

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



**LA POLÍTICA RETRIBUTIVA Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE
COMERCIALIZACIÓN DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO-SEDE
JULIACA, PERIODO 2016.**

TESIS

PRESENTADO POR:

EMELY ELIZABETH MASCO MIRANDA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO - PERU

2017

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA POLÍTICA RETRIBUTIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN DE
LA EMPRESA ELECTRO PUNO-SEDE JULIACA, PERIODO 2016.**

TESIS PRESENTADO POR:

EMELY ELIZABETH MASCO MIRANDA

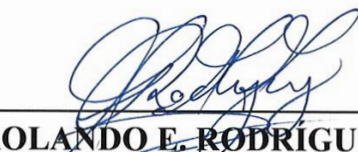
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN


APROBADO POR:



PRESIDENTE : 
Dr. GERMAN A. MEDINA COLQUE

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. ROLANDO E. RODRÍGUEZ HUAMANÍ

SEGUNDO MIEMBRO : 
M.Sc. RÓMULO HUACASI GONZALES

DIRECTOR DE TESIS : 
Dr. MANUEL ANCHAPURI QUISPE

Área: Administración y Recursos Humanos

Tema: Política Retributiva y Desempeño Laboral.

Fecha de sustentación: 01-02-2017

DEDICATORIA

A Dios por ser mi fuente de fortaleza, A mis padres Valentin y Elizabeth y a mis hermanos Lizbeth, Gerson y Fiorela por ser el pilar principal en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académico, como personal, ellos fueron quienes en momentos difíciles me dieron su amor y comprensión y a todas las personas por haberme brindado su incondicional apoyo.

A la Universidad Nacional Del Altiplano De Puno, a los docentes de La Facultad De Ciencias Contables y Administrativas, por mi formación académica ya que con sus enseñanzas contribuyeron para mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Con mucha fe a Dios por su bondad y misericordia quien es la lumbrera de mi camino, por iluminarme y guiar cada día, dándome fuerza y fortalezas para seguir adelante y hacer realidad uno de mis anhelados sueños.

A la Universidad Nacional del Altiplano, a la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas por ser el alma mater de la educación y a los docentes, por haber compartido sus conocimientos durante el proceso de mi formación profesional.

Por quienes guardo respeto.

Mis sinceros agradecimientos a mi Director de tesis, Dr. Manuel Anchapuri Quispe, por su apoyo incondicional y desinteresado que me ha brindado en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Por último, a todas las personas que me apoyaron y facilitaron información en la culminación de siguiente trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN 12

ABSTRACT..... 13

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 14

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 15

1.2.1 Problema General: 15

1.2.2 Problemas Específicos: 15

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO 16

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 17

1.4.1 Objetivo general 17

1.4.2 Objetivos específicos 17

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 18

2.2 MARCO TEÓRICO 23

2.1.1	Política Retributiva.....	23
2.1.2	Desempeño Laboral.....	35
2.3	MARCO CONCEPTUAL.....	43
2.4	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
2.4.1	Hipótesis General.....	46
2.4.2	Hipótesis Específicas.....	46
CAPITULO III		
MATERIALES Y MÉTODOS		
3.1	MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
3.1.1	Enfoque de la investigación.....	47
3.1.2	Método.....	47
3.1.3	Tipo de investigación.....	47
3.1.4	Diseño de investigación.....	48
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	48
3.2.1	Población.....	48
3.2.2	Muestra.....	48
3.3	TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	48
3.3.1	Análisis Documental.....	49
3.3.2	Observación directa.....	49
3.3.3	Encuesta.....	49
3.4	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DATOS.....	49

3.4.1	Tabulación	49
3.4.2	Hojas de cálculo.....	49
3.4.3	Determinación de porcentaje y otros cálculos.....	50
3.5	CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.5.1	Identificación de la empresa	51
3.5.2	Objetivos de la organización	51

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	RESULTADOS	54
4.2	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	83
4.3	DISCUSIÓN.....	85
	CONCLUSIONES	86
	RECOMENDACIONES.....	88
	BIBLIOGRAFÍA	89
	ANEXOS	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Según su criterio la política retributiva de la empresa, se encuentra adecuadamente planteada.	55
Tabla N° 2: Considera equitativo la política retributiva de la empresa.....	56
Tabla N° 3: Los salarios e incentivos que paga la empresa, guardan relación con el puesto de trabajo.....	57
Tabla N° 4: Está de adecuado con el valor retributivo de su puesto de trabajo.	58
Tabla N° 5: Las clases de salarios que son fijados por la empresa por nivel de cargo son.	59
Tabla N° 6: Bajo experiencias de sus anteriores trabajos considera Ud. que esta empresa maneja un mejor sistema innovador de retribución.	60
Tabla N° 7: Considera Ud. que la empresa es flexible en cuanto a su derecho de goce de vacaciones anuales.	62
Tabla N° 8: Según su criterio como considera el reconocimiento económico o de otra índole a los empleados de mayor rendimiento laboral.	63
Tabla N° 9: ¿Muestra su preocupación por actuar de acuerdo a estándares y competencias laborales?	64
Tabla N° 10: Cumple con las tareas que se le encomienda.	65
Tabla N° 11: Concluye su labor oportuna y de manera adecuada.	66
Tabla N° 12: Tiene capacidad para participar activamente en la consecución de una meta común trabajando en colaboración con otros.	67
Tabla N° 13: Busca resultados y compromisos conjuntos.	68
Tabla N° 14: Muestra aptitud para integrarse al equipo.	69
Tabla N° 15: Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.....	70
Tabla N° 16: Brinda una adecuada orientación a los clientes.	71

Tabla N° 17: Evita los conflictos dentro del equipo.....	72
Tabla N° 18: Cuenta con adecuado conocimiento de sus funciones del puesto que ocupa.	73
Tabla N° 19: Tiene gran capacidad para resolver problemas.....	74
Tabla N° 20: Tiene habilidad para promover o adaptarse a nuevas circunstancias o situaciones desconocidas.	75
Tabla N° 21: Las capacitaciones recibidas contribuyen al desarrollo de sus funciones.	76
Tabla N° 22: Con qué frecuencia asiste a cursos de capacitación que la empresa proporciona.	77
Tabla N° 23: Manifiesta importancia a los temas de capacitación programadas por la empresa.	78
Tabla N° 24: Diseño de una Estructura de Política Retributiva para Electro Puno S.A. Área Comercial.....	82
Tabla N° 25: Resultado del proceso de la encuesta, Política Remunerativa.	83
Tabla N° 26: Resultado del proceso de la encuesta, Desempeño laboral.....	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Herramientas De Medida.....	28
Figura N° 2: Elementos Retributivos	29
Figura N° 3: El Proceso de Análisis de la Política Retributiva	33
Figura N° 4: El Ciclo de la Capacitación	42
Figura N° 5: Organigrama Estructural del Área de Comercialización.....	53
Figura N° 6: Según su criterio la política retributiva de la empresa, se encuentra adecuadamente planteada.	55
Figura N° 7: Considera equitativo la política retributiva de la empresa.	56
Figura N° 8: Los salarios e incentivos que paga la empresa, guardan relación con el puesto de trabajo.	57
Figura N° 9: Esta de adecuado con el valor retributivo de su puesto de trabajo.	58
Figura N° 10: Las clases de salarios que son fijados por la empresa por nivel de cargo son.....	60
Figura N° 11: Bajo experiencias de sus anteriores trabajos considera Ud. que esta empresa maneja un mejor sistema innovador de retribución.....	61
Figura N° 12: Considera Ud. que la empresa es flexible en cuanto a su derecho de goce de vacaciones anuales.	62
Figura N° 13: Según su criterio como considera el reconocimiento económico o de otra índole a los empleados de mayor rendimiento laboral.	63
Figura N° 14: Muestra su preocupación por actuar de acuerdo a estándares y competencias laborales	64
Figura N° 15: Cumple con las tareas que se le encomienda.....	65
Figura N° 16: Concluye su labor oportuna y de manera adecuada.	66

Figura N° 17: Tiene capacidad para participar activamente en la consecución de una meta común trabajando en colaboración con otros.....	67
Figura N° 18: Busca resultados y compromisos conjuntos.....	68
Figura N° 19: Muestra aptitud para integrarse al equipo.....	69
Figura N° 20: Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.....	70
Figura N° 21: Brinda una adecuada orientación a los clientes.....	71
Figura N° 22: Evita los conflictos dentro del equipo.....	72
Figura N° 23: Cuenta con adecuado conocimiento de sus funciones del puesto que ocupa.	73
Figura N° 24: Tiene gran capacidad para resolver problemas.....	74
Figura N° 25: Tiene habilidad para promover o adaptarse a nuevas circunstancias o situaciones desconocidas.....	75
Figura N° 26: Las capacitaciones recibidas contribuyen al desarrollo de sus funciones.	76
Figura N° 27: Con qué frecuencia asiste a cursos de capacitación que la empresa proporciona.....	77
Figura N° 28: Manifiesta importancia a los temas de capacitación programadas por la empresa.....	78

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “La Política Retributiva y su influencia en el Desempeño Laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno-Sede Juliaca, periodo 2016.” Se realizó con el propósito de determinar de qué manera la política retributiva influye en el desempeño laboral del personal. Siendo la retribución un elemento clave para conservar a trabajador que tengan conocimientos y actitudes destacadas. Para el desarrollo del trabajo de investigación, se definió la siguiente pregunta general: ¿Cómo influye la política retributiva en el desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016? y como objetivo general determinar si la política retributiva incide en el desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016. El método que se utilizó para el presente trabajo de investigación es deductivo, metodología cuantitativa, el tipo de investigación es descriptivo explicativo y el diseño de investigación que se utilizó es no experimental. La población lo constituye un total de 50 empleados del área comercial, se tomó como muestra al 100% al total de trabajadores ya que son una pequeña población. La técnica de investigación utilizada para recoger datos para los objetivos fue la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario y en donde concretamente se utilizó preguntas. Los resultados obtenidos nos muestran que la política retributiva influye directamente en el desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016. Analizando los resultados de la hipótesis específica N° 1 y los resultados de la hipótesis específica N° 2. En conclusión, la retribución debe ser justa, no necesariamente alta, ya que hay otras fórmulas para motivar. Pero sí deben ser dignos y proporcionales al desempeño laboral del empleado.

Palabras clave: Política Retributiva, Desempeño Laboral, Salario, Trabajo, Personal, Empresa.

ABSTRACT

The present research work entitled: "The Remuneration Policy and its influence on the Labor Performance of the personnel of the commercialization area of the Electro Puno - Campus Juliaca company, period 2016." It was carried out with the purpose of determining how the remuneration policy influences the work performance of staff. Remuneration being a key element to keep workers who have outstanding knowledge and attitudes. For the development of the research work, the following general question was defined: How does the remuneration policy influence the work performance of the personnel of the commercialization area of the Electro Puno company 2016 period? and as a general objective to determine if the remuneration policy affects the labor performance of the personnel of the commercialization area of the company Electro Puno period 2016. The method that was used for this research work is deductive, quantitative methodology, the type of research is Explanatory descriptive and research design that was used is non-experimental. The population is a total of 50 employees in the commercial area, 100% of the total workers were taken as a sample since they are a small population. The research technique used to collect data for the objectives was the survey, the questionnaire being its instrument and where questions were specifically used. The results obtained show us that the remuneration policy directly influences the work performance of the personnel of the commercialization area of the company Electro Puno period 2016. Analyzing the results of the specific hypothesis No. 1 and the results of the specific hypothesis No. 2. In conclusion, the pay must be fair, not necessarily high, since there are other formulas to motivate. But they must be worthy and proportional to the employee's work performance.

Keywords: Retributive Policy, Labor Performance, Salary, Work, Personnel. Business.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación se realizó en base al problema existente, en cuanto a la política retributiva y el desempeño laboral en la Empresa Electro Puno. Hoy en día la política retributiva constituye de gran importancia ya que es parte esencial en toda planificación estratégica, y por qué la retribución, en si misma considerada, es una herramienta práctica e irremplazable para el crecimiento de toda organización y por ende para el buen desempeño laboral. Patricio Jimenez ,(2009). En el paradigma de la gestión de empresas actual, la retribución constituye una de las herramientas de mayor importancia para la consecución de los objetivos fijados para la dirección de recursos humanos de cualquier compañía. Si dentro de la dinámica empresarial se logra mantener empleados que revelan alto grado de desempeño laboral, la empresa determinara sus ventajas o desventajas dentro de la competitividad empresarial, esto a su vez se transforma en indicadores determinantes para los objetivos y metas planteadas para el desarrollo de la empresa.

En caso de la empresa Electro Puno, objeto de estudio de la investigación; se puede observar una falta de compromiso con su trabajo por parte del personal del área de comercialización, la causa de la problemática se presenta en la asignación de la retribución de la empresa que trae consecuencias en el desempeño laboral del personal, el cual no se encuentra motivado, ni comprometido con la empresa a falta de una retribución adecuada con su labor.

Por todo ello resulta fundamental dedicar esfuerzos al diseño de una política retributiva apropiada, asunto en el que el departamento de recursos humanos y su dirección jugarán un papel de gran importancia. Por ello resulta fundamental dedicar

esfuerzos al diseño de una política retributiva apropiada. Así una adecuada gestión y disposición de la política retributiva, permitirá a cualquier empresa, generar oportunidades y posibilitando atraer trabajadores que desarrollen su trabajo con garantías para la empresa. Vega Gomez, (2015).

El estudio planteado, será de utilidad para resolver los problemas que se presentan con el personal de la empresa Electro Puno – Sede Juliaca para una adecuada toma de decisiones. Al determinar las causas de la política retributiva y su influencia en el desempeño laboral, podrían mejorar el planteamiento de la política retributiva y hacer de ello una mejor estrategia para retener al personal mejor calificado.

Finalmente, el presente trabajo de investigación, en la medida de su aplicación ayudara a mejorar el desempeño laboral y por ende el desarrollo de la empresa.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Conocida la realidad de esta empresa objeto de estudio, la razón por la cual nos formulamos el siguiente problema de investigación:

1.2.1 Problema General:

¿Cómo influye la política retributiva en el desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016?

1.2.2 Problemas Específicos:

- a. ¿Cómo influye la política retributiva en el personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016?
- b. ¿Cómo es el desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016?
- c. ¿El posible Proponer lineamientos para mejorar la política retributiva del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016?

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En virtud de lo antes citado se realizó la investigación, cuya finalidad fue la de destacar la importancia de la política retributiva como factor determinante en el desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno – Sede Juliaca. La misma permitirá la reflexión, a fin de lograr un equilibrio y sobre todo una mejora en el desempeño laboral en la que puedan interactuar todo el personal de la empresa y comprometidos con los mismos ideales.

Este trabajo de investigación, tuvo como finalidad de demostrar la trascendencia de los factores que afectan el desempeño laboral de los empleados de la empresa, considerando como tema principal la política retributiva. De igual manera busque proponer una estrategia de aplicación de mecanismos, que se adecuen a superar las relaciones interpersonales, analizando cada una de las características para fortalecer sus debilidades.

Es oportuno señalar que el factor más importante de una empresa son los empleados que se encuentran laborando en la misma. Razón por la cual es indispensable establecer lineamientos a fin de que la política retributiva y por tanto el desempeño laboral de dicha área mejore y se logre el objetivo trazado por la alta gerencia. Por la importancia que tiene para el desarrollo de la empresa.

Cabe resaltar la importancia de estudiar las variables de la política retributiva y desempeño laboral en el ámbito empresarial, ya que los hallazgos permitirán ayudar a la alta Gerencia, y titulares de la empresa a aumentar su éxito; en el ámbito académico esta investigación permite un inicio para nuevas investigaciones en este campo y elaborar nuevos conceptos que permitan a los trabajadores y empresa la satisfacción deseada y promover cambios organizacionales en un futuro.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Determinar si la política retributiva incide en el desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016.

1.4.2 Objetivos específicos

- a. Analizar la influencia de la política retributiva en el Personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016.
- b. Describir el Desempeño laboral del Personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016.
- c. Proponer lineamientos para mejorar la política retributiva para un buen desempeño del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 201

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de esta investigación se realizó una indagación de los estudios que anteceden a la presente, con la finalidad de recopilar información sobre el tema planteado. Se hace la precisión que no existen trabajos de investigación específicamente sobre la política retributiva; sin embargo, existen estudios y trabajos relacionados, que se han ejecutado por los siguientes investigadores:

Flores Cahuana, (2015) En su tesis “Análisis de la gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales de la región de Puno periodo 2014” concluye que: PRIMERO: La Prueba de Chi-Cuadrado de esta investigación muestra valores de $P=0.000 < 0.05$, entonces podemos concluir mencionando que rechazamos la H_0 , es decir el valor de Chi Cuadrado es estadísticamente significativa, por lo tanto hay evidencia significativa para aceptar la H_a . Donde indica que La Gestión por competencias tiene incidencia significativa en el Desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno periodo: 2014. SEGUNDO: La evaluación del desempeño en ambas instituciones es vista como una obligación y no como una fuente de información que provee los datos necesarios para planear capacitaciones e identificar personas con potencial de desarrollo, el 59.26% del personal administrativo de la UNA manifiesta que la evaluación del desempeño es Buena y un 29.19% indica que es Regular en tanto en la UNAJ un 62.67% y 25.94% indica que es Buena y Regular respectivamente. Por lo tanto, se concluye mencionando que la evaluación de desempeño de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación es Buena con un 61% en ese sentido se debe tener en cuenta la periodicidad adecuada de las capacitaciones, de forma que se puedan administrar

correctamente y en forma oportuna los planes de acción acordados en la evaluación precedente, así mismo aplicar la retroalimentación en caso que en el trayecto de la evaluación de desempeño surjan deficiencias.

Pullupaxi Nuñez, (2014) en su tesis titulado “Salario emocional como factor motivacional y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa HOSPIPLAN Cía. Ltda.”, Concluye que: PRIMERO: En relación a los análisis de los valores obtenidos tanto del Salario emocional como del desempeño laboral del grupo de empleados de la empresa HOSPIPLAN Cía. Ltda. Se determina que El salario emocional aplicado por esta organización, es un factor inherente y que tiene relación significativa con el desempeño laboral de sus colaboradores. SEGUNDO: Se concluye también que de los 4 factores del salario emocional el de mayor relevancia es el de retribución estándar que se encuentra compuesto por los beneficios de; capacitaciones, reconocimientos, préstamos y anticipos, agasajos y festejos que la organización provee a sus trabajadores. TERCERO: De los 4 factores del salario emocional se concluye que el factor que requiere mayor reforzamiento y solidez es el factor de retribución por conciliación que hace referencia a; retroalimentación por parte del jefe, las opiniones de los empleados, motivación e incentivación de los empleados, procesos de inducción y re inducción. CUARTO: Partiendo de lo anterior y mirando hacia las percepciones de este grupo de trabajadores en relación al salario emocional, debemos concluir diciendo que a pesar de encontrar valores significativos entre los rangos de muy satisfactorio y satisfactorio, es importante tomar en cuenta los valores de poco satisfactorio, algo insatisfactorio, insatisfactorio que también revelan índices que fluctúan entre indicadores significativos de inconformidad asociados a los beneficios no monetarios otorgados por esta organización, lo cual a su vez, nos indica un riesgo en la permanencia laboral del talento humano que se considera indispensable para la eficacia y eficiencia de esta empresa.

QUINTO: En el caso de la remuneración no económica otorgada por esta empresa a sus empleados existe una relación positiva sobre el desempeño de este grupo de colaboradores, sin embargo, no se encuentra valores tan significativos en relación al desempeño laboral esperado y anhelado por las partes jerárquicas de esta organización. • Finalmente se concluye que la mayor parte de los empleados no tienen conocimiento del significado del salario emocional el cual es un beneficio no monetario para el trabajador, pero si para la organización.

Ruiz Marquina, (2013) En su tesis “Programa de incentivos para mejorar el desempeño de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital De Sangoran” Concluye que: PRIMERO: El programa de incentivos influye positivamente en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Saragona. SEGUNDO: El programa de incentivos no económicos para la Municipalidad Distrital de Saragona, de acuerdo a las necesidades identificadas de los servidores públicos son: prestación de salud, capacitaciones, becas para sus hijos, planes de ahorro y reconocimiento. TERCERO: La institución está compuesto por una serie de estamentos burocráticos que retardan mucho los asensos, los trabajadores pierden motivación al no ver recompensados sus esfuerzos en una mejor remuneración, los incentivos cumplen una función motivara los trabajadores a mantener un nivel de esfuerzo constantes. CUARTO: Producto de la investigación se puede afirmar que el programa de incentivos, no económicos si contribuye a mejorar el desempeño de los servidores públicos

Valles Anticon, (2004). Tesis “Gestión de la retribución y la calidad del servicio al cliente en la Empresa Rodríguez Servicios Generales S.A.C” concluye que: PRIMERO: La hipótesis de investigación “La Gestión de la Retribución influye de manera directa en la Calidad del Servicio al Cliente”, ha sido demostrada y se sustenta por la cercanía de calificación de ambas variables (en promedio 66.67 y 58.25 puntos

respectivamente). También el objetivo general ha sido logrado, pues si se ofrecen buenas retribuciones los trabajadores estarán más motivados y comprometidos con la empresa y en suma brindaran mejores servicios que impulsan la calidad del servicio al cliente; así lo demuestra el análisis de fortalezas y debilidades. **SEGUNDO:** El objetivo específico, “Diagnosticar la Gestión de la Retribución en la empresa de estudio, identificado y calificado sus fortalezas y debilidades”, ha sido logrado. La gestión de la retribución del personal operativo de la empresa, en algunos criterios califica como “alto o satisfactorio”, así el 75% de encuestados consideran que los sueldos superan a la competencia, guardan relación con la competitividad, la experiencia y antigüedad del empleado. El 100% opina que la empresa supera las obligaciones legales en materia de retribución, es decir da algunas prestaciones y servicios sociales voluntarios; no obstante, al retribuir haciendo uso de los recibos de honorarios está obviando algunos derechos laborales.

Pujol & Osorio, (2004) en su artículo titulado “Remuneración y Satisfacción Laboral”. De la investigación realizada se concluye que: **PRIMERO:** En el espectro cualitativo, los resultados respaldan indirectamente las implicaciones de la teoría de las expectativas, a pesar de que el diseño adoptado no fue específicamente concebido para contrastar las hipótesis subyacentes. Los empleados valoran positivamente que la retribución se halle vinculada con el esfuerzo y los resultados, y que esa vinculación sea lo más transparente posible. **SEGUNDO:** Este resultado nos lleva a reafirmar lo ya apuntado anteriormente: los criterios de remuneración y la composición del paquete retributivo, así como la existencia de un buen plan de información y comunicación, son tanto o más importantes que la “cuantía” económica. **TERCERO:** En el espectro cuantitativo, los resultados confirman claramente los postulados básicos de la teoría de la equidad. La satisfacción con la “cuantía” de la remuneración depende fundamentalmente de la comparación que los empleados establecen entre lo que

realmente cobran y lo que creen que deberían cobrar. El valor relativo por comparación con otros tiene mucha más incidencia en la satisfacción que el valor absoluto. CUARTO: Aunque existan diferencias de criterio, se observa un alto grado de confluencia entre las preocupaciones de los empleados y los intereses de la empresa en lo que concierne a los principios básicos de la política retributiva: equidad interna, competitividad externa, congruencia, reconocimiento de las aportaciones personales y vinculación con el rendimiento.

