

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
REMUNERACIONES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO
SCOTIABANK AGENCIA PIZARRO TRUJILLO 2019

Línea de Investigación:

Relaciones humanas laborales

AUTORAS:

Br. ALVA BOCANEGRA JOSELYN ALEJANDRA

Br. ESTRADA SANJURJO MARIA ALEJANDRA

ASESOR:

Dr. VILCA TANTAPOMA MANUEL EDUARDO

TRUJILLO – PERÚ

2019

Fecha de sustentación:

PRESENTACIÓN

Estimados miembros que conforman el Jurado:

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: "Remuneraciones y desempeño laboral en el banco Scotiabank agencia Pizarro Trujillo 2019", luego de haber culminado mis estudios en esta superior casa de estudios donde me forme profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

El documento consta de cuatro capítulos. En el primer capítulo se desarrolla el problema de investigación, iniciando por conocer la realidad problemática, el planteamiento del problema, seguido por la formulación del problema el mismo que se ha hecho en forma interrogativa y que contiene las variables estudiadas, la población en la que se realizó el estudio, así como el objetivo general. La justificación tiene en cuenta el aspecto teórico, epistemológico, práctico, legal y metodológico. Además, consta de las limitaciones, los antecedentes y los objetivos.

Br. Alva Bocanegra, Joselyn Alejandra

Br. Estrada Sanjurjo, María Alejandra

DEDICATORIA

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A mi madre Jessica que me guía desde el cielo en cada paso que doy, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño, por todas sus enseñanzas y consejos, por haberme enseñado a lograr siempre todo lo que me propongo.

A mi padre Eddy por su apoyo incondicional, quién a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

A mi hermano Geanfranco por estar demostrarme su apoyo y preocupación en todo momento, por confiar en mí.

A mi familia por estar siempre conmigo en los momentos más importantes.

Br. Joselyn Alejandra Alva Bocanegra.

A mis padres Fernando y Blanca quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi hermano Rafael por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Br. María Alejandra Estrada Sanjurjo.

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor Manuel Eduardo Vilca Tantapoma,
por su paciencia incondicional, guía desinteresada,
Dedicación constante y gran apoyo para culminar
con éxito el plan de tesis, uno de los primeros
pasos importantes para el fin de carrera.

A las personas que fueron piezas clave
para ser una constante
Motivación durante, no solo la formulación
de la tesis,
Sino también, a lo largo de estos cinco años.

Alva Bocanegra Joselyn Alejandra

Estrada Sanjurjo, María Alejandra

RESUMEN

Este trabajo tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las remuneraciones y el desempeño laboral en el banco Scotiabank agencia Pizarro Trujillo 2019. El tipo de investigación fue correlacional, en donde la finalidad fue encontrar el grado de relación entre ambas variables. Como instrumento para la recolección de datos, se utilizaron cuestionarios con escala de Likert, los cuales fueron aplicados a una muestra de 14 colaboradores que laboran en la agencia Pizarro del banco Scotiabank. De acuerdo a los resultados se pudo confirmar que se cumple con la hipótesis científica propuesta, expresándose como un grado significativo de relación entre las remuneraciones y el desempeño laboral. Se llegó a la conclusión que, si existe relación entre las remuneraciones y el desempeño laboral de la agencia Pizarro del banco Scotiabank lo que significa que, si las remuneraciones incrementan, el desempeño laboral también lo hará.

Palabras clave: remuneraciones, desempeño laboral.

ABSTRACT

This work aimed to determine the relationship between remuneration and work performance in the Scotiabank bank agency Pizarro Trujillo 2019. The type of research was correlational, where the purpose was to find the degree of relationship between both variables. As an instrument for data collection, questionnaires with a Likert scale were used, which were applied to a sample of 14 employees working at the Pizarro agency of Scotiabank. According to the results, it was confirmed that the proposed scientific hypothesis is fulfilled, expressing itself as a significant degree of relationship between wages and work performance. It was concluded that, if there is a relationship between the remuneration and the work performance of the Pizarro agency of Scotiabank, which means that, if the salaries increase, the work performance will also do so.

Keywords: remuneration, work performance.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Justificación del estudio	3
1.4. Objetivos de la investigación	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
II. MARCO DE REFERENCIA	5
2.1. Antecedentes	5
2.2. Marco teórico	9
2.2.1. Remuneraciones	9
2.2.2. Desempeño laboral	17
2.3. Marco conceptual	25
2.3.1. Remuneraciones	25
2.3.2. Desempeño laboral	26
2.3.3. Incentivos	26
2.3.4. Salarios	26
2.4. Hipótesis	26
2.5. Operacionalización de variables	27
III. METODOLOGÍA	30
3.1. Tipo y nivel de investigación	30
3.2. Material	30
3.3. Métodos	30
3.3.1. Diseño de investigación	30
3.3.2. Técnicas e instrumentos	31

3.3.3. Procesamiento y análisis de datos	31
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	32
4.1. Análisis e interpretación de resultados	32
4.2. Prueba de hipótesis	50
4.3. Discusión de resultados	52
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	58
ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4. 1. Considera Ud. Que el salario básico mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza.....	32
Tabla 4. 2. Considera Ud. que los Beneficios que recibe son justos en relación con el trabajo que realiza.....	33
Tabla 4. 3. Considera Ud. que los Beneficios que recibe son equitativos en relación con el trabajo que realiza.	34
Tabla 4. 4. Cree Ud. que una gama de beneficios diferentes a los que recibe actualmente podría mejorar su desempeño laboral.	35
Tabla 4. 5. Está de acuerdo con que sus remuneraciones sean de manera mensual	36
Tabla 4. 6. Está satisfecho con los bonos que le ofrece la entidad.	37
Tabla 4. 7. En la entidad en la cual laboras te sentirías satisfecho si te reconocen el seguro de vida.....	38
Tabla 4. 8. Cree usted que su desempeño laboral se ve reflejado en su remuneración.	39
Tabla 4. 9. Se siente cómodo con las labores que cumple en su centro de trabajo.	40
Tabla 4. 10. Considera que la institución le reconoce y considera por su desempeño.	41
Tabla 4. 11. Recibe información de cómo desempeñar su trabajo.....	42
Tabla 4. 12. Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla.....	43
Tabla 4. 13. Su jefe inmediato está satisfecho con su desempeño.	44
Tabla 4. 14. Cuenta con apoyo profesional para poder desenvolverse de manera óptima.	45
Tabla 4. 15. Colabora con sus compañeros de manera que ejerce un buen trabajo en equipo.	46
Tabla 4. 16. Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo.	47
Tabla 4. 17. Los trabajadores están comprometidos con la institución.....	48
Tabla 4. 18. Se capacita en actividades afines a su labor dentro de la entidad.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 4. 1. Considera Ud. que el salario básico mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza.	32
Figura 4. 2. Considera Ud. que los Beneficios que recibe son justos en relación con el trabajo que realiza.	33
Figura 4. 3. Considera Ud. que los Beneficios que recibe son equitativos en relación con el trabajo que realiza.....	34
Figura 4. 4. Cree Ud. que una gama de beneficios diferentes a los que recibe actualmente podría mejorar su desempeño Laboral.....	35
Figura 4. 5. Está de acuerdo con que sus remuneraciones sean de manera mensual.	36
Figura 4. 6. Está satisfecho con los bonos que le ofrece la entidad.....	37
Figura 4. 7. En la entidad en la cual laboras te sentirías satisfecho si te reconocen el seguro de vida.	38
Figura 4. 8. Cree usted que su desempeño laboral se ve reflejado en su remuneración.....	39
Figura 4. 9. Se siente cómodo con las labores que cumple en su centro de trabajo.	40
Figura 4. 10. Considera que la institución le reconoce y considera por su desempeño.	41
Figura 4. 11. Recibe información de cómo desempeñar su trabajo.	42
Figura 4. 12. Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla.	43
Figura 4. 13. Su jefe inmediato está satisfecho con su desempeño.	44
Figura 4. 14. Cuenta con apoyo profesional para poder desenvolverse de manera óptima.	45
Figura 4. 16. Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo.....	47
Figura 4. 17. Los trabajadores están comprometidos con la institución.	48
Figura 4. 18. Se capacita en actividades afines a su labor dentro de la entidad.	49

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los últimos tiempos el crecimiento y desarrollo económico han sido inminentes, de manera que, esto trae a su vez un mayor número de transacciones y actividad bancaria en la economía del país, por tanto, se requiere más personal o una mayor dedicación del mismo.

Para el desempeño de las responsabilidades de los trabajadores la motivación es sumamente importante, y así tener en cuenta la opinión de estos para saber si están cómodos para su buen desempeño laboral. En tanto la relación estrecha entre variables (motivación - desempeño) es que los trabajadores tengan en su organización el puesto de trabajo adecuado. Sum, M. (2015).

Para lograr una verdadera iniciativa en el trabajador, debe haber una buena política y cultura organizacional y no dejar atrás un buen clima laboral en constante evolución que favorezca el desarrollo de los individuos en ese ambiente y permita obtener lo mejor de ellos, así como también permita que ellos se sientan satisfechos en el logro de sus metas y aspiraciones personales, y de trabajo.

Además, es de suma importancia resaltar que, a pesar de los estudios realizados en el exterior y los índices mostrados por el banco mundial referente a Perú, no existe investigación de las remuneraciones de eficiencia en el sector bancario en la región.

Por otra parte, de determinarse el nivel de relación negativo entre las remuneraciones y el desempeño laboral, lo óptimo sería plantear medidas correctivas, otros métodos de incentivo para corregir los niveles de ineficiencia, de modo que, el dinamismo de la economía estipulado, en parte, por las remuneraciones, sea más verás y ajustada a la realidad con el esfuerzo de los trabajadores.

Por otro lado, en cuanto a las remuneraciones se entiende que es uno de los factores de motivación de los trabajadores, bien podría estar altamente relacionado con el nivel de desempeño o satisfacción de los trabajadores.

La remuneración esté relacionada a los resultados, su importe total se basará en una evaluación en la que se pondere el resultado de la persona y la Institución. Con la finalidad de calcular el monto de la remuneración extraordinaria, las evaluaciones de desempeño deberán ser consistentes y se determinarán ajustando los riesgos actuales y potenciales.

La finalidad de este estudio es tener clara la relación entre las remuneraciones y el desempeño laboral de los colaboradores del banco Scotiabank agencia Pizarro Trujillo 2019.

Los beneficios otorgados por Scotiabank Perú superan el promedio del sector bancario en el Perú, permisos especiales, beneficios de protección regulados y programa de jubilación.

Las remuneraciones de los colaboradores en Scotiabank equivalen a un sueldo base de acuerdo a cada posición y sus beneficios laborales, incentivos salariales, bono de alimentos, estos dependen de las ventas que obtengan individualmente.

El desempeño es medido por el pulso del colaborador, se refiere a la atención que brindan a los clientes del banco, cada colaborador es medido en una encuesta por los clientes de acuerdo a su atención y es sumado al bono mensual.

El desempeño laboral es la manera que un trabajador se desarrolla en Scotiabank poniendo énfasis al rendimiento del trabajador revisado mediante factores como: capacidad de líder, manejo de sus tiempos, destrezas en la organización y su nivel productivo observada en cada trabajador individualmente.

Las remuneraciones y el rendimiento laboral deben ir de la mano en el banco Scotiabank como uno de los factores para su evaluación, pues de lo contrario generaría problemas a la organización para el logro de sus objetivos.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre las remuneraciones con respecto al desempeño laboral en el banco Scotiabank agencia Pizarro Trujillo 2019?

1.3. Justificación del estudio

Teórica

En el presente estudio se utilizó la teoría de remuneraciones y desempeño laboral, la cual nos permitió conocer cómo es actualmente la remuneración de sus colaboradores y validar la existencia de un equilibrio de intereses entre la institución y el trabajador, además de permitir conocer el nivel de satisfacción que tiene el trabajador acerca del sueldo, incentivos y bonificaciones que percibe.

Práctica

Desde el punto de vista práctico, el trabajo representó un aporte en el sentido de que se evaluó la relación que tienen las remuneraciones y el desempeño laboral de los trabajadores, a la vez se buscó un plan de mejora para que su desempeño sea de un rendimiento aceptable de acuerdo a los estándares del banco. Para que las remuneraciones se mantengan o suban depende de lo anterior.

Social

Con este estudio hemos podido dar una mejor información sobre la relación entre las remuneraciones y el desempeño laboral del banco, logrando así un óptimo desempeño por parte de los colaboradores, tanto en el cuidado del medio ambiente como en el marco de la responsabilidad social.

Metodológica

Para esta investigación se utilizó una metodología de trabajo basado en el método científico con la información proporcionada por la agencia Pizarro del banco Scotiabank de Trujillo, respecto a las remuneraciones y el desempeño laboral.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre las remuneraciones y el desempeño laboral en el banco Scotiabank agencia Pizarro Trujillo 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel de las remuneraciones en el banco Scotiabank agencia Pizarro Trujillo 2019.
- Describir el nivel de desempeño laboral en el banco Scotiabank agencia Pizarro Trujillo 2019.
- Identificar que factor de la remuneración tiene mayor relación en el desempeño laboral.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Sandoval (2009) en su investigación "*Propuesta de una Estructura de Sueldos y Salarios para la Empresa FINAMERICA S.A*", (tesis de pregrado). Universidad de La Salle de Colombia. A través de esta tesis el autor tuvo como objetivo proponer una estructura de sueldos y salarios para ello aplicó el instrumento de las encuestas 17 a sus diferentes trabajadores.

Llegó a la conclusión que no tenían una equidad a la hora de asignar su remuneración por lo mismo que lo hacían de manera arbitraria y de acuerdo a la consideración de los directivos encargados, el hecho de dar confianza a los altos directivos, quizás por ser familiar o amigo de años, trajo como consecuencia la asignación de sueldos a su libre albedrío.

