "La formación de las personas elegidas puede mejorar la calidad del proceso evaluativo."	
Ítem 8	El 35% de los encuestados se mostraron totalmente de acuerdo con el anunciado "Las ventajas y desventajas de la valuación aportan de manera satisfactoria para la mejora de la organización."	

Ítem 9	El 40% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el anunciado "El análisis de puestos y las características del puesto pueden ser cruzadas y subjetivas."	
Ítem 10	El 55% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el anunciado "La evaluación de puestos se desarrollan describiendo las acciones que van o no a exhibir en el cargo."	
Ítem 11	El 40% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el anunciado "La organización evalúa los logros de los empleados como frutos de su trabajo en vez de comparar los resultados conductuales."	
Ítem 12	El 45% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el anunciado "La valoración de puestos permite establecer el precio que le corresponde a cada cargo dentro de la empresa."	
Ítem 13	El 45% de los encuestados se mostraron ni de acuerdo ni desacuerdo con el anunciado "El salario que reciben los colaboradores va acorde a la complejidad del cargo."	
Ítem 14	El 30% de los encuestados se mostraron ni de acuerdo ni desacuerdo con el anunciado "La clasificación remunerativa ya sea por antigüedad y/o por escala va acorde con las funciones que realizas."	
Ítem 15	El 35% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el anunciado "Los sueldos que perciben los cajeros por sus habilidades son competitivos a diferencia de otras organizaciones."	
Ítem 16	El 35% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el anunciado "La asignación salarial va acorde a la evaluación que se otorga a las distintas áreas dentro de la empresa."	
Ítem 17	El 55% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el anunciado "El número de puestos de referencia es variable y depende del tipo de actividad de la empresa."	
Ítem 18	El 45% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el anunciado "Los salarios a establecer son básicamente a la comparación de las empresas que tienen el mismo rubro comercial."	

Ítem 19	El 50% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el enunciado "A través del cuestionario realizamos la recopilación salarial de las empresas, es ahí que se define los salarios adecuados de los colaboradores."	
Ítem 20	El 40% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el enunciado "El salario actual es atractivo para los colaboradores."	
Ítem 21	El 45% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el enunciado "La clasificación de los puestos y las bandas salariales para cada clase se estructura adecuadamente."	
Ítem 22	El 40% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el enunciado "Se debería de ajustar el valor otorgado después del periodo de prueba, si el colaborador responde a las expectativas."	
Ítem 23	El 55% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el enunciado "Cuando los ajustes colectivos son espontáneos, su frecuencia depende de la organización y no necesariamente es un derecho adquirirlo."	

Fuente: SPSS versión 22 (Elaboración propia).

Tal como muestra la tabla 8 podemos visualizar que el ítem 1 obtiene un 60% de aprobación por parte de los encuestados respondiendo que están de acuerdo con el enunciado presentado "Las normativas del desempeño deben de basarse en requerimientos de puestos derivados por la empresa." y el ítem 14 muestra un 35% de personas que no están ni de acuerdo ni desacuerdo con el enunciado "La clasificación remunerativa ya sea por antigüedad y/o por escala va acorde con las funciones que realizas".

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), las **hipótesis son sometidas a pruebas** que determinaran si son aprobadas o rechazadas de acuerdo a lo que observe el investigador. Es por ello que se aplica una prueba una prueba de realidad cuyo diseño de investigación se basa en la recolección de datos y de varios instrumentos de medición y de análisis.

Para Kutugata (2016), la discusión debe de ser planeada bajo estructuras y actividades que contribuyan al aprendizaje colaborativo de los objetivos.

Tabla 9
Prueba de Hipótesis Rho de Spearman

		(V1) Variable 1: Administración del desempeño	(V2) Variable 2: Políticas de la remuneración	(D5) Dimensión 5: Valuación y clasificación de los puestos	(D6) Dimensión 6: Encuesta Salarial	(D7) Dimensión 7: Política Salarial	
Rho de Spearman	(V1) Variable 1: Administración del desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	0,777	0,752	0,685	0,621
		Sig. (bilateral)		0,000	0,000	0,000	0,000
		N	40	40	40	40	40
	(V2) Variable 2: Políticas de la remuneración	Coeficiente de correlación	0,777	1,000	0,851	0,923	0,748
		Sig. (bilateral)	0,000		0,000	0,000	0,000
		N	40	40	40	40	40
	(D5) Dimensión 5: Valuación y clasificación de los puestos	Coeficiente de correlación	0,752	0,851	1,000	0,788	0,632
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000		0,000	0,000
		N	40	40	40	40	40
	(D6) Dimensión 6: Encuesta Salarial	Coeficiente de correlación	0,685	0,923	0,788	1,000	0,666
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000		0,000
		N	40	40	40	40	40
	(D7) Dimensión 7: Política Salarial	Coeficiente de correlación	0,621	0,748	0,632	0,666	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	
		N	40	40	40	40	40

Fuente: SPSS versión 22

Con respecto a la tabla 9, se pudo obtener los siguientes resultados:

La variable 1 “Administración del desempeño” obtuvo una correlación significativa con la variable 2 “Políticas de la remuneración”, por lo que el resultado de significación asintótica bilateral es 0,000, con un grado de correlación de 0,777 “**positiva alta**”.

La variable 1 “Administración del desempeño” obtuvo una correlación significativa con la dimensión 5 “Valuación y clasificación de los puestos”, por lo que el resultado de significación asintótica bilateral es 0,000, con un grado de correlación de 0,752 “**positiva alta**”.

La variable 1 “Administración del desempeño” obtuvo una correlación significativa con la dimensión 6 “Encuesta salarial”, por lo que el resultado de

significación asintótica bilateral es 0,000, con un grado de correlación de 0,685 “**positiva moderada**”.

La variable 1 “Administración del desempeño” obtuvo una correlación significativa con la dimensión 7 “Política salarial”, por lo que el resultado de significación asintótica bilateral es 0,000, con un grado de correlación de 0,621 “**positiva moderada**”.

Por lo tanto, se da validez a las hipótesis presentadas:

Existe relación entre la Administración del desempeño y las políticas de remuneración de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte 2020.

Existe relación entre la administración del desempeño y la valuación y clasificación de puestos en los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte 2020.

Existe relación entre la administración del desempeño y la encuesta salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte 2020.

Existe relación entre la administración del desempeño y la política salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte 2020.

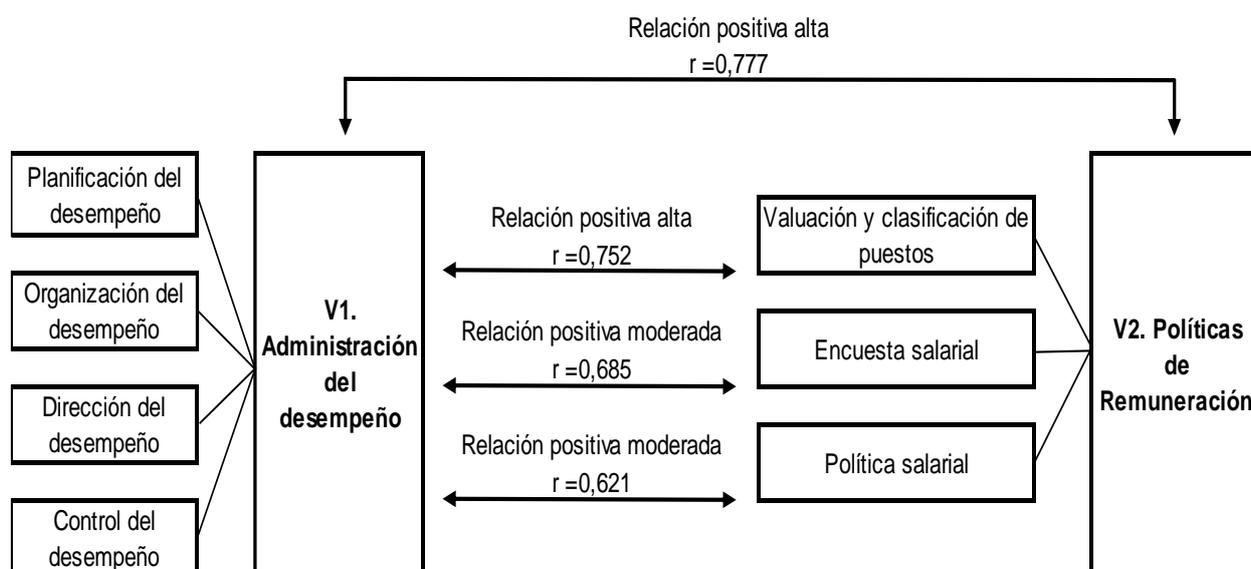


Figura 11. Gráficos de hipótesis formuladas.

Fuente: Elaboración propia

V. DISCUSIÓN

En relación al trabajo presentado por Ccaulla (2018) se observó que el objetivo que planteó el investigador fue similar al que se formuló en esta investigación, ya que en ambas investigaciones buscaron relacionar sus variables “Remuneración y Desempeño”, el cual se dio en diferente contexto debido a que el investigador citado lo realizó en una institución educativa de la ciudad de Lima, y esta investigación se llevó a cabo bajo el contexto de los agentes express ubicados dentro de una entidad bancaria de la zona Norte de Lima. La muestra utilizada por Ccaulla fue de 86 trabajadores de una institución educativa, a diferencia del estudio de esta investigación que fue de una muestra censal de 40 trabajadores de acuerdo a la planilla de recursos humanos. En cuanto a los resultados Ccaulla (2018) realizó la prueba de rho de Spearman, obteniendo una significación bilateral de 0,014 y el grado de correlación de 0,507; esta investigación utilizó la misma prueba obteniendo una significación bilateral de 0,000 y el grado de correlación de 0,777. Por lo tanto, se puede concluir que los datos obtenidos por esta investigación son de significación positiva alta, mayor que los obtenidos por Ccaulla (2018). Cabe la posibilidad de que los resultados de la muestra recopilada bajo el contexto de los agentes express ubicados en las agencias de una entidad bancaria de la zona norte de Lima tiendan a presentar valores diferentes al de Ccaulla, lo cual podría ser revisado en futuras investigaciones.

En relación al trabajo presentado por Pancorbo (2018) se observó que el objetivo que planteó el investigador fue similar al que se formuló en esta investigación, ya que en ambas investigaciones buscaron relacionar sus variables “Desempeño y Calidad de servicio”, el cual se dio en diferente contexto debido a que el investigador citado lo realizó a los usuarios de una Municipalidad de la ciudad de Lima, y esta investigación se llevó a cabo bajo el contexto de los agentes express ubicados dentro de una entidad bancaria de la zona Norte de Lima. La muestra utilizada por Pancorbo fue de 20 colaboradores y 75 usuarios de la municipalidad de Ventanilla, a diferencia del estudio de esta investigación que fue de una muestra censal de 40 trabajadores de acuerdo a la planilla de recursos humanos. En cuanto a los resultados Pancorbo (2018) realizó la prueba de rho de Spearman, obteniendo una significación bilateral de 0,000 y el grado

de correlación de 0,803; esta investigación utilizó la misma prueba obteniendo una significación bilateral de 0,000 y el grado de correlación de 0,777. Por lo tanto, se puede concluir que los datos obtenidos por esta investigación son de significación positiva alta, menor que los obtenidos por Pancorbo (2018). Cabe la posibilidad de que los resultados de la muestra recopilada bajo el contexto de los agentes express ubicados en las agencias de una entidad bancaria de la zona norte de Lima tiendan a presentar valores diferentes al de Pancorbo, lo cual podría ser revisado en futuras investigaciones.

En relación al trabajo presentado por Estela y Hernández (2019) se observó que el objetivo que planteó el investigador fue similar al que se formuló en esta investigación, ya que en ambas investigaciones buscaron relacionar sus variables “Compensación y Desempeño”, el cual se dio en diferente contexto debido a que el investigador citado lo realizó en una empresa industrial del departamento de San Martín, y esta investigación se llevó a cabo bajo el contexto de los agentes express ubicados dentro de una entidad bancaria de la zona Norte de Lima. La muestra utilizada por Estela y Hernández fue de 145 trabajadores en planilla y 91 por locación de servicio, a diferencia del estudio de esta investigación que fue de una muestra censal de 40 trabajadores de acuerdo a la planilla de recursos humanos. En cuanto a los resultados Estela y Hernández (2019) realizó la prueba de rho de Spearman, obteniendo una significación bilateral de 0,000 y el grado de correlación de 0,987; esta investigación utilizó la misma prueba obteniendo una significación bilateral de 0,000 y el grado de correlación de 0,777. Por lo tanto, se puede concluir que los datos obtenidos por esta investigación son de significación positiva alta, menor que los obtenidos por Estela y Hernández (2019). Cabe la posibilidad de que los resultados de la muestra recopilada bajo el contexto de los agentes express ubicados en las agencias de una entidad bancaria de la zona norte de Lima tiendan a presentar valores diferentes al de Estela y Hernández, lo cual podría ser revisado en futuras investigaciones.

En relación al trabajo presentado por Pozo (2018) se observó que el objetivo que planteó el investigador fue similar al que se formuló en esta investigación, ya que en ambas investigaciones buscaron relacionar sus variables “Compensación y Desempeño”, el cual se dio en diferente contexto debido a que

el investigador citado lo realizó a los trabajadores de una municipalidad de Lima norte, y esta investigación se llevó a cabo bajo el contexto de los agentes express ubicados dentro de una entidad bancaria de la zona Norte de Lima. La muestra utilizada por Pozo fue de 92 trabajadores entre estables, CAS y terceros, a diferencia del estudio de esta investigación que fue de una muestra censal de 40 trabajadores de acuerdo a la planilla de recursos humanos. En cuanto a los resultados Pozo (2018) realizó la prueba de rho de Spearman, obteniendo una significación bilateral de 0,000 y el grado de correlación de 0,712; esta investigación utilizó la misma prueba obteniendo una significación bilateral de 0,000 y el grado de correlación de 0,777. Por lo tanto, se puede concluir que los datos obtenidos por esta investigación son de significación positiva alta, mayor que los obtenidos por Pozo (2018). Cabe la posibilidad de que los resultados de la muestra recopilada bajo el contexto de los agentes express ubicados en las agencias de una entidad bancaria de la zona norte de Lima tiendan a presentar valores diferentes al de Pozo, lo cual podría ser revisado en futuras investigaciones.

En relación al trabajo presentado por Salazar (2018) se observó que el objetivo que planteó el investigador fue similar al que se formuló en esta investigación, ya que en ambas investigaciones buscaron relacionar sus variables "Gestión de compensaciones y Desempeño organizacional", el cual se dio en diferente contexto debido a que el investigador citado lo realizó en una empresa de rubro logístico en la ciudad de Lima, y esta investigación se llevó a cabo bajo el contexto de los agentes express ubicados dentro de una entidad bancaria de la zona Norte de Lima. La muestra utilizada por Salazar fue de 133 trabajadores de la empresa logística ubicada en la ciudad de Lima, a diferencia del estudio de esta investigación que fue de una muestra censal de 40 trabajadores de acuerdo a la planilla de recursos humanos. En cuanto a los resultados Salazar (2018) realizó la prueba de rho de Spearman, obteniendo una significación bilateral de 0,000 y el grado de correlación de 0,858; esta investigación utilizó la misma prueba obteniendo una significación bilateral de 0,000 y el grado de correlación de 0,777. Por lo tanto, se puede concluir que los datos obtenidos por esta investigación son de significación positiva alta, menor que los obtenidos por Salazar (2018). Cabe la posibilidad de que los resultados

de la muestra recopilada bajo el contexto de los agentes express ubicados en las agencias de una entidad bancaria de la zona norte de Lima tiendan a presentar valores diferentes al de Salazar, lo cual podría ser revisado en futuras investigaciones.

En relación al trabajo presentado por Capcha (2017) se observó que el objetivo que planteó el investigador fue similar al que se formuló en esta investigación, ya que en ambas investigaciones buscaron relacionar sus variables “Compensación laboral y Rendimiento”, el cual se dio en diferente contexto debido a que el investigador citado lo realizó en una empresa del rubro de servicios generales en la ciudad de Lima, y esta investigación se llevó a cabo bajo el contexto de los agentes express ubicados dentro de una entidad bancaria de la zona Norte de Lima. La muestra utilizada por Capcha fue de 35 trabajadores de la empresa de servicios generales, a diferencia del estudio de esta investigación que fue de una muestra censal de 40 trabajadores de acuerdo a la planilla de recursos humanos. En cuanto a los resultados Capcha (2017) realizó la prueba de rho de Spearman, obteniendo una significación bilateral de 0,000 y el grado de correlación de 0,732; esta investigación utilizó la misma prueba obteniendo una significación bilateral de 0,000 y el grado de correlación de 0,777. Por lo tanto, se puede concluir que los datos obtenidos por esta investigación son de significación positiva alta, mayor que los obtenidos por Capcha (2017). Cabe la posibilidad de que los resultados de la muestra recopilada bajo el contexto de los agentes express ubicados en las agencias de una entidad bancaria de la zona norte de Lima tiendan a presentar valores diferentes al de Capcha, lo cual podría ser revisado en futuras investigaciones.