Arrondo García & Fernández Méndez, (2014) en su artículo titulado “Un Análisis Internacional de la Política Retributiva de Ceo”, han llegado a las siguientes conclusiones. PRIMERO: El conjunto de resultados obtenidos para la muestra de empresas analizadas dibuja un escenario donde se vislumbra la necesidad de seguir ahondando en el estudio, el debate y la mejora de las prácticas retributivas del CEO de las grandes empresas cotizadas, buscando siempre el mejor interés para las dos partes: propietarios y CEOs, sin olvidar ni dejar de lado en esta cuestión a la opinión pública. SEGUNDO: La imposición de límites salariales de manera sistemática, al menos para las empresas de la muestra analizada, puede que no sea el camino más apropiado. La fijación de “techos” retributivos, establecidos de forma “artificial” por los reguladores de cada país o área económica y política, podría introducir una distorsión, alterando las normas de mercado y competencia, e incluso desincentivando una buena gestión si la retribución no se establece en función del talento y el nivel de dedicación individual exigido al CEO en cada compañía. TERCERO: El sistema de retribución de los consejeros y altos directivos en grandes empresas cotizadas debería formar parte de la autorregulación societaria y estar sujeto a las recomendaciones de buen gobierno. Así pues, las posibles soluciones para evitar una remuneración excesiva y promover sistemas de incentivos adecuados que favorezcan la rentabilidad y sostenibilidad de la sociedad a largo plazo

pasarían no tanto por fijar límites salariales, sino ahondar en la mejora de los sistemas de gobierno corporativo. Por ejemplo, potenciado la presencia de consejeros independientes suficientemente informados y con la experiencia necesaria para entender la complejidad de la política de compensación.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Política Retributiva.

La política retributiva según Patricio Jimenez, (2009) es parte esencial en toda planificación estratégica, ya que la retribución, en si misma considerada, es una herramienta práctica e irremplazable para el crecimiento de toda organización. No hay que olvidar que: «Son las personas, no los empleos los que hacen triunfar a la empresa y, la compensación es el aglutinante que une a las personas con las empresas». No obstante, cambiar o implantar un sistema retributivo, no es una tarea fácil, ya que como paso previo requiere un adecuado diagnóstico y análisis, lo cual en si es costoso y casi siempre difícil; lo cierto es, que muchas organizaciones por tratarse de una materia «delicada», la dejan finalmente relegada con más frecuencia de la deseada. La cautela, no se puede elevar a una premisa general y la realidad demuestra como en la mayoría de las organizaciones, nunca es el momento apropiado para adoptar un cambio en la política retributiva. En mi opinión, si los cambios demandan un cambio en nuestro sistema de compensación, es preferible cambiar, aunque no se esté «preparado» en términos absolutos

La política retributiva según Chiavenato, (2004) es el conjunto de principios y directrices que reflejan la orientación en lo que corresponde a la remuneración de sus empleados. De esta manera, todas las normas presentes y futuras, así como las decisiones sobre cada caso, deberán orientarse por estos principios y directrices. La política salarial no es estática; por el contrario, es dinámica y evoluciona, y se perfecciona al aplicarla a situaciones que cambian con rapidez.

La retribución según Lara, (2008) El concepto de retribución en la empresa está ligado al concepto de estrategia ya que los diferentes modelos retributivos de las organizaciones fomentan tanto prioridades de actuación como valores y comportamientos distintos. (Ver Anexos 3,4 y 5)

2.1.1.1 Características de la política retributiva

La política retributiva dentro de las compañías tiene cuatro características diferenciadas:

1. potencia la asunción de responsabilidades, estableciendo una relación directa entre la complejidad y contenido del puesto y la retribución.
2. Premiar altos niveles de desempeño, integrando en el desempeño retributivo elementos que recompensen los logros personales.
3. Integrar a las personas con la cultura y fines de la organización, desarrollando en la política retributiva elementos que garanticen la coherencia interna entre lo que hacen las personas y su compensación, y que relacionen el éxito de la empresa y el de las personas.
4. Individualizar las compensaciones, teniendo en cuenta los méritos individuales y estableciendo incentivos relacionados con los resultados obtenidos.

Teniendo en cuenta dichas características no cabe duda de que la vinculación entre retribución y estrategia está enmarcada como una pieza crítica en un planteamiento mucho más amplio que requiere que todas sus piezas funcionen como un todo interrelacionado y que explica porque hoy y en el futuro deberá gestionarse la política retributiva al servicio de la creación de valor para clientes, accionistas y entorno social y, por tanto, hacer que juegue a favor, y no en contra de nuestro proyecto de la empresa.

2.1.1.2 Objetivos principales de la política retributiva

La política retributiva de una compañía debe cumplir cuatro objetivos principales, cuya falta puede provocar consecuencias muy negativas para la propia empresa y que se exponen en cada uno de los objetivos, según Lara, (2008).

SER EQUITATIVA. Es decir, que exista correspondencia entre el contenido de los puestos y sus retribuciones.

Causas de la falta de equidad interna:	Consecuencias de la falta de la equidad interna:
--	--

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Valoración incorrecta. • Ausencia de una política retributiva • Ausencia de conocimientos de las responsabilidades de ciertos puestos. • Cambios organizativos, de reestructuración, etc. | <ul style="list-style-type: none"> • Abandono de individuos importantes para la organización. • Falta de confianza en la dirección. • Falta de compromiso por parte del personal afectado. • Aumento de absentismo. • Pérdida de calidad del trabajo • Falta de identificación con la organización. |
|--|---|

SER COMPETITIVA: Es decir, que permita discriminar la capacidad de atraer, retener y motivar al personal de la organización respecto al mercado retributivo.

Causas de la falta de competitividad:	Consecuencias de la falta de competitividad:
---------------------------------------	--

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento del mercado retributivo general. • Situaciones especiales del mercado. • Falta de retribución del desempeño. • Falta de uso de beneficios extrasalariales. | <ul style="list-style-type: none"> • Difícil captar personas de valía. • Se favorece la formación gratuita de otras empresas, por la dificultad de retención. • Inexperiencia del personal en puestos clave por excesivos cambios de sus ocupantes. |
|---|--|

SER MOTIVADORA: Es decir, que permita discriminar el grado de incentivación que ejerce la retribución sobre las personas. Aunque es un hecho conocido que ninguna de las teorías psicológicas que explican las motivaciones humanas coloca la retribución como el principal motivador, y la experiencia enseña constantemente que no son las empresas que más pagan las que tienen a su personal más motivado.

Causas de la falta de motivación de la retribución:	Consecuencias de la falta de motivación de la retribución:
<ul style="list-style-type: none"> • Retribución no acorde a las responsabilidades del puesto. • Retribución poco competitiva. • Retribución variable insuficiente o inexistente. • Incrementos salariales que no premian las actuaciones sobresalientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Negativa a asumir puestos de responsabilidad. • Resistencia a asumir riesgos empresariales. • Conservadurismo en la elaboración de presupuestos. • Discriminación del rendimiento e iniciativa de las personas. • Clima excesivamente relajado.

AGENTES MOTIVADORES POSITIVOS:

Entre los agentes motivadores positivos se encuentran la claridad en la política retributiva (que permitirá explicar a las personas el porqué de sus salarios, qué variables influyen y cómo, y en última instancia permitirá explicar qué hacer para ganar más) y especialmente en la retribución variable, siempre que esté correctamente diseñada (es decir, con una definición clara de la relación entre esfuerzo y resultado, que sea una cantidad apreciable respecto a la retribución fija y que no esté garantizada ni consolidada).

AGENTES MOTIVADORES NEGATIVOS:

Entre los agentes motivadores negativos está la falta de claridad, que las personas no sepan a qué responde su retribución, la falta de equidad interna percibida y el hecho de que los niveles retributivos sean manifiestamente inferiores al mercado.

SER FLEXIBLE. Es decir, que permita realizar los ajustes necesarios en un periodo de tiempo determinado. Si los conceptos retributivos en una determinada compañía se han consolidado como fijos, ello aporta rigidez al sistema y es difícil hacer ajustes cuando las condiciones cambian.

Una de las fuentes de mayor rigidez ha sido la clasificación profesional, que impide la polivalencia funcional y la corrección a la baja. No obstante, determinados sistemas de valoración de puestos se han implantado de un modo tan rígido como las clasificaciones profesionales.

En muchos casos y en determinados países, las razones culturales han sido las causantes de sistemas retributivos rígidos en las compañías.

Causas de la falta de flexibilidad de la retribución:	Consecuencias de la falta de flexibilidad de la retribución:
<ul style="list-style-type: none"> • Excesiva importancia relativa de los componentes de retribución fija. • Rigidez en la fijación de incrementos salariales. • Estructuras salariales. 	<ul style="list-style-type: none"> • La dificultad de ajustar la masa salarial en situaciones coyunturales de la empresa. • La dificultad de establecer sistemas de retribución variable o incremento salariales individualizados.

Cualquier política retributiva debe diseñarse siempre con criterios de facilidad de implantación. Para poder implantar correctamente la política deben responderse tres

preguntas clave: ¿cómo va a medirse cada elemento, es decir qué herramientas de gestión se van a utilizar? ¿Cómo se va a pagar, es decir con qué conceptos retributivos? Y, por último, ¿cómo se va a gestionar, es decir, ¿quién va a decidir y comunicar las decisiones que se toman dentro del marco de la política establecida?

2.1.1.3 Herramientas de medida

Cada uno de los aspectos que se van a pagar deben ser medidos con herramientas que permitan establecer el punto de partida, marcar un horizonte que estará relacionado con la estrategia y medir el grado de avance. Las herramientas de medida pueden variar de unas organizaciones a otras, pero las más habituales son las siguientes:

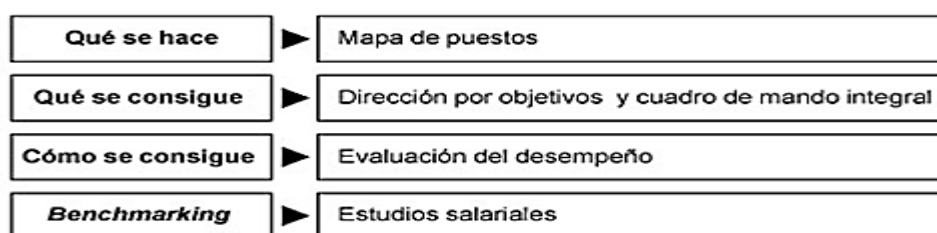


Figura N° 1: Herramientas De Medida

Fuente: La Retribución. Lara, (2008).

2.1.1.4 Indicadores de la política retributiva

Los elementos del paquete de compensación son la respuesta a la pregunta ¿cómo se va a pagar? Un concepto retributivo es una partida de la nómina y responde a una o varias variables, definidas normalmente a través de un mecanismo de gestión. Resulta importante que la definición de una política retributiva incluya una proporción ideal entre los conceptos, ya que ello permitirá ir gestionando en la dirección adecuada. Excesiva proporción de retribución variable en el cómputo total de retribución puede traducir inseguridad al empleado, mientras que, si la totalidad de la retribución se percibe en conceptos fijos consolidados, la rigidez de la retribución impedirá cualquier movimiento de gestión, anulando la capacidad de gestionar salarios.

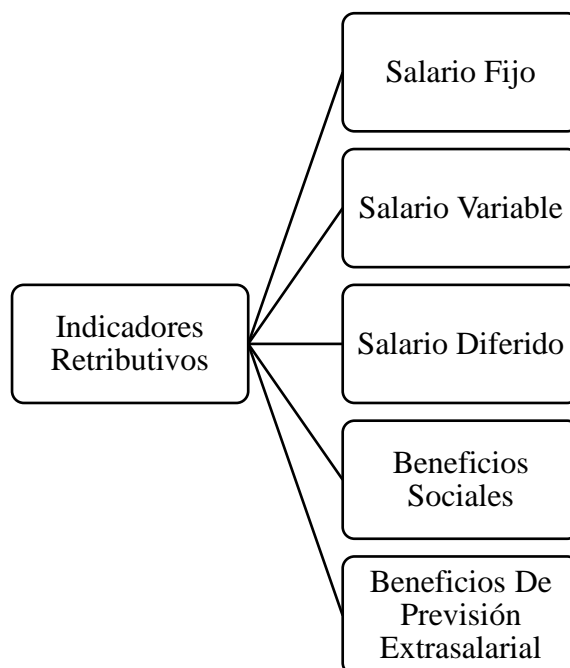


Figura N° 2: Elementos Retributivos

Fuente: La Retribución. Lara, (2008).

SALARIO FIJO

El salario fijo tiene por objeto retribuir al personal en función de las tareas desempeñadas, la experiencia profesional y la responsabilidad asumida. Constituirá una parte suficientemente elevada de la remuneración total, de tal modo que la política de remuneración variable pueda ser plenamente flexible.

El nivel individual de salario fijo, es resultado de las negociaciones entre el empleado y la Sociedad, estando en consonancia con el nivel de formación, el grado de responsabilidad, la situación de la compañía, los conocimientos exigidos y el nivel de experiencia del empleado.

SALARIO VARIABLE

El salario variable no garantizada tiene periodicidad anual. Se trata de un complemento excepcional en base a los resultados y desempeño del empleado, cuya causalidad se origina como consecuencia de la contribución a los resultados de la

Sociedad por parte del mismo o a los objetivos vinculados a sus funciones. Representará una parte equilibrada de la remuneración total, siendo plenamente flexible y no garantizada, a tal punto que sea posible no pagar remuneraciones variables, sin que esto afecte de manera significativa a la estabilidad económica del empleado o directivo.

El salario variable, que tendrá forma de “bonus”, se pagará únicamente si resulta sostenible de acuerdo con la situación de la Sociedad en su conjunto, justificada en función de los resultados tanto de la Sociedad como del empleado.

Esa remuneración variable anual, vinculada a los resultados empresariales, se evaluará conjuntamente de forma subjetiva sobre el desempeño e implicación del empleado en los objetivos e intereses de la Sociedad. Se podrá activar en base a los siguientes principios:

El salario variable tiene carácter flexible, y en el caso de cambios significativos en el capital o la solvencia de la Sociedad, podrá ser reducida, o incluso eliminada, sin existir un nivel máximo de ajuste en este sentido. Las decisiones sobre el componente variable al empleado serán tomadas por el Consejero Delegado y el responsable de cada departamento. En ningún supuesto, la remuneración variable podrá garantizarse, ni suponer un estímulo para una asunción excesiva de riesgos por parte del empleado, o una obligación por parte de la Sociedad.

Salario variable a corto plazo. Retribución anual en efectivo no garantizada que la empresa otorga al individuo como reconocimiento de un desempeño anual por encima de lo esperado en el cumplimiento de las funciones del puesto.

Finalidad:

- Mejorar la motivación individual al reconocerse la contribución particular de cada empleado.
- Compartir el éxito económico de la organización con el colectivo de empleados.

- Modelar un paquete de compensación en efectivo competitivo.
- Comunicar pautas y expectativas al personal.

Incentivos a largo plazo. Compensaciones diferidas que percibe el empleado en un periodo superior al ejercicio económico, normalmente entre tres y cinco años, que están relacionadas con los resultados empresariales, la actuación del empleado y la evolución del negocio.

Finalidad:

- Reconocer un desempeño sostenido del empleado.
- Fidelizar y retener.
- Converger los intereses de los empleados con los de los socios y accionistas.
- Balancear resultados a corto plazo con logros a medio/largo plazo, fruto de un plan estratégico.

SALARIO DIFERIDO:

Se refiere eminentemente a Fondos de Pensiones para los Directivos. Representa un complemento a la pensión de jubilación que el Estado dará al directivo cuando se retire. El salario de los directivos está muy por encima de la base máxima de cotización a la Seguridad Social que sirve para fijar la pensión. Con el complemento a través de los fondos de pensiones, el antiguo directivo ingresará mensualmente un importe similar al de cuando estaba en activo.

Salario En Especie. Beneficios de percepción inmediata; son aquellos que la empresa otorga al individuo y que reemplazan directa o indirectamente parte de la remuneración dineraria del empleado, con el objeto de obtener algún tipo de ventaja fiscal o social.

Los principales pagos en especie son:

- Vehículo de empresa

- Plus transporte
- Préstamos
- Vivienda
- Ayuda comida

BENEFICIOS SOCIALES:

Que algunos llaman 'salario emocional', son aquella parte de la retribución compuesta por conceptos no económicos, pero que confieren mayor calidad de vida al empleado y a su entorno familiar. La 'retribución emocional' es un factor motivador de los empleados. Llegado un cierto nivel económico algunos trabajadores aprecian estas ayudas más que una subida de sueldo. Algunos ejemplos de beneficios sociales son:

- Horario flexible. Permite que el empleado vaya más relajado.
- Conciliación de la vida laboral con la vida familiar.
- Plan de carrera personalizado.
- Reconocimiento explícito de la labor realizada. Por ej. ranking de los mejores comerciales.
- Sistemas de 'sugerencias' de los empleados
- Fomento de la comunicación en la empresa a todos los niveles
- Programa de acogida y formación general sobre la empresa para las nuevas incorporaciones

BENEFICIOS DE PREVISIÓN EXTRASALARIAL:

Proporcionan prestaciones dinerarias a los empleados para hacer frente a posibles pérdidas de rentas de trabajo, por contingencias de fallecimiento, invalidez o enfermedad.

Estos planes se articulan por medio de:

- Seguros de vida
- Seguros de accidentes

- Planes médicos

Por último, cabe incluir en este apartado los planes de jubilación que resultan de diferir parte de la remuneración actual para satisfacer las necesidades económicas del empleado en el futuro, normalmente en el momento de la jubilación.

2.1.1.5 Implantación de la política retributiva

La estructura salarial es el instrumento de gestión de la política retributiva, de una parte, o todos los puestos de la organización de acuerdo al:

- Nivel de equidad interno deseado
- Grado de competitividad externa deseado y
- Reconocimiento del mérito individual

Todo ello en un marco de efectividad de costes garantizados.

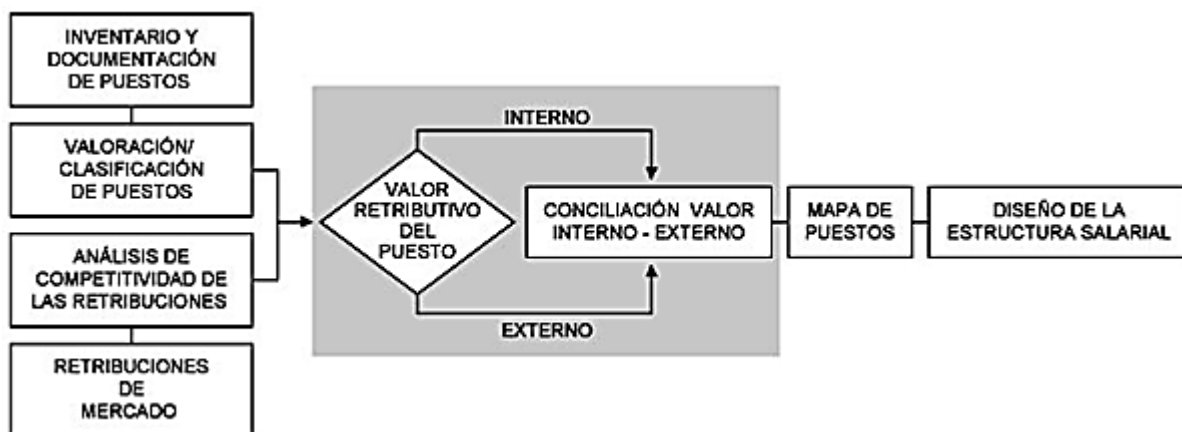


Figura N° 3: El Proceso de Análisis de la Política Retributiva

Fuente: La Retribución. Lara, (2008).

ANÁLISIS DE EQUIDAD INTERNA:

La equidad interna es la condición de la política de retribución que relaciona la retribución con el contenido de los puestos a través de un parámetro objetivo de referencia. El parámetro utilizado normalmente es la valoración de puestos.

La coherencia interna permite que exista una cierta proporcionalidad entre la retribución asignada a un puesto y su incidencia en los resultados y fines de la organización. Esta relación no es siempre rígida, permitiendo cierto grado de dispersión, derivada de que a igualdad de evaluación (contenido organizativo) la actuación de las personas en los puestos puede ser diferente.

Para el análisis del grado de coherencia interna se consideran dos variables:

- Valoración de puestos
- Retribución bruta anual de los puestos

VALOR EXTERNO DEL PUESTO:

La competitividad externa es una característica del sistema retributivo que mide la situación de las retribuciones frente a la de puestos similares en otras empresas. Existen empresas especializadas que proporcionan los datos para estas comparaciones.

La ubicación de la política retributiva en el mercado depende del momento de la organización, su capacidad financiera, su capacidad de generar resultados y es una de las decisiones estratégicamente más delicadas a la hora de establecer la política retributiva porque las compensaciones deben permitir la contratación y (retención) mantención del personal que la organización requiera. Para ello, es necesario mirar al mercado y establecer en qué nivel de remuneración se busca estar situado. Si no se paga lo que el mercado comparativo paga, existe la probabilidad de no encontrar los talentos necesarios, o de generar un aumento de rotación y provocar daños en la eficiencia organizacional.

Para determinar el nivel de competitividad externa, se comparan las retribuciones de los puestos analizados con las de los mismos puestos en su mercado de referencia. Las empresas que proporcionan estos estudios pueden ofrecerlos a medida de las necesidades del cliente.

Algunas preguntas que nos podemos plantear son:

¿Cuáles son las empresas con las que compararse?

- Aquellas a las que va nuestro personal.
- Aquellas de donde reclutamos recursos.
- Aquellas de quienes necesitamos conocer información retributiva por razones de competitividad de negocio.

¿Cuál es el mercado de referencia? En principio dependerá del tipo de puestos a considerar.

- Administrativos: mercado de referencia local.
- Staff: multisectorial.
- Mandos intermedios: nacional / regional.
- Técnicos: intra-sectorial.
- Directivos: nacional / internacional.

2.1.2 Desempeño Laboral.

El desempeño laboral según Chiavenato, (2004) Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. También considera otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades, y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

El desempeño laboral según Robbins, (2008) complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

A.F Stoner, (1996) quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”

El desempeño del personal está relacionado con la motivación en el trabajo debido a que afecta directamente a la Satisfacción de los trabajadores pues al verse envueltos dentro de un clima laboral agradable responden de una mejor manera a los estímulos y colaboran con sus superiores.

Para determinar el desempeño del personal en una institución o empresa se toma en cuenta principalmente: Cumplimiento de Objetivos, comportamiento organizacional, y el rendimiento del personal; esta relación que existe entre clima laboral y desempeño afecta directamente a la competitividad de la institución puesto que al mejorar el ambiente laboral se fortalece el rendimiento de los empleados que puede observarse de una forma más clara durante el desempeño de funciones como la Calidad, elaboración de productos y servicios, esto es de suma importancia en un mundo como el nuestro ya que se encuentra en constante movimiento debido a la globalización.

2.1.2.1 La administración del desempeño laboral

Es definida como el proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización, así como las prácticas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones.

2.1.2.2 Medición del desempeño laboral

Para medir el desempeño se necesita evaluar a través de indicadores de desempeño. Estos indicadores deben ayudar a la gerencia para determinar cuan eficiente y eficaz es la labor de los empleados en el logro de los objetivos, y, por ende, el cumplimiento de la misión organizacional.

2.1.2.3 Mejoramiento del desempeño laboral

Es un proceso para lograr los resultados institucionales e individuales deseados. La meta del mejoramiento del desempeño es proporcionar servicios de atención al usuario sustentables y de alta calidad.

Los resultados se logran a través de un proceso que toma en consideración el contexto institucional, describe el desempeño deseado, identifica análisis de causa, selecciona intervenciones para eliminar las brechas y mide los cambios en el desempeño.