Torres (2014) en su trabajo de grado titulado "*Evaluación del desempeño y su impacto en la eficiencia de los trabajadores del Departamento de Servicios Laborales de la empresa Plasticaucho Industrial*" (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. La investigación se basó en las teorías de Rodríguez (2013) sustentado en su estudio "*La evaluación de desempeño del Personal y su incidencia en el Mejoramiento continuo en la fábrica Ram Jeans de la ciudad de Pelileo*". Su fin fue determinar cómo la productividad en las pruebas de cumplimiento recae en la eficiencia laboral de los que trabajan en la empresa Plasticaucho Industrial. Este trabajo fue de tipo exploratorio, descriptivo y de correlación, el cuestionario fue su instrumento de recolección de la información en una muestra de 35 directivos.

Concluyó, que la eficiencia actualmente no satisface las perspectivas de la empresa, por no contribuir a que las demás áreas puedan lograr sus metas; las actuaciones en la organización aun precisan definir las mejor; se requiere un nuevo plan para evaluar el desempeño y motivar al personal, es decir trabajar con gente potencial y desarrollar a los menos efectivo; El ambiente de trabajo no es adecuado para impulsar las variadas labores que se tienen día a día.

A nivel nacional

Solís (2014) en su tesis de maestría *“La remuneración mínima en Perú”*, (tesis postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Derecho con mención en Trabajo y Seguridad Social. Se ha logrado el estudio de un problema de interés en el ámbito laboral peruano, específicamente para el trabajador formal que labora bajo el régimen laboral de la actividad privada, quien recibe por su faena una remuneración mínima. El salario mínimo, en particular, desempeña una importante función en la limitación de las diferencias salariales y constituye asimismo una herramienta útil de fijación de una base salarial en la lucha contra la pobreza, se ha visto que esta función también influye en la determinación de los salarios en la economía informal, sobre todo en el Perú y Brasil, donde el salario mínimo constituye una especie de referencia para la negociación individual en el sector informal.

Manzano (2017) dentro de su estudio sobre La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Agencias Puno y Juliaca – 2016, señala que el manejo apropiado de las vías de comunicación al interior de un trabajo incide de forma significativa en el desempeño laboral, y el otorgamiento de prestación origina una mayor predisposición e identificación respecto al servidor

Moreno, Paredes, Seminario (2016), en su tesis *“Salario Emocional: Diseño de lineamientos de fidelización del talento humano en el sector retail, caso supervisores de tiendas por departamento Ripley”*. Universidad ESAN, Perú, sostienen que: Una compañía debe comprender que las personas tienen distintos niveles de motivación, y por ello deben considerar distintos niveles de retribución, como compensación en efectivo garantizada, incentivos a largo plazo, beneficios y prestaciones, flexibilidad horaria, entre otros.

Concluyó que, debido a que todo sistema de incentivos diseñado debe derivarse y sustentarse en una estructura de 8 compensaciones definida, debe existir una relación con la compensación fija asignada; por ello, siempre y cuando se vinculen estos conceptos de compensaciones, se podrá entender con mayor claridad la relación de la inversión en compensaciones y su retorno expresado de forma cuantitativa, de acuerdo con los resultados alcanzados.

Los resultados mostrados por el autor, sostienen que cada empresa debe evaluar y tener en cuenta los distintos niveles de motivación y factores motivacionales de su equipo de trabajo, a fin de establecer una óptima relación entre los incentivos y la eficiencia esperada.

A nivel local

Benites (2012), en su tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Trujillo denominada "*Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C.*". Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Para determinar la influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de la Empresa Consorcio La Arena S.A.C. en la Región La Libertad, analizando una población de 168 colaboradores con una muestra de 55 colaboradores, el método utilizado es transaccional descriptiva, se llegó a la conclusión de que, el clima organizacional del Consorcio La Arena está en un nivel medio (160.5) y la evaluación de desempeño (65.3 cumple con lo esperado), lo que demuestra que existe una influencia directa del clima organizacional en el desempeño destacando las características más relevantes del clima organizacional para el nivel directivo las que son: el acceso a la información, la comunicación fluida y del desarrollo personal; mientras que para el personal administrativo los aspectos relevantes del clima organizacional son: compromiso, capacitaciones, los jefes escuchan, se siente orgulloso de la institución, cumplir con sus tareas es una actividad estimulante y colaboración; por otro lado, a nivel de personal las características más valoradas son la remuneración, el logro de objetivos, el desarrollo personal y conocer los logros en otras áreas de la empresa. Así mismo, los aspectos más valorados del desempeño laboral para el personal directivo son: la honorabilidad y una adecuada línea de conducta; a nivel de personal administrativo se considera como aspectos más relevantes: la calidad del trabajo, la confiabilidad, las buenas relaciones interpersonales y la honorabilidad; a nivel de personal lo que mejor se valora es el buen criterio, el trabajo en equipo, la responsabilidad y una buena línea de conducta, respecto al aspecto menos valorado es la poca iniciativa. 11 de acuerdo con la presente investigación, los aspectos más valorados del desempeño laboral para los colaboradores son el buen criterio, el trabajo en equipo, la responsabilidad y una

buena línea de conducta; sin embargo, el que más destacaría según los resultados obtenidos es el trabajo en equipo y el buen criterio, por lo que, es importante fomentar el vínculo laboral con los colaboradores por medio de una comunicación fluida, actividades grupales y una confianza sólida.

Salinas (2001) en la tesis *“Relación entre el nivel de Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada César Vallejo - Trujillo”* Universidad César Vallejo- Trujillo, para obtener el título de psicóloga; se realizó un estudio de tipo correlacional, donde se utilizaron los instrumentos: "Inventario de Cociente Emocional de Baron" y el "Cuestionario de Evaluación de Desempeño Laboral"; llegando a las siguientes conclusiones: a) Los trabajadores administrativos en absoluto (tanto de género masculino como femenino), presentan inteligencia emocional y desempeño laboral apropiado, b) En proporción significativa el grupo que se encuentra entre las edades de 31 a 40 años y los de 41 años a más, en ambos sexos ; presentan un nivel aproximado en Inteligencia Emocional, c) En un par de grupos el personal masculino presenta ligeramente un puntaje superior que los de sexo femenino entre los niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño laboral, d) Referente al nivel de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral muestran una correlación baja.

En cuanto a la justificación del estudio, cabe resaltar, que la presente inspección realizada, es ventajoso y significativo para la entidad , pues con los resultados obtenidos , la Institución podrá conocer de manera general la percepción que los administrativos tienen de su ambiente de trabajo , del nivel de comunicación ya sea ascendente, descendente o lineal: de su nivel de realización personal , de cuan involucrado e identificados se encuentren con la institución y por último las condiciones laborales en la cual laboran, para que en base a estos resultados puedan implementar y mejorar aquellos aspectos que se encuentran por debajo del promedio, asimismo podrán contar con un formato que permita medir su nivel de desempeño laboral que podrá ser aplicado de manera anual.

Considerando lo antepuesto, la actual investigación se ha elaborado con los siguientes fines: - Con el desarrollo de la presente investigación se ampliarán los conocimientos en relación a las variables estudiadas. - Servirá como antecedente para futuras investigaciones. - El interés por la autora en conocer

el Clima laboral y el Desempeño laboral en los Administrativos de la Universidad César Vallejo. - Contribuirá a determinar las características de la muestra en relación a las variables a investigar. - Como aporte a la Psicología Organizacional en nuestro país y por ende al crecimiento de estudios científicos como marco de referencia que sirvan como base a la responsabilidad del profesional.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Remuneraciones

Chiavenato, (2008) con el fin de cubrir los objetivos y la rentabilidad, las organizaciones, desarrollan sistemas para incentivar y recompensar a los colaboradores. Las remuneraciones que otorgan las empresas afectan en la satisfacción de los Stakeholder. Cada interesado está preparado en invertir sus recursos propios para obtener rendimientos y resultados sobre sus inversiones.

Sin lugar a dudas, uno de los aspectos más importantes de la administración del potencial humano y quizás una de las mayores fuentes generadoras de conflictos laborales es el tema de remuneraciones. De forma general, un alto porcentaje de la población económicamente activa mundial se encuentra insatisfecha con los montos por concepto de remuneraciones que percibe. De otro lado, las empresas buscan reducir costos laborales actuando sobre las estructuras remunerativas. De un tercer ángulo surgen los gobiernos de los Estados tratando de conciliar los intereses de ambas partes.

Louffat (2010) las tendencias históricas de dicho conflicto se centran en dos enfoques: el primero basado en las remuneraciones fijas mediante el pago al trabajador de un monto remunerativo predeterminado por período de trabajo y que premia la fidelidad del trabajador a la empresa, así como su dedicación exclusiva; el segundo enfoque basado en remuneraciones variables, las cuales se sustentan en el criterio de productividad del trabajador, a mayores resultados, a mayores unidades producidas, mayor pago. Ambos criterios podrían decirse que consideran al elemento humano apenas como un recurso reactivo del sistema

productivo. Sin embargo, en tiempos modernos, el ser humano trabajador viene siendo revalorado en su condición, no de apenas un recurso más, sino de transformador de dichos recursos en base a sus competencias (capacidades) y que le permite ser efectivo en el cumplimiento de sus roles, motivo por el cual la remuneración cada vez más tiende a centrarse en la meritocracia de la persona.

2.2.1.1. Componentes de la remuneración

Chiavenato (2008) introduce el término remuneración total: “La remuneración total de un trabajador tiene tres componentes principales. La proporción relativa de cada uno de los tres componentes varía de una organización a otra”.

- A. Remuneración básica:** En la mayor parte de las empresas, el elemento más importante que conforma la remuneración total es el sueldo básico, los trabajadores perciben su sueldo fijo regularmente por hora o mes. En el jolgorio económico el salario representa el pago de dinero a un trabajador en compensación de su fuerza de trabajo. Si se remonta en la historia ya existían trabajadores asalariados, pero recién en la etapa del capitalismo esto se convirtió en un derecho de la mano obrera.
- B. Incentivos salariales:** Es el elemento secundario de la remuneración, proyectos trazados para recompensar a los colaboradores que demuestran un buen desempeño laboral. Existen diferentes modalidades de pagar los incentivos, por ejemplo, mediante bonos, compensación por el rendimiento y a través de la colaboración en los resultados.

C. Prestaciones: Es el componente terciario que conforma el salario total, usualmente se le conoce como remuneración indirecta. Actualmente existen diferentes programas para otorgar las prestaciones, este punto se desarrollará más adelante.

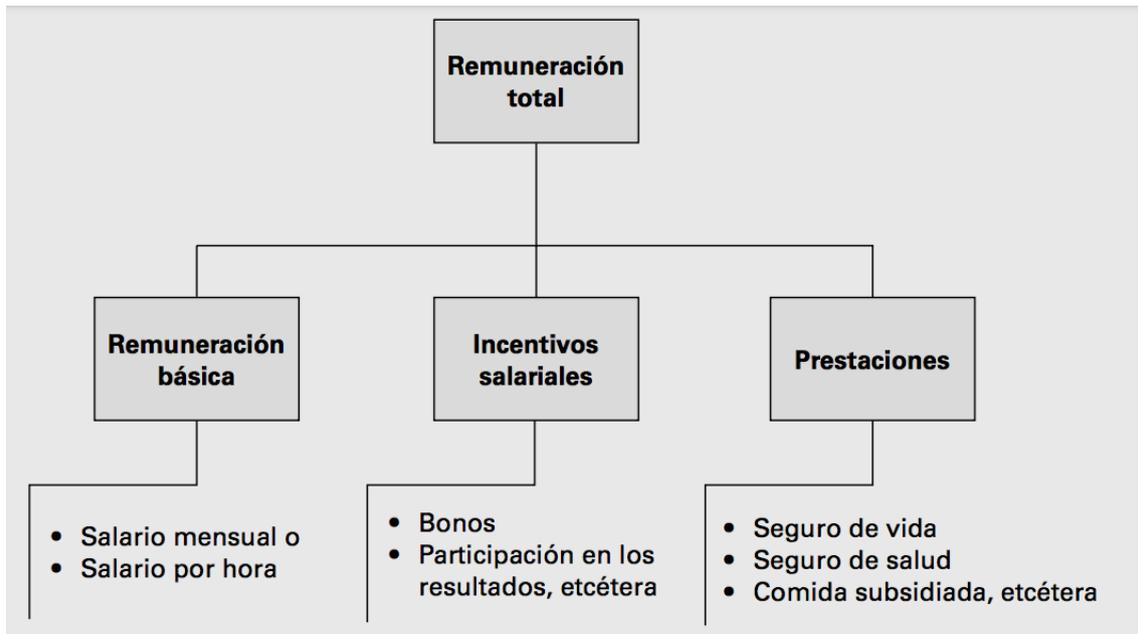


Figura 2. 1. Los 3 componentes de la remuneración total.

Fuente: Chiavenato (2008)

2.2.1.2. Aspectos de análisis de las remuneraciones

Según Rodríguez (2007), las remuneraciones son esenciales e importantes pues contemplan algunos aspectos de análisis como son:

- **Aspectos económicos**, porque se constituye en una transacción económica donde la empresa paga por un servicio que recibe y del otro lado un trabajador que lo ofrece.
- **Aspectos sociológicos**, representado en el significado que representa un símbolo de valor, a mayor remuneración, mayor status, mayor poder de compra, mayor exclusividades y calidad de vida.
- **Aspectos políticos**, porque existen criterios, aparte de los técnicos, donde se desarrolla una negociación activa entre

empresa y trabajadores para minimizar o maximizar los pagos respectivamente.

- **Aspectos éticos**, representado en la búsqueda de una estructura salarial equitativa tanto interna como externamente. La equidad interna se manifiesta en una estructura donde no existan diferencias abismales entre los niveles jerárquicos superiores y los sucesivos niveles entre sí. La equidad externa busca que el trabajador de la empresa, en sus diversos niveles jerárquicos, tenga una remuneración acorde con lo que se paga en el mercado laboral para empresas similares.