En relación al trabajo presentado por Zelada (2018) se observó que el objetivo que planteó el investigador fue similar al que se formuló en esta investigación, ya que en ambas investigaciones buscaron relacionar sus variables “Compensación y Rendimiento laboral”, el cual se dio en diferente contexto debido a que el investigador citado lo realizó en una asociación de comerciantes en el distrito de Puente Piedra en la ciudad de Lima, y esta investigación se llevó a cabo bajo el contexto de los agentes express ubicados dentro de una entidad bancaria de la zona Norte de Lima. La muestra utilizada por Zelada fue de 34 trabajadores de la asociación de comerciantes, a diferencia

del estudio de esta investigación que fue de una muestra censal de 40 trabajadores de acuerdo a la planilla de recursos humanos. En cuanto a los resultados Zelada (2018) realizó la prueba de rho de Spearman, obteniendo una significación bilateral de 0,042 y el grado de correlación de 0,350; esta investigación utilizó la misma prueba obteniendo una significación bilateral de 0,000 y el grado de correlación de 0,777. Por lo tanto, se puede concluir que los datos obtenidos por esta investigación son de significación positiva alta, mayor que los obtenidos por Zelada (2018). Cabe la posibilidad de que los resultados de la muestra recopilada bajo el contexto de los agentes express ubicados en las agencias de una entidad bancaria de la zona norte de Lima tiendan a presentar valores diferentes al de Zelada, lo cual podría ser revisado en futuras investigaciones.

En relación al trabajo presentado por Sánchez (2018) se observó que el objetivo que planteó el investigador fue similar al que se formuló en esta investigación, ya que en ambas investigaciones buscaron relacionar sus variables “Gestión por competencias y Desempeño laboral”, el cual se dio en diferente contexto debido a que el investigador citado lo realizó en la corte superior de justicia en el departamento de Tacna, y esta investigación se llevó a cabo bajo el contexto de los agentes express ubicados dentro de una entidad bancaria de la zona Norte de Lima. La muestra utilizada por Sánchez fue de 201 trabajadores de la corte superior, a diferencia del estudio de esta investigación que fue de una muestra censal de 40 trabajadores de acuerdo a la planilla de recursos humanos. En cuanto a los resultados Sánchez (2018) realizó la prueba de rho de Spearman, obteniendo una significación bilateral de 0,000 y el grado de correlación de 0,419; esta investigación utilizó la misma prueba obteniendo una significación bilateral de 0,000 y el grado de correlación de 0,777. Por lo tanto, se puede concluir que los datos obtenidos por esta investigación son de significación positiva alta, mayor que los obtenidos por Sánchez (2018). Cabe la posibilidad de que los resultados de la muestra recopilada bajo el contexto de los agentes express ubicados en las agencias de una entidad bancaria de la zona norte de Lima tiendan a presentar valores diferentes al de Sánchez, lo cual podría ser revisado en futuras investigaciones.

En relación al trabajo presentado por Miranda (2018) se observó que el objetivo que planteó el investigador fue similar al que se formuló en esta investigación, ya que en ambas investigaciones buscaron relacionar sus variables “Administración de la compensación y Desempeño”, el cual se dio en diferente contexto debido a que el investigador citado lo realizó en una empresa privada en la provincia constitucional del Callao, y esta investigación se llevó a cabo bajo el contexto de los agentes express ubicados dentro de una entidad bancaria de la zona Norte de Lima. La muestra utilizada por Miranda fue de 30 trabajadores del área administrativa de la empresa privada, a diferencia del estudio de esta investigación que fue de una muestra censal de 40 trabajadores de acuerdo a la planilla de recursos humanos. En cuanto a los resultados Miranda (2018) realizó la prueba de rho de Spearman, obteniendo una significación bilateral de 0,000 y el grado de correlación de 0,614; esta investigación utilizó la misma prueba obteniendo una significación bilateral de 0,000 y el grado de correlación de 0,777. Por lo tanto, se puede concluir que los datos obtenidos por esta investigación son de significación positiva alta, mayor que los obtenidos por Miranda (2018). Cabe la posibilidad de que los resultados de la muestra recopilada bajo el contexto de los agentes express ubicados en las agencias de una entidad bancaria de la zona norte de Lima tiendan a presentar valores diferentes al de Miranda, lo cual podría ser revisado en futuras investigaciones.

En relación al trabajo presentado por Marrufo y Rengifo (2018) se observó que el objetivo que planteó el investigador fue similar al que se formuló en esta investigación, ya que en ambas investigaciones buscaron relacionar sus variables “Compensación financiera y Desempeño laboral”, el cual se dio en diferente contexto debido a que el investigador citado lo realizó a los colaboradores de una constructora en el departamento de Trujillo, y esta investigación se llevó a cabo bajo el contexto de los agentes express ubicados dentro de una entidad bancaria de la zona Norte de Lima. La muestra utilizada por Marrufo y Rengifo fue de 25 trabajadores entre operarios y administrativos, a diferencia del estudio de esta investigación que fue de una muestra censal de 40 trabajadores de acuerdo a la planilla de recursos humanos. En cuanto a los resultados Marrufo y Rengifo (2018) realizó la prueba de rho de Spearman,

obteniendo una significación bilateral de 0,020 y el grado de correlación de 0,463; esta investigación utilizó la misma prueba obteniendo una significación bilateral de 0,000 y el grado de correlación de 0,777. Por lo tanto, se puede concluir que los datos obtenidos por esta investigación son de significación positiva alta, mayor que los obtenidos por Marrufo y Rengifo (2018). Cabe la posibilidad de que los resultados de la muestra recopilada bajo el contexto de los agentes express ubicados en las agencias de una entidad bancaria de la zona norte de Lima tiendan a presentar valores diferentes al de Marrufo y Rengifo, lo cual podría ser revisado en futuras investigaciones.

En relación a la teoría estudiada, la variable 1 “Administración del desempeño” fue conformada por las dimensiones “planificación del desempeño”, “organización del desempeño”, “dirección del desempeño” y “control del desempeño” según Bohlander, Snell y Morris (2018). Los resultados sobre el análisis descriptivo general realizado, guardan relación con la teoría, ya que los promedios de respuesta sobre los encuestados fueron altos (planificación del desempeño = 4,10; organización del desempeño = 3,75; dirección del desempeño = 3,90 y control del desempeño = 3,85), en la escala de Likert donde la opción de respuesta 1 fue totalmente en desacuerdo y 5 fue totalmente de acuerdo. Es por ello, que este estudio confirma la posición del autor teórico con relación a las dimensiones que integran la variable “administración del desempeño”.

Con respecto a la teoría estudiada, la variable 2 “Políticas de remuneración” fue conformada por las dimensiones “valuación y clasificación de puestos”, “encuesta salarial” y “política salarial” según Chiavenato (2017). Los resultados sobre el análisis descriptivo general realizado, guardan relación con la teoría, ya que los promedios de respuesta sobre los encuestados fueron altos (valuación y clasificación de puestos = 3,50; encuesta salarial = 3,60 y política salarial = 3,75), en la escala de Likert donde la opción de respuesta 1 fue totalmente en desacuerdo y 5 fue totalmente de acuerdo. Es por ello, que este estudio confirma la posición del autor teórico con relación a las dimensiones que integran la variable “políticas de remuneración”.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con Lam (2016), las conclusiones son derivaciones de los resultados de una investigación, el cual constituyen aportes e innovaciones de los estudios realizados. A su vez nos dice que unas formas prácticas de presentarlas son enumerándolas consecutivamente mencionando los datos más sobresalientes, tal como se detalla líneas abajo.

1. La administración del desempeño impacta de forma significativa en las políticas de la remuneración de los agentes express ubicados en las agencias del BBVA de Lima norte, 2020; por lo cual fue validado mediante la prueba de rho de Spearman, obteniendo una significación asintótica bilateral de 0,000.
2. La administración del desempeño impacta de forma significativa en la valuación y clasificación de los puestos de los agentes express ubicados en las agencias del BBVA de Lima norte, 2020; por lo cual fue validado mediante la prueba de rho de Spearman, obteniendo una significación asintótica bilateral de 0,000.
3. La administración del desempeño impacta de forma significativa en la encuesta salarial de los agentes express ubicados en las agencias del BBVA de Lima norte, 2020; por lo cual fue validado mediante la prueba de rho de Spearman, obteniendo una significación asintótica bilateral de 0,000.
4. La administración del desempeño impacta de forma significativa en las política salarial de los agentes express ubicados en las agencias del BBVA de Lima norte, 2020; por lo cual fue validado mediante la prueba de rho de Spearman, obteniendo una significación asintótica bilateral de 0,000.

VII. RECOMENDACIONES

Para Lam (2016) y Pérez (2014), nos dice que las recomendaciones son consideradas como métodos que pueden mejorar los resultados, tareas que no se lograron realizar y que se pueden explorar de tal manera que ayuden de forma positiva a la investigación. Es por ello que se procede a realizar la enumeración de las recomendaciones.

Para la empresa donde se llevó a cabo la investigación, se recomienda reforzar la administración del desempeño mediante la programación de capacitaciones donde se brinde la orientación necesaria para la medición de la productividad individual, esto va debido a que la investigación presentada ha logrado determinar que existe una relación entre la administración del desempeño y las políticas de remuneración, por cuanto a la problemática presentada inicialmente se logró llegar a un acuerdo con la empresa en la actualización de procesos y mejorar la claridad del desarrollo productivo de cada colaborador.

A empresas similares, se recomienda también reforzar la administración del desempeño, debido a que los resultados obtenidos en esta investigación, han sido elaborados por medio de la prueba de rho de Spearman, la cual es una prueba estadística cuyos resultados pueden ser inferenciados, en otras palabras, aplicados en otros contextos; por lo tanto, en caso presenten realidades problemáticas superiores, estos pueden ser solucionados con esta propuesta.

A investigadores del campo de gestión de organizaciones, y a estudiantes de pregrado y posgrado se pone a disposición toda la información recopilada en este estudio, ya sea recopilación de literatura teórica, propuestas prácticas solucionadas, y modelos metodológicos utilizados, a fin de que puedan servir de uso para futuras investigaciones. Así como también se recomienda el estudio de las variables utilizadas a fin de generar discusión.

REFERENCIAS

- Abrego, D., Medina, J. y Sánchez, M. (2015). Information Systems on Organizational Performance: A Framework of Relevant Factors. *Investigación administrativa*, 44(115). Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782015000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Aguilera, A. y Castro, D. (2018). Labor Qualification and Wage Inequality: A Methodological Exercise by Conglomerates. *Economía: teoría y práctica*, (49), 65-92. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.24275/etypuam/ne/492018/aguilera>
- Alles, M. (2018). *Desempeño por Competencias. Evaluación de 360°*. (3ª. ed.) Buenos Aires, Argentina: Granica.
- American Literature (December 2017), Literature Review for performance manage. Charter 03. Recuperado de https://www.academia.edu/24547952/Literature_Review_for_performance_management_system
- Armijos, F., Bermúdez, A. y Mora, N. (2019). Management of Human Resources. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Banco central de la reserva. (agosto 2018). *IX. Remuneraciones y Empleo. Banco central de la reserva. Guía Metodológica de la Nota Semanal*. Recuperado de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Guia-Metodologica/Guia-Metodologica-09.pdf>.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ª ed.). Bogotá D.C., Colombia: Pearson Educación.
- Bohlander, G., Snell, S., y Morris, S. (2018). *Administración de Recursos Humanos* (17ª ed.). Col. Cruz Manca, Santa Fe, México: Cengage Learnig Editores S.A.

- Borrell (2016). Our experience in the Editorial Board of GACETA SANITARIA. *Gaceta Sanitaria*, 30(3), 170–171. Recuperado de <https://www.scielosp.org/article/gs/2016.v30n3/170-171/es/#>
- Briones, M., Peñafiel, J. y Vera, R. (2018). The Performance Evaluation System and its application as a strengthening tool for the employees of the Municipalities of the Province of Manabí. *Revista San Gregorio*, 22, 60-69. Recuperado de <file:///C:/Users/FLORENTINO/Downloads/Dialnet-EISistemaDeEvaluacionDeDesempenoYSuAplicacionComoI-6591242.pdf>
- Capcha, J. (2017). *La compensación y el rendimiento laboral en la Empresa INFRELEC S.A.C., Los Olivos, Lima 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Cataño, J. (1983). *Plusvalía v fuerza de trabajo: reex arnen de la exposición de Marx*. In: Barrere, Alain et al. Marx. Keynes. Schumpeter. Medellín, España: Ediciones Lecturas de Economía.
- Ccaulla, L. (2018). *La remuneración salarial y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 – Ate, 2018* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Chaves-Barboza y Rodriguez-Miranda (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), 71-106. Recuperado de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10645/13202>
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Analysis of work satisfaction and performance in public employees of Talcahuano City Hall. *Ciencia y trabajo*, 17(54), 159-165. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración “Teoría, proceso y práctica”*. (3ª ed.). Bogotá, Colombia: McGraw- Hill.
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del Talento Humano*. (5ª ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos "El capital humano de las organizaciones"* (10ª ed.). Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. (14ª ed.). Madrid. España: Pearson Prentice Hall.
- Espinoza, E. (2018). Hypothesis in research. *Mérida. Revista de Educación*, 16(1), 122-139. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962018000100122
- Espinoza, E. (2019). The research problem. *Conrado*, 14(64), 22-32. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000400022
- Estela, C. y Hernández, 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* (Tesis de bachiller). Universidad nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Fernández, I. (31 de octubre de 2003). *Administración de compensaciones y psicología organizacional*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/administracion-de-compensaciones-y-psicologia-organizational/>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Fernandes, D., Sotolongo, M. y Martínez, C. (2016). The Performance Evaluation by Competences: Perceptions of Teachers and Students in Higher Education Abstract. *Formación universitaria*, 9(5), 15-24. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062016000500003>
- Ford, H. (1915), *Teoría de los altos salarios*, Medellín, España: Ediciones lecturas económicas.
- García, J., Reding, A. y López, J. (2013). Sample size calculation in medical education research. *Investigación en educación médica*, 2(8), 217-224. Recuperado de:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000400007

Gaxiola, S., Lozano, D., Montoya, B. y Román, Y. (2019). Job insecurity by occupational groups in the State of Mexico, 2005 and 2015. *Región y sociedad*, 31, e986. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.22198/rys2019/31/986>

Gomez, P., y Enders, J. (2015). El sistema de remuneración e incentivos en la salud, como un instrumento para la mejora de la calidad de atención. *Revista de Salud Pública*, 20(1), 38-51. Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/download/13871/14461>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México, México: Mc Graw Hill.

Juárez, J. (2014). Administración de la compensación. *Sueldo, salario, incentivos y prestaciones*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=i_HhBAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Kutugata, A. (2016). Discussion forums: Tool to increase critical thinking in higher education. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 8(2), 84-99. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-61802016000300084

Lam, R. (2016). La redacción de un artículo científico. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 32(1), 57-69. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892016000100006

Leyva, C., De Miguel, M. y Pérez R. (2016). The performance appraisal, the process and the organization. *Ingeniería Industrial*, 37(2), 164-177. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000200006

Luengo, C. y Sanhueza, O. (2016). Working conditions and its relation to health care quality and nursing professional health. *Medicina y Seguridad del*

Trabajo, 62(245), 368-380. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2016000500008

Manzo y Moncallo. (2004). *Remuneración salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida* (Tesis de pregrado). Universidad Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Matilla, M. y Chalmeta, R. (2017). Methodology for the Implantation of the Enterprises' Performance Measurement System. *Información tecnológica*, 18(1), 119-126. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642007000100016>

Martínez y Campos (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>

Marruffo, N. y Rengifo, S. (2018). *Relación de la compensación financiera y el desempeño laboral de los colaboradores de la constructora San Judas Tadeo S.A.C. año 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

Miranda, J. (2018). *Administración de la compensación y el desempeño laboral en la empresa Newrest Perú S.A.C. Callao, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Marx, Karl (1975). *El Capital: crítica de la economía política*. Buenos Aires, Argentina: Siglo Veintiuno Editores.