2.1.2.4 Evaluación del desempeño laboral

Es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado, constituye una función esencial que de una u otra forma suele efectuarse en toda organización moderna. La evaluación de desempeño es un factor fundamental del proceso administrativo correspondiente al control, seguimiento y evaluación de los recursos humanos. Esta evaluación nos permite verificar el cumplimiento de los planes organizacionales por parte de quien ejerce la supervisión en la organización.

La evaluación del desempeño no es un fin en sí mismo, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Para alcanzar este objetivo básico-mejorar los resultados de la empresa, la evaluación del desempeño intenta conseguir diversos objetivos intermedios.

La evaluación del desempeño puede tener los siguientes objetivos fundamentales:

1. Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo.
2. Permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración.

3. Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y, por otra, los objetivos individuales.

BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato, (1999) señala que, Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazos. En general, los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

BENEFICIOS PARA EL JEFE:

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en las variables y los factores de evaluación y, sobre todo, contando con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo, y que mediante ese sistema puedan conocer cuál es su desempeño.

BENEFICIOS PARA EL SUBORDINADO:

- Conoce las reglas de juego, es decir, los aspectos de comportamiento y de desempeño que más valora la empresa en sus empleados.
- Conocer cuáles son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe.
- Saber qué disposiciones o medidas toma el jefe para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, capacitación, etc.), y las que el propio

subordinado deberá tomar por su cuenta (autocorrección, mayor esmero, mayor atención al trabajo, cursos por su propia cuenta, etc.).

- Autoevaluar y autocriticar su autodesarrollo y autocontrol.

BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN:

- Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazos, y definir la contribución de cada empleado.
- Puede identificar los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a los empleados que tienen condiciones para ascenderlos o transferirlos.
- Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados (no solo de ascensos, sino de progreso y de desarrollo personal), estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Puede tener los siguientes objetivos intermedios:

- Cumplimiento de objetivos
- Comportamiento organizacional
- Rendimiento y Aplicación de Estrategias
- Adecuación del individuo al cargo.
- Capacitación
- Promociones.
- Incentivo salarial por buen desempeño.
- Mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.
- Auto perfeccionamiento del empleado.
- Información básica para la investigación de recursos humanos.

- Cálculo de potencial de desarrollo de los empleados.
- Estímulo a la mayor productividad.

2.1.2.5 Factores del desempeño laboral

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que incurren de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación.

SATISFACCIÓN DEL TRABAJO

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newton, (1991:203), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionado con la naturaleza del trabajo y con lo que conforman el contexto laboral. Según estos autores la satisfacción es el trabajo es un sentimiento que difiere de los sentimientos, objetivos e intensidad de comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán el desempeño del cumplimiento de las tareas en el futuro. Quintero, Africano , & Faria, (2008).

La actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas.

COMUNICACIÓN

La comunicación implica transferencias de información y significado de una persona a otra; es el proceso de transmitir información y comprensión de una persona a otra; es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas,

pensamientos y valores. Las organizaciones no pueden existir ni operar sin comunicación, puesto que esta es la red que integra y coordina todas sus dependencias.

Para la perfecta comprensión de la comunicación es necesario tener en cuenta tres elementos: datos, información y comunicación. Datos información y comunicación para lograr un adecuado desempeño en la empresa. Chiavenato, (2004).

TRABAJO EN EQUIPO

Es importante tomar en cuenta, que las labores realizadas por los trabajadores pueden mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes prestan el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacción dando origen a lo que se denomina trabajo en equipo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación. Entre otros, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un desempeño laboral adecuado. Quintero, Africano , & Faria, (2008)

CAPACITACIÓN

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como el desarrollo de habilidades y competencias.

Los principales objetivos de la capacitación son:

- Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.

- Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas
- Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

Etapas de la Capacitación

En términos amplios, la capacitación implica un proceso de cuatro etapas:

- Detección de las necesidades de capacitación. (Diagnostico)
- Programa de capacitación para atender las necesidades.
- Implantación y ejecución del programa de capacitación
- Evaluación de los resultados

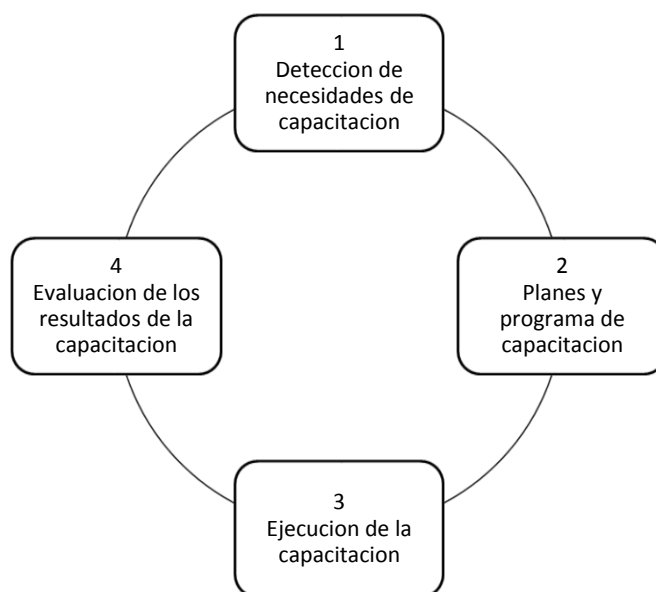


Figura N° 4: El Ciclo de la Capacitación

Fuente: Administración de Recursos Humanos Chiavenato, (2004)

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Análisis: Es la preparación en elementos o parte que integra un todo a fin de evaluarlas.

Es la técnica que fundamenta en métodos, procedimientos y normas indicados por la ciencia.

Análisis Interno: Es necesario auditarse y evaluar al ambiente interno de la empresa respecto de sus recursos, fortalezas y debilidades; política que son decisiones administrativas menores no previstas para fungir como patrones de conducta.

Calidad Laboral: Situación laboral en la que se disfruta de un buen trabajo, una buena paga e incentivos, el trabajo es interesante y se puede conseguir promociones profesionales.

Calificación De Personal: Técnica del proceso de Administración de personal que consiste en evaluar, mediante una calificación la calidad del desempeño del trabajo en todos los niveles.

Capacitación: Es el proceso de adiestramiento de perfeccionamiento y/o adquisición de nuevos conocimientos. Se deriva en razón de su fin, y en razón de su método. En razón de su fin: conocimientos que serán aplicables en todo un oficio, conocimientos que se refieren a toda una rama individual, bancaria, comercial, etc. En razón de sus métodos: la capacitación se divide, ante todo, en directa e indirecta, siendo la primera, aquella que se da expresa y formalmente, con métodos de enseñanza, en tanto que la segunda es aquella en la que, para dar capacitación, se utilizan cosas que de suyo tienen otros fines.

Capital Humano: Conjunto de conocimientos, habilidades y aptitudes inherentes a los individuos que forman la organización.

Desarrollo De Personal: Actividades de una organización o de un supervisor, entre ellas están: capacitación, sistema de retroalimentación constructiva, rotación de trabajo, etc.,

las cuales se diseñan para aumentar las habilidades, motivación y capacidad de los empleados.

Desempeño Del Personal: Es la performance o la forma de actuación que realiza el personal para cumplir con su objetivo dentro de la organización.

Estrategia: Principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar

Evaluación: Identificar las necesidades de capacidad y desarrollo, señalar las habilidades del empleador y las aptitudes que actualmente son inadecuadas, pero para las cuales pueden desarrollar programas.

Habilidades: Son los grados de eficacia con que se realizan determinadas actividades, que requieren una combinación de actitudes y conocimientos.

Personal: Es el conjunto de personas pertenecientes a determinada clase, corporación o dependencia.

Políticas: Son guías para orientar la acción; son lineamientos en forma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

Política Retributiva: es el conjunto de principios y directrices que reflejan la orientación en lo que corresponde a la remuneración de sus empleados. De esta manera, todas las normas presentes y futuras, así como las decisiones sobre cada caso, deberán orientarse por estos principios y directrices. La política salarial no es estática; por el contrario, es dinámica y evoluciona, y se perfecciona al aplicarla a situaciones que cambian con rapidez.

Recompensas: son las compensaciones, remuneraciones o premios que una persona percibe por haber hecho algo que vale la pena.

Reconocimiento: son créditos concedidos a empleados o equipos que proporcionan contribuciones extraordinarias a la organización. La idea es comunicar lo que hicieron y convertirlos en modelos para los demás empleados de la organización.

Recurso Humano: Es el conjunto de capital humano que está bajo el control de la empresa en una relación directa de empleo, en este caso personas, para resolver una necesidad o llevar a cabo cualquier actividad en una empresa.

Remuneración: es el pago, compensación por el trabajo realizado en términos monetarios o en especie. Cada empleado se interesa en invertir trabajo, dedicación y esfuerzo personal, conocimiento y habilidades, si recibe la retribución adecuada.

Salario: Es la expresión monetaria del valor de cambio de una mercancía, que se llama fuerza de trabajo. El salario es el precio de la fuerza de trabajo. Es el pago que recibe periódicamente una persona por la realización de su trabajo. Para ello, empleado y empleador se comprometen mediante la formalización de un contrato, por el cual el empleador paga un salario a cambio del trabajo del empleado. Dicho trabajo puede traducirse en la creación de un bien o la prestación de un servicio, sea por cuenta ajena.

Satisfacción Laboral: La actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas.

Sueldo: Se refiere a la remuneración regular asignada por el desempeño de un cargo o servicio profesional. La palabra tiene su origen en el término latino *solīdus* (“sólido”), que era el nombre de una antigua moneda romana.

2.4 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1 Hipótesis General

La política retributiva incide directamente en el desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016.

2.4.2 Hipótesis Específicas

- a. La influencia de la política retributiva en el personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno es regular.
- b. El desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno es regular.

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se detalla el camino que se siguió en el desarrollo de la investigación, la forma en que se analizó la política retributiva y su influencia en el desempeño laboral del personal de área de comercialización de la empresa Electro puno.

3.1.1 Enfoque de la investigación

El enfoque metodológico de la presente investigación que se utilizó en el campo de la investigación cuantitativa ya que “utiliza recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”, Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Bautista Lucio, (2010). Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizará el siguiente método deductivo.

3.1.2 Método

Esta investigación corresponde al método deductivo, que es el razonamiento mental que nos permite descubrir nuevos conocimientos de lo general para llegar a lo particular y nos permite extender los conocimientos. Se proponen hipótesis a partir de la observación de hechos reales y estas solo son aceptadas con la condición de ser probadas Charaja Cutipa, (2011).

3.1.3 Tipo de investigación

Por la naturaleza del estudio, el Tipo de investigación es descriptivo explicativo, ya que tiene como finalidad conocer las características de conceptos, categorías, variables en un contexto en particular; es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otra. Hernández Sampieri, (2010)

3.1.4 Diseño de investigación

El diseño de investigación es No Experimental - Transversal, según Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Bautista Lucio, (2010), ya que no se realiza la manipulación de ninguna de las variables y se observan en su ambiente natural para ser analizados luego. Dado que se trabajará con datos que se recogerán en un momento determinado de tiempo.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

Se refiere al conjunto total de elementos que reúnen las mismas características y que es focalizado por el interés del investigador en un contexto concreto. En el presente trabajo de investigación la población. Fue conformada por el personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno – Sede Juliaca.

3.2.2 Muestra.

Para Charaja Cutipa, (2011) Es un subconjunto representativo de la población, que representa la cantidad de elementos que lo constituyen, el número total de elementos, solo se justifica considerar una muestra de estudio cuando el tamaño de la población es grande

Por lo cual nuestra muestra fue conformada por un total de 50 empleados o trabajadores. Para efectos de la investigación, el tamaño de la muestra general será tomado los 50 empleados.

3.3 TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para la realización del trabajo de la investigación se han considerado las siguientes técnicas de recolección de datos.

3.3.1 Análisis Documental

Para el desarrollo de la investigación se revisó las fuentes de datos, textos en que tratan los contenidos del problema de investigación, antecedentes como son los artículos realizados, documentos y formatos de la institución.

3.3.2 Observación directa

La observación es un método fundamental de todo proceso de investigativo, para ello se interactuará con la realidad mediante los sentidos, para así poder hacer comparaciones con el análisis documental.

3.3.3 Encuesta

Es una de las técnicas de recolección de información más usada, la encuesta se fundamenta en el cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de los empleados para alcanzar los objetivos de la investigación

Instrumento relacionado a la aplicación de un cuestionario lo cual consiste en un sistema de preguntas abiertas y cerradas de alternativas múltiples. La escala para ser utilizada por el evaluador, es sobre una escala de 1 a 3, la importancia relativa sobre la política Retributiva y el desempeño laboral del personal de la empresa donde Electro Puno S.A. Sera calificada con la siguiente escala, 1=malo, 2=regular y 3=bueno.

3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DATOS.

3.4.1 Tabulación

Técnica que consiste en tabular la información, recopilación en los cuadros, que servirán para la demostrar los resultados.

3.4.2 Hojas de cálculo

Los datos obtenidos con la aplicación de los diferentes instrumentos serán analizados, clasificados y tabulados utilizando hojas de cálculo.

3.4.3 Determinación de porcentaje y otros cálculos

Método que permite fortalecer e interpretar los cuadros tabulados, expresando los porcentajes de forma detallada y ordenada.

3.5 CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

Electro Puno S.A.A., es una Empresa Concesionaria de Distribución de Energía Eléctrica en el Departamento de Puno, creada por escisión del bloque patrimonial de la Gerencia Sub Regional de Electro Sur Este S.A.A. aprobada mediante acuerdo adoptado en la Junta General de Accionistas de esta última Empresa de fecha 09 de julio de 1999, inscrita en la Oficina Registral Regional José Carlos Mariátegui - Oficina Puno, el día 28 de octubre de 1999 en el Tomo N° 74, Asiento N° 21742 y Ficha N° 1467, iniciando sus operaciones el 01 de noviembre de 1999.

La Empresa basa su funcionamiento en la Ley de Concesiones Eléctricas D.L. N° 25844 y su reglamento D.S. 009-93-EM, desarrollando sus actividades en el ámbito del Departamento de Puno, donde se ubican sus instalaciones electromecánicas de distribución, transmisión y generación; implementada con una estructura organizacional con personal capacitado con el objetivo de tener una gestión eficiente, ágil y moderna, para brindar a sus clientes un servicio de calidad.

La ubicación está en el departamento de Puno es sin lugar a dudas uno de los destinos más atractivos del Perú y uno de los más interesantes en el continente: pocas ciudades tienen el privilegio de ubicarse a orillas de una maravilla de la naturaleza como el Titicaca, el lago navegable más alto del mundo.

DATOS GENERALES

- Ubicación: Sierra (Andes) sur del Perú, frontera con Bolivia.
- Extensión: 71.999 km².
- Capital: Puno (3827 msnm).

- Altitud: Mínima: 820 msnm (Lanlacuni Bajo).
- Máxima: 4725 msnm (San Antonio de Esquilache).

3.5.1 Identificación de la empresa

Razón Social: Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno Sociedad Anónima Abierta - Electro Puno S.A.A.

Giro del Negocio: Distribución y Comercialización de la energía eléctrica, con utilización de nuestros Sistemas de Transmisión y Generación para las localidades aisladas de la zona de concesión.

Domicilio Legal: Jr. Mariano H. Cornejo N° 160 – Puno y con Registro Único de Contribuyentes (RUC) 20405479592.

Oficinas:

Puno, Jr. Mariano H. Cornejo N° 160

- Gerencia General
- Gerencia de Administración y Valores
- Gerencia de Operaciones

Juliaca:

Jr. Manuel Prado N° 416

- Gerencia de Comercialización

3.5.2 Objetivos de la organización

- Proveer el servicio de energía eléctrica a los consumidores actuales y potenciales de su área de concesión en la Región, garantizando la efectividad de su distribución y comercialización, bajo criterios de eficiencia económica, viabilidad financiera, calidad y confiabilidad de servicio, en atención a las necesidades actuales y futuras de los clientes, así como una política de precios competitivos.

- Maximizar la capacidad de suministro para toda la población en la región de Puno, dando un servicio de calidad y oportuna ante los cambios e incidentes que se pueda presentar en cumplimiento de las normas, leyes y reglamentos.
- Electro Puno S.A.A. fundamenta su actuación en la integración de su cultura, respeto a la vida y desarrollo con calidad de sus clientes.
- Desarrollar y mantener la imagen del Empresa líder en servicios de energía y otros, buscando alcanzar los estándares internacionales atreves de las ISOS.
- Lograr la calidad total, lo que significa desarrollar, implementar, Mantener, actualizar y mejorar el manejo y orden del servicio que se brinda a través de sus diferentes áreas.
- Apertura, desarrollo y generación de nuevos Estudios a nivel local y regional para la inclusión en suministro de energía para el desarrollo de la población.
- Capacitación y profesionalización para el personal que labora de manera profesional competente y de calidad.

ROL DE LA EMPRESA.

Proveer el servicio de energía eléctrica a los consumidores actuales y potenciales de su área de concesión en la Región, garantizando la efectividad de su distribución y comercialización, bajo criterios de eficiencia económica, viabilidad financiera, calidad y confiabilidad de servicio, en atención a las necesidades actuales y futuras de los clientes, así como una política de precios competitivos.

GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN

Lograr que se brinde productos y servicios de comercialización de calidad, a los clientes dentro del ámbito de responsabilidad de la empresa y de la gestión de la compra de la energía, mediante la programación, ejecución y control de los procedimientos de comercialización, incluyendo la atención al cliente, facturación y cobranza, procurando

la satisfacción de los clientes dentro de los marcos de un sistema de calidad, eficiencia, imagen institucional y rentabilidad, así como dentro del marco legal vigente y las normas técnicas de calidad de los servicios eléctricos.

ESTRUCTURA ORGANICA

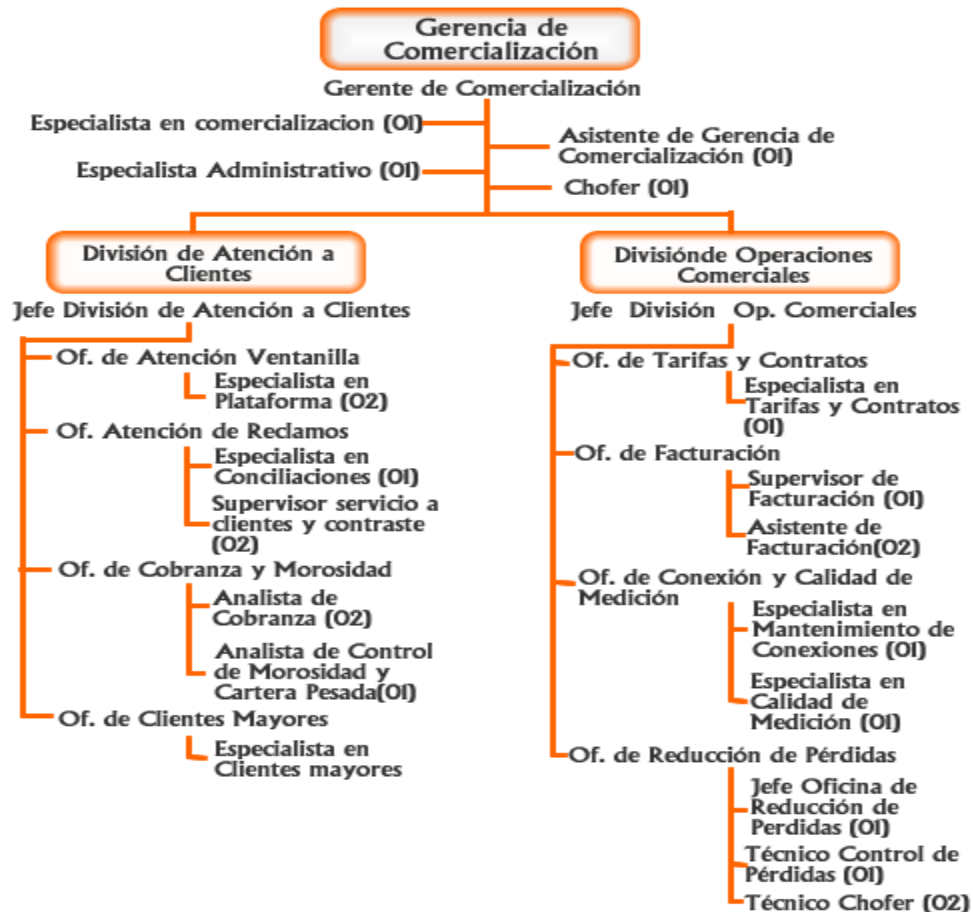


Figura N° 5: Organigrama Estructural del Área de Comercialización.

Fuente: Electro Puno

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

En este capítulo realizamos la presentación, análisis e interpretación y los comentarios de los resultados de la investigación realizada, en base a los objetivos realizados.

Para el análisis de las causas de la política retributiva y su influencia en el desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno sede Juliaca; se ha aplicado un cuestionario debidamente estructurado, referido al personal. Se tomó información documental del área de recursos humanos a fin de analizar la política retributiva y su influencia en el desempeño laboral. De la misma forma se ha analizado todos los días el desempeño laboral del personal del área de comercialización.

A continuación, exponemos los resultados del estudio que se detallan a continuación.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1:

Para alcanzar el objetivo N° 1 **“Analizar la influencia de la política retributiva en el Personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016”**, a fin de analizar y conocer las causas de la política retributiva en el personal del área de comercialización se ha aplicado como técnica de recolección de datos la encuesta siendo el instrumento N° 1. El cual fue aplicado en el personal.

Tabla N° 1: Según su criterio la política retributiva de la empresa, se encuentra adecuadamente planteada.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	15	30%
Regular	28	56%
Malo	7	14%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

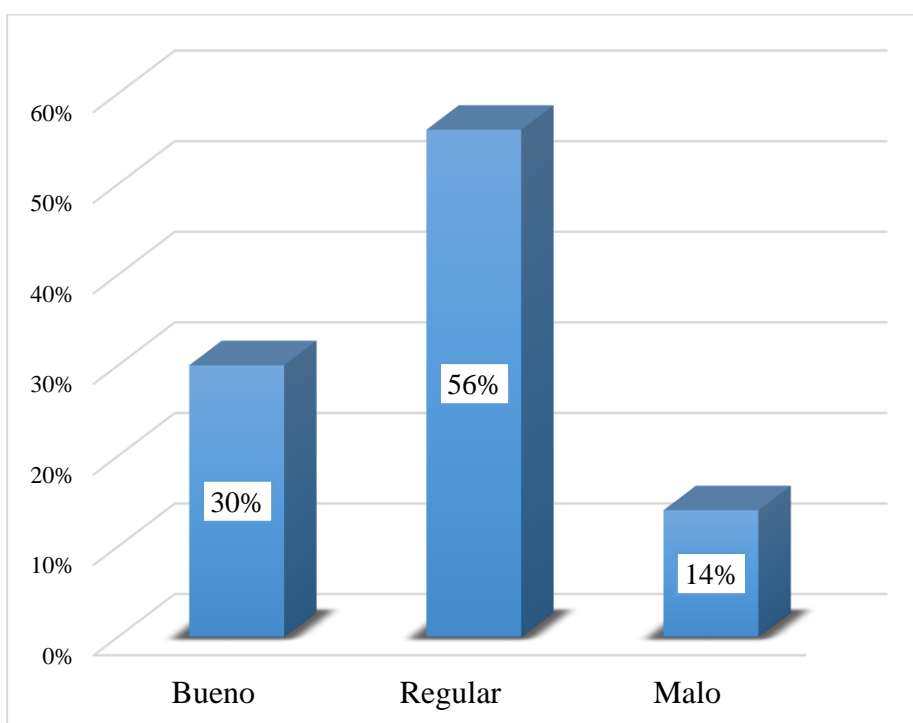


Figura N° 6: Según su criterio la política retributiva de la empresa, se encuentra adecuadamente planteada.