2.2.1.3. Remuneración y salario

Para comprender el vínculo entre remuneración y salario, hay que considerar que las recompensas se dividen en financieras y extrafinancieras. En base a esto, Chiavenato (2008) da a conocer siguiente:

El salario

La retribución financiera directa es la liquidación que cada colaborador recibe en forma de salario, premios, comisiones y bonos. El salario es el componente más importante en las retribuciones monetarias o equivalentes que el empresario paga al empleado en relación de las funciones que desempeña durante un periodo determinado. Existen dos tipos de salarios, el directo e indirecto; el primero es el pago que se percibe en compensación del cargo desarrollado. Ello puede estar relacionado a las horas o mes que han laborado. Los trabajadores reciben su pago de acuerdo a las horas de labor realizadas en el mes (exceptuando cada semana su descanso remunerado) multiplicado por el salario por hora. Mensualmente los trabajadores perciben un salario. La retribución financiera indirecta es el pago que se origina de las estipulaciones del contrato colectivo de trabajo y del plan de prestaciones y servicios que son firmados por el empleador y el empleado. Esta retribución está conformada por vacaciones, horas extras, gratificaciones, extras (en función de

riesgo, turno, insalubridad, tiempo complementario de servicio, etc.), servicios y las prestaciones sociales que brinda la empresa (seguro de vida, transporte, alimentación, etc.)

Remuneración

El salario directo junto al indirecto conforma la remuneración. Es decir, la remuneración comprende todo el componente del salario directo y todas las divisiones del salario indirecto, es el resultado de la suma de ambos salarios. En otras palabras, la remuneración representa todo lo que el trabajador percibe en función de las actividades que realiza en la empresa. La remuneración es el pago en especie mientras que el salario es la liquidación económica.

2.2.1.4. Los tipos de salario

Chiavenato (2008) da a conocer la existencia de tres tipos de salario y estos son:

- **El salario por unidad de tiempo:** Es el pago en relación al tiempo que un trabajador labora en una empresa. El tiempo puede medirse en función de horas, semanas, quincenas o meses y es por esta razón que se contrata al personal por horas o meses.
- **El salario por resultados:** Es el resultado de piezas u obras que elabora el empleado. Este tipo de salario contiene los incentivos, ya sea comisiones o porcentajes, y las recompensas por productividad (premios otorgados por la producción, objetivos alcanzados y desempeño eficiente).
- **El salario por la tarea:** Es la suma de los salarios anteriores, es decir que el colaborador percibe su paga en relación a su trabajo realizado y al mismo tiempo por la cantidad que produce.

2.2.1.5. Taxonomías de las remuneraciones

Según Rodríguez (2007) existen taxonomías de remuneraciones que desarrollan diversos criterios. Propone algunas de ellas:

A. Según el medio empleado para el pago, se refiere a la forma en que se realiza el pago de remuneraciones, pueden clasificarse en:

- Salario en moneda, cuando el pago se realiza en dinero “vivo” o cuentas corrientes.
- Salario en especie, cuando el importe de la remuneración se contabiliza, en productos tangibles o servicios.
- Salario en pago mixto, cuando la remuneración total se divide en montos simétricos o asimétricos de dinero y de servicios o productos.

B. Por su capacidad adquisitiva, se refiere a las cantidades formales y reales de poder emplear dicha remuneración en la vida diaria, pueden clasificarse en:

- Salario nominal, es aquella cantidad que formalmente y oficialmente figura en la boleta de remuneraciones incluyendo los descuentos de ley.
- Salario real, es el poder adquisitivo real de la cantidad, que permite tener capacidad de compras reales: “cuanto se puede comprar”.

C. Por los límites que se producen, se refiere a los topes o intervalos dentro de los cuales se pueden establecer niveles remunerativos equitativos. Teniendo en cuenta los componentes anteriormente citados, pueden clasificarse en:

- Salario mínimo, es la cantidad remunerativa mínima que puede recibir un trabajador en cada una de las categorías establecidas en la estructura salarial.
- Salario máximo, es la cantidad remunerativa máxima que puede recibir un trabajador en cada una de las categorías establecidas en la estructura salarial.

D. Por la forma de pago, pueden clasificarse en:

- Por unidad de tiempo, cuando la remuneración se paga a una fecha determinada y ofrece preferencialmente un monto fijo.
- Por unidad de obra, cuando la remuneración se paga en base a la cantidad de unidades del producto o servicio realizados por el trabajador, privilegiando el criterio de montos variables, a mayor producción, mayor paga.

2.2.1.6. Criterios para preparar un plan de remuneración

Chiavenato (2010) señala nueve criterios básicos para preparar un plan de remuneración:

- **Equilibrio interno frente a equilibrio externo.** Las remuneraciones se deben de comprender como un plan

honesto, equitativo, justo dentro de la empresa o en comparación con el salario del mercado.

- **Remuneración fija o remuneración variable.** Este tipo de remuneración puede tener una base fija, pagos realizados en función por hora o mes, o cambiar según los criterios establecidos precedentemente, como las ganancias o metas de la empresa.
- **Desempeño o antigüedad en la compañía.** La remuneración puede darse en función al desempeño de acuerdo a las participaciones individuales o colectivas o también puede vincularse según la antigüedad del trabajador en la organización.
- **Remuneración del puesto o remuneración de la persona.** Este tipo de remuneración genera un buen funcionamiento cuando los puestos son fijos, la tecnología no cambia y la rotación del personal es mínima, cuando existe capacitación intensiva y constante y los puestos del mercado son estándar y cuando a las personas les parecen atractivo las promociones en línea de carrera.
- **Igualitarismo o elitismo.** Este tipo de remuneración consiste en captar la más alta cantidad de empleados en un mismo sistema de remuneración, denominado igualitarismo, o implantar diferentes sistemas de remuneración en función de los niveles jerárquicos, elitismo.
- **Remuneración por debajo o por arriba del mercado.** El pago de los trabajadores se realiza a través de una medida porcentual que se establece por debajo o encima del mercado. Esta remuneración influye en los costos de las organizaciones y la satisfacción de los trabajadores.
- **Premios monetarios o premios extramonetarios.** Este tipo de remuneración se enfoca en la motivación de los empleados utilizando como instrumento las retribuciones monetarias, por ejemplo, incentivos, salarios, recompensas, incluso con mejores puestos o con la seguridad de su trabajo.

- **Remuneración abierta o confidencial.** El personal de la empresa tiene la facultad de acceder a la información sobre el pago de sus compañeros, además de cómo se toman decisiones relacionados a los salarios (remuneración abierta) o también se puede reprimir esta información a los trabajadores (remuneración confidencial).
- **Centralización o descentralización de las decisiones salariales.** Las decisiones sobre la remuneración pueden estar bajo el control de un órgano central o ser delegadas a los gerentes de las unidades descentralizadas.

2.2.1.7. Incentivos salariales

Son aquellos proyectos que actúan como un estimulante en los trabajadores, a fin de que estos se vean recompensados por desarrollar un buen desempeño. (pp. 9-12).

Dessler (2007), define los incentivos salariales como “Pago por méritos, es un aumento de sueldo concedido al empleado con base a su desempeño individual” (p. 452). Wayne (2005), define como “cualquier prestación especial que proporciona una empresa a un pequeño grupo de ejecutivos claves y que está diseñada para darles un pago extra” (p. 314).

Los incentivos salariales se otorgan en función a la medición de los resultados y asimismo el propio desempeño de un colaborador.

La Participación en los resultados se debe entender como aquella intervención de los trabajadores en las actividades de mejora de una organización, la cual se traduce en un mayor compromiso del colaborador con la empresa.

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición de desempeño laboral

Soto (2001) define el desempeño laboral como la manera en que un trabajador se desarrolla en su centro de trabajo. El

análisis del rendimiento del trabajador es revisado mediante factores: capacidad de líder, manejo de sus tiempos, destrezas como la organización y nivel productividad observada en cada trabajador individual.

2.2.2.2. Factores que afectan el desempeño en el puesto

Chiavenato (2010) señala que existen factores que impactan en el desempeño de las personas dentro de una organización:

El desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias.

- Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él.
- El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del esfuerzo determinan la medida del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a hacer.
- La forma en que cada persona percibe la relación costo/beneficio evalúa la medida en que considera que vale la pena hacer determinado esfuerzo.
- A su vez, el esfuerzo individual depende de las condiciones individuales de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar.

Luego entonces, es claro que el desempeño está en función de todas las variables que lo condicionan.

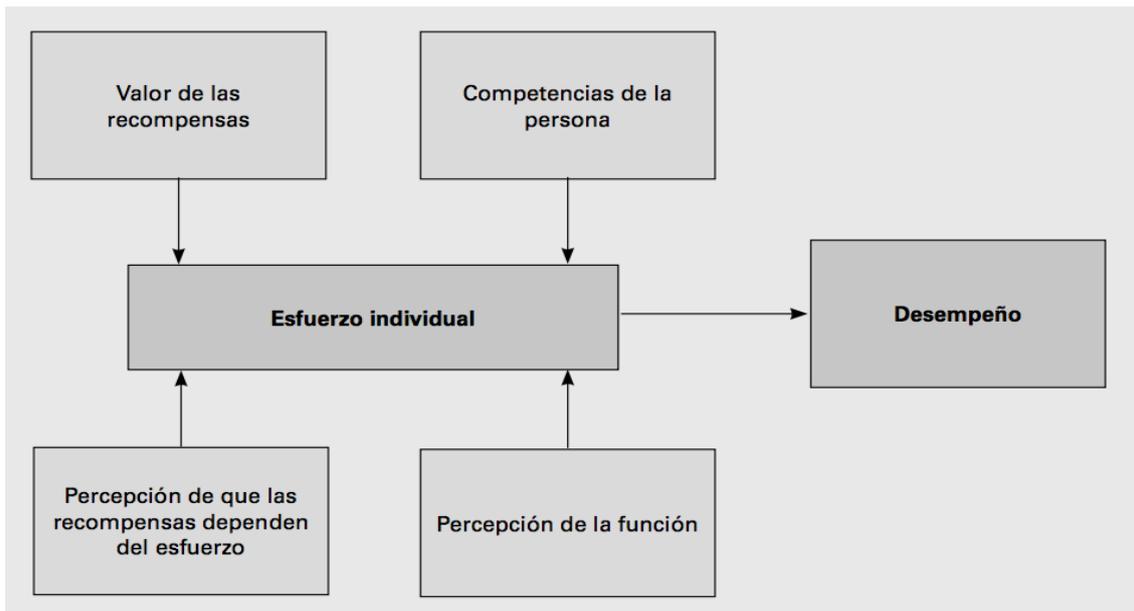


Figura 2. 2. Los principales factores que afectan el desempeño en el puesto.

Fuente: Chiavenato (2010)

Quintero, Africano y Faría (2008) sostienen que los factores que indican de manera directa en el desempeño de los trabajadores son:

A. Satisfacción del trabajo: Davis y Newstrom (1991) señalan que la satisfacción en el trabajo es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.

B. Autoestima: La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. (Quintero, e tal. 2008)

C. Trabajo en equipo: Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan

ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo. (Quintero, e tal. 2008)

D. Capacitación del trabajador: Según Drovett (1992) es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.

2.2.2.3. Parámetros de desempeño: benchmarking

Según Werther y Davis (2008), para realizar una evaluación del desempeño se requiere definir los parámetros del desempeño, que constituyen los estándares o mediciones que permiten decisiones más objetivas. Con frecuencia, estos parámetros se describen en el lenguaje administrativo en términos de benchmarking, expresión en inglés que significa “establecer medidas” o “establecer comparaciones”.

Para ser efectivos, los parámetros de desempeño deben guardar relación estrecha con los resultados que se desean en cada puesto. No pueden fijarse arbitrariamente; por el contrario, se desprenden en forma directa del análisis de puestos.

Basándose en las responsabilidades y labores listadas en la descripción del puesto, el analista puede decidir qué elementos son esenciales y deben ser evaluados en todos los casos. Cuando se carece de esta información, o ésta no es procedente, por haber ocurrido modificaciones en el puesto, los parámetros pueden desarrollarse a partir de observaciones directas sobre el puesto o de conversaciones con el supervisor inmediato.

2.2.2.4. Evaluación de desempeño

Werther y Davis (2008), sostienen que la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa.

Por su parte, Chiavenato (2010) manifiesta:

La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. Este proceso recibe distintos nombres, como evaluación de méritos, evaluación personal, informes de avance, evaluación de la eficiencia individual o grupal, etc., y varía enormemente de una organización a otra. En realidad, es un proceso dinámico que incluye al evaluado, a su gerente y las relaciones entre ellos y que, en la actualidad, es una técnica de dirección imprescindible para la actividad administrativa.

Es un excelente medio para detectar problemas de supervisión, administración, la integración de las personas a la organización, el acoplamiento de la persona al puesto, la ubicación de posibles disonancias o de carencias de entrenamiento para la construcción de competencias y, por consiguiente, sirve para establecer los medios y los programas que permitirán mejorar continuamente el desempeño humano. En el fondo, es un potente medio para resolver problemas de desempeño y para mejorar la calidad del trabajo y la calidad de vida en las organizaciones.

2.2.2.4. Ventajas de la evaluación de desempeño

Werther y Davis (2008), señala las siguientes ventajas de la evaluación de desempeño:

- **Mejora el desempeño.** Mediante la realimentación sobre el trabajo que se realiza, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el rendimiento de cada integrante de la organización.
- **Políticas de compensación.** Las evaluaciones del desempeño ayudan a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir qué tasas de aumento. Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, que se determina por medio de evaluaciones del desempeño.
- **Decisiones de ubicación.** Las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior.
- **Necesidades de capacitación y desarrollo.** El desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar al empleado. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial latente, que todavía no se ha aprovechado.
- **Planificación y desarrollo de la carrera profesional.** La realimentación del desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- **Imprecisión de la información.** El desempeño insuficiente puede indicar que existen errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos, o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de recursos humanos. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.