Morales, L., y Garcia, J. (2017). Remuneración a los proveedores de servicios de salud en Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 19(2), 219-226. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42253255014>

Organización Internacional del Trabajo. (2019). Informe Mundial sobre Salarios 2018/2019. *Handbook of Labor Economics*, 4A, 1-102. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_650653.pdf

- Palacios, M. (2016). ¿Cuál es el objetivo de una revista científica? *Ingeniería y competitividad*, 18(2), 8-10. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-30332016000200001
- Pancorbo, I. (2018). *Evaluación del desempeño y la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Pérez, R. (2014). Recomendaciones para la realización, informe, edición y publicación de trabajos académicos en revistas médicas. *Revista de Obstetricia y Ginecología de Venezuela*, 74(4), 259-284. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0048-77322014000400006
- Perry y Mittelmark (2008), La ética de las publicaciones: una responsabilidad colectiva. *IUHPE – Promotion & Education*, 15(3), 50-51. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1025382308095663>
- Pozo, E. (2017). *Compensaciones y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vegueta, 2017* (Tesis de maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Pulido, M. (2015). Ceremonial and Protocol: Methods and Techniques for Scientific Research. *Opción*, 31(1), 1137-1156. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Ricardo, David (1959). *Principios de economía política y tributación*. México, México: Fondo de Cultura Económica.
- Rivero, Y. (2019). Performance evaluation: current trends. *Revista Arch Med Camagüey*, 23(2), 159-164. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>
- Salazar, G. (2018). *Relación de la gestión de compensaciones y el nivel de desempeño organizacional en los colaboradores de la empresa Iron Mountain Perú S.A. Lima-2017* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.

- Salvador, Y., Llanes M. y Velázquez R. (2017). Memorandums of the citizen participation, models and tools for their management. *Revista Reflexiones*, 96(2), 83-92. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.15517/rr.v96i2.32083>
- Sanchez, J., Gomez, M., y Molina, W. (2018). Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en la productividad en las tortillerías de la localidad de Escárcega. *International Journal of Good Conscience*, 20(13), 217-227. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13 \(1\) 317-327.pdf](http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13%20(1)%20317-327.pdf)
- Sánchez, M. (2018). *Gestión por Competencias y Desempeño Laboral del Personal de la Corte Superior de Justicia de Tacna, 2017* (Tesis de maestría). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.
- Smith, A. (1776). *Investigación sobre la naturaleza y causa de la riqueza de las naciones*. México, México: Fondo de Cultura Económica.
- Tena, J. y Noguera, J. (2016). Basic Income and Labour Incentives: A Game Theory Approach. *Revista de ciencia política*, 36(2), 563-582. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-090X2016000200008>
- Torres, E. y Zegarra, S. (2015). Organizational climate and work performance in the bolivarian educational institutions of the city Puno - 2014. *Comuni@cción*, 6(2), 5-14. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001
- Torres, G. (2014). *Evaluación del desempeño y su impacto en la eficiencia de los trabajadores del Departamento de Servicios Laborales de la empresa Plasticaucho Industrial. Ambato, Ecuador 2014* (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Torres, F., Tiffer, H. y Sandoval, Y. (2016). Remuneration of sales force: Variables that determine your success or failure. *Tec Empresarial*, 10(3), 41-49. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.18845/te.v10i3.2939>
- Total Rewards Model. (15 de mayo de 2015). *WorldatWork*. Recuperado de <https://www.worldatwork.org/waw/adimLink?id=78737>

- Travieso, N. (2017). The scientific results in the biomedical investigations: an unresolved challenge. *Medisan* 2017, 21(5), 611-621. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v21n5/san16215.pdf>
- Vadillo, S. (2005). *Administración de Remuneraciones*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n_de_Remuneraciones.html?id=liHDgGADqgQC
- Vera, N. y Suárez, A. (2018). Incidence of the organizational climate in the labor performance, the customer service: Telecommunications Corporation of the Canton La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Vílchez, C., Rojas, A. y Huapaya, A. (2020). Capacitación, remuneración promedio e impuestos como factores que explican la actitud hacia la regulación laboral en contextos de informalidad. *Contaduría y administración*, 65(1), e152. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1790>
- Werther, W., y Davis, K. (2014). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. (8ª ed.) México, México: McGraw Hill.
- Zelada, A. (2018). *La compensación en el rendimiento laboral del Personal en la Asociación de Comerciantes Unión de Puente Piedra, Lima 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 10

Variable 1 “Administración del desempeño”

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Administración del desempeño	Según el autor nos dice que la Administración del desempeño es un proceso mediante el cual genera un ambiente adecuado donde trabajar y en donde las personas pueden explayar sus conocimientos al máximo, logrando así los objetivos de la empresa. (Bohlander, Snell y Morris 2018, p. 300)	Son procesos mediante el cual buscan influir en el comportamiento de los colaboradores, desarrollando sistemas de evaluación, utilizando todos los aspectos necesarios mediante métodos que cumplen con la finalidad de dar buenos resultados, llevándolo a las juntas de desempeño donde se podrá analizar las falencias que pudiesen afectar al colaborador dentro de la organización.	Planificación del desempeño	Estándares o normas Requerimiento de evaluación	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
			Organización del desempeño	Evaluadores Mejoramiento del desempeño	
			Dirección del desempeño	Tipos de Junta Ejecución de la junta Capacitación de evaluadores	
			Control del desempeño	Evaluación 360° Método de rasgos Métodos conductuales Métodos de resultados	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11
Variable 2 “Políticas de remuneración”

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Políticas de Remuneración	Define a la Remuneración como la gestión de sueldos y salarios de una empresa en la que cada puesto obtiene un valor determinado. Así mismo la define como un grupo de normas y procedimientos que se pretende estructurar de manera justa y equitativa. (Chiavenato, I. 2017, p. 245).	Estrategias basadas en la remuneración ya sea por política salarial, como también por valuación de puestos y mediante una encuesta salarial donde se recopilaran datos para poder mejorar los salarios de los colaboradores y proponiéndoles escalaras por categorías y/o estructuras jerárquicas.	Valuación y clasificación de los puestos	Valuación de Puestos	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
				Jerarquización	
				Escalas por categorías	
				Comparación de factores	
				Valuación por puntos	
			Encuesta Salarial	Selección de puestos	
				Selección de las empresas participantes	
				Recopilación de datos	
				Tabulación y tratamiento de datos	
				Estructura de puestos y salarios	
Política Salarial	Salarios de admisión				
	Previsión de reajustes salariales				

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (CUESTIONARIO)

Cuestionario de Administración del desempeño y Políticas de Remuneración

Instrucciones: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes. Recuerda que no hay respuestas buenas o malas.

La información se utilizará solo con fines académicos.

Nombres y Apellidos:

Edad:

Sexo: M - F

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

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Las normativas del desempeño deben de basarse en requerimientos de puestos derivados por la empresa.					
2	Para desarrollar los sistemas evaluativos deben de cumplir ciertos requerimientos legales para la transparencia del mismo.					
3	Debido a la complejidad de puestos es poco probable que las personas indicadas puedan ver el desempeño de un colaborador por completo.					
4	El ambiente o entorno influyen en el desarrollo de mejora del desempeño del colaborador.					
5	Las clases adecuadas como el hablar y escuchar, el hablar y vender y la solución de problemas proporcionan una retroalimentación constante para las evaluaciones.					
6	La realización de la evaluación contribuye a que el empleado sea más receptivo para analizar su desempeño.					
7	La formación de las personas elegidas puede mejorar la calidad del proceso evaluativo.					
8	Las ventajas y desventajas de la valuación aportan de manera satisfactoria para la mejora de la organización.					

9	El análisis de puestos y las características del puesto pueden ser cruzadas y subjetivas.					
10	La evaluación de puestos se desarrollan describiendo las acciones que van o no a exhibir en el cargo.					
11	La organización evalúa los logros de los empleados como frutos de su trabajo en vez de comparar los resultados conductuales.					
12	La valoración de puestos permite establecer el precio que le corresponde a cada cargo dentro de la empresa.					
13	El salario que reciben los colaboradores va acorde a la complejidad del cargo.					
14	La clasificación remunerativa ya sea por antigüedad y/o por escala va acorde con las funciones que realizas.					
15	Los sueldos que perciben los cajeros por sus habilidades son competitivos a diferencia de otras organizaciones.					
16	La asignación salarial va acorde a la evaluación que se otorga a las distintas áreas dentro de la empresa.					
17	El número de puestos de referencia es variable y depende del tipo de actividad de la empresa.					
18	Los salarios a establecer son básicamente a la comparación de las empresas que tienen el mismo rubro comercial.					
19	A través del cuestionario realizamos la recopilación salarial de las empresas, es ahí que se define los salarios adecuados de los colaboradores.					
20	El salario actual es atractivo para los colaboradores					
21	La clasificación de los puestos y las bandas salariales para cada clase se estructura adecuadamente.					
22	Se debería de ajustar el valor otorgado después del periodo de prueba, si el colaborador responde a las expectativas.					
23	Cuando los ajustes colectivos son espontáneos, su frecuencia depende de la organización y no necesariamente es un derecho adquirirlo.					

Gracias por su colaboración.

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO			
Administración del desempeño y políticas de remuneración de agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020	¿Cuál es la relación entre la administración del desempeño con las políticas de remuneración de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020?	Determinar la relación entre la administración del desempeño y las políticas de remuneración de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020.	Existe relación entre la administración del desempeño y las políticas de remuneración de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020.	ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO	Según el autor nos dice que la Administración del desempeño es un proceso mediante el cual genera un ambiente adecuado donde trabajar y en donde las personas pueden explayar sus conocimientos al máximo, logrando así los objetivos de la empresa. (Bohlander, Snell & Morris 2018, p. 300)	Son procesos mediante el cual buscan influir en el comportamiento de los colaboradores, desarrollando sistemas de evaluación, utilizando todos los aspectos necesarios mediante métodos que cumplen con la finalidad de dar buenos resultados, llevándolo a las juntas de desempeño donde se podrá analizar las falencias que pudiesen afectar al colaborador dentro de la organización.	Planificación del desempeño	Estándares o normas	1	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo			
								Requerimiento de evaluación	2				
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS				ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO	Según el autor nos dice que la Administración del desempeño es un proceso mediante el cual genera un ambiente adecuado donde trabajar y en donde las personas pueden explayar sus conocimientos al máximo, logrando así los objetivos de la empresa. (Bohlander, Snell & Morris 2018, p. 300)	Son procesos mediante el cual buscan influir en el comportamiento de los colaboradores, desarrollando sistemas de evaluación, utilizando todos los aspectos necesarios mediante métodos que cumplen con la finalidad de dar buenos resultados, llevándolo a las juntas de desempeño donde se podrá analizar las falencias que pudiesen afectar al colaborador dentro de la organización.		Dirección del desempeño	Evaluadores	3
												Mejoramiento del desempeño	4
	¿Cuál es la relación entre la administración del desempeño y la valuación y clasificación de puestos de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020?	Determinar la relación entre la administración del desempeño y la valuación y clasificación de puestos de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020.	Existe relación entre la administración del desempeño y la valuación y clasificación de puestos de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020.				ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO	Según el autor nos dice que la Administración del desempeño es un proceso mediante el cual genera un ambiente adecuado donde trabajar y en donde las personas pueden explayar sus conocimientos al máximo, logrando así los objetivos de la empresa. (Bohlander, Snell & Morris 2018, p. 300)	Son procesos mediante el cual buscan influir en el comportamiento de los colaboradores, desarrollando sistemas de evaluación, utilizando todos los aspectos necesarios mediante métodos que cumplen con la finalidad de dar buenos resultados, llevándolo a las juntas de desempeño donde se podrá analizar las falencias que pudiesen afectar al colaborador dentro de la organización.		Dirección del desempeño	Tipos de Junta	5
												Ejecución de la junta	6
	¿Cuál es la relación entre la administración del desempeño y la encuesta salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020?	Determinar la relación entre la administración del desempeño y la encuesta salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020.	Existe relación entre la administración del desempeño y la encuesta salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020.	ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO	Según el autor nos dice que la Administración del desempeño es un proceso mediante el cual genera un ambiente adecuado donde trabajar y en donde las personas pueden explayar sus conocimientos al máximo, logrando así los objetivos de la empresa. (Bohlander, Snell & Morris 2018, p. 300)	Son procesos mediante el cual buscan influir en el comportamiento de los colaboradores, desarrollando sistemas de evaluación, utilizando todos los aspectos necesarios mediante métodos que cumplen con la finalidad de dar buenos resultados, llevándolo a las juntas de desempeño donde se podrá analizar las falencias que pudiesen afectar al colaborador dentro de la organización.	Control del desempeño	Capacitación de evaluadores	7				
								Evaluación 360°	8				
								Método de rasgos	9				
	¿Cuál es la relación entre la administración del desempeño y la encuesta salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020?	Determinar la relación entre la administración del desempeño y la encuesta salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020.	Existe relación entre la administración del desempeño y la encuesta salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020.	ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO	Según el autor nos dice que la Administración del desempeño es un proceso mediante el cual genera un ambiente adecuado donde trabajar y en donde las personas pueden explayar sus conocimientos al máximo, logrando así los objetivos de la empresa. (Bohlander, Snell & Morris 2018, p. 300)	Son procesos mediante el cual buscan influir en el comportamiento de los colaboradores, desarrollando sistemas de evaluación, utilizando todos los aspectos necesarios mediante métodos que cumplen con la finalidad de dar buenos resultados, llevándolo a las juntas de desempeño donde se podrá analizar las falencias que pudiesen afectar al colaborador dentro de la organización.	Control del desempeño	Métodos conductuales	10				
								Métodos de resultados	11				
	Administración del desempeño y políticas de remuneración de agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020	¿Cuál es la relación entre la administración del desempeño y la encuesta salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020?	Determinar la relación entre la administración del desempeño y la encuesta salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020.	Existe relación entre la administración del desempeño y la encuesta salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020.	POLITICAS DE REMUNERACIÓN	Define a la Remuneración como la gestión de sueldos y salarios de una empresa en la que cada puesto obtiene un valor determinado. Así mismo la define como un grupo de normas y procedimientos que se pretende estructurar de manera justa y equitativa. (Chiavenato, I. 2017, p. 245).	Estrategias basadas en la remuneración ya sea por política salarial, como también por valuación de puestos y mediante una encuesta salarial donde se recopilaran datos para poder mejorar los salarios de los colaboradores y proponiéndoles escaleras por categorías estructuras jerárquicas.	Valuación y clasificación de los puestos	Valuación de Puestos	12	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo		
Jerarquización									13				
Escalas por categorías									14				
Comparación de factores									15				
¿Cuál es la relación entre la administración del desempeño y la política salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020?		Determinar la relación entre la administración del desempeño y la política salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020.	Existe relación entre la administración del desempeño y la política salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020.	POLITICAS DE REMUNERACIÓN	Define a la Remuneración como la gestión de sueldos y salarios de una empresa en la que cada puesto obtiene un valor determinado. Así mismo la define como un grupo de normas y procedimientos que se pretende estructurar de manera justa y equitativa. (Chiavenato, I. 2017, p. 245).	Estrategias basadas en la remuneración ya sea por política salarial, como también por valuación de puestos y mediante una encuesta salarial donde se recopilaran datos para poder mejorar los salarios de los colaboradores y proponiéndoles escaleras por categorías estructuras jerárquicas.	Encuesta Salarial	Valuación por puntos	16				
								Selección de puestos	17				
								Selección de las empresas participantes	18				
								Recopilación de datos	19				
¿Cuál es la relación entre la administración del desempeño y la política salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020?		Determinar la relación entre la administración del desempeño y la política salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020.	Existe relación entre la administración del desempeño y la política salarial de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020.	POLITICAS DE REMUNERACIÓN	Define a la Remuneración como la gestión de sueldos y salarios de una empresa en la que cada puesto obtiene un valor determinado. Así mismo la define como un grupo de normas y procedimientos que se pretende estructurar de manera justa y equitativa. (Chiavenato, I. 2017, p. 245).	Estrategias basadas en la remuneración ya sea por política salarial, como también por valuación de puestos y mediante una encuesta salarial donde se recopilaran datos para poder mejorar los salarios de los colaboradores y proponiéndoles escaleras por categorías estructuras jerárquicas.	Política Salarial	Tabulación y tratamiento de datos	20				
								Estructura de puestos y salarios	21				
								Salarios de admisión	22				
							Previsión de reajustes salariales	23					

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

Lima, 18 de setiembre de 2019

MBA.

Luis Alfredo Gonzales Rodríguez
Gerente de operaciones

Asunto: Solicito autorización para utilizar el nombre de la empresa para realizar mi proyecto y desarrollo de investigación.

De mi especial consideración:

Por la presente me dirijo a usted, con la finalidad de saludarlo muy cordialmente y a la vez presentarme, mi nombre es FRANCO GIANCARLO FLORENTINO PAREDES con DNI: 46256370; trabajador de la empresa desde hace 1 año, actualmente me encuentro cursando el 9no ciclo de mi carrera profesional y es necesario de acuerdo al plan de estudios para este ciclo formativo la elaboración de un proyecto de investigación y a su vez también realizar el desarrollo del mismo en el 10mo ciclo; por lo que pido su apoyo con la autorización para poder utilizar el nombre de la empresa en mi proyecto de investigación y desarrollo del proyecto del investigación.

Debido a ello es que recurro a usted conocedor de su buena gestión y colaboración para con los trabajadores de esta empresa a fin de poder recibir su apoyo en lo solicitado.