Fuente: En base a la tabla N° 1

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 01, se observa que en el periodo 2016 el 56% (Regular) de los encuestados indican que la política retributiva no se encuentra adecuadamente planteada, por lo que no se encuentran de acuerdo con ello, ya que el trabajo realizado por cada uno de los trabajadores no corresponde a la remuneración asignada. Al 30% de los trabajadores encuestados indican que la asignación de remuneración es adecuada y el

14% indica que se encuentra en total desacuerdo con la asignación de la política retributiva de la empresa. Entonces podemos decir que solo alguno de ellos está de acuerdo con la política retributiva de la empresa lo que hace que ellos no realicen adecuadamente el trabajo encargado.

Podemos decir que la empresa no estableció correctamente la política retributiva y por lo tanto no podrá retener a los mejores talentos ya que la política retributiva es una herramienta muy importante como estrategia.

Tabla N° 2: Considera equitativo la política retributiva de la empresa

RESPUESTA	N°	%
Bueno	16	32%
Regular	30	60%
Malo	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

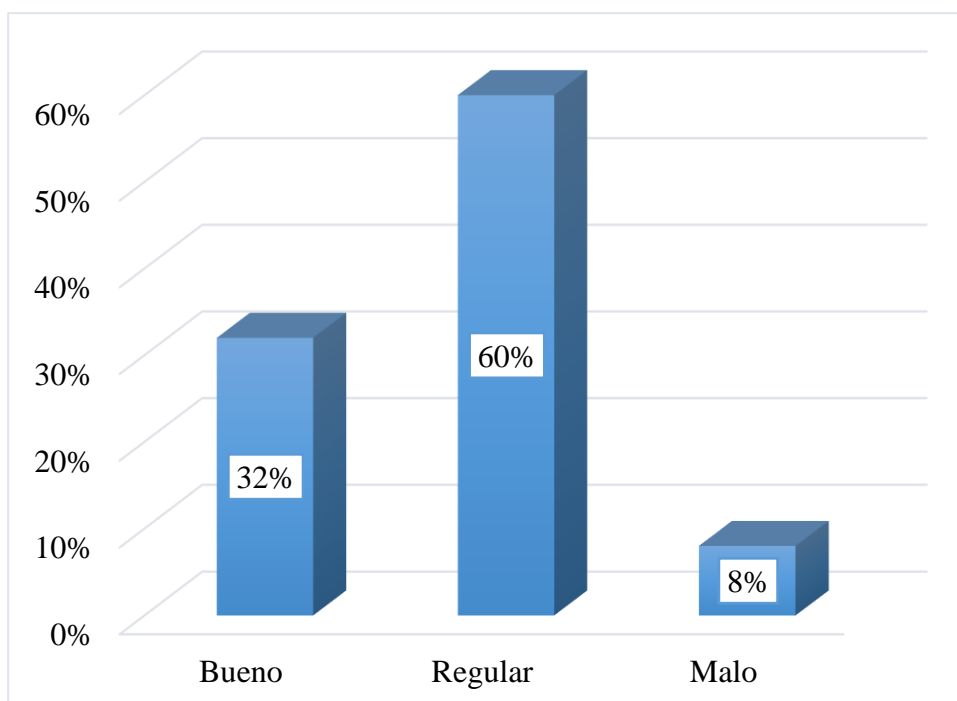


Figura N° 7: Considera equitativo la política retributiva de la empresa.

Fuente: En base a la tabla N° 2.

INTERPRETACIÓN:

Como respuesta en la figura N° 7 se puede observar que un 60% le dan un valor de regular, los encuestados consideran que la política retributiva en el área de comercialización es regularmente equitativa. El 32% del personal califican como bueno, equitativo la política retributiva de la empresa y 4 encuestados consideran malo con un valor de 8%. Por lo que se afirma que muchos de ellos consideran que la política retributiva se debe rediseñar ya que puede traer disminución del rendimiento en el trabajo del personal. Podemos afirmar que una mayor cantidad considera que los puestos en el que laboran no están debidamente estimados con la retribución.

Tabla N° 3: Los salarios e incentivos que paga la empresa, guardan relación con el puesto de trabajo.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	16	32%
Regular	30	60%
Malo	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

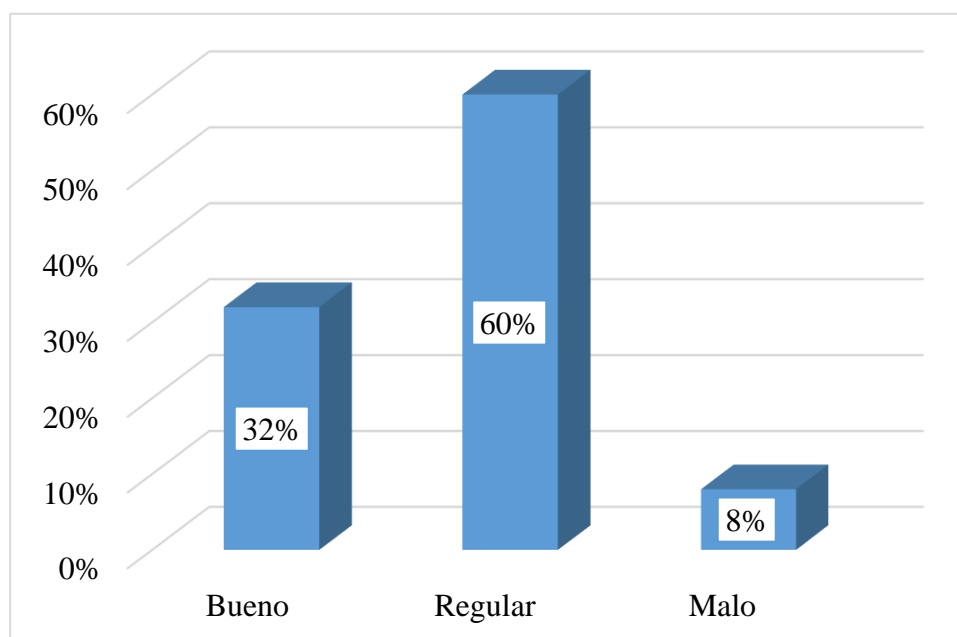


Figura N° 8: Los salarios e incentivos que paga la empresa, guardan relación con el puesto de trabajo.

Fuente: En base a la tabla N° 3.

INTERPRETACIÓN:

Así también en la figura N° 8 se puede observar que un 60% le dan un valor de regular, 30 trabajadores encuestados consideran que los salarios e incentivos que paga la empresa Electro Puno, no guardan relación con el puesto de trabajo en el que se encuentran laborando. El 32% del personal indica que se encuentra de acuerdo con los salarios e incentivos que fueron asignados para el cargo que ocupa y solo el 8% se encuentra en completo desacuerdo.

Por lo que podemos indicar que muchos de ellos consideran que la retribución se debe reconsiderar ya que puede traer disminución del rendimiento en el trabajo del personal.

Tabla N° 4: Está de adecuado con el valor retributivo de su puesto de trabajo.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	18	36%
Regular	23	46%
Malo	9	18%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

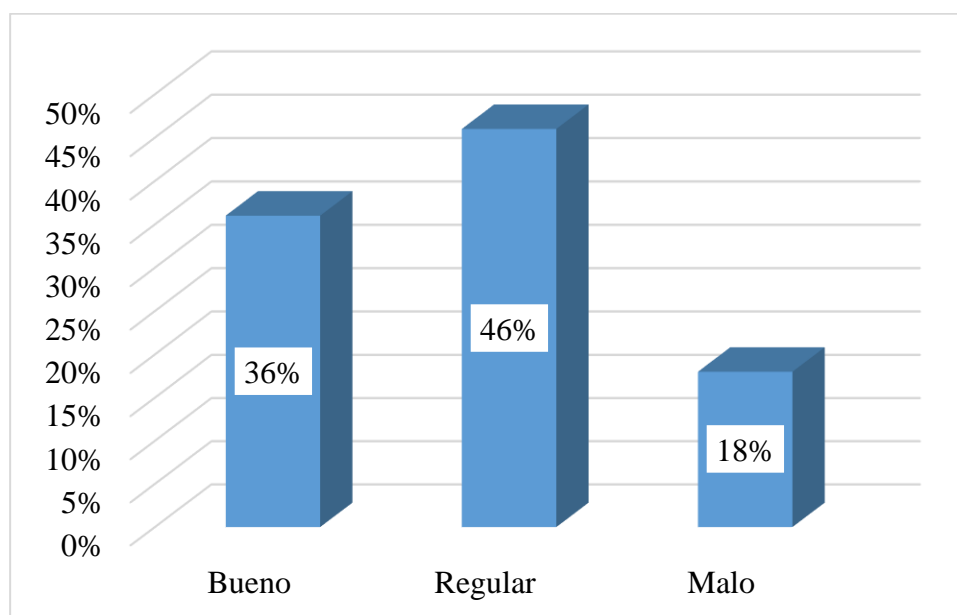


Figura N° 9: Esta de adecuado con el valor retributivo de su puesto de trabajo.

Fuente: En base la tabla N° 4.

INTERPRETACIÓN:

En la presente Tabla N° 4 y Figura N° 9 nos muestra, respecto a la pregunta ¿Esta de adecuado con el valor retributivo de su puesto de trabajo? el 46% de los encuestados le dieron un valor de regular y consideran que el valor retributivo asignado a su puesto de trabajo no está adecuadamente planteado, ya que las labores que cada uno de ellos cumplen es mucho mayor. El 36% del personal respecto a la pregunta indico que se encuentra de acuerdo con la retribución asignada a su puesto de trabajo, se le dio un valor de bueno y el 18% de los encuestados respondió que no se encuentra de acuerdo con la retribución asignada a su puesto de trabajo, por lo que se le dio un valor de malo, por ello el personal en desacuerdo requiere la reasignación de la política retributiva.

Se puede afirmar que gran parte de ellos considera que deben ser remunerados de acuerdo al trabajo realizado, para que ellos puedan proporcionar mayor rendimiento en su desempeño y por ende la mejora de la empresa, se debe evaluar la labor realizada por cada uno de ellos, en el puesto que se encuentren y así poder asignar una retribución adecuada.

Tabla N° 5: Las clases de salarios que son fijados por la empresa por nivel de cargo son.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	18	36%
Regular	19	38%
Malo	13	26%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

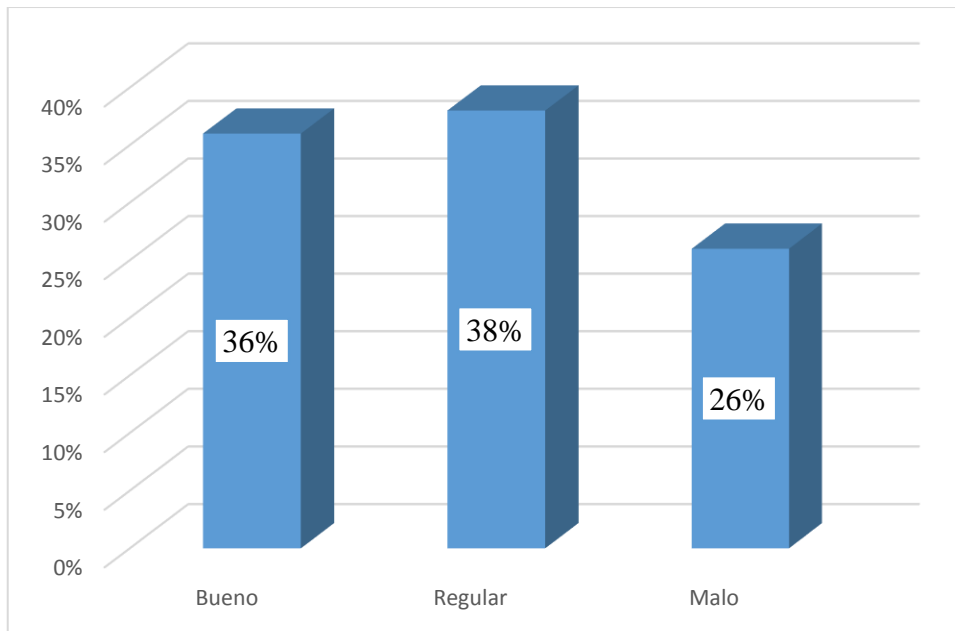


Figura N° 10: Las clases de salarios que son fijados por la empresa por nivel de cargo son.

Fuente: En base la tabla N° 5.

INTERPRETACIÓN:

Como se puede apreciar en la representación de la figura N° 10, el criterio de un universo de 50 trabajadores que equivale al 100% de la población investigada en relación a los salarios que son establecidos de acuerdo a cada nivel de cargo, el 38% correspondiente a los 19 trabajadores le dan un valor de regular, los salarios que son fijados por la empresa por nivel de cargo que ocupa cada uno del personal que labora en él, seguido por un 36% correspondiente a unos 18 trabajadores que consideran que es bueno y finalmente el 26% de los encuestados que representa a 13 trabajadores le dan un valor de malo, por lo que se puede apreciar que se encuentran en total desacuerdo.

Tabla N° 6: Bajo experiencias de sus anteriores trabajos considera Ud. que esta empresa maneja un mejor sistema innovador de retribución.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	23	46%
Regular	23	46%
Malo	4	8%
TOTAL	50	80%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

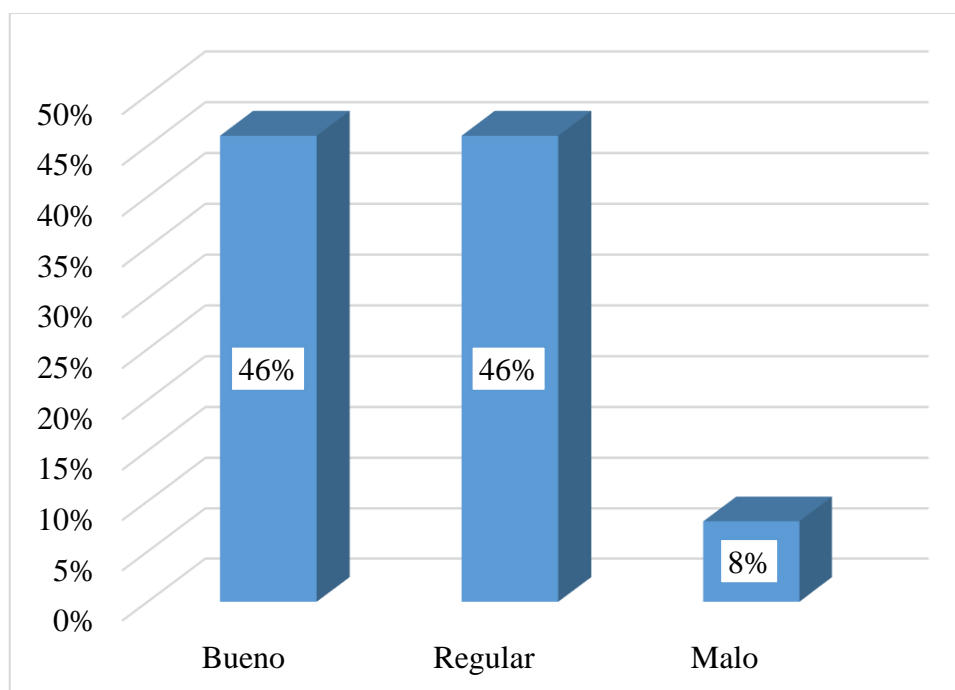


Figura N° 11: Bajo experiencias de sus anteriores trabajos considera Ud. que esta empresa maneja un mejor sistema innovador de retribución.

Fuente: En base la tabla N° 6.

INTERPRETACIÓN:

Como se puede apreciar en la representación de la figura N° 11, el criterio de un universo de 50 trabajadores que equivale al 100% de la población investigada en relación a la pregunta ¿Bajo experiencias de sus anteriores trabajos considera Ud. que esta empresa maneja un mejor sistema innovador de retribución?, el 46% correspondiente a los 23 trabajadores de la empresa Electro Puno le dan un valor de bueno, los cuales indican que en su anterior centro de trabajo la retribución asignada a su puesto de labor fue menor, seguido por un 46% correspondiente a 13 trabajadores, que consideran y le dan un valor de regular, ya que las experiencias de sus anteriores trabajos con la empresa Electro Puno, se muestra que es regular el manejo de un sistema innovador de retribución. Y finalmente el 8% de los encuestados que representa a 4 trabajadores le dan un valor de malo, ya que anteriores trabajos, la empresa manejo un mejor sistema innovador de retribución.

Tabla N° 7: Considera Ud. que la empresa es flexible en cuanto a su derecho de goce de vacaciones anuales.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	11	22%
Regular	25	50%
Malo	14	28%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

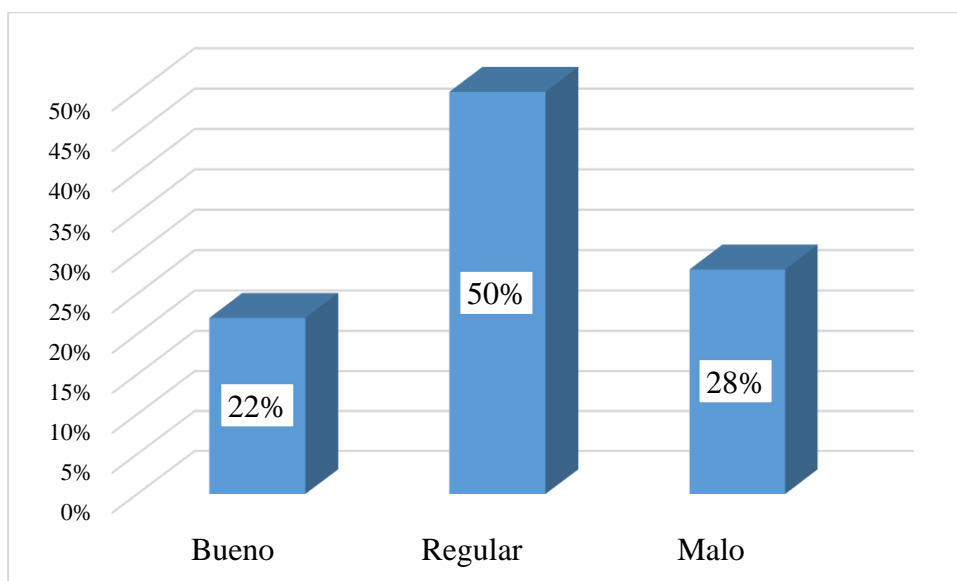


Figura N° 12: Considera Ud. que la empresa es flexible en cuanto a su derecho de goce de vacaciones anuales.

Fuente: En base la tabla N° 7.

INTERPRETACIÓN:

Así también en la figura N° 12 el criterio de un universo de 50 trabajadores que equivale al 100% de la población investigada en relación a la pregunta se puede observar que un 50% del personal respondió y le dan un valor de regular, consideran que la empresa es en cuanto a sus vacaciones en el área de comercialización es regularmente flexible. El 28% le da un valor de malo, ya consideran que la empresa no es flexible en cuanto a su derecho de goce de vacaciones anuales. Y el 22% le da un valor de bueno, por lo que se puede afirmar que la gran mayoría de los encuestados considera que la empresa no es flexible en cuanto a sus vacaciones.

Tabla N° 8: Según su criterio como considera el reconocimiento económico o de otra índole a los empleados de mayor rendimiento laboral.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	16	32%
Regular	29	58%
Malo	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

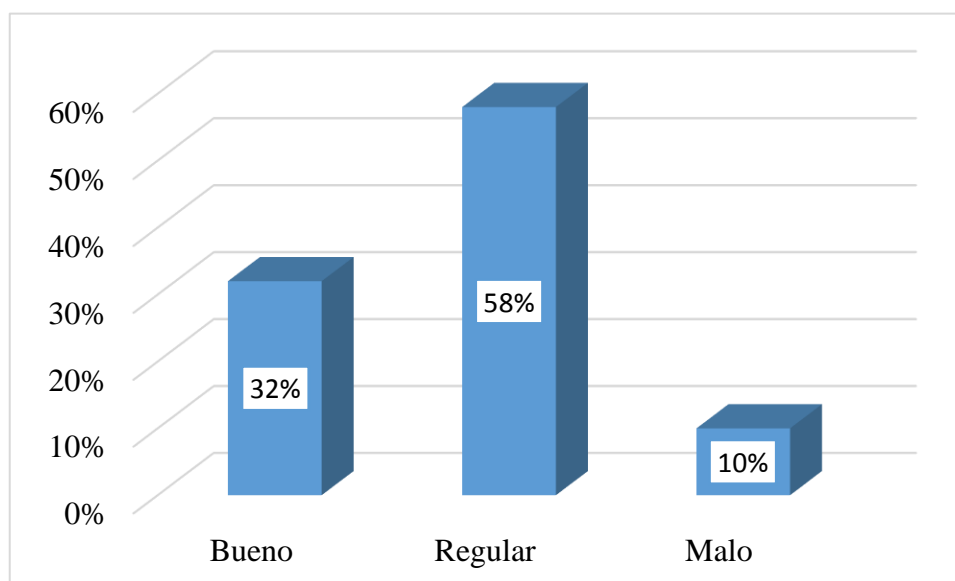


Figura N° 13: Según su criterio como considera el reconocimiento económico o de otra índole a los empleados de mayor rendimiento laboral.

Fuente: En base la tabla N° 8.

INTERPRETACIÓN:

Como se puede apreciar en la representación de la figura N° 13, el criterio de un universo de 50 trabajadores que equivale al 100% de la población investigada en relación a la pregunta ¿Según su criterio como considera el reconocimientos económicos o de otra índole a los empleados de mayor rendimiento laboral?, el 58% correspondiente a los 29 trabajadores de dan un valor de regular, seguido por un 32% correspondiente a un 16 trabajadores que consideran que es bueno y finalmente el 10% de los encuestados que representa a 5 trabajadores le dan un valor de malo, ya que indican que el reconocimiento económico o de otra índole a los empleados de mayor rendimiento laboral, no es el adecuado y no se les da el valor adecuado.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2:

Para alcanzar el objetivo N° 2 “Describir el Desempeño laboral del Personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016.”, a fin de analizar y conocer el desempeño laboral en el personal del área de comercialización se ha aplicado como técnica de recolección de datos la encuesta siendo el instrumento n° 1. Esta encuesta se aplicó a los jefes inmediatos.

Tabla N° 9: ¿Muestra su preocupación por actuar de acuerdo a estándares y competencias laborales?