- **Errores en el diseño del puesto.** El desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar éstos.
- **Desafíos externos.** En ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda.

2.2.2.5. Proceso de evaluación de desempeño

Las etapas básicas de un proceso de evaluación de desempeño son las siguientes, según Louffat (2010):

A. Etapa 1. Establecer y definir indicadores ideales de desempeño

Consiste en definir cuáles serán los factores, criterios o competencias a tener en cuenta para evaluar a todos los funcionarios de la empresa. Además, en cada factor se definirán las graduaciones correspondientes de desempeño con las puntuaciones respectivas.

B. Etapa 2. Medir el desempeño real del funcionario.

Es la aplicación real práctica de la evaluación de cada trabajador. Así cada evaluador procede, en base a los indicadores previamente establecidos, a otorgar las graduaciones y puntajes correspondientes del trabajador en cada factor, obteniendo al final un puntaje total.

Para operacionalizar esta etapa se deben considerar los siguientes aspectos:

- **Local de evaluación:**

Es importante definir el lugar de evaluación porque permite un mecanismo de recolección de información, así como el respectivo análisis y reflexión sobre dicha información del comportamiento laboral del evaluado. No está de más comentar que las técnicas universales de recolección de información pueden ser el análisis de

documentos, la aplicación de cuestionarios escritos, las entrevistas orales y la observación in situ de trabajo. Dependiendo de la aplicación de una u otra de estas técnicas, el lugar podría definirse con mayor claridad. Los principales lugares posibles para poder aplicar una evaluación serían:

- Oficinas, se trata de un gabinete privado donde el evaluador individualmente procede a la confección de su informe de evaluación o al llenado del cuestionario respectivo.
- Lugar de trabajo, se trata de acercarse al teatro de operaciones del trabajador y verlo en acción, anotando o realizando check-list sobre los factores a evaluar.
- Ambiente virtual, basado en el tiempo de medios informáticos y redes de cómputo, con llenados virtuales de cuestionarios.
- Centros de evaluación, son reuniones ad hoc en un lugar acondicionado para la ocasión donde se invita a un grupo de funcionarios a ser evaluados para verlos interactuar en dinámicas simuladas para medir sus comportamientos individuales y/o sociales por parte de sus evaluadores. Aquí la observación participante y no participante es la principal herramienta de evaluación.

▪ **Momento para la evaluación de desempeño:**

Otro aspecto importante a tomar en cuenta en la evaluación de desempeño es el número de ocasiones, así como la(s) fecha(s) en que se realiza. Al respecto se puede indicar que, en realidad, la evaluación del desempeño es permanente a lo largo de sus actividades laborales, ahora el hecho en sí de registro formal y oficial de la evaluación se produce en una, dos, tres o mayor número de veces y con frecuencia diaria, mensual, bimensual, trimestral, cuatrimestral, semestral o anual, dependiendo de la institución. Algunos factores que

ayudan a definir la periodicidad de las evaluaciones podrían ser: el tamaño de la empresa, el giro o actividad del negocio, la cantidad de evaluados, la logística del proceso, los enfoques y técnicas a emplear, entre otras.

C. Etapa 3. Comparar los indicadores planteados con el desempeño real del funcionario.

Se procede a comparar las notas obtenidas factor por factor y el total respectivo por parte de cada trabajador en relación a las notas mínimas aceptables establecidas para cada factor de evaluación y luego el total.

D. Etapa 4. Disponer las medidas correctivas y/o de premiación por el mérito en el desempeño de las funciones.

Una vez determinado el puntaje obtenido por cada evaluado también se procede a complementarle con un análisis cualitativo de los resultados obtenidos. La opinión final es comunicada al evaluado en forma individual y se procede a indicarle si hay alguna premiación o recomendación de capacitación que mejore su desempeño.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Remuneraciones

Juárez y Carrillo (2014) definieron la remuneración salarial como: El sueldo que percibe el trabajador por el desempeño demostrado y por resultado pasado, la organización puede usar los incentivos para alentar el interés de los trabajadores por lograr resultados mejores en un futuro y moldear ciertas particularidades distintivas o conductas que el empleador considere deseables. (p. 9)

Chiavenato (2011) “La remuneración se refiere a la retribución que percibe el trabajador por ejecutar las actividades organizacionales. Básicamente se trata de una correspondencia de intercambio entre los colaboradores y la empresa. Cada individuo negocia su trabajo para

conseguir un pago económico. La remuneración económica puede ser directa o indirecta.” (p.234).

2.3.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral es la manera en que los empleados de una empresa realizan sus funciones. Éste se mide mediante su rendimiento teniendo en cuenta sus habilidades, capacidad de resolución de conflictos, y liderazgo. (Hose, 2018)

2.3.3. Incentivos

Los incentivos se les otorga a los empleados de acuerdo a su desempeño laboral en la organización y no del tiempo que llevan en ella, pueden ser dados de forma colectiva o individualmente. De tal manera que los costos de mano de obra sean optimizados, así el colaborador de la empresa se incremente su desempeño. El propósito de éstos es que los empleados se sientan capaces de cumplir eficientemente sus funciones dentro de la empresa. Estas pueden ser otorgadas por hora o por antigüedad. (Sherman, Bohander y Snell, 2001)

2.3.4. Salarios

López (2015) define como salarios, los ingresos que obtenga el trabajador por un servicio personal subordinado, además de los salarios que incluye cualquier prestación que el trabajador obtenga derivados de la relación laboral.

2.4. Hipótesis

Las remuneraciones están directamente relacionadas al desempeño laboral en el banco Scotiabank agencia Pizarro Trujillo 2019.

2.5. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: REMUNERACIONES	Un proceso de intercambio, en el cual, por una parte, la organización espera obtener trabajo y, por la otra, la persona espera recibir una compensación por su trabajo (Chiavenato, 2008)	Es todo tipo de rendimiento y/o contrapartida que se ofrece como compensación por la prestación de un servicio o cesión de activos Incluye tres componentes: la remuneración básica, los incentivos salariales y la remuneración indirecta/prestaciones.	Remuneración básica	<ul style="list-style-type: none"> • Salario mensual o salario por hora. 	¿Considera Ud. que el salario básico mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza?	Escala de Likert
					¿Está de acuerdo con que sus remuneraciones sean de manera mensual?	
			Incentivos salariales	<ul style="list-style-type: none"> • Bonos. • Participación en los resultados. 	¿Considera Ud. que los beneficios que recibe son justos en relación con el trabajo que realiza?	
					¿Considera Ud. que los beneficios que recibe son equitativos en relación con el trabajo que realiza?	
					¿Cree Ud. que una gama de beneficios diferentes a los que recibe actualmente podría mejorar su desempeño laboral?	

					¿Está satisfecho con los bonos que ofrece la entidad?	
			Prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro de vida • Seguro de salud • Comida subsidiada, etcétera. 	¿En la entidad en la cual laboras te sentirías satisfecho si te reconocen el seguro de vida?	
Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL	Define el desempeño laboral como la manera en que un trabajador se desarrolla en su centro de trabajo (Soto, 2001).	Es el resultado del ejercicio de sus labores. Los factores que impactan en el desempeño son: Satisfacción del trabajo, autoestima, trabajo de equipo, capacitación del trabajador.	Satisfacción del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad • Actitudes 	¿Cree usted que su desempeño laboral se ve reflejado en su remuneración?	Escala de Likert
					¿Se siente cómodo con las labores que cumple en su centro de trabajo?	
			Autoestima	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades • Reconocimiento 	¿Considera que la institución le reconoce y considera por su desempeño?	
					¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Comunicación 	¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	
					¿Su jefe inmediato está satisfecho con su desempeño?	
					¿Colabora con sus compañeros de manera que ejerce un buen trabajo en equipo?	
					¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?	

					¿Los trabajadores están comprometidos con la institución?	
			Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación formal 	¿Cuenta con apoyo profesional para poder desenvolverse de manera óptima?	
					¿Se capacita en actividades afines a su labor dentro de la entidad?	

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo

Aplicada, ya que busca convertir el conocimiento teórico, en conocimiento práctico y útil para la vida de la civilización humana.

3.1.2. Nivel

Correlacional, porque en la presente investigación determinamos si las dos variables están correlacionadas o no.

3.2. Material

3.2.1. Población

La población estuvo constituida por 14 colaboradores del banco Scotiabank agencia Pizarro Trujillo período 2019-20.

Fuente: Oficina de RR. HH. banco Scotiabank, Trujillo.

3.2.2. Marco muestral

Conformado por la lista del total de colaboradores del banco Scotiabank agencia Pizarro Trujillo 2019.

3.2.3. Unidad de análisis

Constituida por cada colaborador del banco Scotiabank agencia Pizarro, Trujillo 2019.

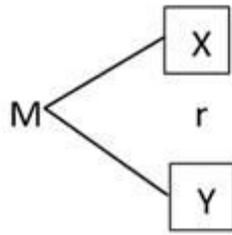
3.2.4. Muestra

La muestra la conformaron 14 colaboradores del banco Scotiabank agencia Pizarro Trujillo 2019, según la fórmula estadística aplicada.

3.3. Métodos

3.3.1. Diseño de investigación

Se determinó la relación entre las variables remuneraciones y desempeño laboral, por medio de la observación a una misma muestra. El diseño aplicado es descriptivo observación simple.



Dónde:

M = Muestra

X = Observación de la variable remuneraciones

Y = Observación de la variable desempeño laboral

R = Relación que existe entre ambas variables

3.3.2. Técnicas e instrumentos

La técnica a emplear en la investigación fue la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario.

3.3.3. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos de la presente investigación empleó el sistema electrónico de cómputo: Microsoft Excel.

Las tabulaciones se presentaron en tablas de doble entrada y se implementaron algunas figuras de barras para medir la frecuencia y proporcionalidad en cuanto a las respuestas.

Para la prueba de la hipótesis se utilizó el instrumento chi cuadrado.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Tabla 4. 1. *Considera Ud. Que el salario básico mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza*

Calificación	fi	%
Si	11	79%
A veces	0	0%
No	3	21%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre 2019

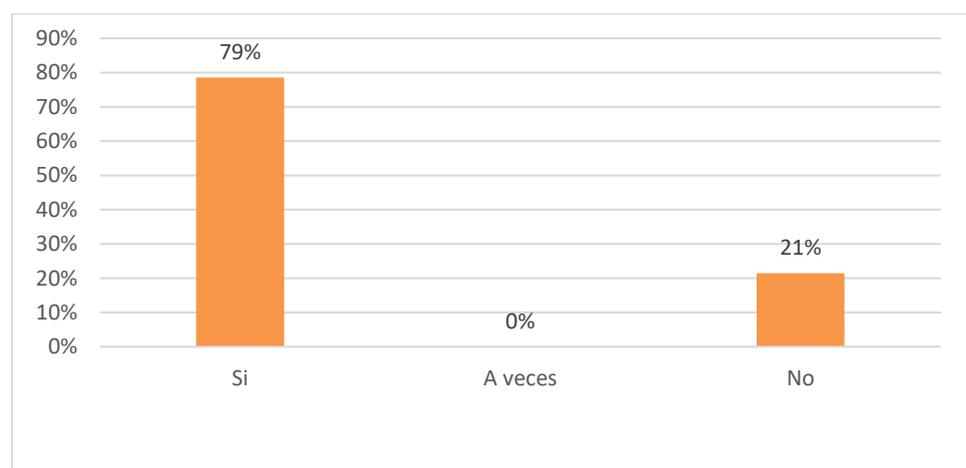


Figura 4. 1. Considera Ud. que el salario básico mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza.

Interpretación:

De los 14 colaboradores encuestados el 79% considera que el salario mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza y el 21% considera que no lo es.

Tabla 4. 2. *Considera Ud. que los beneficios que recibe son justos en relación con el trabajo que realiza*

Calificación	fi	%
Si	13	93%
A veces	0	0%
No	1	7%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre 2019

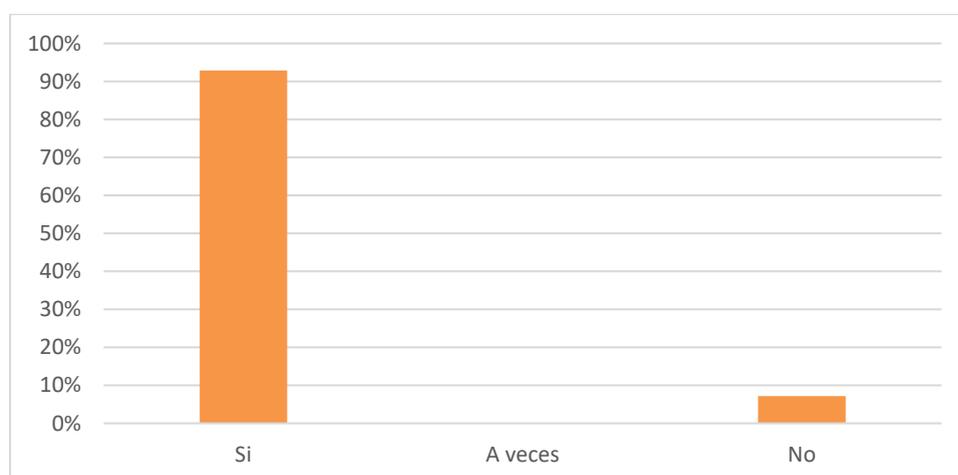


Figura 4. 2. *Considera Ud. que los Beneficios que recibe son justos en relación con el trabajo que realiza.*

Interpretación:

De los 14 colaboradores encuestados el 97% considera que los beneficios que recibe son justos en relación con el trabajo que realiza y el 7% considera que los beneficios no son justos.