Le agradezco su gentil y siempre apoyo y le reitero los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

FLORENTINO PAREDES FRANCO GIANCARLO
DNI 46256370

ZILICOM INVESTMENTS SA

ANEXO 5: DECLARATORIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Lima 11 de octubre del 2019.

Srta. Elizabeth Huamán Rodríguez

Ejecutivo de Banca Personal

De mi mayor consideración:

Por este medio me permito solicitar el apoyo para realizar una **encuesta** a los **colaboradores encargados de los agentes Express del BBVA**, con la finalidad de concretizar el trabajo de investigación titulado: **Administración del desempeño y las políticas de remuneración de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima - Norte 2020.**

Con el firme compromiso de desarrollar esta investigación respetando la ética profesional y que le solicito a usted acceder el permiso correspondiente.

ATENTAMENTE


FRANCO GIANCARLO FLORENTINO PAREDES



44480296
Elizabeth Huamán Rodríguez
Ejecutivo Banca Personal
Oficina Retablo

ANEXO 6: FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE

1. Administración del desempeño

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Planificación del desempeño							
1	Las normativas del desempeño deben de basarse en requerimientos de puestos derivados por la empresa.	X		X		X		
2	Para desarrollar los sistemas evaluativos deben de cumplir ciertos requerimientos legales para la transparencia del mismo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : Organización del desempeño							
3	Debido a la complejidad de puestos es poco probable que las personas indicadas puedan ver el desempeño de un colaborador por completo.	X		X			X	<i>Mejorar redacción / Es impreciso o ambiguo</i>
4	El ambiente o entorno influyen en el desarrollo de mejora del desempeño del colaborador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : Dirección del desempeño							
5	Las clases adecuadas como el hablar y escuchar, el hablar y vender y la solución de problemas proporcionan una retroalimentación constante para las evaluaciones.	X		X		X		
6	La realización de la evaluación contribuye a que el empleado sea más receptivo para analizar su desempeño.	X		X		X		
7	La formación de las personas elegidas puede mejorar la calidad del proceso evaluativo.	X		X			X	<i>Mejorar redacción / Es impreciso o ambiguo</i>
	DIMENSIÓN 4 : Control del desempeño							
8	Las ventajas y desventajas de la valuación aportan de manera satisfactoria para la mejora de la organización.	X		X		X		
9	El análisis de puestos y las características del puesto pueden ser cruzadas y subjetivas.	X		X		X		
10	La evaluación de puestos se desarrollan describiendo las acciones que van o no a exhibir en el cargo.	X		X		X		
11	La organización evalúa los logros de los empleados como frutos de su trabajo en vez de comparar los resultados conductuales.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Víctor Hugo Fernández Bedoya DNI: 44326351

Especialidad del validador: Investigador RENACYT, especialista en Ciencias Empresariales

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Lic. Adm. Víctor H. Fernández Bedoya
 INVESTIGADOR EN CIENCIAS
EMPRESARIALES
CIUDAD REGUCURU, GUAYAMA, P.R.

04 de setiembre del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
2. Políticas de Remuneración

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Valuación y clasificación de puestos							
1	La valoración de puestos permite establecer el precio que le corresponde a cada cargo dentro de la empresa.	X		X		X		
2	El salario que reciben los colaboradores va acorde a la complejidad del cargo.	X		X		X		
3	La clasificación remunerativa ya sea por antigüedad y/o por escala va acorde con las funciones que realiza.	X		X		X		
4	Los sueldos que perciben los cajeros por sus habilidades son competitivos a diferencia de otras organizaciones.	X		X		X		
5	La asignación salarial va acorde a la evaluación que se otorga a las distintas áreas dentro de la empresa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : Encuesta salarial	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El número de puestos de referencia es variable y depende del tipo de actividad de la empresa.	X		X		X		
7	Los salarios a establecer son básicamente a la comparación de las empresas que tienen el mismo rubro comercial.	X		X		X		
8	A través del cuestionario realizamos la recopilación salarial de las empresas, es ahí que se define los salarios adecuados de los colaboradores.	X		X		X		
9	El salario actual es atractivo para los colaboradores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : Política salarial	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La clasificación de los puestos y las bandas salariales para cada clase se estructura adecuadamente.	X		X		X		
11	Se debería de ajustar el valor otorgado después del período de prueba, si el colaborador responde a las expectativas.	X		X		X		
12	Cuando los ajustes colectivos son espontáneos, su frecuencia depende de la organización y no necesariamente es un derecho adquirirlo.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Víctor Hugo Fernández Bedoya DNI: 44326351

Especialidad del validador: Investigador RENACYT, especialista en Ciencias Empresariales

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



My Lic. Adm. Víctor H. Fernández Bedoya
INVESTIGADOR EN CIENCIAS
EMPRESARIALES
CLAD REGUC 8 1982A

04 de setiembre del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE

1. Administración del desempeño

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Planificación del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las normativas del desempeño deben de basarse en requerimientos de puestos derivados por la empresa.	X		X		X		
2	Para desarrollar los sistemas evaluativos deben de cumplir ciertos requerimientos legales para la transparencia del mismo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : Organización del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Debido a la complejidad de puestos es poco probable que las personas indicadas puedan ver el desempeño de un colaborador por completo.	X		X		x		
4	El ambiente o entorno influyen en el desarrollo de mejora del desempeño del colaborador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : Dirección del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las clases adecuadas como el hablar y escuchar, el hablar y vender y la solución de problemas proporcionan una retroalimentación constante para las evaluaciones.	X		X		X		
6	La realización de la evaluación contribuye a que el empleado sea más receptivo para analizar su desempeño.	X		X		X		
7	La formación de las personas elegidas puede mejorar la calidad del proceso evaluativo.	X		X		x		
	DIMENSIÓN 4 : Control del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Las ventajas y desventajas de la valuación aportan de manera satisfactoria para la mejora de la organización.	X		X		X		
9	El análisis de puestos y las características del puesto pueden ser cruzadas y subjetivas.	X		X		X		
10	La evaluación de puestos se desarrollan describiendo las acciones que van o no a exhibir en el cargo.	X		X		X		
11	La organización evalúa los logros de los empleados como frutos de su trabajo en vez de comparar los resultados conductuales.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE

2. Remuneración

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Valuación y clasificación de puestos	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La valoración de puestos permite establecer el precio que le corresponde a cada cargo dentro de la empresa.	/		/		/		
2	El salario que reciben los colaboradores va acorde a la complejidad del cargo.	/		/		/		
3	La clasificación remunerativa ya sea por antigüedad y/o por escala va acorde con las funciones que realiza.	/		/		/		
4	Los sueldos que perciben los cajeros por sus habilidades son competitivos a diferencia de otras organizaciones.	/		/		/		
5	La asignación salarial va acorde a la evaluación que se otorga a las distintas áreas dentro de la empresa.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 : Encuesta salarial	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El número de puestos de referencia es variable y depende del tipo de actividad de la empresa.	/		/		/		
7	Los salarios a establecer son básicamente a la comparación de las empresas que tienen el mismo rubro comercial.	/		/		/		
8	A través del cuestionario realizamos la recopilación salarial de las empresas, es ahí que se define los salarios adecuados de los colaboradores.	/		/		/		
9	El salario actual es atractivo para los colaboradores	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3 : Política salarial	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La clasificación de los puestos y las bandas salariales para cada clase se estructura adecuadamente.	/		/		/		
11	Se debería de ajustar el valor otorgado después del periodo de prueba, si el colaborador responde a las expectativas.	/		/		/		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE

1. Administración del desempeño

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Planificación del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las normativas del desempeño deben de basarse en requerimientos de puestos derivados por la empresa.	X		X		X		
2	Para desarrollar los sistemas evaluativos deben de cumplir ciertos requerimientos legales para la transparencia del mismo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : Organización del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Debido a la complejidad de puestos es poco probable que las personas indicadas puedan ver el desempeño de un colaborador por completo.	X		X		x		
4	El ambiente o entorno influyen en el desarrollo de mejora del desempeño del colaborador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : Dirección del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las clases adecuadas como el hablar y escuchar, el hablar y vender y la solución de problemas proporcionan una retroalimentación constante para las evaluaciones.	X		X		X		
6	La realización de la evaluación contribuye a que el empleado sea más receptivo para analizar su desempeño.	X		X		X		
7	La formación de las personas elegidas puede mejorar la calidad del proceso evaluativo.	X		X		x		
	DIMENSIÓN 4 : Control del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Las ventajas y desventajas de la valuación aportan de manera satisfactoria para la mejora de la organización.	X		X		X		
9	El análisis de puestos y las características del puesto pueden ser cruzadas y subjetivas.	X		X		X		
10	La evaluación de puestos se desarrollan describiendo las acciones que van o no a exhibir en el cargo.	X		X		X		
11	La organización evalúa los logros de los empleados como frutos de su trabajo en vez de comparar los resultados conductuales.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay
suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: *YANCE PICON, OSCAR SAMUEL*
DNI. *07192641*

Especialidad del
Validador: *METODOLOGO (INVESTIGADOR OPERATIVO)*

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de noviembre del 2019



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
2. Remuneración

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Valuación y clasificación de puestos							
1	La valoración de puestos permite establecer el precio que le corresponde a cada cargo dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
2	El salario que reciben los colaboradores va acorde a la complejidad del cargo.	✓		✓		✓		
3	La clasificación remunerativa ya sea por antigüedad y/o por escala va acorde con las funciones que realiza.	✓		✓		✓		
4	Los sueldos que perciben los cajeros por sus habilidades son competitivos a diferencia de otras organizaciones.	✓		✓		✓		
5	La asignación salarial va acorde a la evaluación que se otorga a las distintas áreas dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : Encuesta salarial	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El número de puestos de referencia es variable y depende del tipo de actividad de la empresa.	✓		✓		✓		
7	Los salarios a establecer son básicamente a la comparación de las empresas que tienen el mismo rubro comercial.	✓		✓		✓		
8	A través del cuestionario realizamos la recopilación salarial de las empresas, es ahí que se define los salarios adecuados de los colaboradores.	✓		✓		✓		
9	El salario actual es atractivo para los colaboradores	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 : Política salarial	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La clasificación de los puestos y las bandas salariales para cada clase se estructura adecuadamente.	✓		✓		✓		
11	Se debería de ajustar el valor otorgado después del periodo de prueba, si el colaborador responde a las expectativas.	✓		✓		✓		
12	Cuando los ajustes colectivos son espontáneos, su frecuencia depende de la organización y no necesariamente es un derecho adquirirlo.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay
suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: *YANCE PICON, OSCAR SAMUEL*
DNI. *07192641*

Especialidad del Validador: *METODOLOGO (INVESTIGADOR OPERATIVO)*

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de noviembre del 2019

[Firma manuscrita]
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE

1. Administración del desempeño

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Planificación del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las normativas del desempeño deben de basarse en requerimientos de puestos derivados por la empresa.	X		X		X		
2	Para desarrollar los sistemas evaluativos deben de cumplir ciertos requerimientos legales para la transparencia del mismo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : Organización del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Debido a la complejidad de puestos es poco probable que las personas indicadas puedan ver el desempeño de un colaborador por completo.	X		X		x		
4	El ambiente o entorno influyen en el desarrollo de mejora del desempeño del colaborador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : Dirección del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las clases adecuadas como el hablar y escuchar, el hablar y vender y la solución de problemas proporcionan una retroalimentación constante para las evaluaciones.	X		X		X		
6	La realización de la evaluación contribuye a que el empleado sea más receptivo para analizar su desempeño.	X		X		X		
7	La formación de las personas elegidas puede mejorar la calidad del proceso evaluativo.	X		X		x		
	DIMENSIÓN 4 : Control del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Las ventajas y desventajas de la valuación aportan de manera satisfactoria para la mejora de la organización.	X		X		X		
9	El análisis de puestos y las características del puesto pueden ser cruzadas y subjetivas.	X		X		X		
10	La evaluación de puestos se desarrollan describiendo las acciones que van o no a exhibir en el cargo.	X		X		X		
11	La organización evalúa los logros de los empleados como frutos de su trabajo en vez de comparar los resultados conductuales.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg. Mg. BARCA BARRIENTOS JESÚS ENRIQUE
DNI. 461 76 175

Especialidad del Validador: M.B.A

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de noviembre del 2019

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
2. Remuneración

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Valuación y clasificación de puestos							
1	La valoración de puestos permite establecer el precio que le corresponde a cada cargo dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
2	El salario que reciben los colaboradores va acorde a la complejidad del cargo.	✓		✓		✓		
3	La clasificación remunerativa ya sea por antigüedad y/o por escala va acorde con las funciones que realiza.	✓		✓		✓		
4	Los sueldos que perciben los cajeros por sus habilidades son competitivos a diferencia de otras organizaciones.	✓		✓		✓		
5	La asignación salarial va acorde a la evaluación que se otorga a las distintas áreas dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : Encuesta salarial	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El número de puestos de referencia es variable y depende del tipo de actividad de la empresa.	✓		✓		✓		
7	Los salarios a establecer son básicamente a la comparación de las empresas que tienen el mismo rubro comercial.	✓		✓		✓		
8	A través del cuestionario realizamos la recopilación salarial de las empresas, es ahí que se define los salarios adecuados de los colaboradores.	✓		✓		✓		
9	El salario actual es atractivo para los colaboradores	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 : Política salarial	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La clasificación de los puestos y las bandas salariales para cada clase se estructura adecuadamente.	✓		✓		✓		
11	Se debería de ajustar el valor otorgado después del periodo de prueba, si el colaborador responde a las expectativas.	✓		✓		✓		
12	Cuando los ajustes colectivos son espontáneos, su frecuencia depende de la organización y no necesariamente es un derecho adquirirlo.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay
suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. ^(Mg) BARCA BARRIENTOS JESÚS ENRIQUE
DNI. 46176 175

Especialidad del
Validador: MBA.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de noviembre del 2019

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE

1. Administración del desempeño

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Planificación del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las normativas del desempeño deben de basarse en requerimientos de puestos derivados por la empresa.	X		X		X		
2	Para desarrollar los sistemas evaluativos deben de cumplir ciertos requerimientos legales para la transparencia del mismo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : Organización del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Debido a la complejidad de puestos es poco probable que las personas indicadas puedan ver el desempeño de un colaborador por completo.	X		X		x		
4	El ambiente o entorno influyen en el desarrollo de mejora del desempeño del colaborador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : Dirección del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las clases adecuadas como el hablar y escuchar, el hablar y vender y la solución de problemas proporcionan una retroalimentación constante para las evaluaciones.	X		X		X		
6	La realización de la evaluación contribuye a que el empleado sea más receptivo para analizar su desempeño.	X		X		X		
7	La formación de las personas elegidas puede mejorar la calidad del proceso evaluativo.	X		X		x		
	DIMENSIÓN 4 : Control del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Las ventajas y desventajas de la valuación aportan de manera satisfactoria para la mejora de la organización.	X		X		X		
9	El análisis de puestos y las características del puesto pueden ser cruzadas y subjetivas.	X		X		X		
10	La evaluación de puestos se desarrollan describiendo las acciones que van o no a exhibir en el cargo.	X		X		X		
11	La organización evalúa los logros de los empleados como frutos de su trabajo en vez de comparar los resultados conductuales.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay

suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg:

DNI. 09301600

Especialidad del

Validador: ADMINISTRATIVA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de noviembre del 2019

Firma del Experto Informante.

.....
Dr. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL
CORLAD REGUC 23623

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
2. Remuneración

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Valuación y clasificación de puestos							
1	La valoración de puestos permite establecer el precio que le corresponde a cada cargo dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
2	El salario que reciben los colaboradores va acorde a la complejidad del cargo.	✓		✓		✓		
3	La clasificación remunerativa ya sea por antigüedad y/o por escala va acorde con las funciones que realiza.	✓		✓		✓		
4	Los sueldos que perciben los cajeros por sus habilidades son competitivos a diferencia de otras organizaciones.	✓		✓		✓		
5	La asignación salarial va acorde a la evaluación que se otorga a las distintas áreas dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : Encuesta salarial	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El número de puestos de referencia es variable y depende del tipo de actividad de la empresa.	✓		✓		✓		
7	Los salarios a establecer son básicamente a la comparación de las empresas que tienen el mismo rubro comercial.	✓		✓		✓		
8	A través del cuestionario realizamos la recopilación salarial de las empresas, es ahí que se define los salarios adecuados de los colaboradores.	✓		✓		✓		
9	El salario actual es atractivo para los colaboradores	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 : Política salarial	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La clasificación de los puestos y las bandas salariales para cada clase se estructura adecuadamente.	✓		✓		✓		
11	Se debería de ajustar el valor otorgado después del periodo de prueba, si el colaborador responde a las expectativas.	✓		✓		✓		
12	Cuando los ajustes colectivos son espontáneos, su frecuencia depende de la organización y no necesariamente es un derecho adquirirlo.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg:
DNI.