RESPUESTA	N°	%
Bueno	19	38%
Regular	23	46%
Malo	8	16%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

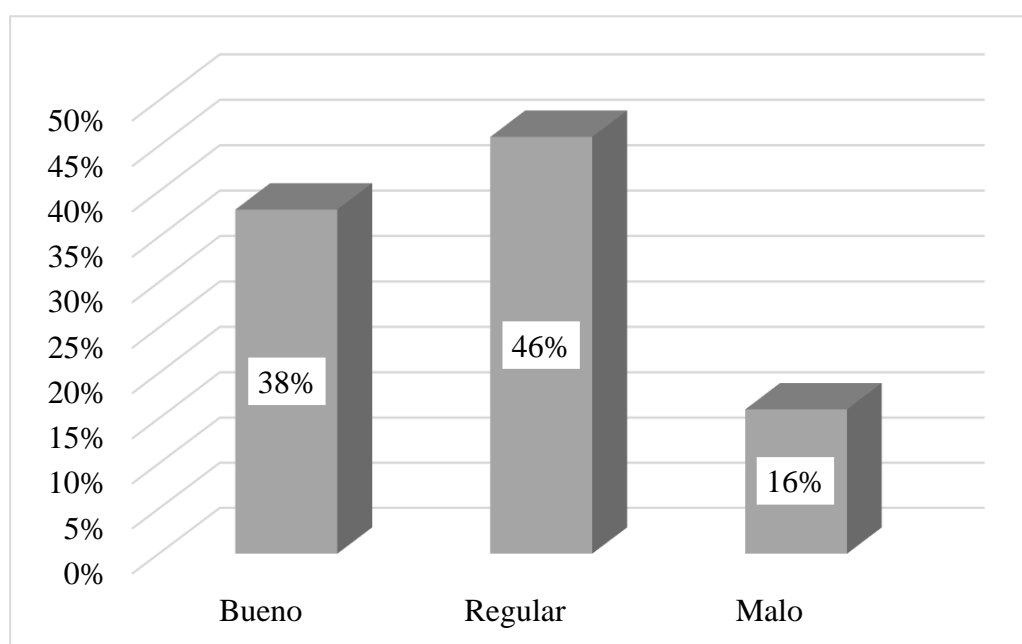


Figura N° 14: Muestra su preocupación por actuar de acuerdo a estándares y competencias laborales

Fuente: En base la tabla N° 9.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N°9 y figura N° 14 nos indica que un 46%, de los evaluados muestran su preocupación por actuar de acuerdo a estándares y competencias laborales es regular,

y un 38% manifestaron que su preocupación por actuar de acuerdo a estándares y competencias laborales establecidos por la empresa es buena y un 16% manifestaron que es malo, que 8 trabajadores no muestran interés por actuar de acuerdo a estándares y competencias laborales; entonces podemos decir que la gran mayoría de los trabajadores manifiesta que su preocupación por actuar de acuerdo a estándares y competencias laborales de manera regular que no le dan mucha importancia.

Podemos afirmar que el personal se encuentra desmotivado para realizar de manera adecuada sus labores de acuerdo a los estándares y competencias establecidas por la empresa. Para poder lograr el desempeño del personal al 100% la empresa deberá capacitar al personal.

Tabla N° 10: Cumple con las tareas que se le encomienda.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	14	28%
Regular	25	50%
Malo	11	22%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización

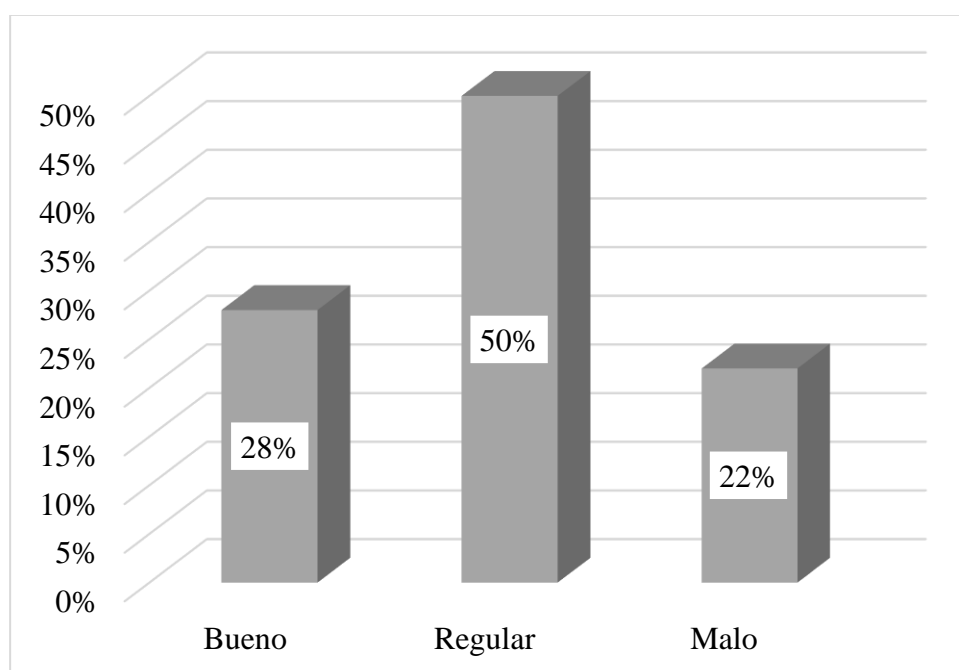


Figura N° 15: Cumple con las tareas que se le encomienda.

Fuente: En base la tabla N° 10.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 10 y figura N° 15 nos indica que un 50%, los jefes manifestaron que el cumplimiento con las tareas que se le encomienda a los trabajadores no es de manera adecuada, por lo que no se encuentran comprometidos con el desarrollo de la empresa, por ello se dio un valor de regular, los jefes inmediatos indicaron que 14 trabajadores que hacen el 28% de los cumplen con las tareas que se le encomienda la alta gerencia el cual da un valor de bueno, por lo que se asume que es el personal que trabaja y cumple en el adecuado tiempo la labor encomendada y por último un 22% de ellos no cumple con las tareas que se les encomienda, lo cual trae como consecuencia el pausado cumplimiento de las metas trazadas para la empresa y el inadecuado servicio a los clientes.

Tabla N° 11: Concluye su labor oportuna y de manera adecuada.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	17	34%
Regular	20	40%
Malo	13	26%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

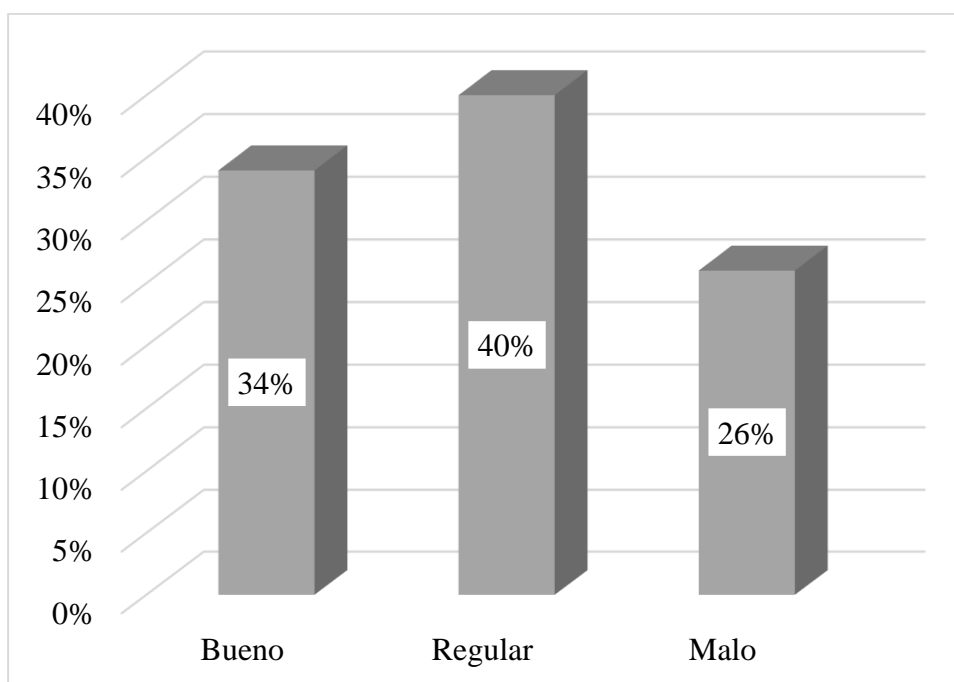


Figura N° 16: Concluye su labor oportuna y de manera adecuada.

Fuente: En base la tabla N° 11.

INTERPRETACIÓN:

En la figura N° 16, los jefes manifestaron que un 40% del personal no termina su trabajo oportunamente y de manera adecuada, se le asignó el valor de regular. El 34% termina su trabajo oportunamente y de manera adecuada, por lo que podemos indicar que es el personal con el talento deseado para la empresa, también es el que se encuentra netamente comprometido con la empresa y el buen servicio al cliente. Por último, se observa que un 26% de los trabajadores lo realiza de manera malo. Podemos observar que los trabajadores no cumplen de manera oportuna los trabajos encargados. De acuerdo a la respuesta obtenida por los jefes inmediatos podemos apreciar que el desempeño laboral del personal de la empresa no llega al 100%.

Tabla N° 12: Tiene capacidad para participar activamente en la consecución de una meta común trabajando en colaboración con otros.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	6	12%
Regular	28	56%
Malo	16	32%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

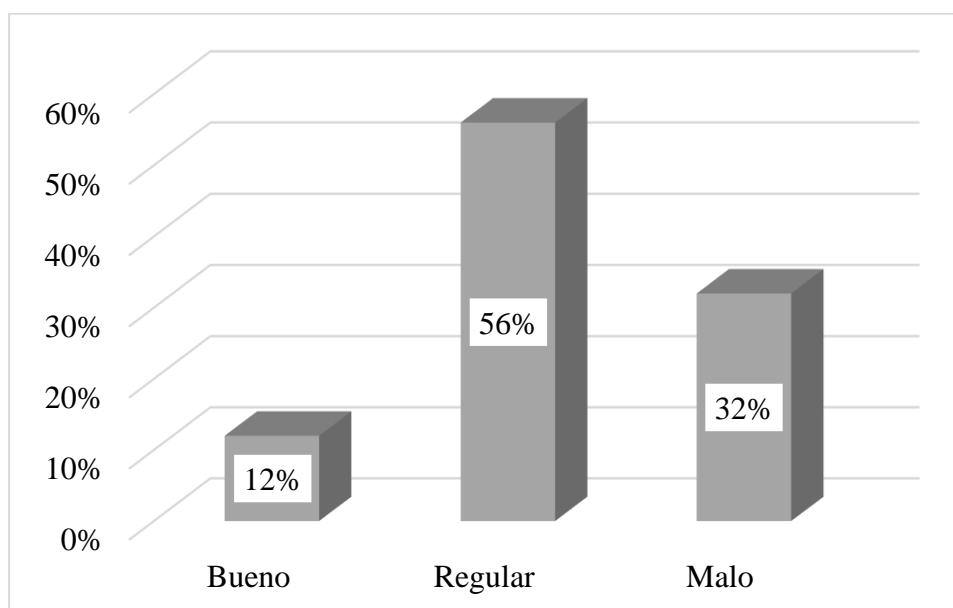


Figura N° 17: Tiene capacidad para participar activamente en la consecución de una meta común trabajando en colaboración con otros.

Fuente: En base la tabla N° 12.

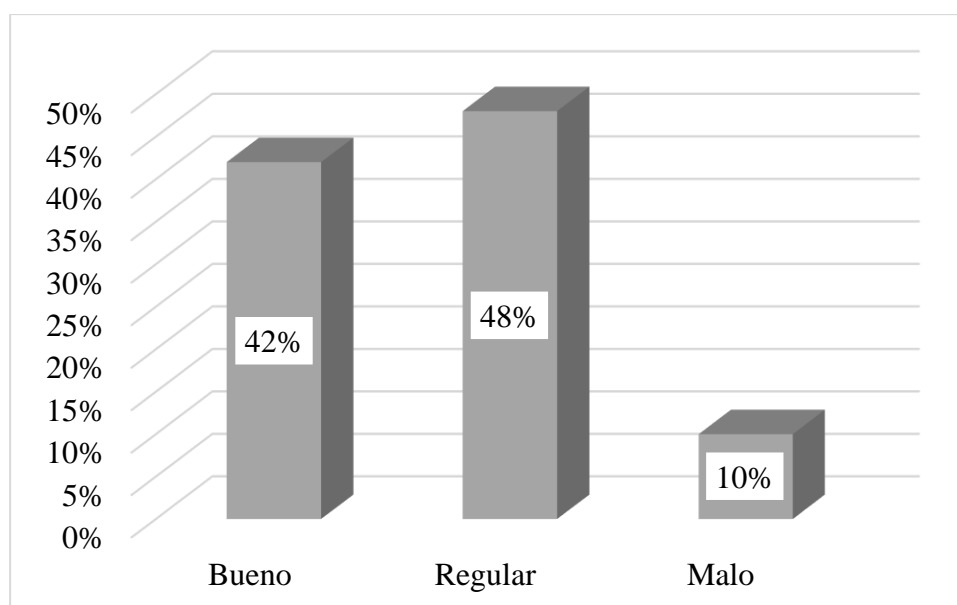
INTERPRETACIÓN:

Como se puede apreciar en la figura, el criterio de un universo de 50 trabajadores que equivale al 100% en respuesta a la pregunta ¿Tiene capacidad para participar activamente en la consecución de una meta común trabajando en colaboración con otros?, el 56% del personal que es correspondiente a los 28 trabajadores se le da un valor de regular, seguido por un 32% correspondiente a unos 16 trabajadores de los que se consideran que la capacidad para participar activamente en la consecución de una meta común trabajando en colaboración con otros no es el apropiado, por lo que se le asigna un valor de malo y finalmente el 12% de los evaluados que representa a 6 trabajadores se le da un valor de regular, es el personal que no ayuda con el logro del trabajo y por ende con el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Tabla N° 13: Busca resultados y compromisos conjuntos.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	21	42%
Regular	24	48%
Malo	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

**Figura N° 18:** Busca resultados y compromisos conjuntos.

Fuente: En base la tabla N° 13.

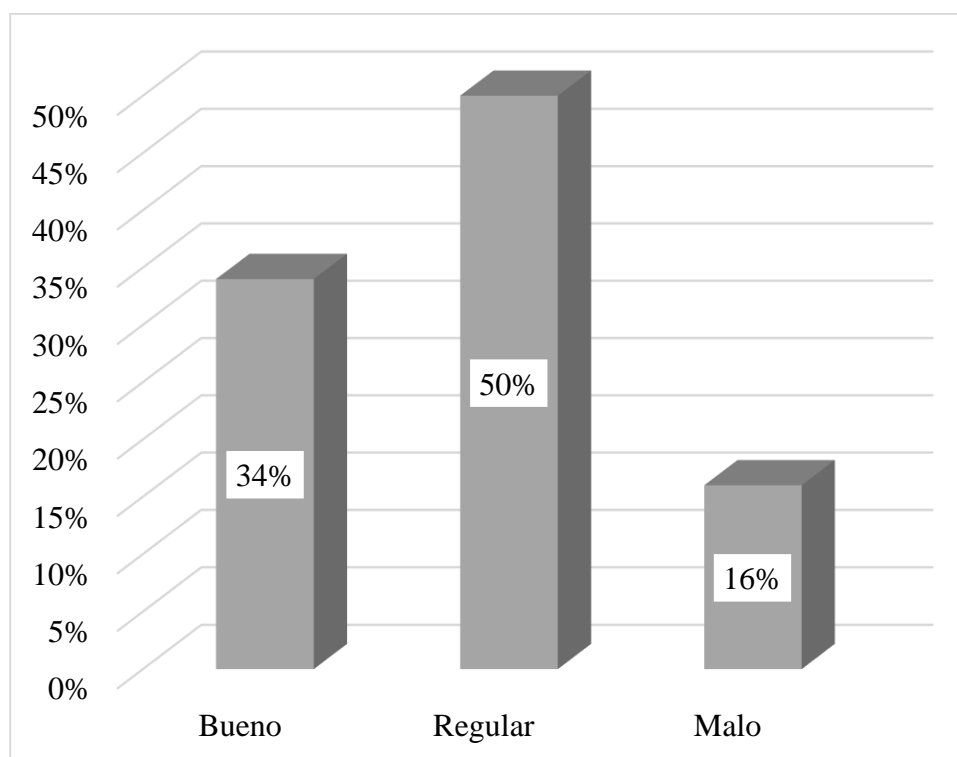
INTERPRETACIÓN:

Como se puede apreciar en la figura, el criterio de un universo de 50 trabajadores que equivale al 100% de la población investigada en relación a la pregunta ¿Busca resultados y compromisos conjuntos?, el 48% correspondiente a los 24 trabajadores se le da un valor de regular, ya que no busca resultados y compromisos conjuntos. Seguido por un 42% correspondiente a unos 16 trabajadores se consideran que es bueno, ello ya que si busca resultados y compromisos conjuntos para el cumplimiento de las labores y finalmente el 10% de los evaluados que representa a 5 trabajadores se le da un valor de malo, por lo no busca resultados y compromisos conjuntos, sino de manera individual.

Tabla N° 14: Muestra aptitud para integrarse al equipo.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	17	34%
Regular	25	50%
Malo	8	16%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

**Figura N° 19:** Muestra aptitud para integrarse al equipo.

Fuente: En base la tabla N° 14.

INTERPRETACIÓN:

Como se puede apreciar en la figura N° 19, el criterio de un universo de 50 trabajadores que equivale al 100% de la población investigada en relación a la pregunta ¿Muestra aptitud para integrarse al equipo? el 50% correspondiente a los 25 trabajadores se le da un valor de regular, ya que si muestran aptitud para integrarse al equipo, seguido por un 34% correspondiente a unos 17 trabajadores se consideran que es bueno, es el personal que si se integrarse al equipo y finalmente el 16% de los evaluados que representa a 8 trabajadores se le da un valor de regular, ya que no muestran aptitud para integrarse al equipo. En cuanto a lo evaluado al trabajo en equipo se puede observar que la mayoría de los trabajadores trabaja de manera independiente, el trabajo en equipo se da de manera regular lo cual trae como consecuencia trabajos descoordinados.

Tabla N° 15: Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	19	38%
Regular	19	38%
Malo	12	24%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

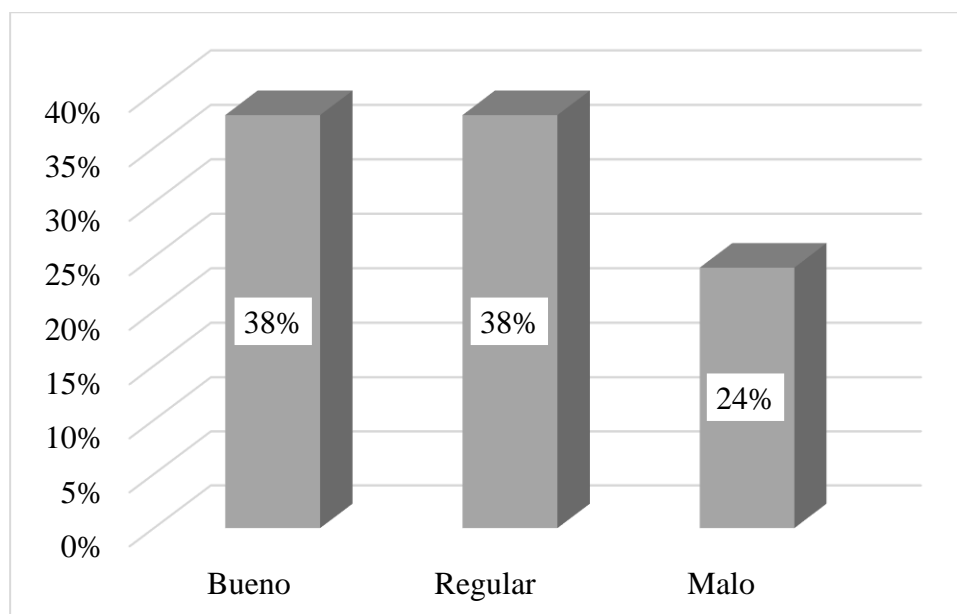


Figura N° 20: Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.

Fuente: En base la tabla N° 15.

INTERPRETACIÓN:

En en la figura N° 20, el criterio de un universo de 50 trabajadores que equivale al 100% de la población investigada en relación a la pregunta ¿Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros? un 38%, manifestaron, que muestran un gran interés con el trato cortés con los clientes y con sus compañeros, al cual se le dio un valor de bueno, y un 38% del personal evaluado por su jefe inmediato muestra poco interés con el trato cortés con los clientes y con sus compañeros, a lo cual se le asignó un valor de regular y un 24% manifestaron que es malo; ya que no muestran ningún tipo de trato cortes con el cliente ni con sus compañeros de trabajo. Entonces podemos decir que la gran mayoría de los trabajadores manifiesta que su preocupación por el trato cortés con los clientes y con sus compañeros es bueno y también regular.

Tabla N° 16: Brinda una adecuada orientación a los clientes.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	25	50%
Regular	22	44%
Malo	3	6%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

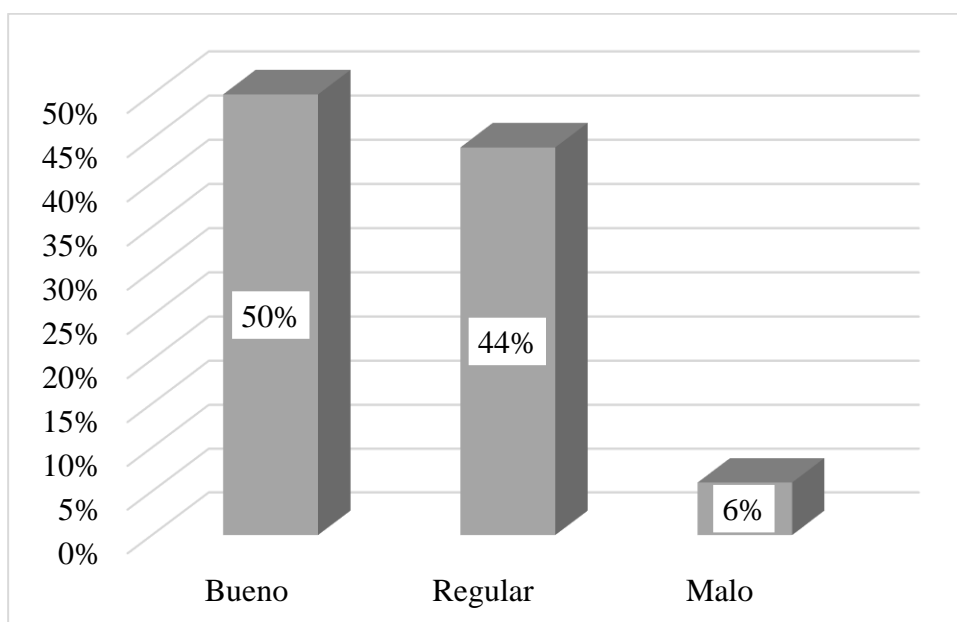


Figura N° 21: Brinda una adecuada orientación a los clientes.

Fuente: En base la tabla N° 16.

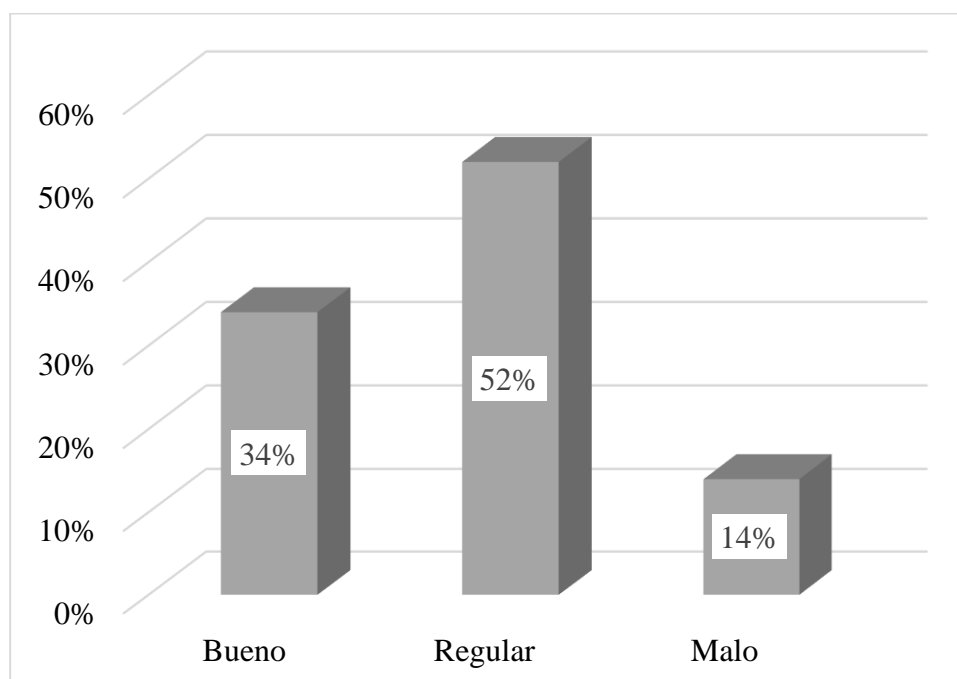
INTERPRETACIÓN:

En la figura N° 21 y tabla N° 16, en el criterio de un universo de 50 trabajadores que equivale al 100% de la población investigada en relación a la pregunta ¿brinda una adecuada orientación a los clientes? Indican los jefes inmediatos que un 50% del personal que trabaja en la empresa brinda una adecuada orientación a los clientes, por lo que se le asigna un valor de bueno. El 44% de los trabajadores cumplen con la orientación a los clientes de manera regular y un 6% de ellos no cumple con la adecuada atención al cliente por lo que se le asigna un valor de malo, el resultado obtenido nos muestra que con esa pequeña población se debe trabajar capacitándolos para que el cliente sea atendido adecuadamente.