Tabla 4. 3. *Considera Ud. que los Beneficios que recibe son equitativos en relación con el trabajo que realiza.*

Calificación	fi	%
Si	11	79%
A veces	0	%
No	3	21%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre 2019

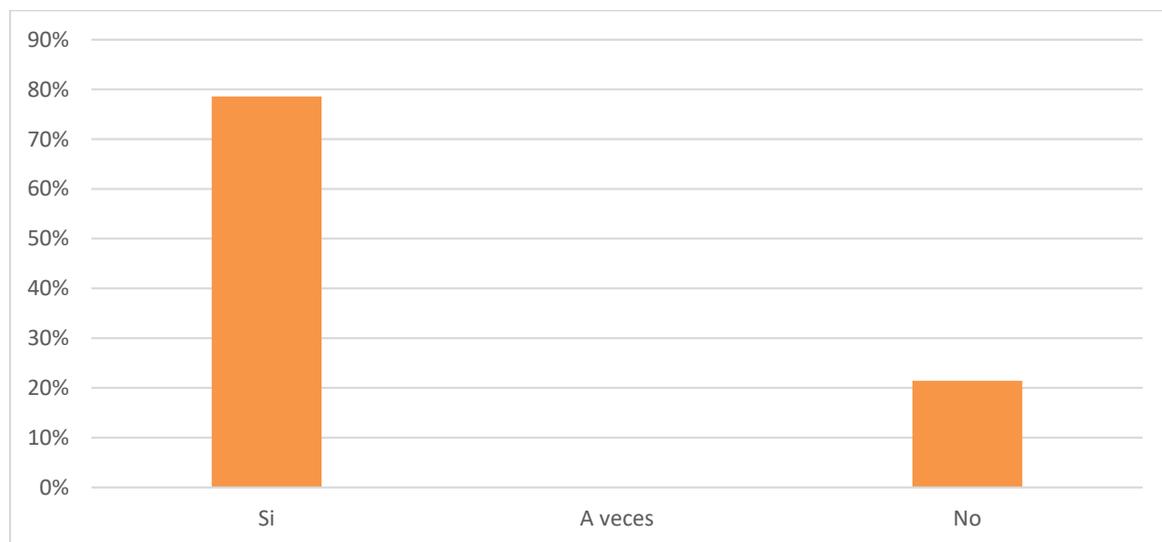


Figura 4. 3. *Considera Ud. que los Beneficios que recibe son equitativos en relación con el trabajo que realiza.*

Interpretación:

De los 14 colaboradores encuestados el 79% considera que los beneficios que recibe son equitativos en relación con el trabajo que realiza y el 21% considera que no son equitativos.

Tabla 4. 4. Cree Ud. que una gama de beneficios diferentes a los que recibe actualmente podría mejorar su desempeño laboral.

Calificación	fi	%
Si	14	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de encuestas setiembre 2019

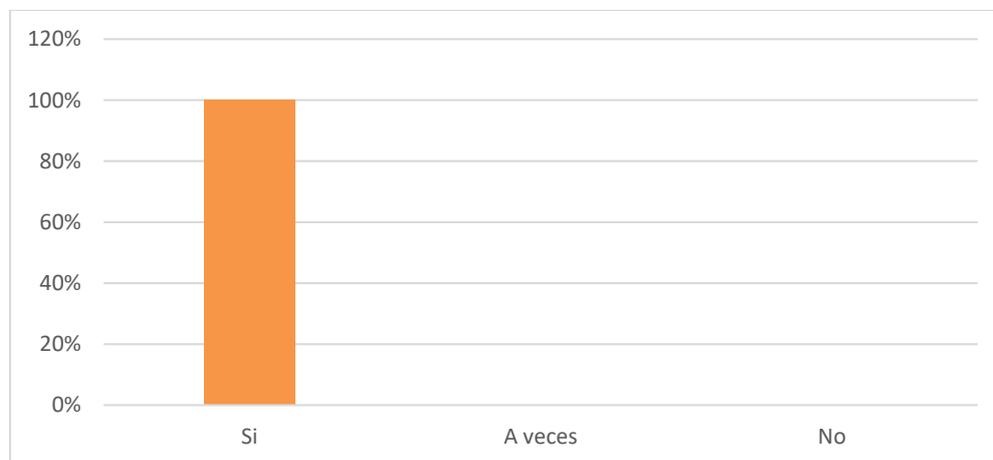


Figura 4. 4. Cree Ud. que una gama de beneficios diferentes a los que recibe actualmente podría mejorar su desempeño Laboral.

Interpretación:

De los 14 colaboradores encuestados el 100% cree que una gama de beneficios diferentes a los que recibe podría mejorar su desempeño laboral.

Tabla 4. 5. Está de acuerdo con que sus remuneraciones sean de manera mensual

Calificación	fi	%
Si	14	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre 2019

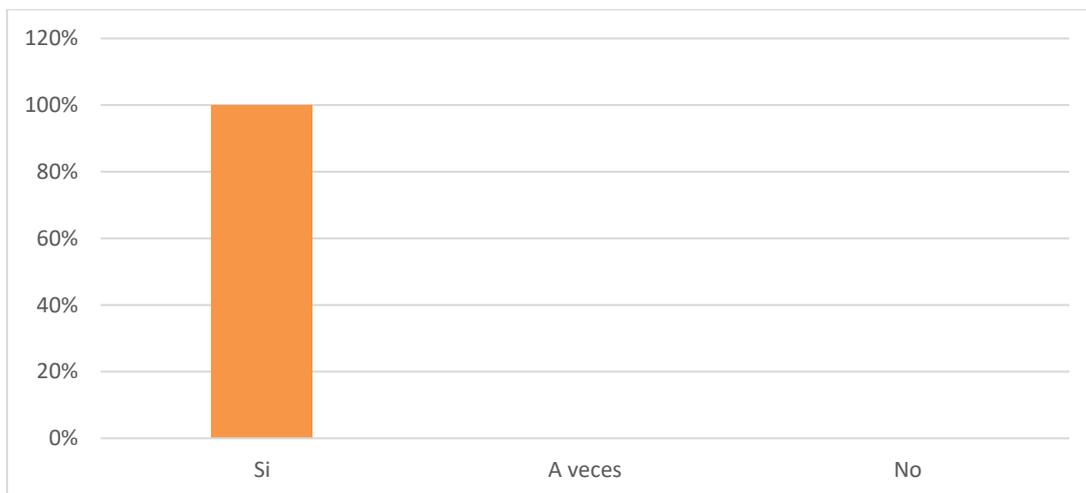


Figura 4. 5. Está de acuerdo con que sus remuneraciones sean de manera mensual.

Interpretación:

De los 14 colaboradores encuestados el 100% está de acuerdo con que sus remuneraciones sean de manera mensual.

Tabla 4. 6. *Está satisfecho con los bonos que le ofrece la entidad.*

Calificación	fi	%
Si	14	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre 2019

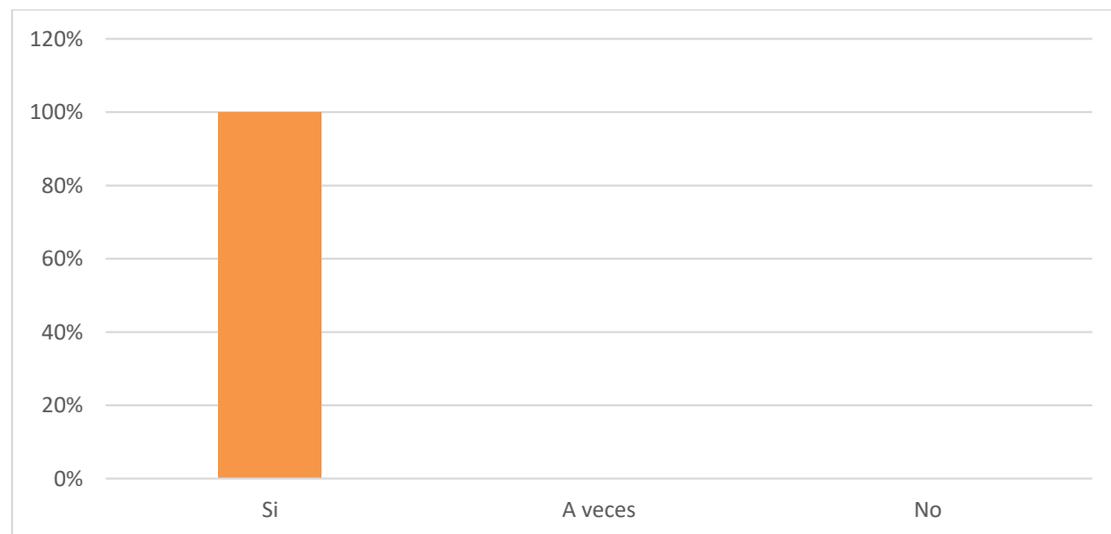


Figura 4. 6. *Está satisfecho con los bonos que le ofrece la entidad.*

Interpretación:

De los 14 colaboradores encuestados el 100% está satisfecho con los bonos que ofrece la entidad.

Tabla 4. 7. En la entidad en la cual laboras te sentirías satisfecho si te reconocen el seguro de vida.

Calificación	fi	%
Si	14	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre 2019

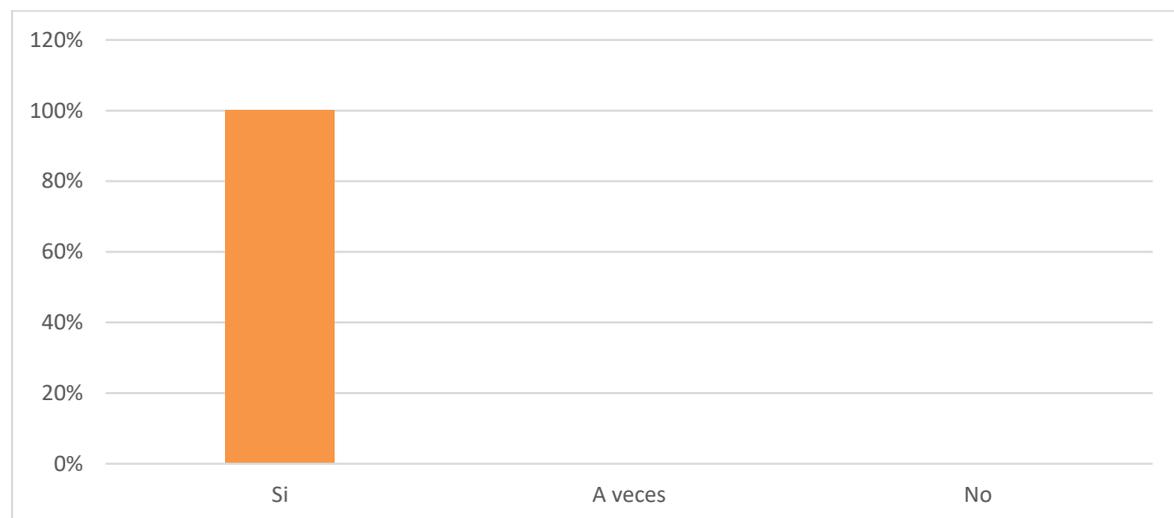


Figura 4. 7. En la entidad en la cual laboras te sentirías satisfecho si te reconocen el seguro de vida.

Interpretación:

De los 14 colaboradores encuestados el 100% se sentiría satisfecho si le reconocen el seguro de vida.

Tabla 4. 8. Cree usted que su desempeño laboral se ve reflejado en su remuneración.

Calificación	fi	%
Si	14	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre 2019

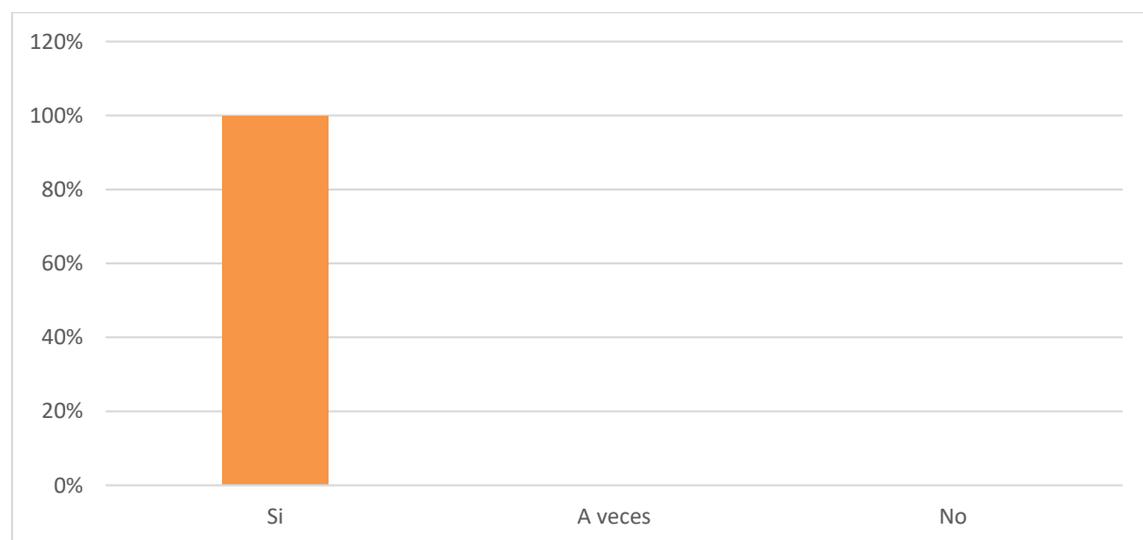


Figura 4. 8. Cree usted que su desempeño laboral se ve reflejado en su remuneración.

Interpretación:

De los 14 colaboradores encuestados el 100% cree que su desempeño laboral se ve reflejado en su remuneración.