09301600

Especialidad del Validador:

ADMINISTRACION

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de noviembre del 2019

Firma del Experto Informante.

.....
Dr. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL
CORLAD REGUC 23623

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE

1. Administración del desempeño

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Planificación del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las normativas del desempeño deben de basarse en requerimientos de puestos derivados por la empresa.	X		X		X		
2	Para desarrollar los sistemas evaluativos deben de cumplir ciertos requerimientos legales para la transparencia del mismo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : Organización del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Debido a la complejidad de puestos es poco probable que las personas indicadas puedan ver el desempeño de un colaborador por completo.	X		X		x		
4	El ambiente o entorno influyen en el desarrollo de mejora del desempeño del colaborador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : Dirección del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las clases adecuadas como el hablar y escuchar, el hablar y vender y la solución de problemas proporcionan una retroalimentación constante para las evaluaciones.	X		X		X		
6	La realización de la evaluación contribuye a que el empleado sea más receptivo para analizar su desempeño.	X		X		X		
7	La formación de las personas elegidas puede mejorar la calidad del proceso evaluativo.	X		X		x		
	DIMENSIÓN 4 : Control del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Las ventajas y desventajas de la valuación aportan de manera satisfactoria para la mejora de la organización.	X		X		X		
9	El análisis de puestos y las características del puesto pueden ser cruzadas y subjetivas.	X		X		X		
10	La evaluación de puestos se desarrollan describiendo las acciones que van o no a exhibir en el cargo.	X		X		X		
11	La organización evalúa los logros de los empleados como frutos de su trabajo en vez de comparar los resultados conductuales.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: Fanny Zuvala Alfaro
DNI. 07356295

Especialidad del

Validador: Economista

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de noviembre del 2019



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
2. Remuneración

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Valuación y clasificación de puestos							
1	La valoración de puestos permite establecer el precio que le corresponde a cada cargo dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
2	El salario que reciben los colaboradores va acorde a la complejidad del cargo.	✓		✓		✓		
3	La clasificación remunerativa ya sea por antigüedad y/o por escala va acorde con las funciones que realiza.	✓		✓		✓		
4	Los sueldos que perciben los cajeros por sus habilidades son competitivos a diferencia de otras organizaciones.	✓		✓		✓		
5	La asignación salarial va acorde a la evaluación que se otorga a las distintas áreas dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : Encuesta salarial	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El número de puestos de referencia es variable y depende del tipo de actividad de la empresa.	✓		✓		✓		
7	Los salarios a establecer son básicamente a la comparación de las empresas que tienen el mismo rubro comercial.	✓		✓		✓		
8	A través del cuestionario realizamos la recopilación salarial de las empresas, es ahí que se define los salarios adecuados de los colaboradores.	✓		✓		✓		
9	El salario actual es atractivo para los colaboradores	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 : Política salarial	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La clasificación de los puestos y las bandas salariales para cada clase se estructura adecuadamente.	✓		✓		✓		
11	Se debería de ajustar el valor otorgado después del periodo de prueba, si el colaborador responde a las expectativas.	✓		✓		✓		
12	Cuando los ajustes colectivos son espontáneos, su frecuencia depende de la organización y no necesariamente es un derecho adquirirlo.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Fanny Zavala Alfaro
DNI. 04356295

Especialidad del
Validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de noviembre del 2019

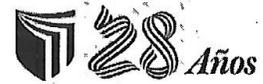


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE

1. Administración del desempeño

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Planificación del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las normativas del desempeño deben de basarse en requerimientos de puestos derivados por la empresa.	X		X		X		
2	Para desarrollar los sistemas evaluativos deben de cumplir ciertos requerimientos legales para la transparencia del mismo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : Organización del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Debido a la complejidad de puestos es poco probable que las personas indicadas puedan ver el desempeño de un colaborador por completo.	X		X		x		
4	El ambiente o entorno influyen en el desarrollo de mejora del desempeño del colaborador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : Dirección del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las clases adecuadas como el hablar y escuchar, el hablar y vender y la solución de problemas proporcionan una retroalimentación constante para las evaluaciones.	X		X		X		
6	La realización de la evaluación contribuye a que el empleado sea más receptivo para analizar su desempeño.	X		X		X		
7	La formación de las personas elegidas puede mejorar la calidad del proceso evaluativo.	X		X		x		
	DIMENSIÓN 4 : Control del desempeño	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Las ventajas y desventajas de la valuación aportan de manera satisfactoria para la mejora de la organización.	X		X		X		
9	El análisis de puestos y las características del puesto pueden ser cruzadas y subjetivas.	X		X		X		
10	La evaluación de puestos se desarrollan describiendo las acciones que van o no a exhibir en el cargo.	X		X		X		
11	La organización evalúa los logros de los empleados como frutos de su trabajo en vez de comparar los resultados conductuales.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: COSTIUS CASTRUCO PEDRO.
DNI. 09925834.

Especialidad del Validador: DR. EN ADMINISTRACION

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de noviembre del 2019

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
2. Remuneración

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Valuación y clasificación de puestos							
1	La valoración de puestos permite establecer el precio que le corresponde a cada cargo dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
2	El salario que reciben los colaboradores va acorde a la complejidad del cargo.	✓		✓		✓		
3	La clasificación remunerativa ya sea por antigüedad y/o por escala va acorde con las funciones que realiza.	✓		✓		✓		
4	Los sueldos que perciben los cajeros por sus habilidades son competitivos a diferencia de otras organizaciones.	✓		✓		✓		
5	La asignación salarial va acorde a la evaluación que se otorga a las distintas áreas dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : Encuesta salarial	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El número de puestos de referencia es variable y depende del tipo de actividad de la empresa.	✓		✓		✓		
7	Los salarios a establecer son básicamente a la comparación de las empresas que tienen el mismo rubro comercial.	✓		✓		✓		
8	A través del cuestionario realizamos la recopilación salarial de las empresas, es ahí que se define los salarios adecuados de los colaboradores.	✓		✓		✓		
9	El salario actual es atractivo para los colaboradores	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 : Política salarial	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La clasificación de los puestos y las bandas salariales para cada clase se estructura adecuadamente.	✓		✓		✓		
11	Se debería de ajustar el valor otorgado después del periodo de prueba, si el colaborador responde a las expectativas.	✓		✓		✓		
12	Cuando los ajustes colectivos son espontáneos, su frecuencia depende de la organización y no necesariamente es un derecho adquirirlo.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay

suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: COSTILLO CASTILLO PEDRO.
DNI. 09925830.

Especialidad del Validador: DR. EN ADMINISTRACION

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de noviembre del 2019



Firma del Experto Informante.

ANEXO 7: RESULTADO DE VALIDEZ: APLICABILIDAD POR JUICIO DE EXPERTOS

Tabla 12

Juicio de expertos

N°	VALIDADORES	DATOS DEL EXPERTO	CRITERIO
1	Temático	Luis Alberto Olivo Valenzuela	Aplicable
2	Metodólogo	Oscar Samuel Yance Picón	Aplicable
3	Magister	Jesús Enrique Barca Barrientos	Aplicable
4	Magister	Víctor Hugo Fernández Bedoya	Aplicable
5	Doctor	Juan Manuel Vásquez Espinoza	Aplicable
6	Doctor	Fanny Zavala Alfaro	Aplicable
7	Doctor	Pedro Costilla Castillo	Aplicable

Fuente: Validación de expertos

Tal como se visualiza en la tabla 12, se contó con 7 validadores desde un temático, metodólogo, magister y doctores en administración, quienes revisaron el cuestionario presentado dando como criterio aplicable para el desarrollo del mismo.

ANEXO 8: RESULTADO DE VALIDEZ: CALCULO V. DE AIKEN

Nº de jueces		V. DE AIKEN TOTAL																							0.996			
Ítem	CLARIDAD									PERTINENCIA									RELEVANCIA									V.AIKEN GENERAL
	Jueces									Jueces									Jueces									
	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 6	J 7	S	V. AIKEN	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 6	J 7	S	V. AIKEN	J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 6	J 7	S	V. AIKEN	
1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
2	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
3	1	1	1	1	1	1	0	6	0.85714	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	0.952		
4	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
5	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
7	1	1	1	1	1	1	0	6	0.85714	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	0.952		
8	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
9	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
10	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
11	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
12	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
13	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
14	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
15	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
16	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
17	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
18	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
19	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
20	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
21	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
22	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		
23	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.000		

ANEXO 9: RESULTADO DE VALIDEZ: COEFICIENTE DE V. DE AIKEN

Tabla 13
Coeficiente V. de Aiken

Ítem	PREGUNTA	V.AIKEN GENERAL
1	Las normativas del desempeño deben de basarse en requerimientos de puestos derivados por la empresa.	1.000
2	Para desarrollar los sistemas evaluativos deben de cumplir ciertos requerimientos legales para la transparencia del mismo.	1.000
3	Debido a la complejidad de puestos es poco probable que las personas indicadas puedan ver el desempeño de un colaborador por completo.	0.952
4	El ambiente o entorno influyen en el desarrollo de mejora del desempeño del colaborador.	1.000
5	Las clases adecuadas como el hablar y escuchar, el hablar y vender y la solución de problemas proporcionan una retroalimentación constante para las evaluaciones.	1.000
6	La realización de la evaluación contribuye a que el empleado sea más receptivo para analizar su desempeño.	1.000
7	La formación de las personas elegidas puede mejorar la calidad del proceso evaluativo.	0.952
8	Las ventajas y desventajas de la valuación aportan de manera satisfactoria para la mejora de la organización.	1.000
9	El análisis de puestos y las características del puesto pueden ser cruzadas y subjetivas.	1.000
10	La evaluación de puestos se desarrollan describiendo las acciones que van o no a exhibir en el cargo.	1.000
11	La organización evalúa los logros de los empleados como frutos de su trabajo en vez de comparar los resultados conductuales.	1.000
12	La valoración de puestos permite establecer el precio que le corresponde a cada cargo dentro de la empresa.	1.000
13	El salario que reciben los colaboradores va acorde a la complejidad del cargo.	1.000
14	La clasificación remunerativa ya sea por antigüedad y/o por escala va acorde con las funciones que realizas.	1.000
15	Los sueldos que perciben los cajeros por sus habilidades son competitivos a diferencia de otras organizaciones.	1.000
16	La asignación salarial va acorde a la evaluación que se otorga a las distintas áreas dentro de la empresa.	1.000
17	El número de puestos de referencia es variable y depende del tipo de actividad de la empresa.	1.000
18	Los salarios a establecer son básicamente a la comparación de las empresas que tienen el mismo rubro comercial.	1.000
19	A través del cuestionario realizamos la recopilación salarial de las empresas, es ahí que se define los salarios adecuados de los colaboradores.	1.000
20	El salario actual es atractivo para los colaboradores	1.000
21	La clasificación de los puestos y las bandas salariales para cada clase se estructura adecuadamente.	1.000
22	Se debería de ajustar el valor otorgado después del periodo de prueba, si el colaborador responde a las expectativas.	1.000
23	Cuando los ajustes colectivos son espontáneos, su frecuencia depende de la organización y no necesariamente es un derecho adquirirlo.	1.000

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO 10: RESULTADO DE FIABILIDAD: COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH,
GENERAL, DIMENSIÓN E INDICADOR**

Tabla 14
Coefficiente de alfa de Cronbach general

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,965	23

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 14 el Alfa de Cronbach general es de 0,965 con un total de 23 elementos ingresados en el sistema estadístico del SPSS v.22.

Tabla 15
Coefficiente de alfa de Cronbach por variable

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1. Administración del desempeño	0,952	11
V2. Políticas de remuneración	0,922	12

Fuente: SPSS versión 22

De acuerdo a la tabla 15, el coeficiente de Alfa de Cronbach por variable se encuentran dentro del rango excelente ya que la variable 1 = 0,952 y la variable 2 = 0,922, según la valoración de Chávez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018).

Tabla 16
Coefficiente de alfa de Cronbach por dimensión

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1. Planificación del desempeño	0,953	2
D2. Organización del desempeño	0,633	2
D3. Dirección del desempeño	0,914	3
D4. Control del desempeño	0,898	4
D5. Valuación y clasificación de puestos	0,839	5
D6. Encuesta salarial	0,756	4
D7. Política salarial	0,793	3

Fuente: SPSS versión 22

De acuerdo a la tabla 16, el coeficiente de Alfa de Cronbach por dimensión en se encuentran entre los rangos débil y excelente, siendo la dimensión 1 = 0,953 "Excelente"; dimensión 2 = 0,633 "Débil"; dimensión 3 = 0,914 "Excelente"; dimensión 4 = 0,898 "Bueno"; dimensión 5 = 0,839 "Bueno"; dimensión 6 = 0,756 "Aceptable" y la dimensión7 = 0,793 "Aceptable", según la valoración de Chávez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018).

ANEXO 11: RESULTADO DE FIABILIDAD: COEFICIENTE DOS MITADES

GUTTMAN

Tabla 17

Coefficiente de dos mitades de Guttman general

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	0,956
		N de elementos	11
	Parte 2	Valor	0,908
		N de elementos	12
N total de elementos		23	
Correlación entre formularios			0,892
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0,943
	Longitud desigual		0,943
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0,925

Fuente: SPSS versión 22

De acuerdo a la tabla 17, el coeficiente de dos mitades de Guttman de forma general nos da un valor de 0,925; por lo tanto, es considerado excelente, según la valoración de Chávez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018).

**ANEXO 12: RESULTADO DE FIABILIDAD: COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH
GENERAL SI ELIMINA ALGÚN ELEMENTO**

Tabla 18

Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Las normativas del desempeño deben de basarse en requerimientos de puestos derivados por la empresa.	80,45	349,485	0,739	0,964
2. Para desarrollar los sistemas evaluativos deben de cumplir ciertos requerimientos legales para la transparencia del mismo.	80,35	345,362	0,772	0,963
3. Debido a la complejidad de puestos es poco probable que las personas indicadas puedan ver el desempeño de un colaborador por completo.	81,15	352,541	0,638	0,965
4. El ambiente o entorno influyen en el desarrollo de mejora del desempeño del colaborador.	80,35	340,028	0,776	0,963
5. Las clases adecuadas como el hablar y escuchar, el hablar y vender y la solución de problemas proporcionan una retroalimentación constante para las evaluaciones.	80,40	344,759	0,737	0,964
6. La realización de la evaluación contribuye a que el empleado sea más receptivo para analizar su desempeño.	80,45	342,818	0,802	0,963
7. La formación de las personas elegidas puede mejorar la calidad del proceso evaluativo.	80,50	340,051	0,856	0,963
8. Las ventajas y desventajas de la valuación aportan de manera satisfactoria para la mejora de la organización.	80,75	339,372	0,797	0,963
9. El análisis de puestos y las características del puesto pueden ser cruzadas y subjetivas.	81,00	332,615	0,888	0,962
10. La evaluación de puestos se desarrollan describiendo las acciones que van o no a exhibir en el cargo.	80,80	349,292	0,793	0,963
11. La organización evalúa los logros de los empleados como frutos de su trabajo en vez de comparar los resultados conductuales.	80,65	342,695	0,760	0,963
12. La valoración de puestos permite establecer el precio que le corresponde a cada cargo dentro de la empresa.	80,65	337,464	0,823	0,963
13. El salario que reciben los colaboradores va acorde a la complejidad del cargo.	80,70	365,036	0,339	0,967
14. La clasificación remunerativa ya sea por antigüedad y/o por escala va acorde con las funciones que realizas.	80,95	335,126	0,888	0,962
15. Los sueldos que perciben los cajeros por sus habilidades son competitivos a diferencia de otras organizaciones.	81,15	342,079	0,883	0,962
16. La asignación salarial va acorde a la evaluación que se otorga a las distintas áreas dentro de la empresa.	80,85	362,695	0,352	0,967
17. El número de puestos de referencia es variable y depende del tipo de actividad de la empresa.	80,60	352,759	0,642	0,965

18. Los salarios a establecer son básicamente a la comparación de las empresas que tienen el mismo rubro comercial.	81,15	335,208	0,905	0,962
19. A través del cuestionario realizamos la recopilación salarial de las empresas, es ahí que se define los salarios adecuados de los colaboradores.	80,85	345,874	0,726	0,964
20. El salario actual es atractivo para los colaboradores	81,00	363,282	0,359	0,967
21. La clasificación de los puestos y las bandas salariales para cada clase se estructura adecuadamente.	81,00	340,308	0,801	0,963
22. Se debería de ajustar el valor otorgado después del periodo de prueba, si el colaborador responde a las expectativas.	80,45	349,177	0,674	0,964
23. Cuando los ajustes colectivos son espontáneos, su frecuencia depende de la organización y no necesariamente es un derecho adquirirlo.	80,60	352,246	0,656	0,964

Fuente: SPSS versión 22

Con respecto a la tabla 18, el coeficiente de Alfa de Cronbach en el caso de eliminar alguna pregunta para mejorar el resultado de igual manera se mantendría dentro del rango excelente, según la valoración de Chávez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018).