Tabla N° 17: Evita los conflictos dentro del equipo.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	17	34%
Regular	26	52%
Malo	7	14%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización, 2017

**Figura N° 22:** Evita los conflictos dentro del equipo.

Fuente: En base la tabla N° 17.

INTERPRETACIÓN:

Como se puede apreciar en la representación de la figura N° 22, el criterio de un universo de 50 trabajadores que equivale al 100% de la población investigada en relación a la pregunta ¿evita los conflictos dentro del equipo? un 52%, de los encuestados manifiesta que casi siempre evita los conflictos dentro de la empresa, dando un valor de regular. El 34% de los evaluados se le da un valor bueno porque siempre evita los conflictos dentro del empresa y un 14% de los evaluados no evita los conflictos dentro del centro de labores.

En cuanto a las relaciones humanas que se les evaluó a los trabajadores, podemos apreciar un valor de regular lo que podría traer problemas a la empresa.

Tabla N° 18: Cuenta con adecuado conocimiento de sus funciones del puesto que ocupa.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	29	58%
Regular	19	38%
Malo	2	4%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

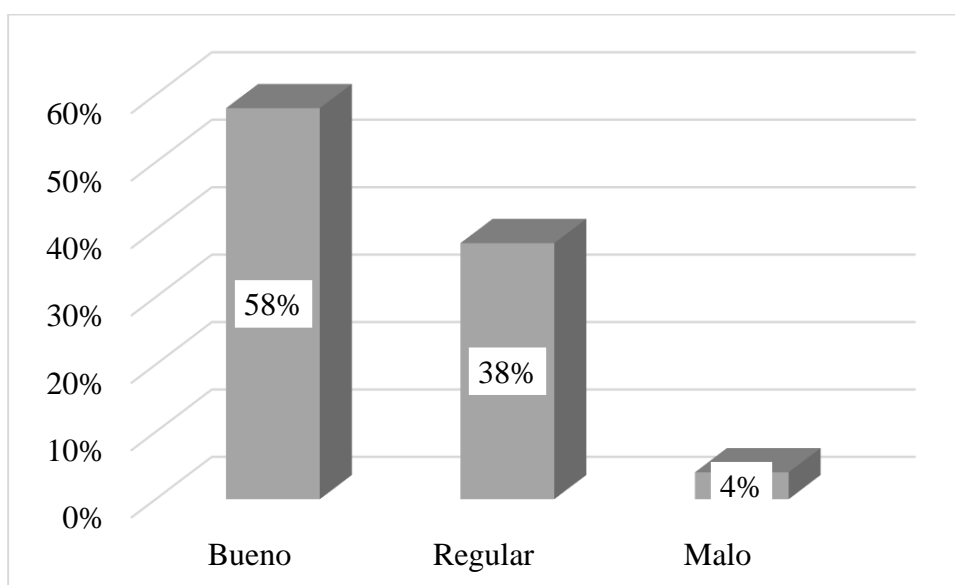


Figura N° 23: Cuenta con adecuado conocimiento de sus funciones del puesto que ocupa.

Fuente: En base la tabla N° 18.

INTERPRETACIÓN:

En la figura N° 23: Como se puede apreciar en la representación gráfica, el criterio de un universo de 50 trabajadores que equivale al 100% de la población investigada en relación a la pregunta ¿Cuenta con adecuado conocimiento de sus funciones del puesto que ocupa? el 58% correspondiente a los 29 trabajadores se le da un valor de bueno, por lo que se asume que cuenta con un adecuado conocimiento de sus funciones del puesto que ocupa. Seguido por un 38% correspondiente a 19 trabajadores, se consideran que es regular ya que ellos no tienen adecuado conocimiento de sus funciones del puesto que ocupa y finalmente el 4% que representa a 2 trabajadores que es un valor de malo, ello porque son nuevos en la empresa. Se aprecia que la mayoría de los evaluados conoce adecuadamente las funciones y tareas que se debe cumplir de acuerdo al trabajo que le corresponde.

Tabla N° 19: Tiene gran capacidad para resolver problemas.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	17	34%
Regular	25	50%
Malo	8	16%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

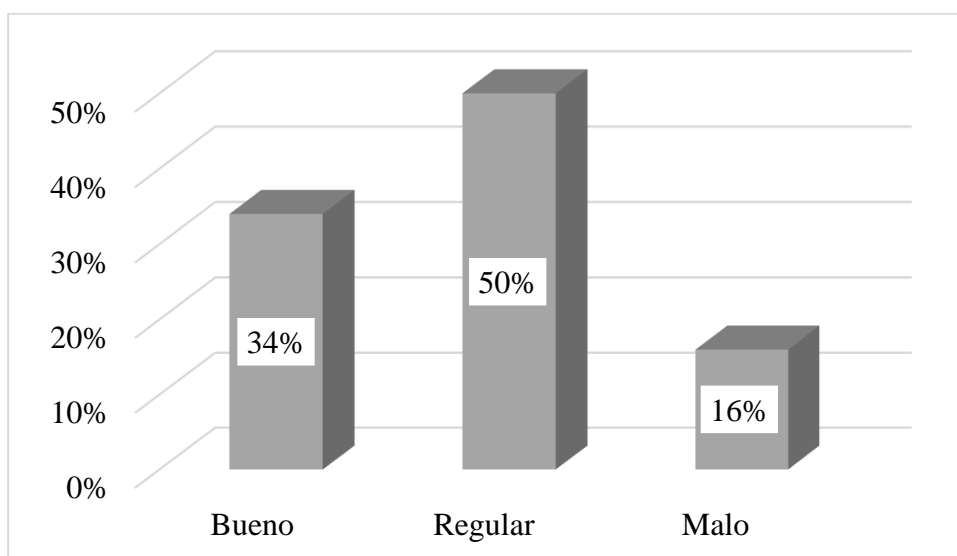


Figura N° 24: Tiene gran capacidad para resolver problemas.

Fuente: En base la tabla N° 19.

INTERPRETACIÓN:

En la figura N° 24 y tabla N° 19: Como se puede apreciar en la representación gráfica, el criterio de un universo de 50 trabajadores en relación a la ¿Tiene gran capacidad para resolver problemas? el 50% correspondiente a los 25 trabajadores se le da un valor de regular, ya que el personal no puede resolver problemas que se presentan en su totalidad. Seguido por un 34% correspondiente a unos 17 trabajadores de lo que se considera que es bueno ya que tiene una gran capacidad para resolver problemas que se presentan en la empresa y finalmente el 16% de los evaluados que representa a 8 trabajadores se le da un valor de malo, los cuales esperan a sus jefes inmediatos para que puedan solucionar dificultades que se presentan. Por lo que se puede decir que la mayoría de ellos soluciona los problemas que se presentan en el trabajo.

Tabla N° 20: Tiene habilidad para promover o adaptarse a nuevas circunstancias o situaciones desconocidas.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	21	42%
Regular	25	50%
Malo	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

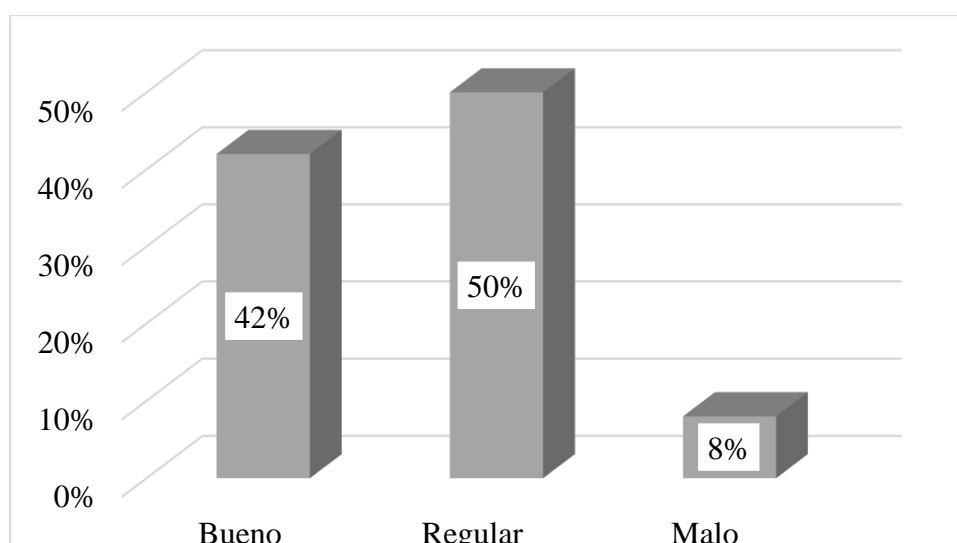


Figura N° 25: Tiene habilidad para promover o adaptarse a nuevas circunstancias o situaciones desconocidas.

Fuente: En base la tabla N° 20.

INTERPRETACIÓN:

En la figura N° 25: Como se puede apreciar en la representación el criterio de un universo de 50 trabajadores en relación a la pregunta ¿Tiene habilidad para promover o adaptarse a nuevas circunstancias o situaciones desconocidas? el 50% correspondiente a los 25 trabajadores se le da un valor de regular, seguido por un 42% correspondiente a un 21 trabajadores se consideran que es bueno y finalmente el 8% de los evaluados que representa a 4 trabajadores se le da un valor de malo. Podemos observar que la mayoría de los evaluados se adapta a los cambios que se pueden dar.

En cuanto a lo evaluado del conocimiento que fueron evaluados con los siguiente: Tiene habilidad para promover o adaptarse a nuevas circunstancias o situaciones desconocidas, sacando un promedio entre los tres ítems se obtuvo un valor de regular.

Tabla N° 21: Las capacitaciones recibidas contribuyen al desarrollo de sus funciones.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	11	22%
Regular	25	50%
Malo	14	28%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

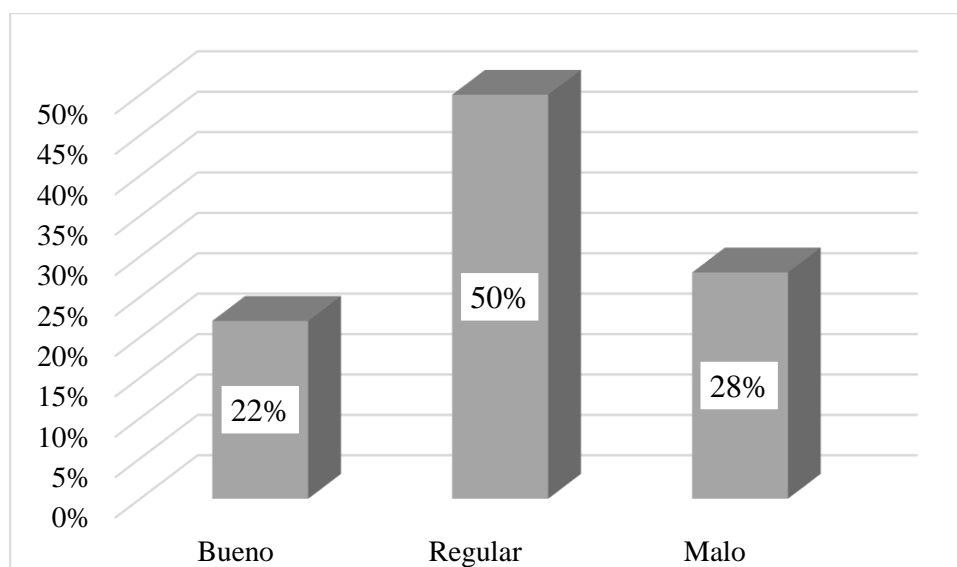


Figura N° 26: Las capacitaciones recibidas contribuyen al desarrollo de sus funciones.

Fuente: En base la tabla N° 21.

INTERPRETACIÓN:

En la figura N° 26: Como se puede apreciar en la representación el criterio de un universo de 50 trabajadores en relación a la pregunta ¿las capacitaciones recibidas contribuyen al desarrollo de sus funciones? un 50%, indican que las capacitaciones recibidas contribuyen al desarrollo de sus funciones, se atribuye un valor de regular y un 28% se los evaluados dieron una calificación de malo ya que las capacitaciones que reciben no contribuye con sus funciones que desarrollan y un 22% manifestaron que es bueno, este número de trabajadores son los que se benefician del total de la capacitación. Entonces podemos decir que la gran mayoría de los trabajadores no dan gran importancia a las capacitaciones recibidas que no contribuyen con el desarrollo de sus funciones

Tabla N° 22: Con qué frecuencia asiste a cursos de capacitación que la empresa proporciona.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	12	24%
Regular	21	42%
Malo	17	34%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

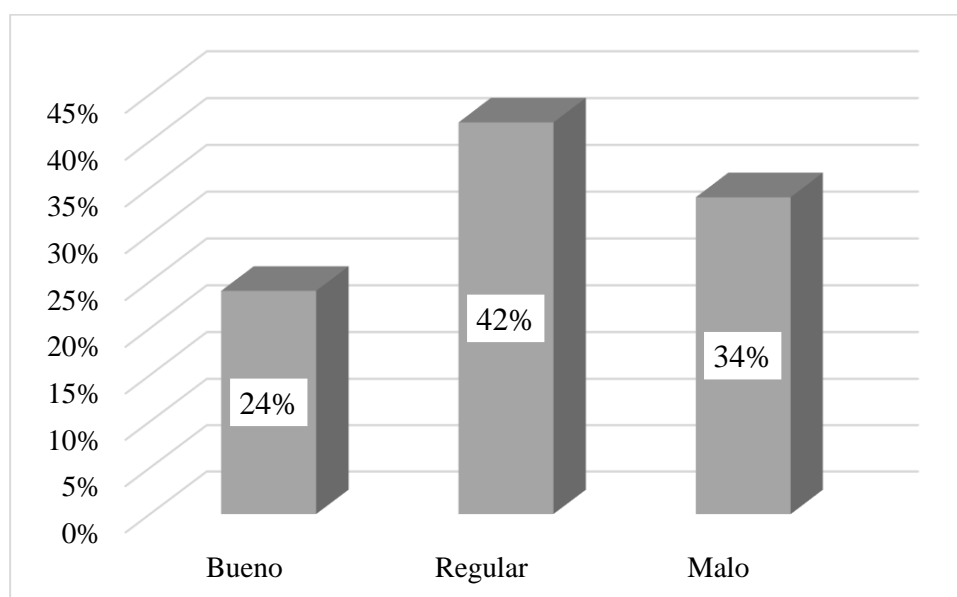


Figura N° 27: Con qué frecuencia asiste a cursos de capacitación que la empresa proporciona.

Fuente: En base la tabla N° 22.

INTERPRETACIÓN:

En la figura N° 27: Como se puede apreciar en la representación, el criterio de un universo de 50 trabajadores que equivale al 100% de la población investigada en relación a la pregunta ¿Con qué frecuencia asiste a cursos de capacitación que la empresa proporciona? los jefes manifestaron que un 42% de los trabajadores, que no el total de los trabajadores asisten con frecuencia a los cursos de capacitación que la empresa proporciona, por lo que se le asigna un valor de regular. El 34% de los trabajadores no asisten a cursos de capacitación que la empresa proporciona y un 22% de ellos no asiste a las capacitaciones programadas por la empresa.

Tabla N° 23: Manifiesta importancia a los temas de capacitación programadas por la empresa.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	17	34%
Regular	13	26%
Malo	20	40%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

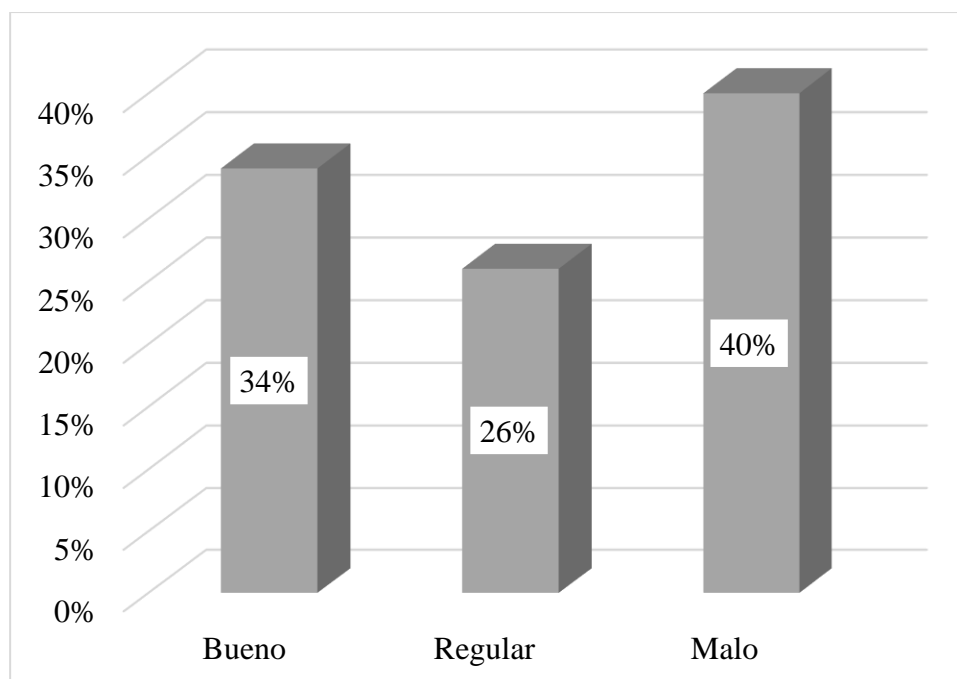


Figura N° 28: Manifiesta importancia a los temas de capacitación programadas por la empresa.

Fuente: En base la tabla N° 23.

INTERPRETACIÓN:

En la figura N° 28: Como se puede apreciar en la representación, el criterio de un universo de 50 trabajadores que equivale al 100% de la población investigada en relación a la pregunta ¿ Manifiesta importancia a los temas de capacitación programadas por la empresa? los jefes manifestaron que un 40% de los trabajadores no le dan importancia a los temas de capacitación programadas por la empresa, el cual representa a un valor de malo 34% de los evaluados le da gran importancia a los temas de capacitación programadas por la empresa, por ello se le da un valor de bueno y un 26% de los evaluados manifiesta cierta importancia a los temas de capacitación programadas por la empresa por lo que se proporciona un valor de regular.

En cuanto a las capacitaciones podemos decir que los trabajadores requieren capacitaciones de acuerdo a cada puesto de trabajo para que sea de gran interés para el personal y así se puedan beneficiar tanto el trabajador como también la empresa y llegar al adecuado desarrollo.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3

Proponer lineamientos para mejorar la política retributiva para un buen desempeño del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016.

ASPECTOS GENERALES

DEFINICION. Una política retributiva es una política empresarial que proporciona un marco referencial común en el cual se determinan todos los salarios.

Es importante definir una política retributiva para ELECTRO PUNO S.A. a fin de que sirva como base para la toma de decisión respecto a los salarios.

OBJETIVOS. Los objetivos determinados de la política retributiva son los siguientes.

- Proporcionar un salario equitativo y constante a los empleados de acuerdo con sus capacidades, funciones y responsabilidades.
- Que el personal sepa que la empresa tiene parámetros básicos, estudiados y justos para la asignación salarial.
- Alentar al personal a mejorar sus conocimientos y capacidades para que ascienda dentro de la empresa en busca de una mejor asignación salarial.
- Planear una mejor y más definida asignación de recursos de la empresa para el pago de salarios.

COMPONENTES DE UNA POLÍTICA RETRIBUTIVA.

Tiene los siguientes componentes:

- Descripción clara y actualizada de los cargos. Allí se deben incluir las funciones, responsabilidades, nivel de educación, experiencia, habilidades, complejidad del puesto de trabajo y riesgos.
- Una estructura de retribución. ELECTRO PUNO S.A tiene una estructura retributiva definida, debidamente preparada bajo un estudio técnico con la metodología de asignación de puntos.
- Rangos salariales equitativos de acuerdo a cada cargo. Con base en la estructura salarial se definen los rangos salariales de acuerdo a la puntuación asignada para cada cargo.
- Coincidencia entre la puntuación del cargo y el salario asignado. Esto es, a mayor puntuación requerida, mayor salario. Los salarios deben coincidir con los límites inferior y superior de los puntajes y rangos de sueldos establecidos en la estructura salarial.

- Definición de periodo de tiempo para los aumentos. El aumento de salario en los distintos cargos en ELECTRO PUNO S.A se realizará anualmente.
- Un comité de salarios. La empresa debe definir un comité para determinar el porcentaje de aumento para los cargos desempeñados en la empresa. Se sugiere manejar un solo porcentaje con base en el incremento de la inflación.

VENTAJAS. La importancia radica en los siguientes aspectos:

- Que los empleados son remunerados de acuerdo con el cargo que ocupan, su desempeño y dedicación.
- Se facilita atraer y retener a los mejores candidatos para los cargos.
- Hacer que los trabajadores acepten el sistema de retribución de la compañía.
- Mantener el equilibrio entre los intereses financieros de la organización y su política de relaciones con los empleados.

POLÍTICA RETRIBUTIVA PARA ELECTRO PUNO S.A. SE PROPONE IMPLEMENTAR LA SIGUIENTE POLÍTICA RETRIBUTIVA:

“En la otra empresa los empleados se benefician de una retribución con todos los requerimientos de ley y se establece un salario dentro de la empresa, el cual se actualiza cada año en la tabla de retribuciones. Igualmente, los salarios son equitativos y acordes a los requerimientos del puesto de trabajo, y no hay excepciones respecto a esto. Para determinar un salario justo, la empresa tiene y mantiene actualizada la metodología de asignación de puntos, donde a mayor puntaje según los requerimientos del puesto de trabajo, mayor salario.”

Tabla N° 24: Diseño de una Estructura de Política Retributiva para Electro Puno S.A. Área Comercial.

DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA DE POLITICA RETRIBUTIVA PARA ELECTRO PUNO S.A. AREA COMERCIAL						
ACTIVIDAD PRINCIPAL	ACTIVIDADES ESPECIFICAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO	CONTROL	OBSERVACIONES	
				1 2 3 4		
ANALISIS GENERAL DE LA SITUACION ACTUAL RESPECTO A LA RETRIBUCION	Análisis y presentación de la situación actual y manejo de salarios en la empresa					
	Determinación de objetivos Diseño de la técnica para el análisis de cargos					
ANALISIS OCUPACIONAL	Identificación y descripción de los cargos Aplicación del cuestionario					
	Diseño de manuales para los cargos Selección, definición y ponderación de factores Determinación y descripción de grados Diseño del manual de valoración					
VALORACION DE CARGOS	Ponderación de grados Diseño de la hoja maestra de valoración Representación de grados y cargos Presentación de la encuesta retributiva y análisis de retribuciones de la empresa.					
	CONSTRUCCION DE LA ESTRUCTURA RETRIBUTIVA	Determinación de la estructura retributiva Asignación de puntos a los cargos Ajustes retributivos				
DISENO DE LA POLITICA RETRIBUTIVA	Construcción de la estructura retributiva Presentación de la nueva estructura retributiva Se establecen los parámetros para la asignación de retributiva					

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Los resultados nos permiten confirmar o rechazar las hipótesis planteadas en la investigación. En primera instancia se realizará la contratación de las hipótesis específicas y como consecuencia de ello, se contrastará la hipótesis general.