Tabla 4. 9. *Se siente cómodo con las labores que cumple en su centro de trabajo.*

Calificación	fi	%
Si	14	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre 2019

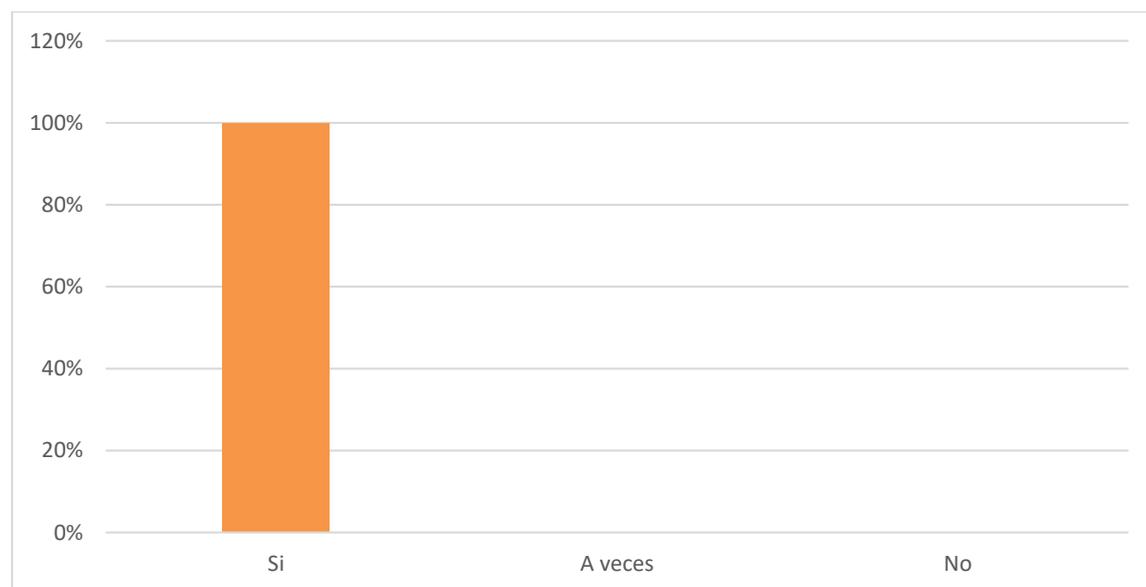


Figura 4. 9. *Se siente cómodo con las labores que cumple en su centro de trabajo.*

Interpretación:

De los 14 colaboradores encuestados el 100% se siente cómodo con las labores que cumple en su centro de trabajo.

Tabla 4. 10. *Considera que la institución le reconoce y considera por su desempeño.*

Calificación	fi	%
Si	11	79%
A veces	3	21%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre 2019

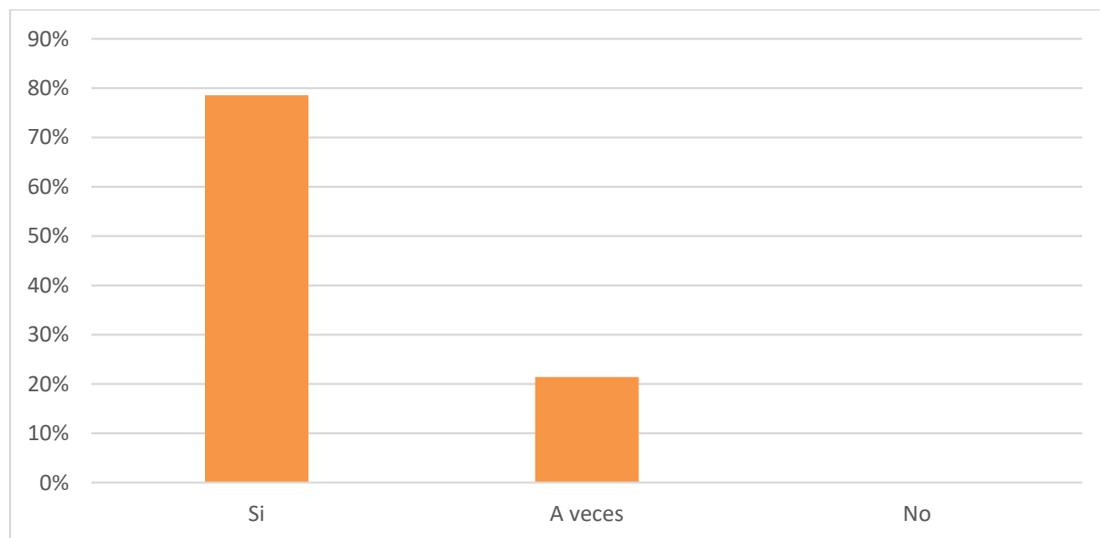


Figura 4. 10. *Considera que la institución le reconoce y considera por su desempeño.*

Interpretación:

De los 14 colaboradores encuestados el 79% respondió que considera que la institución le reconoce y considera por su desempeño y el 21% considera que a veces lo hace.

Tabla 4. 11. Recibe información de cómo desempeñar su trabajo.

Calificación	fi	%
Si	14	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre 2019

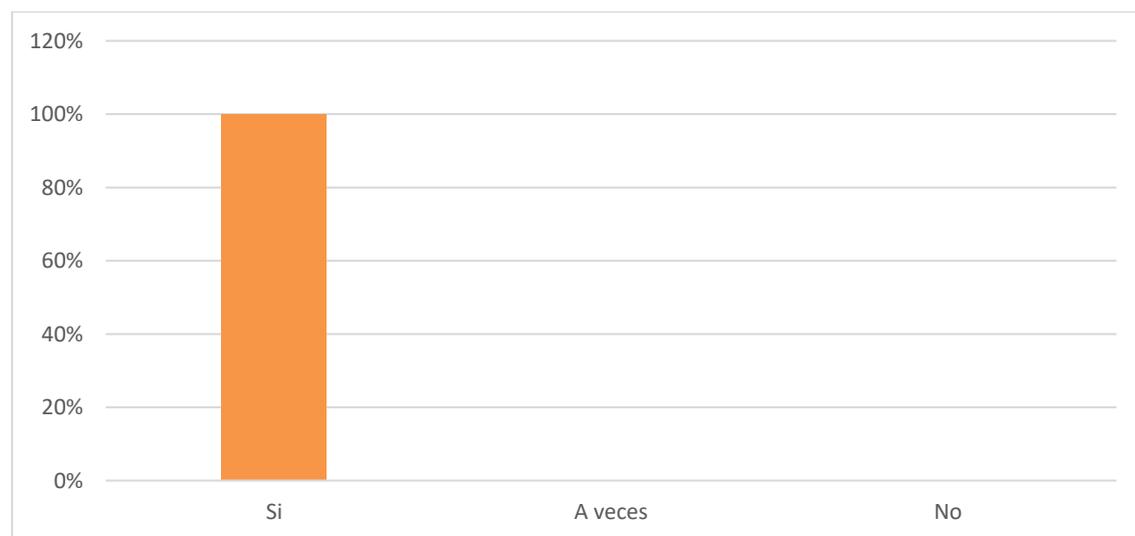


Figura 4. 11. Recibe información de cómo desempeñar su trabajo.

Interpretación:

De los 14 colaboradores encuestados el 100% recibe información de cómo desempeñar su trabajo.

Tabla 4. 12. *Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla.*

Calificación	fi	%
Si	11	79%
A veces	2	14%
No	1	7%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre 2019

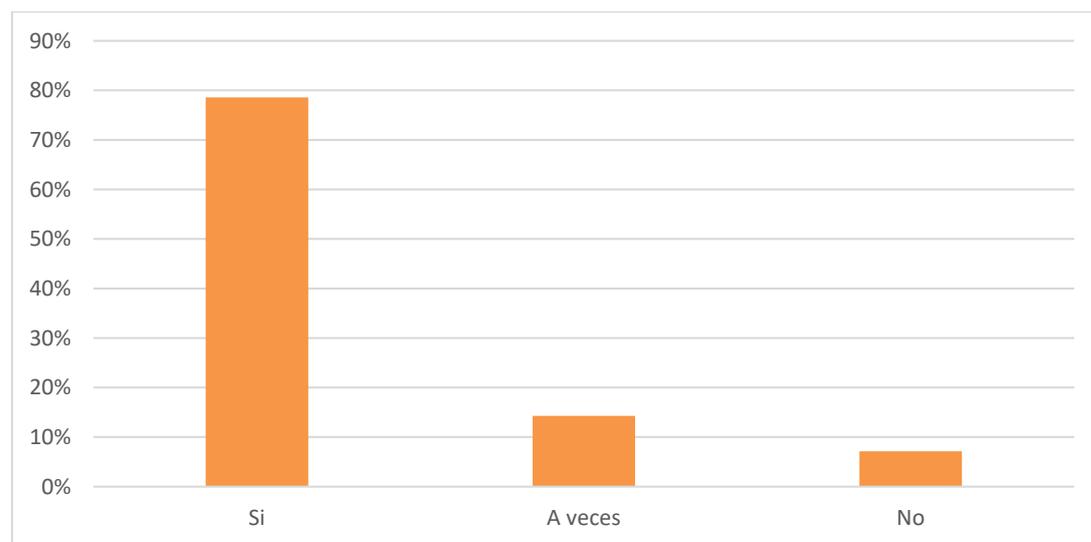


Figura 4. 12. *Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla.*

Interpretación:

De los 14 colaboradores encuestados el 79% está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla, el 14% a veces y el 7% no está motivado y no le gusta el trabajo que desarrolla.

Tabla 4. 13. *Su jefe inmediato está satisfecho con su desempeño.*

Calificación	fi	%
Si	14	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre 2019

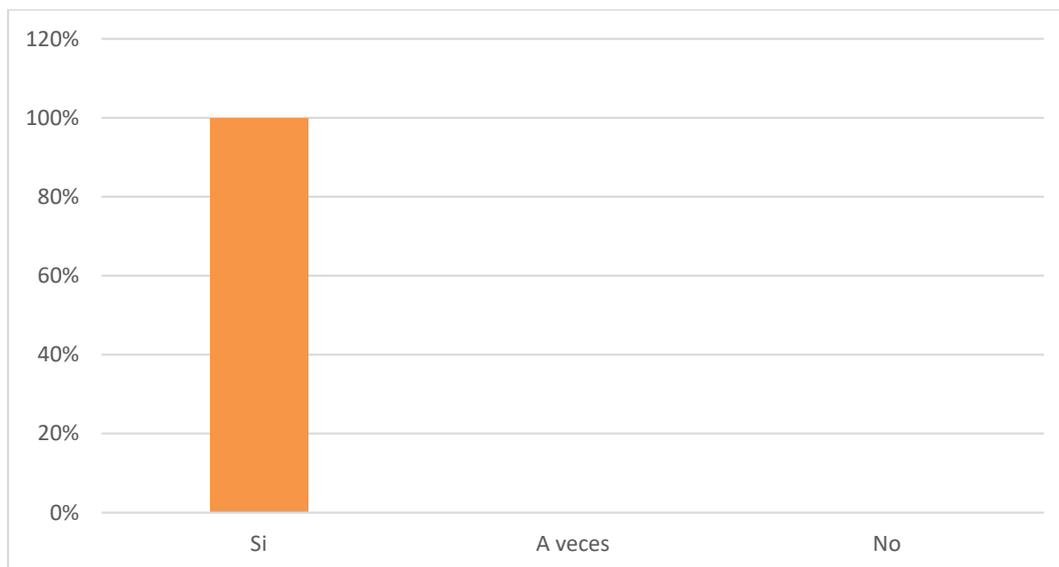


Figura 4. 13. *Su jefe inmediato está satisfecho con su desempeño.*

Interpretación:

De los 14 colaboradores encuestados el 100% respondió que su jefe inmediato está satisfecho con su desempeño.

Tabla 4. 14. Cuenta con apoyo profesional para poder desarrollar su trabajo de manera óptima.

Calificación	fi	%
Si	14	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre 2019

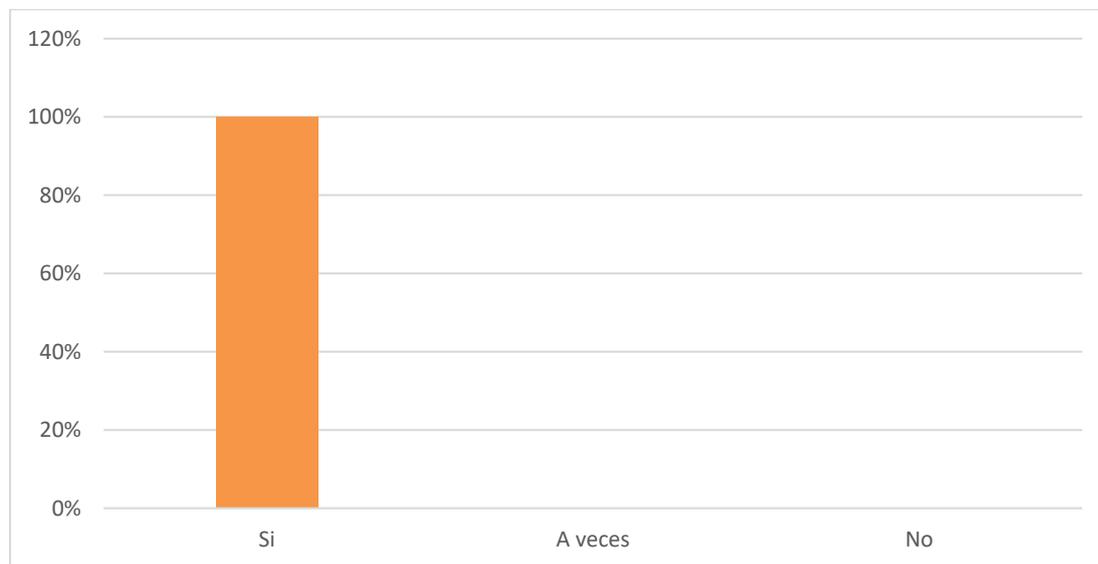


Figura 4. 14. Cuenta con apoyo profesional para poder desarrollar su trabajo de manera óptima.

Interpretación:

De los 14 colaboradores encuestados el 100% respondió que cuenta con apoyo profesional para poder desenvolverse de manera óptima.