ANEXO 13: EVIDENCIA DE RECOJO DE INFORMACIÓN

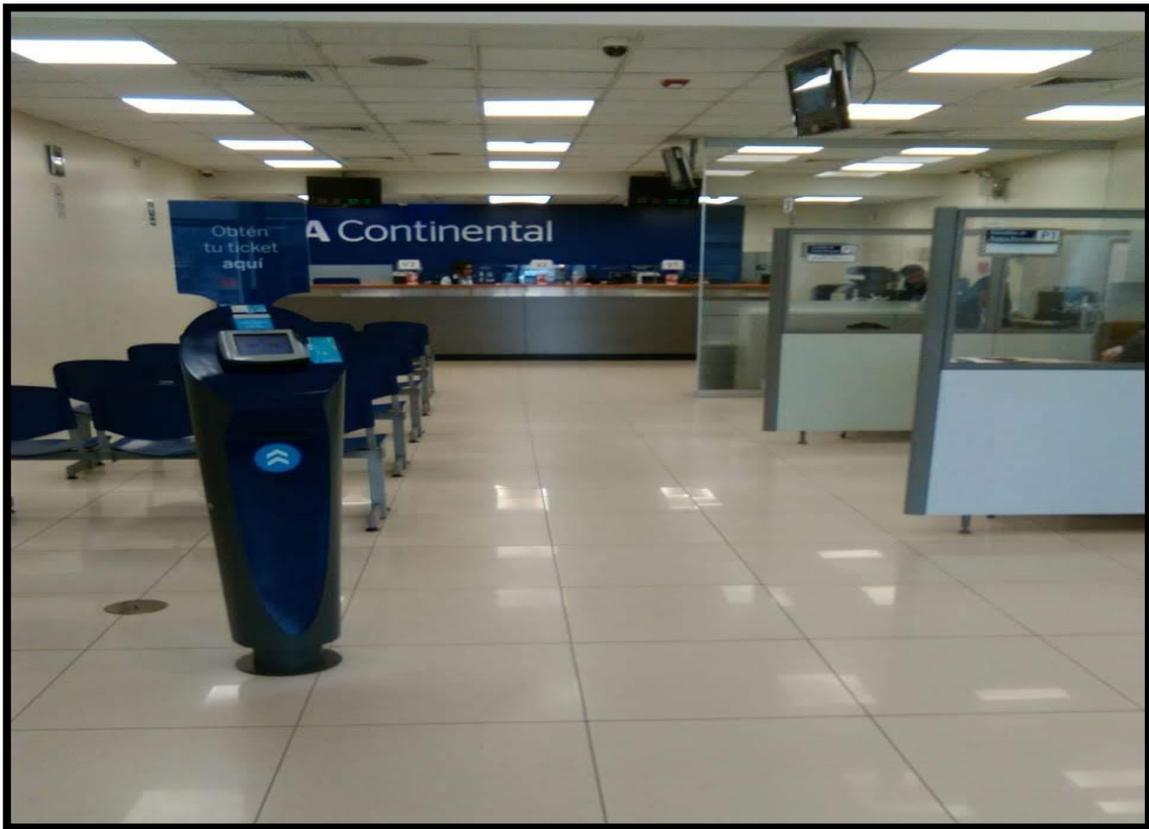


Figura 12. Evidencia de recojo de información 1

Fuente: Elaboración propia.



Figura 13. Evidencia de recojo de información 2

Fuente: Elaboración propia.

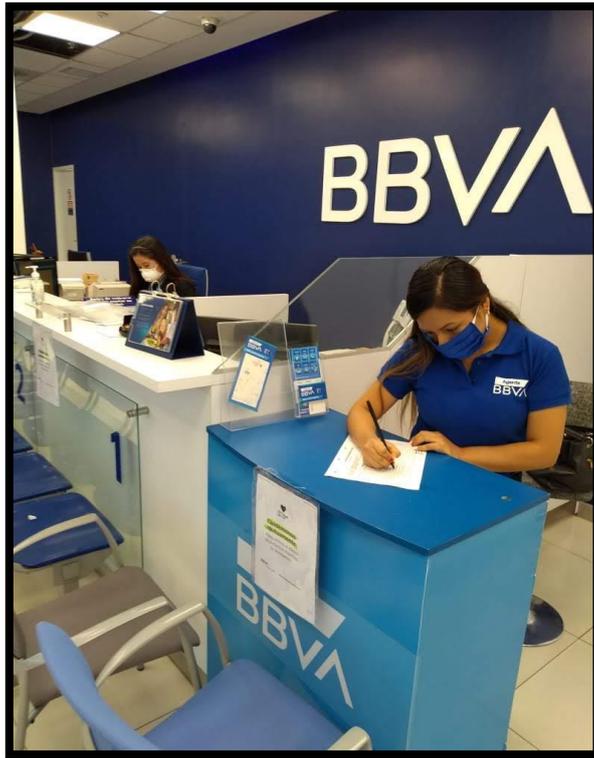


Figura 14. Evidencia de recojo de información 3

Fuente: Elaboración propia.

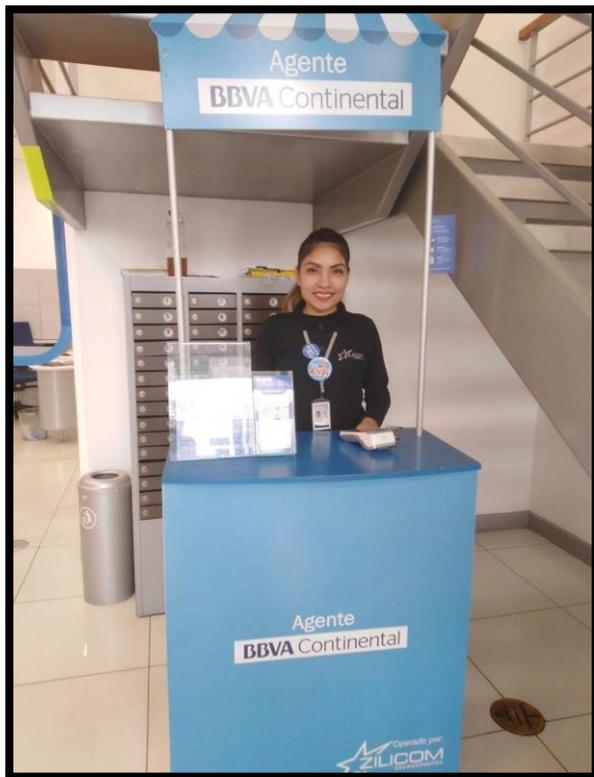


Figura 15. Evidencia de recojo de información 4

Fuente: Elaboración propia.

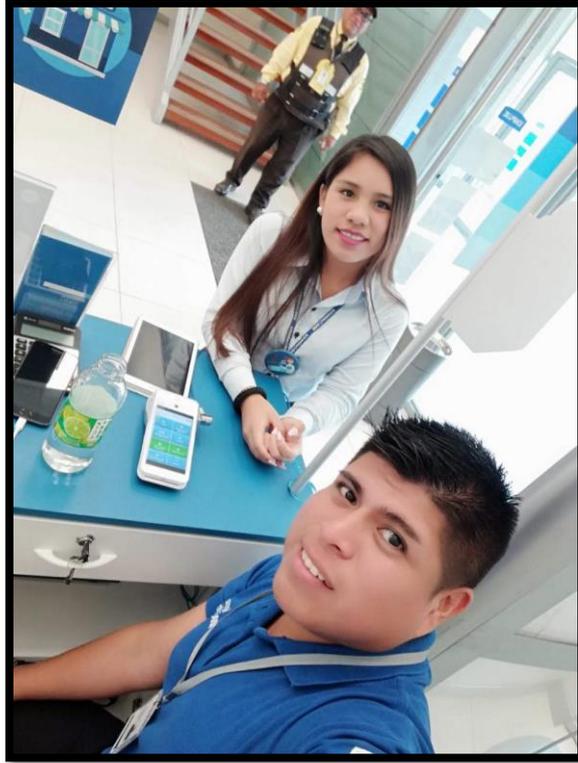


Figura 16. Evidencia de recojo de información 5

Fuente: Elaboración propia.

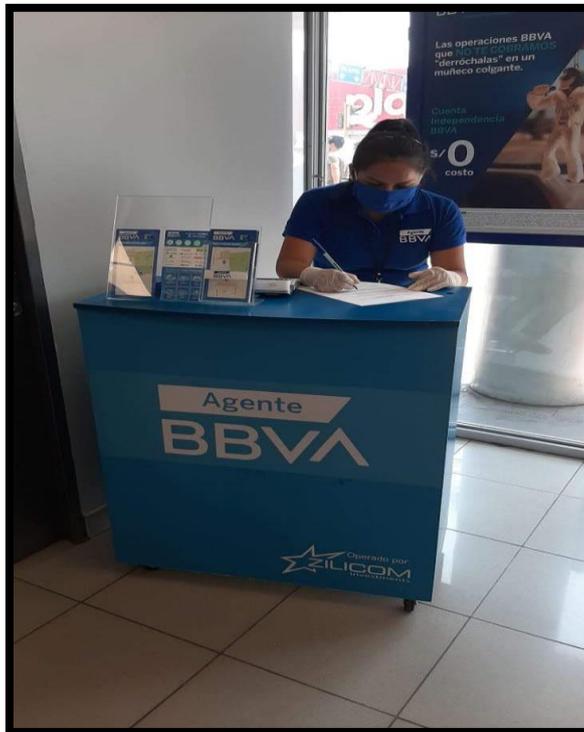


Figura 17. Evidencia de recojo de información 6

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 14: BASE DE DATOS

“Administración del desempeño y las políticas de remuneración de los agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima - Norte 2020”

SUJETO	(V1) Variable 1											(V2) Variable 2																					
	D1		D2		D3			D4				D5					D6				D7												
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	V1	V2	
1	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	
2	5	5	2	5	5	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	1	1	1	1	5	5	5	5	4	4	2	2	2	4	3	2
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5		
6	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4		
7	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
8	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
9	3	3	3	5	5	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
10	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	2	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	1	3	1	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
12	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	5	2	4	3	4	4	4	4	3	2	5	5	4	3	2	4	4	4	3	2	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4
14	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	2	4	3	2	2	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
16	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	3	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3
20	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5

22	5	5	2	5	5	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	1	1	1	1	5	5	5	4	4	2	2	2	4	3	2	
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
25	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5		
26	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4		
27	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4		
28	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
29	3	3	3	5	5	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
30	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	2	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	1	3	1	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
32	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
33	4	5	2	4	3	4	4	4	4	3	2	5	5	4	3	2	4	4	4	3	2	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4
34	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	2	4	3	2	2	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
36	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	3	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
37	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
38	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3
40	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 15: RESULTADOS DESCRIPTIVOS POR ÍTEM

Tabla 19

Resultado descriptivo variable 1: Administración del desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	2	5.0	5.0	10.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	6	15.0	15.0	25.0
	De acuerdo	24	60.0	60.0	85.0
	Totalmente de acuerdo	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 19, el 60% de los individuos están de acuerdo con la variable presentada y un 5% en desacuerdo.

Tabla 20

Resultado descriptivo variable 2: Políticas de remuneración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	15.0	15.0	15.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	8	20.0	20.0	35.0
	De acuerdo	22	55.0	55.0	90.0
	Totalmente de acuerdo	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 20, el 55% de los individuos están de acuerdo con la variable presentada y un 10% en totalmente de acuerdo.

Tabla 21

Resultado descriptivo dimensión 1: Planificación del desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	2	5.0	5.0	10.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	2	5.0	5.0	15.0
	De acuerdo	18	45.0	45.0	60.0
	Totalmente de acuerdo	16	40.0	40.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 21, el 45% de los individuos están de acuerdo con la dimensión presentada y un 5% en desacuerdo.

Tabla 22

Resultado descriptivo dimensión 2: Organización del desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	4	10.0	10.0	15.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	2	5.0	5.0	20.0
	De acuerdo	26	65.0	65.0	85.0
	Totalmente de acuerdo	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 22, el 65% de los individuos están de acuerdo con la dimensión presentada y un 5% ni acuerdo ni desacuerdo.

Tabla 23

Resultado descriptivo dimensión 3: Dirección del desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10.0	10.0	10.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	2	5.0	5.0	15.0
	De acuerdo	24	60.0	60.0	75.0
	Totalmente de acuerdo	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 23, el 60% de los individuos están de acuerdo con la dimensión presentada y un 5% ni acuerdo ni desacuerdo.

Tabla 24

Resultado descriptivo dimensión 4: Control del desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	4	10.0	10.0	15.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	6	15.0	15.0	30.0
	De acuerdo	14	35.0	35.0	65.0
	Totalmente de acuerdo	14	35.0	35.0	100.0
Total	40	100.0	100.0		

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 24, el 35% de los individuos están totalmente de acuerdo con la dimensión presentada y un 5% totalmente en desacuerdo.

Tabla 25

Resultado descriptivo dimensión 5: Valuación y clasificación de los puestos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	6	15.0	15.0	15.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	12	30.0	30.0	45.0
Válido	De acuerdo	18	45.0	45.0	90.0
	Totalmente de acuerdo	4	10.0	10.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 25, el 45% de los individuos están de acuerdo con la dimensión presentada y un 10% totalmente de acuerdo.

Tabla 26

Resultado descriptivo dimensión 6: Encuesta salarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	6	15.0	15.0	15.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	8	20.0	20.0	35.0
Válido	De acuerdo	22	55.0	55.0	90.0
	Totalmente de acuerdo	4	10.0	10.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 26, el 55% de los individuos están de acuerdo con la dimensión presentada y un 10% totalmente de acuerdo.

Tabla 27
Resultado descriptivo dimensión 7: Política salarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	2	5.0	5.0	10.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	8	20.0	20.0	30.0
	De acuerdo	20	50.0	50.0	80.0
	Totalmente de acuerdo	8	20.0	20.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 27, el 50% de los individuos están de acuerdo con la dimensión presentada y un 5% totalmente en desacuerdo.

Tabla 28
Resultado descriptivo ítem 1

1. Las normativas del desempeño deben de basarse en requerimientos de puestos derivados por la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	2	5.0	5.0	10.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	2	5.0	5.0	15.0
	De acuerdo	24	60.0	60.0	75.0
	Totalmente de acuerdo	10	25.0	25.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 28, el 60% de los encuestados están de acuerdo con el enunciado propuesto y un 5% en desacuerdo.

Tabla 29

Resultado descriptivo ítem 2

2. Para desarrollar los sistemas evaluativos deben de cumplir ciertos requerimientos legales para la transparencia del mismo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	2	5.0	5.0	10.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	4	10.0	10.0	20.0
	De acuerdo	16	40.0	40.0	60.0
	Totalmente de acuerdo	16	40.0	40.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 29, el 40% de los encuestados están de acuerdo con el enunciado propuesto y un 5% en desacuerdo.

Tabla 30

Resultado descriptivo ítem 3

3. Debido a la complejidad de puestos es poco probable que las personas indicadas puedan ver el desempeño de un colaborador por completo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	6	15.0	15.0	20.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	16	40.0	40.0	60.0
	De acuerdo	12	30.0	30.0	90.0
	Totalmente de acuerdo	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 30, el 40% de los encuestados están ni acuerdo ni desacuerdo con el enunciado propuesto y un 5% totalmente en desacuerdo.

Tabla 31
Resultado descriptivo ítem 4

4. El ambiente o entorno influyen en el desarrollo de mejora del desempeño del colaborador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10.0	10.0	10.0
	En desacuerdo	2	5.0	5.0	15.0
	De acuerdo	16	40.0	40.0	55.0
	Totalmente de acuerdo	18	45.0	45.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 31, el 45% de los encuestados están totalmente de acuerdo con el enunciado propuesto y un 5% en desacuerdo.

Tabla 32
Resultado descriptivo ítem 5

5. Las clases adecuadas como el hablar y escuchar, el hablar y vender y la solución de problemas proporcionan una retroalimentación constante para las evaluaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	4	10.0	10.0	15.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	2	5.0	5.0	20.0
	De acuerdo	16	40.0	40.0	60.0
	Totalmente de acuerdo	16	40.0	40.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 32, el 40% de los encuestados están totalmente de acuerdo con el enunciado propuesto y un 5% totalmente en desacuerdo.

Tabla 33
Resultado descriptivo ítem 6

6. La realización de la evaluación contribuye a que el empleado sea más receptivo para analizar su desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10.0	10.0	10.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	2	5.0	5.0	15.0
	De acuerdo	22	55.0	55.0	70.0
	Totalmente de acuerdo	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 33, el 55% de los encuestados están de acuerdo con el enunciado propuesto y un 5% ni acuerdo ni desacuerdo.