HIPÓTESIS ESPECIFICO N° 01: La influencia de la política retributiva en el personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno es regular.

Tabla N° 25: Resultado del proceso de la encuesta, Política Remunerativa.

ÍTEMS	PREGUNTAS								PROMEDIO
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Bueno	30%	32%	32%	36%	36%	46%	22%	32%	33%
Regular	56%	60%	60%	46%	38%	46%	50%	58%	52%
Malo	14%	8%	8%	18%	26%	8%	28%	10%	15%

Fuente: Resultado del proceso de encuesta.

Según el consolidado de la encuesta realizada al personal de la empresa Electro Puno, podemos observar en la tabla N° 25, en el cual se muestra el promedio total de respuestas sobre la influencia de la política retributiva y sobre todo el cumplimiento de nuestro objetivo específico que fue, analizar la influencia de la política retributiva en el Personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016., donde se muestra que el 52% de los encuestados indica que la política retributiva influye en cada uno de ellos y a lo cual se le dio un valor de regular; el 33% de los entrevistados indica que la política retributiva si influye en cada uno de ellos y a lo cual se le da un valor bueno; y el 15% le dio un valor de malo ya que la política retributiva no influye en cada uno de ellos.

Estos resultados nos permiten confirmar y validar nuestra hipótesis N° 1.

HIPÓTESIS ESPECIFICO N° 02: El desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno es regular.

Tabla N° 26: Resultado del proceso de la encuesta, Desempeño laboral.

ÍTEMS	PREGUNTAS															PROMEDIO
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Bueno	38%	28%	34%	12%	42%	34%	38%	50%	34%	58%	34%	42%	22%	24%	34%	35%
Regular	46%	50%	40%	56%	48%	50%	38%	44%	52%	38%	50%	50%	50%	42%	26%	45%
Malo	16%	22%	26%	32%	10%	16%	24%	6%	14%	4%	16%	8%	28%	34%	40%	20%

Fuente: resultado del proceso de la encuesta.

Según el consolidado realizado a los jefes inmediatos del personal de la empresa Electro Puno, podemos observar en la tabla N° 26, en el cual se muestra el promedio total de respuestas sobre la influencia del desempeño laboral y sobre todo el cumplimiento de nuestro objetivo específico que fue, Describir el Desempeño laboral del Personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016. En donde se muestra que el 45% de los evaluados cumple de manera regular con el desempeño laboral; los jefes inmediatos indican que solo el 35% de los evaluados cumplen de manera adecuada el desempeño laboral en la empresa, a ello se le dio un valor bueno; el 20% de los evaluados nos dio un valor de malo, ya que no cumplen con el adecuado desempeño laboral.

Estos resultados nos permiten confirmar y validar nuestra hipótesis N° 2, El desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno es regular.

HIPÓTESIS GENERAL: La política retributiva influye directamente en el desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016.

Analizando los resultados de la hipótesis específica N° 1 y los resultados de la hipótesis específica N° 2 se confirma y se acepta la hipótesis general.

4.3 DISCUSIÓN

Se realizaron las siguientes discusiones:

Patricio Jiménez, (2009). En su libro la retribución define que, la política retributiva es parte esencial en toda planificación estratégica, ya que la retribución, en si misma considerada, es una herramienta práctica e irremplazable para el crecimiento de toda organización. No hay que olvidar que: Son las personas, no los empleos los que hacen triunfar a la empresa y, la compensación es el aglutinante que une a las personas con las empresas. En este sentido es lógico pensar que la política retributiva de todas las entidades debe estar bien diseñada para el logro de objetivos de la empresa, Pero en la empresa Electro Puno no se encuentra adecuadamente diseñada. El cual se apreciase en las tablas del 1 al 8, de la encuesta realizada al personal de la empresa Electro Puno, las que dieron como resultado que las probabilidades de las calificaciones son Regular, se puede afirmar, que existe una inadecuada política retributiva.

Chiavenato, (2004) Define que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. También considera otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades, y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones. En este entender el desempeño laboral del personal de Electro Puno no es el adecuado lo cual se observa en el resultado de los análisis en las tablas del 9 al 24, las que dieron como resultado que las probabilidades de las calificaciones son Regular. La empresa debe volver a rediseñar su política retributiva para lograr un adecuado desempeño laboral del personal que labora en la empresa.

CONCLUSIONES

Luego de haber expuesto y analizado los resultados y alcanzado los objetivos y contrastado con nuestras hipótesis planteadas, se llega a las siguientes conclusiones.

1. En relación a los análisis de los valores tanto de la política retributiva como de desempeño laboral de los empleados del área de comercialización de la empresa ELECTRO PUNO S.A. Sede – Juliaca. Analizando el resultado de los objetivos se determina que la política retributiva ejecutada por la empresa influye en el desempeño laboral de los trabajadores. Por lo que puede afirmar que la retribución si contribuye con el desempeño del personal de la empresa como lo establece el marco teórico. Por lo tanto, la retribución debe ser justa, no necesariamente alta, ya que hay otras fórmulas para motivar. Pero sí deben ser dignos y proporcionales al desempeño laboral del empleado.
2. la política retributiva es una estrategia que permite a la empresa retener o conservar a su mejor personal y al empleado le permite trabajar con gran motivación, en nuestra investigación obtuvimos resultados que realizamos en el área de comercial y el cual nos dio una respuesta, el valor de regular con un 49% del total de la encuesta que se realizó al personal, por lo cual se observa un alto grado de preocupaciones de los empleados y los intereses de la empresa en lo que compete a los principios básicos de la política retributiva. De los resultados obtenidos podemos señalar que si no se realiza una reestructuración de la política retributiva traerá resultados negativos ya que se puede perder a los mejores empleados.
3. El desempeño laboral en la empresa Electro Puno Sede Juliaca se llegó al resultado que es regular, el valor obtenido es de escala regular con un 44% del total de la encuesta que se realizó al personal. Esto por la desigualdad de la política retributiva y el poco

valor retributivo de sus puestos de trabajo. La evaluación del desempeño laboral es como una obligación y no como una fuente de información que provee los datos necesarios para planear capacitaciones e identificar personas con potencial de desarrollo. Por lo tanto, se concluye mencionando que la descripción de desempeño de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación es regular, lo cual no es favorable para la empresa ya que no se podrían llegar a los objetivos trazados para la empresa y generaría pérdidas.

RECOMENDACIONES

Después de concluido el presente trabajo de Investigación se recomienda:

1. Se cree conveniente recomendar que otorguen la importancia que requiere los resultados de esta investigación, ya que dichos valores constituyen indicadores fundamentales para el mejoramiento de los componentes de la política retributiva el cual es un elemento influyente a nivel del desempeño y de la productividad de cualquier empresa.
2. Se recomienda a la empresa Electro Puno - Sede Juliaca rediseñar la política retributiva de acuerdo al valor de cada puesto de trabajo. También diseñar y desarrollar un conjunto de acciones encaminadas prioritariamente a la política retributiva y su influencia el desempeño laboral del personal, así motivar el desarrollo personal y profesional que coadyuve a elevar el rendimiento del personal de la empresa.
3. En relación a los resultados de la evaluación al desempeño se recomienda realizar por parte de los jefes inmediatos una retroalimentación a todo el personal en todas las líneas de dirección de esta organización, para así poder alcanzar mejores niveles del desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos y competencias.

BIBLIOGRAFÍA

- A.F Stoner, J. (1996). *Administración*. México: Pearson Education, 6° Edición.
- Arrondo García , R., & Fernández Méndez, C. (2014). “*Un Análisis Internacional de la Política Retributiva de Ceo*”,.
- Charaja Cutipa, F. (2011). *El Mapic En Metodología De La Investigación (Segunda edición)*. Puno, Perú: Sagitario Impresores.
- Chiavenato , I. (2004). *Administración De Recursos Humanos (Quinta edición)*. Bogota: McGraw - Hill/interamericana editores, S.A. de C.V.
- Flores Cahuana, F. (2015). “*Análisis de la gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales de la región de puno periodo 2014*” .
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación (Quinta ed.)*. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Bautista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación (Quinta edición)*,. México: McGraw-Hill editores, S.A.
- Lara, G. (2008). *La retribución*. Madrid: IE BUSINESS PUBLISHING.
- Patricio Jimenez , D. (2009). *Politica Retributiva*. Madrid.
- Pujol , R., & Osorio, M. (2004). “*Remuneración y Satisfacción Laboral*”.
- Pullupaxi Nuñez, P. (2014). “*Salario emocional como factor motivacional y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa HOSPIPLAN Cia. Ltda.*”.
- Quintero, N., Africano , N., & Faria, E. (2008). *Clima Organizacional y desempeño Laboral empresa vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago* . 19.
- Robbins, S. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: Limusa S.A.

Ruiz Marquina , J. (2013). *“Programa de incentivos para mejorar el desempeño de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital De Sangoran”*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Valles Anticona, A. (2014). *Gestión de la retribución y la calidad del servicio al cliente en la empresa Rodríguez Servicios Generales S.A.C.* Trujillo.

Vega Gomez, U. (2015). *GESTIÓN DE RETRIBUCIONES: “Una perspectiva estratégica”*. Universidad de Pasco .

ANEXO

ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia:

“La Política Retributiva y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal del Área de Comercialización de la Empresa Electro Puno-Sede Juliaca Periodo 2016.”

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	INDICADORES
<p>Problema General PG: ¿Cómo influye la política retributiva en el desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016?</p>	<p>Objetivo general OG: Determinar si la política retributiva influye en el desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016.</p>	<p>Hipótesis general HG: La política retributiva influye directamente en el desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016.</p>	<p>VD1: Índice de Desempeño del Supervisor VD2: Perfil Profesional</p>	<p>Población: 50 personales Muestra: 50 personales</p>	<p>Método de investigación Deductivo Enfoque de la investigación Cuantitativo Tipo de investigación Descriptivo - Explicativo Diseño de Investigación No Experimental - Transversal</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ficha de encuesta realizada al personal. Ficha de encuesta realizada al jefe inmediato. 	<ul style="list-style-type: none"> Salario fijo Salario variable Salario diferido Salario en especie Beneficios sociales
<p>Problemas Específicos PE1: ¿Cómo influye la política retributiva en el personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016? PE2: ¿Cómo es el desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016? PE3: ¿El posible Proponer lineamientos para mejorar la política retributiva del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016?</p>	<p>Objetivos Específicos OE1: Analizar la influencia de la política retributiva en el Personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016. OE2: Describir el Desempeño laboral del Personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016. OE3: Proponer lineamientos para mejorar la política retributiva para un buen desempeño del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016.</p>	<p>Hipótesis específicas HE1: La influencia de la política retributiva en el personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno es regular. HE2: El desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno es regular.</p>	<p>VD1: Índice de Desempeño del Supervisor VD2: Perfil Profesional</p>				<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del trabajo Trabajo en equipo comunicación Conocimiento Capacitación

ANEXO 2: Ficha de encuesta realizada al personal.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



POLITICA RETRIBUTIVA		
DATOS DEL EVALUADO		
NOMBRE COMPLETO		DNI N°
CARGO Y NIVEL		

INSTRUCCIONES:

Antes de iniciar la evaluación, lea bien las instrucciones.

1. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a responder.
2. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
3. Recuerde que, en la escala para ser utilizada por el evaluador, indique con una X, sobre una escala de 1 a 3, la importancia relativa sobre el desempeño laboral del personal de la empresa donde 1=malo, 2=regular y 3=bueno.

POLITICA RETRIBUTIVA			
PREGUNTA	ÍTEMS		
	1	2	3
¿Según su criterio la política retributiva de la empresa, se encuentra adecuadamente planteada?			
¿Considera equitativo la política retributiva de la empresa?			
¿Los salarios e incentivos que paga la empresa, guardan relación con el puesto de trabajo?			
¿Está de adecuado con el valor retributivo de su puesto de trabajo?			
¿Las clases de salarios que son fijados por la empresa por nivel de cargo son?			
¿Bajo experiencias de sus anteriores trabajos considera Ud. que esta empresa maneja un mejor sistema innovador de retribución			
¿ considera Ud. que la empresa es flexible en cuanto a su derecho de goce de vacaciones anuales?			
¿Según su criterio como considera el reconocimiento económico o de otra índole a los empleados de mayor rendimiento laboral?			

ANEXO 2: Ficha de encuesta realizada al personal.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL TRABAJADOR		
DATOS DEL EVALUADO		
NOMBRE COMPLETO:	N° DNI:	
CARGO Y NIVEL:		
DATOS DEL EVALUADOR		
NOMBRE COMPLETO:	N° DNI:	
CARGO Y NIVEL:		

INSTRUCCIONES

Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las instrucciones.

1. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
2. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
3. Recuerde que, en la escala para ser utilizada por el evaluador, indique con una X, sobre una escala de 1 a 3, la importancia relativa sobre el desempeño laboral del personal de la empresa donde 1=malo, 2=regular y 3=bueno.

PREGUNTA	ÍTEMES		
	3	2	1
¿Muestra su preocupación por actuar de acuerdo a estándares y competencias profesionales?			
¿Cumple con las tareas que se le encomienda?			
¿Concluye su labor oportuna y de manera adecuada?			
¿Tiene capacidad para participar activamente en la consecución de una meta común trabajando en colaboración con otros?			
¿Busca resultados y compromisos conjuntos?			
¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?			
¿Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros?			
¿Brinda una adecuada orientación a los clientes?			
¿Evita los conflictos dentro del equipo?			
¿Cuenta con adecuado conocimiento de sus funciones del puesto que ocupa?			
¿Tiene gran capacidad para resolver problemas?			
¿Tiene habilidad para promover o adaptarse a nuevas circunstancias o situaciones desconocidas?			
¿Las capacitaciones recibidas contribuyen al desarrollo de sus funciones?			
¿Asiste con qué frecuencia asiste a cursos de capacitación que la empresa?			
¿Manifiesta importancia a los temas de capacitación programadas por la empresa?			

ANEXO N° 3: Remuneración de la empresa Electro Puno S.A.

RELACION DE PERSONAL

FORMATO 1

Empresa **ELECTRO PUNO S.A.A.** Mes **mar-16**

N°	Nombre Completo	Régimen Laboral	Cargo	Remuneración S/.
1	AEDO GONZALES REMIGIO	D.L. N° 728	TÉCNICO CHOFER	2,762.00
2	AGUILAR QUISPE GUILLERMO	D.L. N° 728	TÉCNICO SS.EE.	2,512.00
3	AGUIRRE BERRIO OMAR ROLANDO	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN CLIENTES MAYORES	3,426.50
4	ALCA SOSA ADOLFO	D.L. N° 728	TECNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	3,062.54
5	ALFARO TALAVIÑA CARLOS MANUEL	D.L. N° 728	TÉCNICO S.E. POMATA	3,037.99
6	ALI SIPA HELIODORO	D.L. N° 728	TÉCNICO CHOFER NTCSEU	3,245.42
7	ALLCA BUSTINZA EDSON	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	3,272.00
8	ALLCA RAMOS CIPRIANO	D.L. N° 728	TÉCNICO S.E. ILAVE	2,810.51
9	ALMONTE BALLENA PEDRO VIRGILIO	D.L. N° 728	SIN CAP	2,622.00
10	ALMONTE CASTILLO ADELA	D.L. N° 728	TÉCNICO DE ATENCIÓN VENTANILLA	3,729.00
11	ALVAREZ PEREZ JOSE	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN COMERCIALIZACION	3,426.50
12	AMACHI LEON JUAN CRISOSTOMO	D.L. N° 728	ANALISTA DE CONTROL MOROSIDAD Y CARTERA P	3,811.50
13	ANDRADE GUTIERREZ VICTOR	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	3,067.56
14	APAZA GALLEGOS ZACARIAS	D.L. N° 728	TÉCNICO CHOFER	2,612.00
15	APAZA ORTIZ WALTER EUFEMIO	D.L. N° 728	TECNICO EN ADMINISTRACION DE ALMACENES	2,612.00
16	APAZA PALOMINO FREDY LEODAN	D.L. N° 728	TECNICO ATENCION VENTANILLA	2,492.00
17	APAZA QUILCA FROILAN ROBERTO	D.L. N° 728	TÉCNICO CHOFER	2,762.00
18	APAZA VELIZ LINO	D.L. N° 728	ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE	2,762.00
19	ARAPA VILCA FIDEL	D.L. N° 728	TECNICO EN ADMINISTRACION DE ALMACENES	3,180.00
20	ARI FLORES HECTOR FREDY	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,772.00
21	ARIZACA CANAZA ARNALDO	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN ARCHIVO	2,300.00
22	ARRIAGA ARREDONDO PERCY FABIAN	D.L. N° 728	GERENTE DE COMERCIALIZACION	9,240.00
23	ATENCIO MAQUERA GLEGERIO	D.L. N° 728	TECNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,492.00
24	ATENCIO MIRANDA MIGUEL ANGEL	D.L. N° 728	TÉCNICO DE SERVICIO CLIENTES 1	2,492.00
25	AVILA MALAGA MARIA DEL CARMEN	D.L. N° 728	ASISTENTE DE GT	2,742.00
26	BARRAZA FLORES JUAN	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	3,049.33
27	BARRIGA MAMANI CLEMENTE	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN LIQUIDACION FINANCIERA	3,426.50
28	BENIQUE SAMILLAN PASCUAL	D.L. N° 728	TECNICO CHOFER	2,752.00
29	BUSTAMANTE YABAR JOSE IVAN	D.L. N° 728	ANALISTA DE GESTIÓN	3,739.00
30	CALSINA PONCE SANDRO	D.L. N° 728	ANALISTA DE REMUNERACIONES	3,619.00
31	CANQUI FLORES YOLANDA	D.L. N° 728	ASISTENTA DE GERENCIA GENERAL	3,234.00
32	CAPQUEQUI AÑAMURO MAURO	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,762.00
33	CARDENAS AÑASCO BILFREDO	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN OPERACIONES	3,426.50
34	CASQUINO FLORES MIRIAM	D.L. N° 728	ASISTENTE DE GERENCIA DE ADMINISTRACION	3,234.00
35	CASTILLO CACERES LOURDES JUANA	D.L. N° 728	JEFE DIVISIÓN DE CONTABILIDAD Y FINANZAS	7,500.00
36	CASTRO MIRANDA HAYDEE SOLEDAD	D.L. N° 728	ANALISTA DE COBRANZA	3,234.00
37	CCALLO CARRIZALES VALERIANO	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,492.00
38	CHAÑA YANA PASCUAL ADRIAN	D.L. N° 728	TÉCNICO CENTRAL	2,378.05
39	CHAMBI CHARCA NESTOR	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,492.00
40	CHAMBI HUARAYA EDGAR ALBERTO	D.L. N° 728	SUPERVISOR DE COMERCIALIZACION	3,400.00
41	CHAMBI MAMANI MARIA JOSEFA	D.L. N° 728	SUPERVISOR DE SERVICIOS GENERALES	3,619.00
42	CHAMBI QUISPE RICARDO	D.L. N° 728	ASISTENTE DE FACTURACIÓN	3,030.00
43	CHAMBILLA CALUNA RENE	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,492.00
44	CHARAJA RAMOS ANGEL AMIDEY	D.L. N° 728	TECNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,762.00
45	CHAVEZ LOAYZA ELVA MARIA JULIETA	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN TESORERÍA	3,176.89
46	CHIPANA CARPIO JUAN PRIMITIVO	D.L. N° 728	JEFE DIVISIÓN DE OPERACIONES ZONA NORTE	3,749.00

RELACION DE PERSONAL

FORMATO 1

Empresa Mes

N°	Nombre Completo	Régimen Laboral	Cargo	Remuneración S/.
47	CHOQUE CHOQUE MILTON CESAR	D.L. N° 728	TECNICO CHOFER	2,492.00
48	CHOQUE PALACIOS FERNANDO	D.L. N° 728	SUPERVISOR DE SERVICIO ELÉCTRICO PUTINA	3,426.50
49	CHURA CHURA VALENTIN	D.L. N° 728	TÉCNICO SS.EE.	3,088.47
50	CHURA COLLANQUI SERAFIN	D.L. N° 728	TÉCNICO S.E. ILAVE	2,622.00
51	CHURA VILCANQUI ELMER LENIN	D.L. N° 728	SUPERVISOR SERVICIO ELÉCTRICO SANDIA - SAN	3,426.50
52	COAQUIRA VELASQUEZ ANGEL RODRIGO	D.L. N° 728	GERENTE TECNICO	7,500.00
53	COAQUIRA YTO JULIO BAYLON	D.L. N° 728	ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE	1,710.00
54	COARITE CONDORI EDWIN	D.L. N° 728	SUPERVISOR SERVICIO ELÉCTRICO ANANEA	3,556.50
55	COASACA GUZMAN SALOMON ALODIO	D.L. N° 728	SUPERVISOR DE SERVICIO A CLIENTES Y CONTRA	3,749.00
56	CONDORI JANAMPA ABRAHAN	D.L. N° 728	TECNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,762.00
57	CONDORI LIPA DEMETRIO	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN GIS	3,426.50
58	CONDORI NAIRA PEDRO	D.L. N° 728	TÉCNICO DE ATENCIÓN VENTANILLA 1	3,115.71
59	CONDORI PINEDA LEONARDO AUGUSTO	D.L. N° 728	CHOFER	2,622.00
60	CONDORI RAMOS RONALD PERCY	D.L. N° 728	SUPERVISOR DE OPERACIONES	3,426.50
61	CONDORI YAGUNO HECTOR HITLER	D.L. N° 728	SUPERVISOR SERVICIO ELÉCTRICO PUNO	3,400.00
62	COTRADO CCALLI WALTER	D.L. N° 728	TÉCNICO DE SERVICIO A CLIENTES	2,762.00
63	COTRADO TICONA HUGO RICARDO	D.L. N° 728	SUPERVISOR SERVICIO ELECTRICO SAN GABAN O	3,426.50
64	CRUZ LLANOS MAXIMO	D.L. N° 728	TECNICO CHOFER	3,112.00
65	DAMIAN BENITEZ KATY MARIBEL	D.L. N° 728	ANALISTA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	3,426.50
66	DURAND CRUZ LIZBETH	D.L. N° 728	ASISTENTE DE GC	3,180.00
67	ESCOBAR FLORES URIEL	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,492.00
68	ESPINOZA QUISPE FERMIN CLAUDIO	D.L. N° 728	TÉCNICO DE O&M	2,612.00
69	ESQUIVEL CAHUANA ALEJANDRO	D.L. N° 728	TÉCNICO DE SERVICIO A CLIENTES	2,762.00
70	ESQUIVEL URVIOLA FREDY EVARISTO	D.L. N° 728	TÉCNICO CHOFER	2,602.00
71	FIGUEROA LOAIZA JOSE	D.L. N° 728	TÉCNICO CHOFER NTCSEU	2,989.12
72	FLORES SANTOS JOSE FRANCISCO	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN PLATAFORMA	3,811.50
73	FORAQUITA CHOQUE PEDRO PASCUAL	D.L. N° 728	ANALISTA DE INGRESOS	3,368.02
74	FORAQUITA FORAQUITA VALENTIN	D.L. N° 728	TÉCNICO SS.EE.	3,301.73
75	GARABITO MENDOZA JORGE	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,772.00
76	GARAMBEL ZUÑIGA FRANCISCO	D.L. N° 728	ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE	2,612.00
77	GARCIA FLORES WINSER IDEAN	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,492.00
78	GONZALES CORNEJO EDDY ANGEL	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	3,135.00
79	GONZALO CHATA PERCY	D.L. N° 728	ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE	2,492.00
80	GUTIERREZ ÑACA ALFREDO FREDDY	D.L. N° 728	TECNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,762.00
81	HANCCO ARAPA ELEUTERIO MAXIMO	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,752.00
82	HANCO CHEJE HECTOR ABELARDO	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,762.00
83	HERNANDEZ MARTINEZ DOMINGO JESUS	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN CONTABILIDAD	3,811.50
84	HERRERA LAVALLE GIANCARLO	D.L. N° 728	JEFE DIVISIÓN DE ASESORÍA LEGAL	7,500.00
85	HITO RODRIGUEZ RICHARD	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,742.00
86	HUALPA GUILLEN FREDY RICHARD	D.L. N° 728	TÉCNICO S.E. ILAVE	3,219.02
87	HUAMAN VELEZ ANTONIO JAVIER	D.L. N° 728	TECNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,762.00
88	HUANCA ESCALANTE HECTOR MELITON	D.L. N° 728	ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE	2,492.00
89	HUAYAPA GALLEGOS CESAR	D.L. N° 728	SUPERVISOR DE PROYECTOS	3,426.50
90	HUMPIRI PANCA NICANOR	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,762.00
91	INO FUENTES NAVIA EDY AMERICO	D.L. N° 728	JEFE DIVISIÓN DE LOGÍSTICA	7,500.00
92	JARA CAJIGAS ZENON RONAL	D.L. N° 728	ASISTENTE DE FACTURACIÓN	2,772.00