Tabla 4.15. *Colabora con sus compañeros de manera que ejerce un buen trabajo en equipo*

Calificación	fi	%
Si	9	64%
A veces	5	36%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre 2019

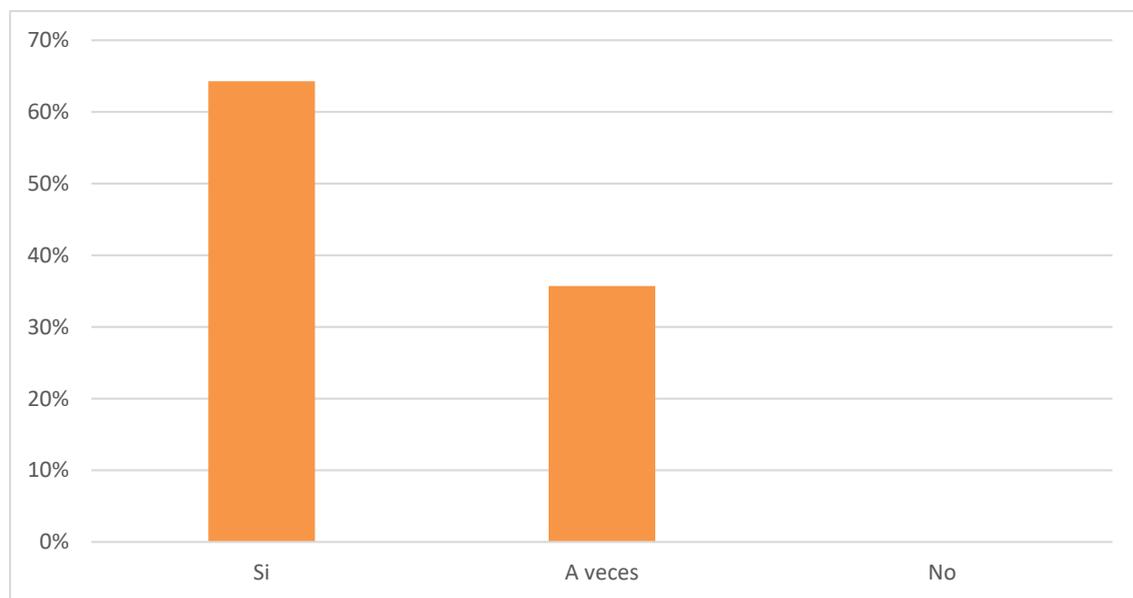


Tabla 4. 15. *Colabora con sus compañeros de manera que ejerce un buen trabajo en equipo.*

Interpretación:

De los 14 colaboradores encuestados el 64% colabora con sus compañeros de manera que ejerce un ben trabajo en equipo y el 36% a veces.

Tabla 4. 16. *Le resulta fácil desarrollar sus labores de manera eficaz y eficiente en el banco.*

Calificación	fi	%
Si	14	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre 2019

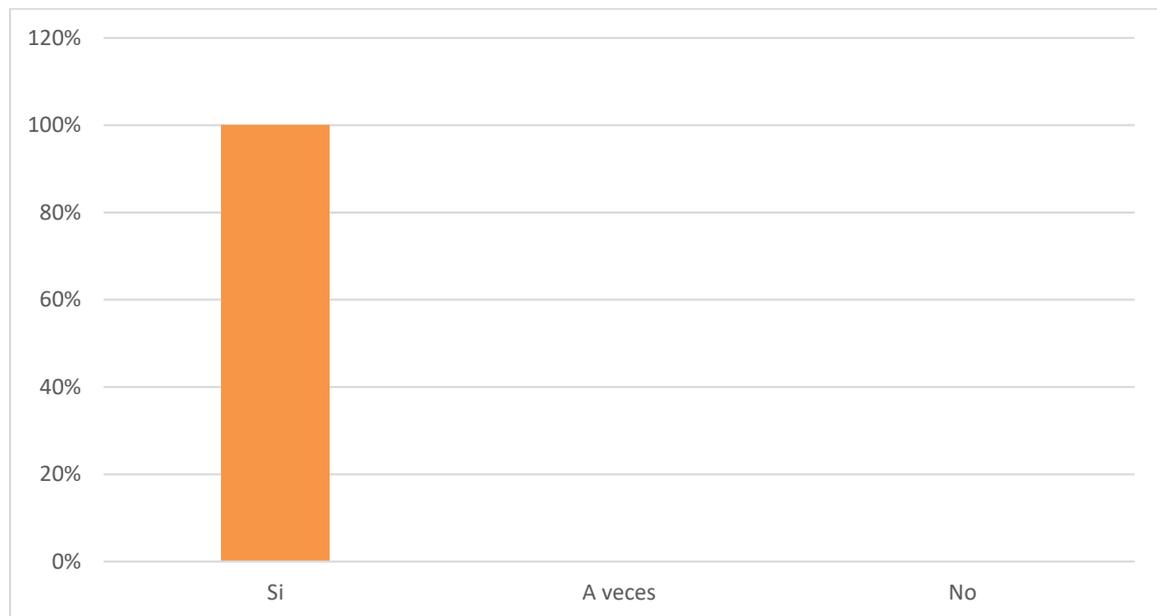


Figura 4. 15. *Le resulta fácil desarrollar sus labores de manera eficaz y eficiente en el banco*

Interpretación:

De los 14 colaboradores encuestados el 100% respondió que le resulta desarrollar sus labores de manera eficaz y eficiente en el banco.

Tabla 4. 17. Los trabajadores están comprometidos con la institución.

Calificación	fi	%
Si	14	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre 2019

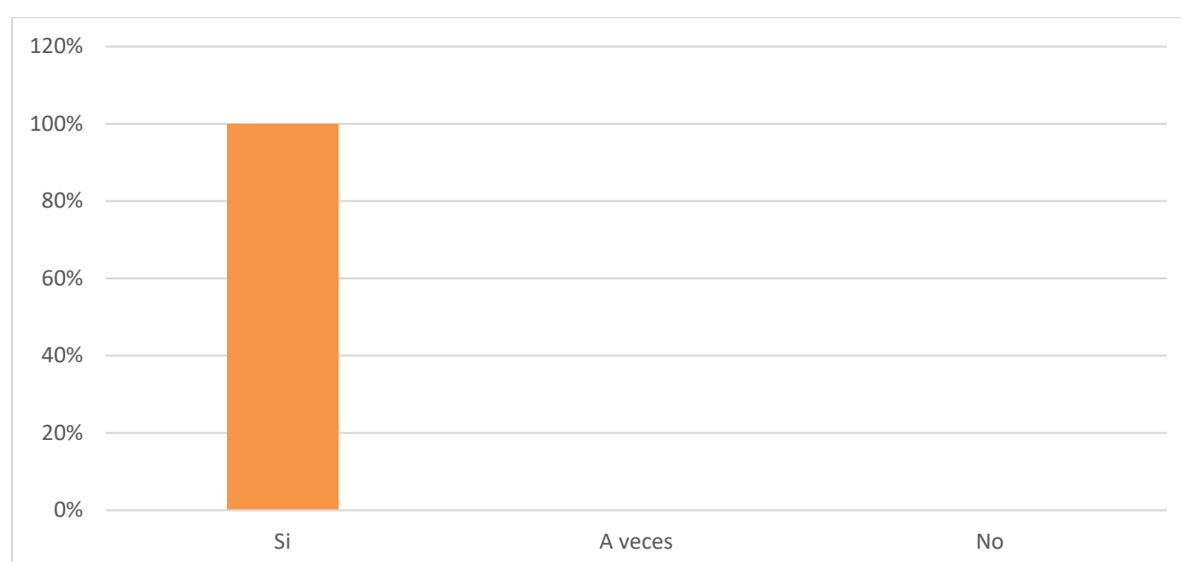


Figura 4. 16. Los trabajadores están comprometidos con la institución.

Interpretación:

De los 14 colaboradores encuestados el 100% respondió que están comprometidos con la institución.

Tabla 4. 18. *Se capacita en actividades afines a su labor dentro de la entidad.*

Calificación	fi	%
Si	14	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre 2019

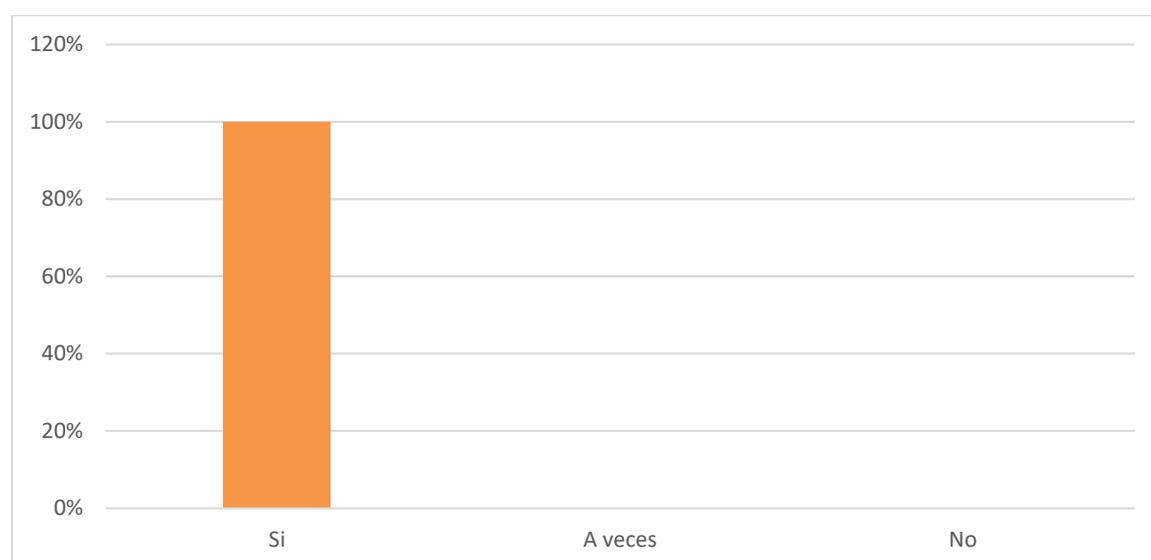


Figura 4. 17. *Se capacita en actividades afines a su labor dentro de la entidad.*

Interpretación:

De los 14 colaboradores encuestados el 100% se capacita en actividades afines a su labor dentro de la entidad.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis estadística:

Hipótesis alterna (H_1): Las remuneraciones se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Agencia Pizarro, Trujillo - 2019.

Hipótesis nula (H_0): Las remuneraciones no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Agencia Pizarro, Trujillo - 2019.

Las remuneraciones y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Agencia Pizarro, Trujillo - 2019.

Desempeño laboral	Remuneraciones						Total		
	Bueno		Regular		Deficiente		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%			
Alto	7	50.0%	3	21.4%	0	0.0%	10	71.4%	
Medio	0	0.0%	2	14.3%	2	14.3%	4	28.6%	
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
Total	7	50.0%	5	35.7%	2	14.3%	14	100%	
		$\chi^2 = 8.120$				$p = 0.017 < 0.05$			

Fuente: Encuesta de investigación.

Elaboración propia.

Salida SPSS versión 25.0

Interpretación:

En la Tabla 1 se observa que el 50.0% de los colaboradores obtienen nivel bueno en sus remuneraciones y nivel alto en su desempeño laboral, el 21.4% de los colaboradores obtienen nivel regular en sus remuneraciones y nivel alto en su desempeño laboral, el 14.3% de los colaboradores obtienen nivel regular en sus remuneraciones y nivel medio en su desempeño laboral, en tanto que el 14.3% de los colaboradores obtienen nivel deficiente en sus remuneraciones y nivel medio en su desempeño laboral.

También se observa que el valor de la prueba estadística Chi cuadrado es $X^2 = 8.120$ con nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), aceptándose la hipótesis de investigación, es decir, se demuestra que las remuneraciones se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Agencia Pizarro, Trujillo - 2019.

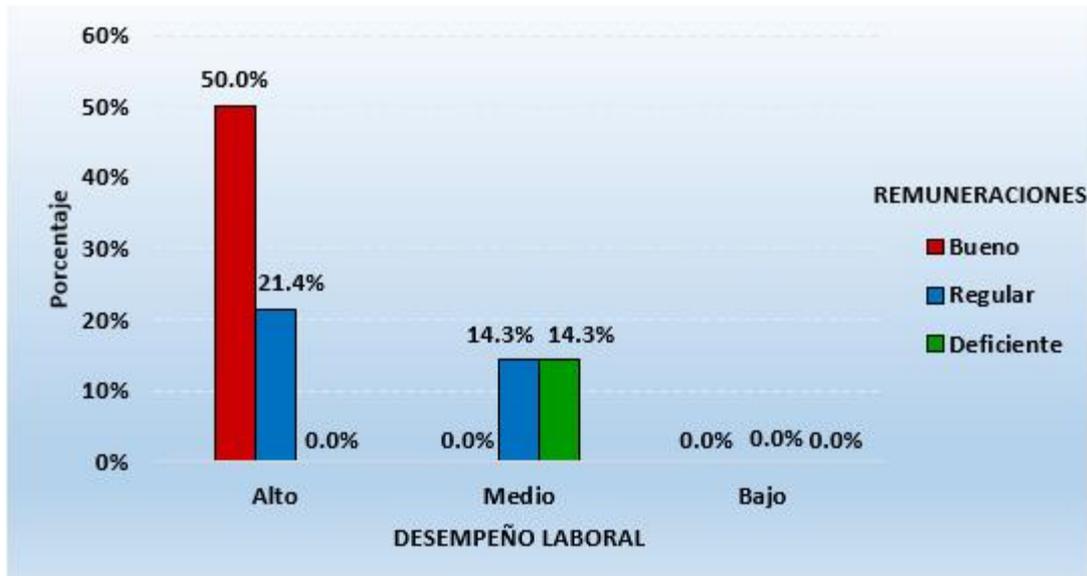


Figura: Las remuneraciones y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Agencia Pizarro, Trujillo - 2019.