Tabla 34
Resultado descriptivo ítem 7

7. La formación de las personas elegidas puede mejorar la calidad del proceso evaluativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10.0	10.0	10.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	4	10.0	10.0	20.0
	De acuerdo	20	50.0	50.0	70.0
	Totalmente de acuerdo	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 34, el 50% de los encuestados están de acuerdo con el enunciado propuesto y un 10% totalmente en desacuerdo.

Tabla 35
Resultado descriptivo ítem 8

8. Las ventajas y desventajas de la valuación aportan de manera satisfactoria para la mejora de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	6	15.0	15.0	20.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	10	25.0	25.0	45.0
	De acuerdo	8	20.0	20.0	65.0
	Totalmente de acuerdo	14	35.0	35.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 35, el 35% de los encuestados están totalmente de acuerdo con el enunciado propuesto y un 5% totalmente en desacuerdo.

Tabla 36
Resultado descriptivo ítem 9

9. El análisis de puestos y las características del puesto pueden ser cruzadas y subjetivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	15.0	15.0	15.0
	En desacuerdo	4	10.0	10.0	25.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	6	15.0	15.0	40.0
	De acuerdo	16	40.0	40.0	80.0
	Totalmente de acuerdo	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 36, el 40% de los encuestados están de acuerdo con el enunciado propuesto y un 10% en desacuerdo.

Tabla 37
Resultado descriptivo ítem 10

10. La evaluación de puestos se desarrollan describiendo las acciones que van o no a exhibir en el cargo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	2	5.0	5.0	10.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	10	25.0	25.0	35.0
	De acuerdo	22	55.0	55.0	90.0
	Totalmente de acuerdo	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 37, el 55% de los encuestados están de acuerdo con el enunciado propuesto y un 5% totalmente en desacuerdo.

Tabla 38
Resultado descriptivo ítem 11

11. La organización evalúa los logros de los empleados como frutos de su trabajo en vez de comparar los resultados conductuales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	6	15.0	15.0	20.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	4	10.0	10.0	30.0
	De acuerdo	16	40.0	40.0	70.0
	Totalmente de acuerdo	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 38, el 40% de los encuestados están de acuerdo con el enunciado propuesto y un 5% totalmente en desacuerdo.

Tabla 39
Resultado descriptivo ítem 12

12. La valoración de puestos permite establecer el precio que le corresponde a cada cargo dentro de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10.0	10.0	10.0
	En desacuerdo	4	10.0	10.0	20.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	2	5.0	5.0	25.0
	De acuerdo	18	45.0	45.0	70.0
	Totalmente de acuerdo	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 39, el 45% de los encuestados están de acuerdo con el enunciado propuesto y un 5% ni acuerdo ni desacuerdo.

Tabla 40
Resultado descriptivo ítem 13

13. El salario que reciben los colaboradores va acorde a la complejidad del cargo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	18	45.0	45.0	50.0
	De acuerdo	10	25.0	25.0	75.0
	Totalmente de acuerdo	10	25.0	25.0	100.0
	Total	10	25.0	25.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 40, el 45% de los encuestados están ni de acuerdo ni desacuerdo con el enunciado propuesto y un 5% en desacuerdo.

Tabla 41
Resultado descriptivo ítem 14

14. La clasificación remunerativa ya sea por antigüedad y/o por escala va acorde con las funciones que realizas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10.0	10.0	10.0
	En desacuerdo	4	10.0	10.0	20.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	12	30.0	30.0	50.0
	De acuerdo	10	25.0	25.0	75.0
	Totalmente de acuerdo	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 41, el 30% de los encuestados están ni de acuerdo ni desacuerdo con el enunciado propuesto y un 10% en desacuerdo.

Tabla 42
Resultado descriptivo ítem 15

15. Los sueldos que perciben los cajeros por sus habilidades son competitivos a diferencia de otras organizaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	8	20.0	20.0	25.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	12	30.0	30.0	55.0
	De acuerdo	14	35.0	35.0	90.0
	Totalmente de acuerdo	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 42, el 35% de los encuestados están de acuerdo con el enunciado propuesto y un 5% totalmente en desacuerdo.

Tabla 43
Resultado descriptivo ítem 16

16. La asignación salarial va acorde a la evaluación que se otorga a las distintas áreas dentro de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	8	20.0	20.0	20.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	10	25.0	25.0	45.0
Válido	De acuerdo	14	35.0	35.0	80.0
	Totalmente de acuerdo	8	20.0	20.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 43, el 35% de los encuestados están de acuerdo con el enunciado propuesto y un 20% en desacuerdo.

Tabla 44
Resultado descriptivo ítem 17

17. El número de puestos de referencia es variable y depende del tipo de actividad de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	2	5.0	5.0	10.0
Válido	Ni acuerdo ni desacuerdo	6	15.0	15.0	25.0
	De acuerdo	22	55.0	55.0	80.0
	Totalmente de acuerdo	8	20.0	20.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 44, el 55% de los encuestados están de acuerdo con el enunciado propuesto y un 5% en desacuerdo.

Tabla 45
Resultado descriptivo ítem 18

18. Los salarios a establecer son básicamente a la comparación de las empresas que tienen el mismo rubro comercial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	15.0	15.0	15.0
	En desacuerdo	4	10.0	10.0	25.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	8	20.0	20.0	45.0
	De acuerdo	18	45.0	45.0	90.0
	Totalmente de acuerdo	4	10.0	10.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 45, el 45% de los encuestados están de acuerdo con el enunciado propuesto y un 10% en desacuerdo.

Tabla 46
Resultado descriptivo ítem 19

19. A través del cuestionario realizamos la recopilación salarial de las empresas, es ahí que se define los salarios adecuados de los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10.0	10.0	10.0
	En desacuerdo	2	5.0	5.0	15.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	8	20.0	20.0	35.0
	De acuerdo	20	50.0	50.0	85.0
	Totalmente de acuerdo	6	15.0	15.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 46, el 50% de los encuestados están de acuerdo con el enunciado propuesto y un 5% en desacuerdo.

Tabla 47
Resultado descriptivo ítem 20

20. El salario actual es atractivo para los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	4	10.0	10.0	15.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	14	35.0	35.0	50.0
	De acuerdo	16	40.0	40.0	90.0
	Totalmente de acuerdo	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 47, el 40% de los encuestados están de acuerdo con el enunciado propuesto y un 5% totalmente en desacuerdo.

Tabla 48
Resultado descriptivo ítem 21

21. La clasificación de los puestos y las bandas salariales para cada clase se estructura adecuadamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10.0	10.0	10.0
	En desacuerdo	6	15.0	15.0	25.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	6	15.0	15.0	40.0
	De acuerdo	18	45.0	45.0	85.0
	Totalmente de acuerdo	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 48, el 45% de los encuestados están de acuerdo con el enunciado propuesto y un 10% totalmente en desacuerdo.

Tabla 49
Resultado descriptivo ítem 22

22. Se debería de ajustar el valor otorgado después del periodo de prueba, si el colaborador responde a las expectativas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	2	5.0	5.0	10.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	6	15.0	15.0	25.0
	De acuerdo	16	40.0	40.0	65.0
	Totalmente de acuerdo	14	35.0	35.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 49, el 40% de los encuestados están de acuerdo con el enunciado propuesto y un 5% en desacuerdo.

Tabla 50
Resultado descriptivo ítem 23

23. Cuando los ajustes colectivos son espontáneos, su frecuencia depende de la organización y no necesariamente es un derecho adquirirlo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	2	5.0	5.0	10.0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	6	15.0	15.0	25.0
	De acuerdo	22	55.0	55.0	80.0
	Totalmente de acuerdo	8	20.0	20.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 22

Tal como se muestra en la tabla 50, el 55% de los encuestados están de acuerdo con el enunciado propuesto y un 5% en desacuerdo.

ANEXO 16: RESULTADO DEL TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1088032488&cs=1&o=1358765247&ro=103&lang=es

feedback studio | Administración del desempeño y políticas de remuneración de agentes express BBVA de la empresa Zillicom Investments, Lima norte, 2020

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Administración del desempeño y políticas de remuneración de agentes express BBVA de la empresa Zillicom Investments, Lima norte, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
Florentino Paredes, Franco Giancarlo (0000-0001-8386-2324)

ASESOR:
Mgr. Fernández Bedoya, Víctor Hugo (0000-0002-2464-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Organizaciones

LIMA – PERU
2020

Resumen de coincidencias

14 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3 repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	1 %
4 www.oaedr.es Fuente de Internet	1 %
5 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7 repositorio.upagu.edu... Fuente de Internet	<1 %
8 repository.urosario.edu... Fuente de Internet	<1 %
9 hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
10 repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 44 | Número de palabras: 12841 | Text-only Report | High Resolution | Activado

03:50 p.m. 17/07/2020

ANEXO 17: CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DE ARTÍCULO CIENTÍFICO



Date: 2nd July 2020

Acceptance Letter

Dear Author(s): Franco Giancarlo Florentino-Paredes, Víctor Hugo Fernández Bedoya

Paper ID	ARDA Conference_35470
Paper Title	Performance management and its relationship with labor compensation policies in banking positions located in Peru

This is to enlighten you that above manuscript reviewed and appraised by the review committee members of ARDA and it is accepted for the purpose of publication in the "Journal of Critical Reviews" with ISSN: **2394-5125** that will be available at <http://www.jcreview.com/>

You have to send following documents at info@ardaconference.com on or before 5th July 2020.

1. Final Paper | Ms Word .doc/.docx file
2. Proof of Registration | Scanned | Online Received Email

Note: Please read carefully

1. Above manuscript will be published within 30- 45 days from your registration
2. Journal of Critical Reviews Technology is a SCOPUS Indexed Journal.
3. Author(s) will receive Publication information and Published Paper link through ARDA
4. You may see more about the journal at: <http://www.jcreview.com/>
5. You will receive Volume/ Issue information of your paper very soon.

Sincerely

Dr. Simpson
Dr. Simpson Rodricks

President,
ARDA.



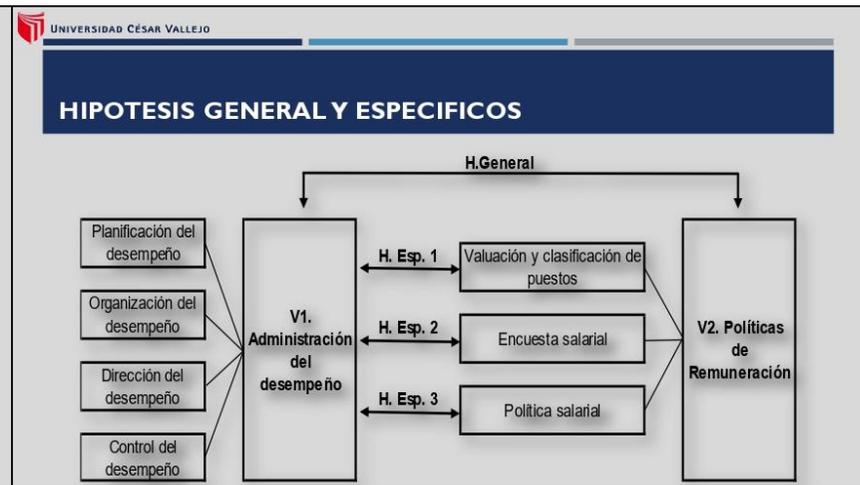
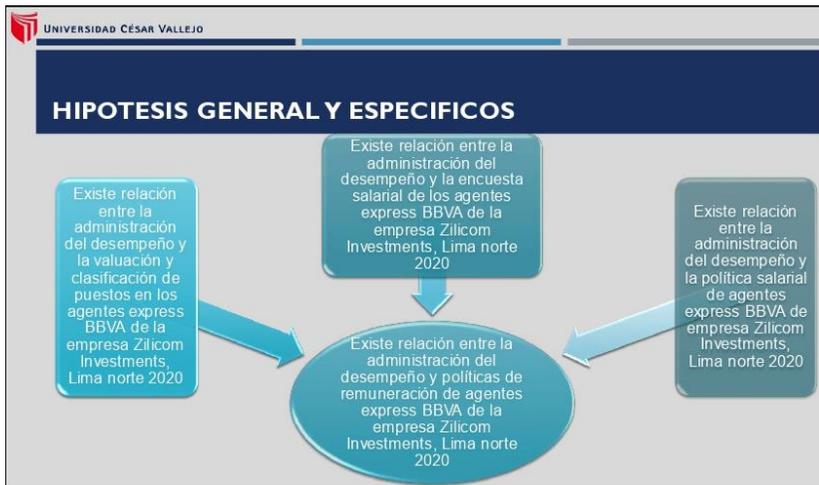
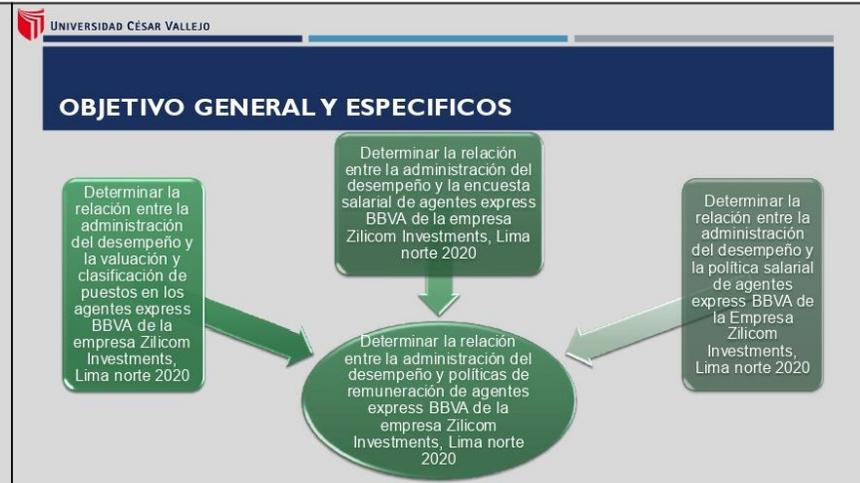
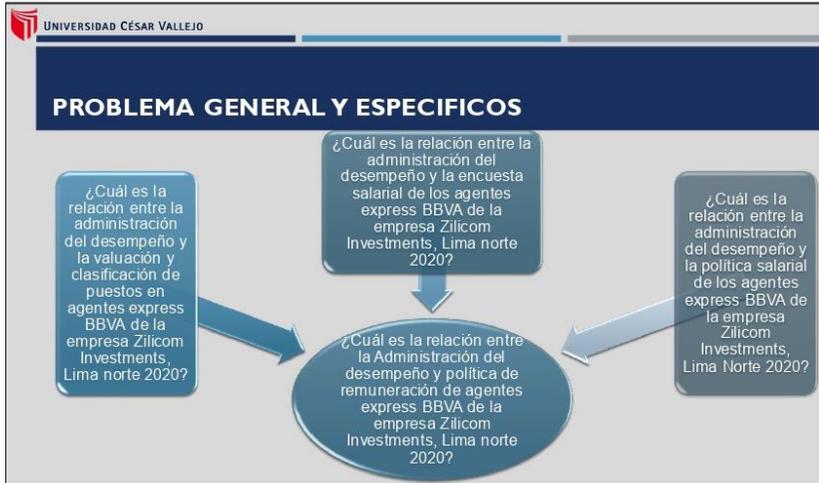
Figura 18. Evidencia de publicación.