4.3. Discusión de resultados

Con relación al objetivo general: Determinar la relación entre las remuneraciones y el desempeño laboral en el banco Scotiabank agencia Pizarro Trujillo 2019.

Se determinó mediante una encuesta aplicada donde se acepta la hipótesis que afirma que la relación que existe entre las remuneraciones y el desempeño laboral en el banco Scotiabank agencia Pizarro Trujillo 2019 es directa. Lo cual permite afirmar que presentan gran relación.

De los resultados obtenidos en la investigación cuantitativa, se puede apreciar en la tabla 2 que el 93% de los colaboradores encuestados afirman que los beneficios que recibe son justos en relación con el trabajo que realiza, lo cual nos demuestra que tienen buen desempeño en su centro de trabajo y son bien remunerados.

Dichos resultados coinciden con Torres (2014) en su trabajo de grado donde concluyó que la eficiencia actualmente no satisface las perspectivas de la empresa, por no contribuir a que las demás áreas puedan lograr sus metas; las actuaciones en la organización aun precisan definirlas mejor; se requiere un nuevo plan para evaluar el desempeño y motivar al personal, es decir trabajar con gente potencial y desarrollar a los menos efectivo; el ambiente de trabajo no es adecuado para impulsar las variadas labores que se tienen día a día.

Lo anterior también coincide con Chiavenato, (2008) quien sostiene que, con el fin de cubrir los objetivos y la rentabilidad, las organizaciones, desarrollan sistemas para incentivar y recompensar a los colaboradores. Las remuneraciones que otorgan las empresas afectan en la satisfacción de los Stakeholder.

Scotiabank otorga a sus colaboradores beneficios para obtener de ellos un mejor desempeño dentro de la entidad.

Con relación al primer objetivo: Describir el nivel de remuneraciones en el banco Scotiabank agencia Pizarro Trujillo 2019.

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta, se pudo comprobar que el nivel de remuneraciones en el banco Scotiabank es medio, basándonos en la Tabla 01 donde el 79% está satisfecho con los bonos que ofrece la entidad

considera que el salario básico mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza.

Por lo tanto, nos da a entender que están cómodos trabajando con las remuneraciones obtenidas.

De este modo Gómez-Mejía, Blakin y Cardy (2008) definen. “La remuneración es el paquete de recompensas cuantificables que un empleado recibe por su trabajo. Incluye tres componentes: la remuneración básica, los incentivos salariales y la remuneración indirecta/prestaciones”.

Por lo tanto, los colaboradores reciben mejores remuneraciones por los bonos e incentivos que el banco ofrece a todos los que cumplen con sus metas mensuales, es decir el enfoque en las ventas y desempeño laboral se ve reflejado en las remuneraciones.

Del mismo modo, Louffat (2010) define a las remuneraciones y compensaciones como el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de retribuir el desempeño laboral de sus trabajadores con un pago en valores monetarios o de servicios/especies.

Las remuneraciones de los colaboradores varían según su potencial y desempeño en la empresa, los colaboradores tienen remuneraciones según su puesto en la empresa, pero varía según el porcentaje de ventas que aporte dentro del banco.

Con relación al segundo objetivo: Describir el nivel de desempeño laboral en el banco Scotiabank agencia Pizarro Trujillo 2019.

Mediante los resultados obtenidos se pudo identificar el alto nivel desempeño laboral, basándonos en la Tabla 08 donde el 100% cree usted que su desempeño laboral se ve reflejado en su remuneración, por lo tanto, tiene mejor desempeño laboral. Este resultado obtenido coincide con lo que Chiavenato (2010) manifiesta:

El desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de

desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. Este proceso recibe distintos nombres, como evaluación de méritos, evaluación personal, informes de avance, evaluación de la eficiencia individual o grupal, etc., y varía enormemente de una organización a otra.

Los colaboradores presentan alto nivel de desempeño, porque son compensados por el banco con las labores que cumple cada uno de acuerdo a su puesto, están cómodos con las actividades que cumplen.

Así mismo en la Tabla 13 donde el 100% considera que su jefe inmediato está satisfecho con su desempeño. Lo que indica que están motivados para cumplir con sus labores dentro de la empresa y lograr las metas.

Del mismo modo Werther y Davis (2008), sostienen que la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa.

Con relación al tercer objetivo: Identificar qué factor de la remuneración tiene mayor relación en el desempeño laboral

Por los resultados obtenidos en la tabla 08 el 100% cree que su desempeño laboral se ve reflejado con su remuneración y por ello la Tabla 4 el 100% cree que una gama de beneficios diferentes a los que recibe actualmente podría mejorar su desempeño laboral. El cual nos da a conocer que un alto porcentaje de colaboradores tienen buen desempeño laboral por las remuneraciones que brinda la empresa, los incentivos laborales es uno de los factores que tiene mayor índice de importancia en el desempeño laboral.

Esto coincide con Chiavenato (2008) introduce el término remuneración total: “La remuneración total de un trabajador tiene tres componentes principales. La proporción relativa de cada uno de los tres componentes varía de una organización a otra”.

Por lo tanto, **Incentivos salariales** son aquellos proyectos que actúan como un estimulante en los trabajadores, a fin de que estos se vean recompensados por desarrollar un buen desempeño. (pp. 9-12).

CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa entre remuneraciones y el desempeño laboral de la agencia Pizarro Scotiabank, tal como se muestra mediante la prueba estadística aplicada cuyo resultado permitió confirmar que ambas variables están muy relacionadas.
2. Con respecto al nivel de remuneraciones, los colaboradores reciben mejores remuneraciones por los bonos e incentivos que el banco ofrece a todos los que cumplen con sus metas mensuales, es decir el enfoque en las ventas y desempeño laboral se ve reflejado en las remuneraciones.
3. Existe un aceptable nivel de desempeño laboral ya que los colaboradores afirman sentirse cómodos con las labores que cumplen en la entidad, por lo tanto, tiene mejor desempeño laboral.
4. Refiriéndonos al factor de remuneración que tiene mayor relación con el desempeño laboral, los incentivos laborales es uno de los factores que tiene mayor índice de importancia en el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

1. Brindar autonomía a sus colaboradores para la construcción de una base de apoyo ya que los trabajadores utilizarán sus horas laborales para lograr sus objetivos. Al crear un fuerte sentido de autonomía, los empleados se sentirán más empoderados y tendrán más motivación e iniciativa.
2. Crear programas de aprendizaje y desarrollo, ya que esto fomentará la productividad y el rendimiento laboral. Para ello, se debe gestionar un plan de estudio y proporcionar los recursos adecuados que respalde las necesidades de crecimiento y desarrollo del colaborador.
3. Fomentar la creatividad y la motivación a sus colaboradores para su mejor y óptimo desempeño laboral.
4. Finalmente, otra de las recomendaciones es mantener y mejorar los resultados positivos que se obtengan de la aplicación de las acciones propuestas. El banco debe continuar con la mejora permanente en lo que respecta a las remuneraciones y desempeño laboral de sus trabajadores.

REFERENCIAS

- Benítez, I. (2012). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del consorcio La Arena S.A.C.* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Chiavenato I. (2008). *Gestión del Talento Humano (3 ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos (8 ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos (9 ed.)* México: McGraw-Hill ISBN 978-607-15-0560-6
- Davis, K. y Newstrom, J. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mac Graw Hill Interamericana S.A.
- Dessler, G. (2007). *Administración de los recursos humanos (11 ed.)*. México D.F.: Prentice - Hall.
- Drovett, S. (1992) *Diversión de la Salud*. Buenos Aires, Argentina: Maechi.
- Gómez-Mejía, Blakin y Cardy (2008). *Gestión de recursos humanos (5 ed.)*. Madrid, España: PEARSON EDUCACIÓN.
- Hose, C. (2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral? Cuida tu Dinero*. Recuperado de: <https://bit.ly/2sLSU6S>
- Juárez, J. y Carrillo, E. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones (1 ed.)*. D.F., México: Patria Editorial.
- López, E. (2015). *Aspectos contractuales y fiscales sobre sueldos y salarios*. México, México: ISEF.
- Louffat, E. (2010). *Administración del potencial humano*. Buenos Aires, Argentina: CENGAGE Learning.
- Manzano, H. (2017). *La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Agencias Puno y Juliaca – 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.

- Quintero, N., y Africano, N., y Faría, E. (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago*. *Negotium*, 3 (9).
- Rodríguez, J. (2007). *Administración moderna de personal (6 ed.)*. México: CENGAGE Learning
- Sherman, Bohander & Snell. (2001). *Administración de recursos humanos (12 ed.)*. México: Thomson
- Soto, E. (2001). *Comportamiento organizacional: Impacto de las emociones*. Estados Unidos: Thomson Learning.
- Werther, W., Davis, K. (2008). *El capital humano de las empresas (6 ed.)*. México: McGraw Hill.
- Moreno, Paredes, Seminario (2016). “*Salario Emocional: Diseño de lineamientos de fidelización del talento humano en el sector retail, caso supervisores de tiendas por departamento Ripley*”. Universidad ESAN, Perú.
- Salinas (2001) “*Relación entre el nivel de Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada César Vallejo - Trujillo*” (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo- Trujillo, Perú.
- Solís (2014) “*La remuneración mínima en Perú*”, (tesis postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Derecho con mención en Trabajo y Seguridad Social, Trujillo, Perú.
- Sum Mazariegos M. I. (2015) “*Motivación y Desempeño Laboral*” tesis de grado. Universidad Rafael Landívar.
- Sandoval, C (2009) “*Propuesta de una Estructura de Sueldos y Salarios para la empresa Finamérica S.A*” (tesis de pregrado. Universidad de la Salle de Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/3257/T11.09%20S57p.pdf?sequence=1>
- Torres (2014) “*Evaluación del desempeño y su impacto en la eficiencia de los trabajadores del Departamento de Servicios Laborales de la empresa Plasticaucho Industrial*” Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.

Recuperado de

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7899/1/172%20o.e..pdf>

ANEXOS

Anexo N° 1: Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO

Buen día, a continuación, le presentamos una serie de preguntas con el objetivo de conocer la relación que existe entre las remuneraciones y el desempeño laboral en el banco Scotiabank agencia Pizarro Trujillo 2019, marcado con una “X” la alternativa que usted considere representa su respuesta. ¡Gracias!

Grado	Calificación
a	Si
b	A veces
c	No

1. ¿Considera Ud. que el salario básico mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza?
 - a) Si
 - b) A veces
 - c) No
2. ¿Considera Ud. que los Beneficios que recibe son justos en relación con el trabajo que realiza?
 - a) Si
 - b) A veces
 - c) No
3. ¿Considera Ud. que los Beneficios que recibe son equitativos en relación con el trabajo que realiza?
 - a) Si
 - b) A veces
 - c) No
4. ¿Cree Ud. que una gama de beneficios diferentes a los que recibe actualmente podría mejorar su desempeño Laboral?
 - a) Si
 - b) A veces
 - c) No
5. ¿Está de acuerdo con que sus remuneraciones sean de manera mensual?
 - a) Si
 - b) A veces
 - c) No
6. ¿Está satisfecho con los bonos que le ofrece la entidad?
 - a) Si

- b) A veces
 - c) No
7. ¿En la entidad en la cual laboras te sentirías satisfecho si te reconocen el seguro de vida?
- a) Si
 - b) A veces
 - c) No
8. ¿Cree usted que su desempeño laboral se ve reflejado en su remuneración?
- a) Si
 - b) A veces
 - c) No
9. ¿Se siente cómodo con las labores que cumple en su centro de trabajo?
- a) Si
 - b) A veces
 - c) No
10. ¿Considera que la institución le reconoce y considera por su desempeño?
- a) Si
 - b) A veces
 - c) No
11. ¿Recibe información de cómo desempeñar su trabajo?
- a) Si
 - b) A veces
 - c) No
12. ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?
- a) Si
 - b) A veces
 - c) No
13. ¿Su jefe inmediato está satisfecho con su desempeño?
- a) Si
 - b) A veces
 - c) No
14. ¿Cuenta con apoyo profesional para poder desarrollar su trabajo de manera óptima?
- a) Si
 - b) No
 - c) Tal vez
15. ¿Colabora con sus compañeros de manera que ejerce un buen trabajo en equipo?
- a) Si
 - b) A veces
 - c) No
16. ¿Le resulta fácil desarrollar sus labores de manera eficaz y eficiente en el banco?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

17. ¿Los trabajadores están comprometidos con la institución?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

18. ¿Se capacita en actividades afines a su labor dentro de la entidad?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	TÍTULO	OBJETIVOS		HIPÓTESIS	UNIDAD DE ANÁLISIS
		GENERAL	ESPECÍFICOS		
¿CUÁL ES LA RELACIÓN ENTRE LAS REMUNERACIONES CON RESPECTO AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO SCOTIABANK AGENCIA PIZARRO TRUJILLO 2019?	REMUNERACIONES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO SCOTIABANK AGENCIA PIZARRO TRUJILLO 2019.	DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LAS REMUNERACIONES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO SCOTIABANK AGENCIA PIZARRO TRUJILLO 2019.	<ol style="list-style-type: none"> 1. DESCRIBIR EL NIVEL DE LAS REMUNERACIONES EN EL BANCO SCOTIABANK AGENCIA PIZARRO TRUJILLO 2019. 2. DESCRIBIR EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO SCOTIABANK AGENCIA PIZARRO TRUJILLO 2019. 3. IDENTIFICAR QUE FACTOR DE LA REMUNERACIÓN TIENE MAYOR RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL. 	LAS REMUNERACIONES ESTÁN DIRECTAMENTE RELACIONADAS AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO SCOTIABANK AGENCIA PIZARRO TRUJILLO 2019.	LOS COLABORADORES DEL BANCO SCOTIABANK AGENCIA PIZARRO TRUJILLO.