Artículo publicado en Scopus (Journal of critical reviews)

ANEXO 18: DIAPOSITIVA DE DEFENSA DE TESIS

 <p>ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN</p> <p>TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN</p> <p>Administración del desempeño y políticas de remuneración de agentes express BBVA de la empresa Zilicom Investments, Lima norte, 2020</p> <p>Autor: Franco Giancarlo Florentino Paredes</p>	 <p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p> <p>CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DE ARTÍCULO CIENTÍFICO</p> <p>ARTÍCULO ENVIADO A SCOPUS</p>   <p>Journal of Critical Reviews ISSN : 2394-5125 Volume 12(1) 2020, 1-12 www.jcrjournal.com</p> <p>Date: 1st July 2020</p> <p>Acceptance Letter</p> <p>Dear Author(s): Franco Giancarlo Florentino Paredes, Victor Hugo Fernández Bedoya</p> <p>Paper ID: ARDA Conferencia_35470</p> <p>Paper Title: Performance management and its relationship with labor compensation policies in banking positions located in Peru</p> <p>This is to enlighten you that above manuscript reviewed and approved by the review committee members of ARDA and it is approved for the purpose of publication in the "Journal of Critical Reviews" with ISSN: 2394-5125 that will be available at http://www.jcrjournal.com/.</p> <p>You have to send following documents at info@ardainstitute.com on or before 9th July 2020.</p> <ol style="list-style-type: none"> Final Paper (MS Word docx) along file Proof of Registration / Screenshot / Online Received Email <p>Note: Please read carefully</p> <ol style="list-style-type: none"> Above manuscript will be published within 30-45 days from your registration Journal of Critical Reviews Technology is a SCOPUS indexed journal. Author(s) will receive Publication information and Published Paper link through ARDA You may see more about the journal at http://www.jcrjournal.com/. You will receive Volume/ Issue information of your paper very soon. <p>Sincerely, Dr. Stephen Rudolph President, ARDA.</p>
--	--

 <p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p> <p>I. INTRODUCCIÓN</p>	 <p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p> <p>REALIDAD PROBLEMÁTICA</p> <table border="0"> <tr> <td data-bbox="1137 1026 1384 1321"> <p>INTERNACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Los salarios en el 2017 presento una disminución considerable respecto al 2008 el cual registra un estancamiento salarial, y que con relación a los países más desarrollados con respecto a la productividad laboral ha aumentado con tal rapidez.... </td> <td data-bbox="1406 1026 1653 1321"> <p>NACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> En el País la remuneración ha ido en aumento el cual registra un incremento de S/ 350 desde el 2010 hasta la actualidad, habiendo sido en el 2018 el último aumento de S/ 80 haciendo un total de S/ 930 como la RMV.... </td> <td data-bbox="1675 1026 1899 1321"> <p>EMPRESA</p> <ul style="list-style-type: none"> Dentro de la empresa Zilicom Investments se pudo detectar que el principal problema se relaciona a la Adm. del desempeño y el como influye en la remuneración de los agentes express.... </td> </tr> </table>	<p>INTERNACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Los salarios en el 2017 presento una disminución considerable respecto al 2008 el cual registra un estancamiento salarial, y que con relación a los países más desarrollados con respecto a la productividad laboral ha aumentado con tal rapidez.... 	<p>NACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> En el País la remuneración ha ido en aumento el cual registra un incremento de S/ 350 desde el 2010 hasta la actualidad, habiendo sido en el 2018 el último aumento de S/ 80 haciendo un total de S/ 930 como la RMV.... 	<p>EMPRESA</p> <ul style="list-style-type: none"> Dentro de la empresa Zilicom Investments se pudo detectar que el principal problema se relaciona a la Adm. del desempeño y el como influye en la remuneración de los agentes express....
<p>INTERNACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Los salarios en el 2017 presento una disminución considerable respecto al 2008 el cual registra un estancamiento salarial, y que con relación a los países más desarrollados con respecto a la productividad laboral ha aumentado con tal rapidez.... 	<p>NACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> En el País la remuneración ha ido en aumento el cual registra un incremento de S/ 350 desde el 2010 hasta la actualidad, habiendo sido en el 2018 el último aumento de S/ 80 haciendo un total de S/ 930 como la RMV.... 	<p>EMPRESA</p> <ul style="list-style-type: none"> Dentro de la empresa Zilicom Investments se pudo detectar que el principal problema se relaciona a la Adm. del desempeño y el como influye en la remuneración de los agentes express.... 		



II. MARCO TEÓRICO

TRABAJOS PREVIOS

- 
 En Ambato (Ecuador), Torres (2014) realizó una investigación, el cual como tipo fue básica, de nivel exploratorio – descriptivo – correlacional
- 
 En cuanto a Lima (Perú), Ccaulla (2018) en su tesis de grado, realizó una investigación de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional
- 
 En Lima (Perú), Pancorbo (2018) en su tesis para optar el grado de licenciada, presentó una investigación de tipo aplicada con nivel descriptiva – correlacional
- 
 En cuanto a San Martín (Perú), Estela y Hernández (2019) en su tesis de licenciado, nos presentó una investigación de tipo aplicada, nivel correlacional
- 
 En Huacho (Perú), Pozo (2018) en su tesis de maestría elaboró una investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional
- 
 En Lima (Perú), Salazar (2018) en su tesis para optar el título de licenciado presentó una investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional
- 
 En Lima (Perú), Capcha (2017) en su tesis de licenciatura realizó una investigación de tipo aplicada con nivel descriptivo - causal

TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

Armstrong y Baron (1998), nos dice que la calificación de los méritos se dio a conocer en los años 50 y 60 en EEUU y el Reino Unido.

Vijay y Jayachitra (2000), nos dice que consiste en la actuación profesional y que se utiliza en la comunicación como medidas progresivas con determinados objetivos.

A su vez la revista Human resource Management (2010), dice que se mide de forma contradictoria al conocimiento, a la productividad, los comportamientos y la salud organizacional.

TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

Teoría del incremento de sueldos fue propuesta por Smith (1776), donde establece que los sueldos va a depender de la economía de las naciones donde hay mano de obra....

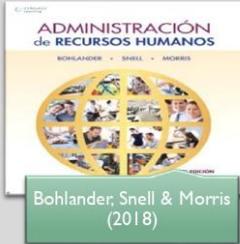
Teoría de subsistencia por Ricardo (1817), menciona que la mano de obra obtiene un importe natural ya que está constituido a la remuneración el cual permitirá sobrevivir al trabajador....

En cambio Ford (1915), propone su teoría de salarios altos o también del consumo el cual sostiene que los sueldos inducen a que el trabajador produzca más y por ende se genere un mayor consumo....

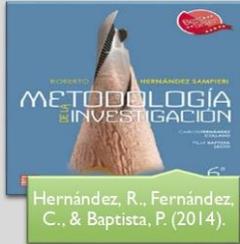
VARIABLES



Chiavenato, I. (2017)



Bohlander, Snell & Morris (2018)

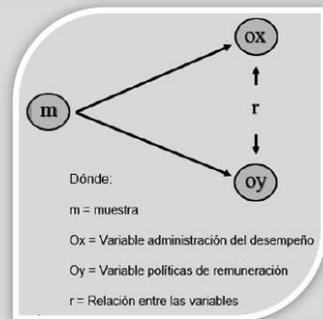


Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014).

III. METODOLOGÍA

TIPO Y DISEÑO

- ENFOQUE: Cuantitativo
- TIPO: Aplicado
- NIVEL: Relacional - descriptivo
- DISEÑO: No experimental
- CORTE: Transversal



OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Administración del desempeño	Según el autor nos dice que la Administración del desempeño es un proceso mediante el cual genera un ambiente adecuado donde trabajar y en donde las personas pueden explayar sus conocimientos al máximo, logrando así los objetivos de la empresa. (Bohlander, Snell y Morris 2018, p. 300)	Son procesos mediante el cual buscan influir en el comportamiento de los colaboradores, desarrollando sistemas de evaluación, utilizando todos los aspectos necesarios mediante métodos que cumplen con la finalidad de dar buenos resultados, llevándolo a las juntas de desempeño donde se podrá analizar las falencias que pudiesen afectar al colaborador dentro de la organización.	Planificación del desempeño	Estándares o normas
			Organización del desempeño	Requerimiento de evaluación
				Evaluadores
				Mejoramiento del desempeño
			Dirección del desempeño	Tipos de Junta
			Control del desempeño	Ejecución de la junta
	Capacitación de evaluadores			
	Evaluación 360°			
	Método de rasgos			
	Métodos conductuales			
	Métodos de resultados			

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Políticas de Remuneración	Define a la Remuneración como la gestión de sueldos y salarios de una empresa en la que cada puesto obtiene un valor determinado. Así mismo la define como un grupo de normas y procedimientos que se pretende estructurar de manera justa y equitativa. (Chiavenato, I. 2017, p. 245).	Estrategias basadas en la remuneración ya sea por política salarial, como también por valuación de puestos y mediante una encuesta salarial donde se recopilarán datos para poder mejorar los salarios de los colaboradores y proponiéndoles escalas por categorías y/o estructuras jerárquicas.	Valuación y clasificación de los puestos	Valuación de Puestos	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
				Jerarquización	
				Escalas por categorías	
				Comparación de factores	
				Valuación por puntos	
				Selección de puestos	
				Selección de las empresas participantes	
				Recopilación de datos	
				Tabulación y tratamiento de datos	
				Estructura de puestos y salarios	
Política Salarial	Salarios de admisión				
	Previsión de reajustes salariales				

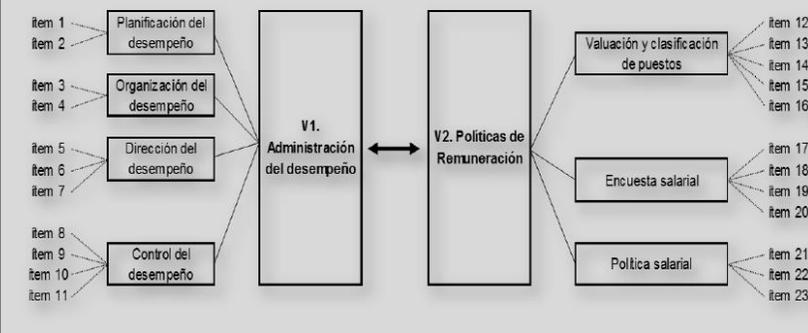
POBLACIÓN, MUESTRA



TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD



TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD



TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

N°	VALIDADORES	DATOS DEL EXPERTO	CRITERIO
1	Temático	Luis Alberto Olivo Valenzuela	Aplicable
2	Metodólogo	Oscar Samuel Yance Picón	Aplicable
3	Magister	Victor Hugo Fernández Bedoya	Aplicable
4	Magister	Jesús Enrique Barca Barrientos	Aplicable
5	Doctor	Juan Manuel Vásquez Espinoza	Aplicable
6	Doctor	Fanny Zavala Alfaro	Aplicable
7	Doctor	Pedro Costilla Castillo	Aplicable

➤ VALIDEZ

➤ CONFIABILIDAD

VI = Administración del desempeño

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,952	11

V2 = Políticas de la Remuneración

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,922	12

DOS MITADES DE GUTTMAN

Interpretación: De acuerdo a la tabla 6, el coeficiente de dos mitades de Guttman de forma general nos da un valor de 0,925; por lo tanto es considerado excelente, según la valoración de Chavez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018).

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	0,956
		N de elementos	11 ^a
	Parte 2	Valor	0,908
		N de elementos	12 ^b
N total de elementos			23
Correlación entre formularios			0,892
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0,943
	Longitud desigual		0,943
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0,925

RESULTADO DE VALIDEZ: CALCULO V. DE AIKEN

Item	CLARIDAD									PERTINENCIA									RELEVANCIA									V. DE AIKEN TOTAL	0,996	
	Jueces									Jueces									Jueces											
	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	V. AIKEN
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,85714
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,85714
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

IV. RESULTADOS

PRUEBA DE NORMALIDAD: KOLGOROV-SMIRNOV

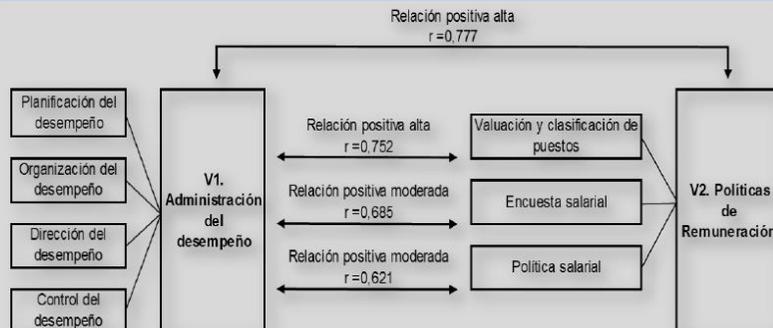
Interpretación: Si la significación asintótica (bilateral) es menor a 0,05, los datos no son normales; es por ello que la variable 1 "administración del desempeño" no contiene datos normales puesto que su coeficiente de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,000; por otro lado, la variable 2 "políticas de remuneración" tampoco presentó características normales, puesto que su coeficiente de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,000.

		(V1) Variable 1: Administración del desempeño	(V2) Variable 2: Políticas de remuneración
N		40	40
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,75	3,60
	Desviación estándar	0,954	0,871
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,353	0,327
	Positivo	0,247	0,223
	Negativo	-.353	-.327
Estadístico de prueba		0,353	0,327
Sig. asintótica (bilateral)		0,000 ^c	0,000 ^c

PRUEBA DE HIPÓTESIS RHO DE SPERMAN

		(V1) Variable 1: Administración del desempeño	(V2) Variable 2: Políticas de la remuneración	(D5) Dimensión 5: Valuación y clasificación de los puestos	(D6) Dimensión 6: Encuesta Salarial	(D7) Dimensión 7: Política Salarial
Rho de Spearman	(V1) Variable 1: Coeficiente de correlación	1,000	,777 ^{**}	,752 ^{**}	,685 ^{**}	,621 ^{**}
	Adminstración del desempeño					
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40
	(V2) Variable 2: Coeficiente de correlación	,777 ^{**}	1,000	,851 ^{**}	,923 ^{**}	,748 ^{**}
	Políticas de la remuneración					
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40
	(D5) Dimensión 5: Coeficiente de correlación	,752 ^{**}	,851 ^{**}	1,000	,788 ^{**}	,632 ^{**}
	Valuación y clasificación de los puestos					
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40
	(D6) Dimensión 6: Coeficiente de correlación	,685 ^{**}	,923 ^{**}	,788 ^{**}	1,000	,666 ^{**}
	Encuesta Salarial					
Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	40	40	40	40	40	
(D7) Dimensión 7: Coeficiente de correlación	,621 ^{**}	,748 ^{**}	,632 ^{**}	,666 ^{**}	1,000	
Política Salarial						
Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	40	40	40	40	40	

PRUEBA DE HIPÓTESIS RHO DE SPERMAN



ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS GENERALES

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error estándar	Estadístico
(D1) Dimensión 1: Planificación del desempeño	40	4	1	5	4,10	,167	1,057
(D2) Dimensión 2: Organización del desempeño	40	4	1	5	3,75	,159	1,006
(D3) Dimensión 3: Dirección del desempeño	40	4	1	5	3,90	,175	1,105
(D4) Dimensión 4: Control del desempeño	40	4	1	5	3,85	,184	1,167
(D5) Dimensión 5: Valuación y clasificación de los puestos	40	3	2	5	3,50	,139	,877
(D6) Dimensión 6: Encuesta Salarial	40	3	2	5	3,60	,138	,871
(D7) Dimensión 7: Política Salarial	40	4	1	5	3,75	,159	1,006
(V1) Variable 1: Administración del desempeño	40	4	1	5	3,75	,151	,954
(V2) Variable 2: Políticas de la remuneración	40	3	2	5	3,60	,138	,871

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS ÍTEM POR ÍTEM

ITEM	DESCRIPTIVOS	GRAFICO
Pregunta 1	El 60% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el anunciado "Las normativas del desempeño deben de basarse en requerimientos de puestos derivados por la empresa."	
Pregunta 2	El 40% de los encuestados se mostraron de acuerdo con el anunciado "Para desarrollar los sistemas evaluativos deben de cumplir ciertos requerimientos legales para la transparencia del mismo."	
Pregunta 3	El 40% de los encuestados se mostraron ni de acuerdo ni desacuerdo con el anunciado "Debido a la complejidad de puestos es poco probable que las personas indicadas puedan ver el desempeño de un colaborador por completo."	
Pregunta 13	El 45% de los encuestados se mostraron ni de acuerdo ni desacuerdo con el anunciado "El salario que reciben los colaboradores va acorde a la complejidad del cargo."	
Pregunta 14	El 30% de los encuestados se mostraron ni de acuerdo ni desacuerdo con el anunciado "La clasificación remunerativa ya sea por antigüedad y/o por escala va acorde con las funciones que realizas."	

V. DISCUSIÓN

Florentino (2020), prueba rho de Spearman, sig. Bilateral 0,000 y correlación de 0,777 (Positiva alta)

Ccaulla (2018), prueba rho de Spearman, sig. Bilateral 0,014 y correlación de 0,507 (Positivo moderada). M = 40	Pancorbo (2018), prueba rho de Spearman, sig. Bilateral 0,000 y correlación de 0,803 (Positiva alta). M = 95	Estela y Hernandez (2019), prueba rho de Spearman, sig. Bilateral 0,000 y correlación de 0,987 (Positiva muy alta). M = 145	Pozo (2018), prueba rho de Spearman, sig. Bilateral 0,000 y correlación de 0,712 (Positiva alta). M = 92	Salazar (2018), prueba rho de Spearman, sig. Bilateral 0,000 y correlación de 0,858 (Positiva alta). M = 133	Capcha (2017), prueba rho de Spearman, sig. Bilateral 0,000 y correlación de 0,732 (Positiva alta). M = 35	Zelada (2018), prueba rho de Spearman, sig. Bilateral 0,042 y correlación de 0,350 (Positiva baja). M = 34	Sánchez (2018), prueba rho de Spearman, sig. Bilateral 0,000 y correlación de 0,419 (Positiva moderada). M = 40	Miranda (2018), prueba rho de Spearman, sig. Bilateral 0,000 y correlación de 0,614 (Positiva moderada). M = 30	Marrufó y Rengifo (2018), prueba rho de Spearman, sig. Bilateral 0,020 y correlación de 0,463 (Positiva moderada). M = 25
--	---	--	---	---	---	---	--	--	--

VI. CONCLUSIÓN