RELACION DE PERSONAL

FORMATO 1

Empresa **ELECTRO PUNO S.A.A.** Mes **mar-16**

N°	Nombre Completo	Régimen Laboral	Cargo	Remuneración S/.
93	JIMENEZ CESPEDES LAURA JESUS	D.L. N° 728	SIN CAP	3,400.00
94	JIMENEZ PERALTA JUAN CARLOS	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	3,280.91
95	LAURA MAMANI MANUEL	D.L. N° 728	TÉCNICO CHOFER	2,762.00
96	LIPA PONCE LUIS ALBERTO	D.L. N° 728	SUPERVISOR DE SERVICIO ELÉCTRICO HUANCANE	3,739.00
97	LLANOS NINA WILLIAM DANIEL	D.L. N° 728	TÉCNICO CHOFER	2,492.00
98	LLANOS SALAS CRISTOBAL MANUEL	D.L. N° 728	TÉCNICO SS.EE.	3,064.73
99	LLANQUI VELASQUEZ ELOY MAURO	D.L. N° 728	TECNICO CHOFER	3,026.56
100	LOAYZA ORTIZ ARTEMIO	D.L. N° 728	GERENTE DE PLANEAMIENTO	9,240.00
101	LOAYZA SALAS FRANZ JOHAN	D.L. N° 728	JEFE DIVISIÓN DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	5,100.00
102	LUQUE ARAPA RUTH CAROLINA	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN TARIFAS Y CONTRATOS	3,749.00
103	LUZA PEZO LUZGARDA	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN PLANEAMIENTO	3,426.50
104	MAMANI AQUISE ROGER VICENTE	D.L. N° 728	SUPERVISOR DE NTCSE	3,811.50
105	MAMANI CHINO CESAR	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,762.00
106	MAMANI COILA MARIANO VICTOR	D.L. N° 728	ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE	2,994.84
107	MAMANI COYLA LUIS ALBERTO	D.L. N° 728	GERENTE GENERAL	11,550.00
108	MAMANI LUQUE HERNAN GERARDO	D.L. N° 728	SUPERVISOR DE OBRAS	3,811.50
109	MAMANI MAMANI PERCY	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,492.00
110	MAMANI SUCARI HOOVER LUIS	D.L. N° 728	SUPERVISOR SERVICIO ELÉCTRICO AZANGARO	2,660.00
111	MAMANI ZEA VICENTE JULIO ALBERTO	D.L. N° 728	ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE	2,762.00
112	MAQUERA NINA YHONNY	D.L. N° 728	ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE	2,943.30
113	MARINI CHOQUE DANIEL	D.L. N° 728	TECNICO CHOFER	2,977.53
114	MARTINEZ RUIZ HENRY	D.L. N° 728	SUPERVISOR DE OBRAS	3,426.50
115	MENDOZA CCOPA ELVIS	D.L. N° 728	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	9,240.00
116	MERMA FLORES ISIDRO	D.L. N° 728	GERENTE DE OPERACIONES	9,240.00
117	MIRANDA SEGURA ATILIO	D.L. N° 728	ANALISTA DE LOGÍSTICA	3,234.00
118	MOLINA QUISOCALA NELY	D.L. N° 728	ANALISTA EN TRIBUTACIÓN	3,300.00
119	MOROCCO ANAHUA FERMIN SINFORIANO	D.L. N° 728	TÉCNICO CHOFER	2,752.00
120	ORDONEZ QUISPE JUSTO GERMAN	D.L. N° 728	ANALISTA DE COBRANZA	3,619.00
121	PACO CHOQUE LEONARDO	D.L. N° 728	TÉCNICO CHOFER	2,762.00
122	PACO VALENCIA OCTAVIO	D.L. N° 728	ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE	2,368.05
123	PALACIOS DE LOS RIOS ORIOL JAVIER	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN PLATAFORMA	3,811.50
124	PAREDES ARIAS GLADYS BARBARA	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN PATRIMONIO Y SEGUROS	3,619.00
125	PARI CONDEMAYTA LORENZO	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,762.00
126	PELINCO PACOMPIA ANGEL ROSENDO	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,762.00
127	PERALTA FLORES LEONCIO	D.L. N° 728	ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE	2,952.22
128	PILCO HUAMANI EDUARDO ALBINO	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,752.00
129	POLO CHAUCA FERMIN	D.L. N° 728	TÉCNICO SS.EE.	2,368.05
130	POMA MAMANI DAVID JORGE	D.L. N° 728	TÉCNICO DE SERVICIO AL CLIENTE	2,622.00
131	PUMA MAMANI SIMEON EDUARDO	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	3,122.00
132	PUMA QUISPE VIVIANO JAIME	D.L. N° 728	TÉCNICO DE SERVICIO A CLIENTES	3,055.06
133	QUILCA GODOY EDY ANTONIO	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN COMUNICACIÓN Y RESPONSABILIDAD	3,426.50
134	QUILCA YANQUI FELIX RAYMUNDO	D.L. N° 728	SIN CAP	3,801.50
135	QUIROZ RAMOS LIZETH JACKELINE	D.L. N° 728	SUPERVISOR EN NORMALIZACION	3,400.00
136	QUISPE BERRIOS PEDRO EDGAR	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,772.00
137	QUISPE CCAÑI JOSE EDUARDO	D.L. N° 731	SUPERVISOR DE SERVICIO ELECTRICO JULIACA	3,400.00
138	QUISPE CHARCA PEDRO	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,752.00

FORMATO 1

RELACION DE PERSONAL

Empresa Mes

N°	Nombre Completo	Régimen Laboral	Cargo	Remuneración S/.
139	QUISPE COILA CARLOS ALBERTO	D.L. N° 728	TÉCNICO DE CONTROL DE PÉRDIDAS	2,762.00
140	QUISPE HUARAHUARA LIZ TAMARA	D.L. N° 728	ANALISTA DE PATRIMONIO	3,426.50
141	RAMIREZ BORDA VICTOR SANDRINO	D.L. N° 728	TECNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	3,262.00
142	RAMOS CORDOVA HENRY	D.L. N° 728	JEFE OFICINA REDUCCION DE PÉRDIDAS	7,500.00
143	RAMOS HANCCO SALOMON	D.L. N° 728	TÉCNICO S.E. POMATA	3,209.89
144	RAMOS MAMANI FELIX	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN CONCILIACIONES	6,300.00
145	RAMOS OCHOA CARLOS	D.L. N° 728	SUPERVISOR SERVICIO ELÉCTRICO ILAVE JULI	3,749.00
146	RAMOS PONCE GERMAN	D.L. N° 728	TÉCNICO CENTRAL	2,612.00
147	REYES MARTINEZ CARLOS OCTAVIO	D.L. N° 728	TECNICO CHOFER	2,612.00
148	RODRIGUEZ ARANIBAR REY TOMAS	D.L. N° 728	TECNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2,752.00
149	RODRIGUEZ BARRIGA RONALD	D.L. N° 728	SUPERVISOR DE FACTURACION	3,811.50
150	RODRIGUEZ RIVERA FRIDA SONIA	D.L. N° 728	ASISTENTE DE GO	3,234.00
151	ROJAS ESPINOZA EDGARDO EDUARDO	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN OBLIGACIONES CORRIENTES	3,729.00
152	ROJAS PACHO DAVID PERCY	D.L. N° 728	SUPERVISOR SERVICIO ELECTRICO YUNGUYO-PO	3,556.50
153	ROMAN LUNA WILMER EDULBERTO	D.L. N° 728	TÉCNICO CHOFER	2,762.00
154	ROMERO SANTISTEBAN ERIKA	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN SISTEMAS DE INFORMACION	2,420.00
155	ROSAS CHOQUE FIORELLA MARIEL	D.L. N° 728	ASISTENTA SOCIAL	2,907.00
156	RUELAS GONZALES FREDY TOMAS	D.L. N° 728	TÉCNICO DE SERVICIO A CLIENTES	2,752.00
157	SALAS APAZA RICARDO	D.L. N° 728	TÉCNICO S.E. POMATA	3,074.24
158	SARAVIA LOZADA MAHOMET HENRICK	D.L. N° 728	SUPERVISOR SERVICIO ELÉCTRICO ANTAUTA	3,546.50
159	SILVA MELO JACINTO EMILIANO	D.L. N° 728	ANALISTA DE PROYECTOS	3,400.00
160	SUCAPUCA MAMANI YASMANY	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN CALIDAD DE MEDICION	3,426.50
161	TERRAZOS UNGARO LUIS MANUEL	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE	3,811.50
162	TORRES CASTILLO JOSE LUIS	D.L. N° 728	SUPERVISOR DE SERVICIO A CLIENTES Y CONTRA	3,440.00
163	TORRES QUISPE JUAN PABLO	D.L. N° 728	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	3,044.46
164	TORRES ROMERO YUBER PEDRO	D.L. N° 728	JEFE DIVISIÓN DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	7,500.00
165	VALDIVIA LOPEZ RONAL	D.L. N° 728	TÉCNICO CHOFER	2,762.00
166	VALER ROJAS JOSE LUIS	D.L. N° 728	ANALISTA EN OPERACIONES	3,426.50
167	VARGAS GONZALEZ JAVIER FELICIANO	D.L. N° 728	SUPERVISOR DE SERVICIO ELÉCTRICO AYAVIRI	3,749.00
168	VARGAS SUCASAIRE LUCIO ARTURO	D.L. N° 728	SIN CAP	3,811.50
169	VELASQUEZ JAMACHI OLGA CLOTILDE	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN PRESUPUESTO	3,811.50
170	YUCRA FLORES JUAN CARLOS	D.L. N° 728	ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE	2,492.00
171	YUNCA CALLOMAMANI VALENTIN	D.L. N° 728	SIN CAP	2,742.00
172	ZAMORA ZERNADES LUIS BELTRAN	D.L. N° 728	TÉCNICO SS.EE.	3,008.35
173	ZEÑA REAÑO HECTOR GUILLERMO	D.L. N° 728	JEFE OPERADOR C.H. SANDIA	3,089.02
174	ALANIA BERNEDO MIDWAR	D.L. N° 728	SIN CAP	1,600.00
175	APAZA ESCALANTE ROBERTO	D.L. N° 728	TECNICO CHOFER	1,600.00
176	ARACA MARAZA EDITH AZUCENA	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN TESORERÍA	3,200.00
177	ARAPA AVALOS ADOLFO MARINO	D.L. N° 728	TECNICO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	1,600.00
178	BLANCO QUISPE YOBED JESUS	D.L. N° 728	ANALISTA DE PATRIMONIO	3,200.00
179	CABANA CRUZ WILFREDO	D.L. N° 728	SIN CAP	3,500.00
180	CANDIA TORRES JUAN RONALD	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN PATRIMONIO Y SEGUROS	3,200.00
181	CCALLO RIVA JHON EMIR	D.L. N° 728	TECNICO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	1,600.00
182	CONTRERAS CORONADO GIOMAR	D.L. N° 728	ESPECIALISTA EN PRESUPUESTO	3,200.00
183	GOMEZ GOMEZ JORGE CRISTIAN	D.L. N° 729	ESPECIALISTA EN ADMINISTRACION DE BASE DE D	3,200.00

FORMATO 1

RELACION DE PERSONAL

Empresa: Mes:

Nº	Nombre Completo	Régimen Laboral	Cargo	Remuneración S/.
184	HUALLA BARRA ELISABET BASILIA	D.L. N° 728	SIN CAP	3,300.00
185	QUISPE APAZA CAROLINA	D.L. N° 728	SIN CAP	3,300.00
186	QUISPE MACHACA JUAN VALENTINO	D.L. N° 732	TECNICO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	1,600.00
187	ROQUE ESPINOZA GRYSSET	D.L. N° 728	SIN CAP	3,300.00
188	SONCCO PAREDES PERCY MATEO	D.L. N° 729	SUPERVISOR SERVICIO ELECTRICO DESAGUADER	3,200.00

Nota

(1) Considera todos los demás ingresos que percibió en el mes, sea pensionable o no y que es de su libre disponibilidad.

ANEXO N° 4: Gasto total por categoría remunerativa de la empresa Electro Puno S.A.

FORMATO 2

GASTO TOTAL POR CATEGORIA REMUNERATIVA

Acumulado al trimestre

Empresa: Período:

Categoría	Remuneraciones S/.	Bonificaciones S/.	Otros (1) S/.	Total S/.
GERENTES	31,500.00			31,500.00
EJECUTIVOS	63,728.34			63,728.34
PROFESIONALES	596,254.88	104,770.31	127,372.58	828,397.77
TECNICOS	678,182.04	97,679.27	134,918.78	910,780.09
ADMINISTRATIVOS	197,191.67	28,705.54	48,222.10	274,119.31
				-
				-
				-
TOTAL	1,566,856.93	231,155.11	310,513.46	2,108,525.51

Nota:

(1) Se refiere a cualquier otro concepto remunerativo sea pensionable o no.

FORMATO 2

GASTO TOTAL POR CATEGORIA REMUNERATIVA

Acumulado al trimestre

Empresa : ELECTRO PUNO S.A.A. Período II TRIMESTRE

Categoría	Remuneraciones S/.	Bonificaciones S/.	Otros (1) S/.	Total S/.
GERENTES	63.000.00	-	-	63.000.00
EJECUTIVOS	127.456.68	-	-	127.456.68
PROFESIONALES	1.192.509.76	187.558.09	256.245.17	1.636.313.02
TECNICOS	1.365.364.08	195.358.54	278.737.57	1.839.460.18
ADMINISTRATIVOS	408.802.25	68.402.33	106.893.91	584.098.49
				-
				-
				-
TOTAL	3.157.132.76	451.318.97	641.876.65	4.250.328.37

Nota:

(1) Se refiere a cualquier otro concepto remunerativo sea pensionable o no.

FORMATO 2

GASTO TOTAL POR CATEGORIA REMUNERATIVA

Acumulado al trimestre

Empresa : ELECTRO PUNO S.A.A. Período III TRIMESTRE

Categoría	Remuneraciones S/.	Bonificaciones S/.	Otros (1) S/.	Total S/.
GERENTES	94,500.00	-	-	94,500.00
EJECUTIVOS	191,185.02	-	-	191,185.02
PROFESIONALES	1,788,764.63	270,345.88	395,117.75	2,454,228.27
TECNICOS	2,067,546.11	293,037.81	432,556.35	2,793,140.27
ADMINISTRATIVOS	625,472.17	108,610.02	167,441.14	901,523.33
				-
				-
				-
TOTAL	4,767,467.94	671,993.71	995,115.24	6,434,576.89

Nota:

(1) Se refiere a cualquier otro concepto remunerativo sea pensionable o no.

GASTO TOTAL POR CATEGORIA REMUNERATIVA

Acumulado al trimestre

Empresa : **ELECTRO PUNO S.A.A.**

Periodo **IV TRIMESTRE - 2015**

Categoría	Remuneraciones S/.	Bonificaciones S/.	Otros (1) S/.	Total S/.
GERENTES	126,000.00	-	-	126,000.00
EJECUTIVOS	254,913.36	-	-	254,913.36
PROFESIONALES	2,410,019.51	462,223.86	639,658.25	3,511,901.62
TECNICOS	2,798,620.48	690,717.08	936,375.13	4,425,712.69
ADMINISTRATIVOS	867,142.10	473,817.71	577,988.36	1,918,948.16
TOTAL	6,456,695.45	1,626,758.64	2,154,021.74	10,237,475.83

Nota:

(1) Se refiere a cualquier otro concepto remunerativo sea pensionable o no.

ANEXO N° 5: Relación de personas contratadas por locación de servicios.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	DESCRIPCION DEL SERVICIO	MONTO MENSUAL	MONTO TOTAL	PERIODO DE VIGENCIA	
					DEL	AL
I Trimestre						
1	VILCA FLORES HENRRY WILVER	DIGITALIZACION Y ACTUALIZACION DE REDE DE BT. Y ACOMETIDAS DOMICILIARIAS, ALIMENTADOR 5007 Y 5008 JULIACA, EN EL SISTEMA DE INFORMACION	2,000.00	6,000.00	13/01/2015	13/04/2015
2	MARCA ASTETE WILDER HUMBERTO	DIGITALIZACION Y ACTUALIZACION DE REDES DE T. Y ACOMETIDAS DOMICILIARIAS, ALIMENTADOR 5005 JULIACA, EN EL SISTEMA DE INFORMACION	2,000.00	6,000.00	13/01/2015	13/04/2015
3	LAURA QUILLA ELIAS	TOMEROS PARA EL ABASTECIMIENTO DE AGUA DE LA BOCATOMA DE LA CENTRAL HIDROELECTRICA DE CHIJSIA	3,600.00	10,800.00	13/01/2015	13/04/2015
4	QUISPE CONDORI JORGE	TOMEROS PARA EL ABASTECIMIENTO DE AGUA DE LA BOCATOMA DE LA CENTRAL HIDROELECTRICA DE CHIJSIA	3,600.00	10,800.00	13/01/2015	13/04/2015
5	MULLUNI TICONA HERLY JOSE	SUPERVISION DE CONTRASTE Y REEMPLAZO DE MEDIDORES DE ENERGIA	2,000.00	10,000.00	13/01/2015	12/06/2015
6	BALCONA SALAS JULIO CRISTIAN	CALCULO DE REINTEGROS EN APLICACION A LA RESOLUCION 227-2013-OS/CD, EN LA CONSEJON DE ELECTRO PUNO S.A.A.	2,000.00	10,000.00	13/01/2015	12/06/2015
7	BRAVO COAQUIRA EDDSON GIANFRANCO	CONSULTORIA EN EL MARCO DE LA NORMATIVIDAD EN CONTRATACIONES DEL ESTADO	2,800.00	8,400.00	21/01/2015	21/04/2015
8	SANCA SANCA RUBEN	DIAGNOSTICO, SEGUIMIENTO, ATENCION Y ACTUALIZACION DE LA INFORMACION EN LA BASE DE DATOS GRAFICA SID - GIS	3,000.00	9,000.00	21/01/2015	21/04/2015
9	TISNADO COILA EDWIN	CONTRATACION DE TECNICO ELECTRICISTA PARA CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TECNICA EN LOS SERVICIOS ELECTRICOS (NTCSE) PARA LA NTCSE URBANO	1,800.00	10,800.00	22/01/2015	21/07/2015
10	ZAPANA CRUZ ENRIQUE	CONTRATACION DE TECNICO ELECTRICISTA PARA CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TECNICA EN LOS SERVICIOS ELECTRICOS (NTCSE) PARA LA NTCSE GRUPO 2	1,680.00	10,080.00	22/01/2015	21/07/2015
11	GONZALES LARICO FABIAN	CONTRATACION DE TECNICO ELECTRICISTA PARA CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TECNICA EN LOS SERVICIOS ELECTRICOS (NTCSE) PARA LA NTCSE GRUPO 1	1,500.00	9,000.00	22/01/2015	21/07/2015
12	GALINDO ORTEGA ROMULO	COORDINADOR DE OBRA DE ELECTRIFICACION RURAL LOTE N° 02 MAZOCRUZ II ETAPA FOMER II	3,300.00	9,900.00	22/01/2015	22/04/2015
13	CONDORI YAGUNO HECTOR HITLER	CONTRATACION DE UN INGENIERO MECANICO ELECTRICISTA PARA EL "SEGUIMIENTO, ATENCION Y SUPERVISION DE PROCEDIMIENTOS OSINERGMIN N° 091-2006-OS/CD DE PUNO Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS DE CONVOCATORIA DEL AREA DE OPEACIONES"	3,300.00	9,900.00	22/01/2015	22/04/2015
14	ARCAYA HUACASI MILAGROS	SOPORTE INFORMATICO PARA EL SIELSE II - SISTEMA DE DISTRIBUCION	2,998.33	8,995.00	22/01/2015	22/04/2015

15	DEZA HERRERA MILTON SVEN	SUPERVISION DE LA NORMA TECNICA CALIDAD DE SERVICIO ELECTRICOS PUNO	3,000.00	9,000.00	22/01/2015	22/04/2015
16	ZEGARRA CARPIO MAYRA FIORELA	CORDINADOR DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA SOBRE CONTRIBUCIONES REEMBOLSABLES EN EL SERVICIOS PUBLICO DE ELECTRICIDAD	3,300.00	9,900.00	10/02/2015	11/05/2015
17	CHOQUE APAZA IVO HOWAR	REALIZACION DE TRAMITES ANTE ORGANOS JURISDICCIONALES Y OTROS	1,800.00	5,400.00	10/02/2015	11/05/2015
18	CONDORI MAMANI EDITH GIOVANNY	VERIFICACION Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS DERIVADOS DE LOS ORGANOS CONFORMANTES DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL	2,800.00	11,200.00	10/02/2015	10/06/2015
19	CHAMBI PALOMINO MARISOL JOVANA	COMPLEMENTACION Y REVISION DE DOCUMENTACION CONTABLE DE IMPORTES INCONSISTENTES DE CONCILIACIONES BANCARIAS PARA SUSTENTO DE AJUSTES CONTABLES. PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DE AUDITORIA EXTERNA.	1,200.00	2,400.00	13/02/2015	14/04/2015
20	CANAHIURE ABARCA SERGIO RAUL	ASESORIA PARA LOS CASOS DEL COMITE DE DISCIPLINA	1,800.00	5,400.00	12/02/2015	13/05/2015
21	MAMANI CALISAYA KID	DESARROLLO DE SISTEMA DE INVENTARIO DE EQUIPOS INFORMATICOS	1,908.33	11,450.00	16/02/2015	15/08/2015
22	TORRES CORNEJO TOMAS FRANCISCO	DIAGNOSTICO Y SOPORTE DE LA INFORMACION EN LA BASE DE DATOS GRAFICA DEL SISTEMA GIS Y GENERACION ENTREGABLE, PROCEDIMIENTO 228	2,260.00	11,300.00	23/02/2015	23/07/2015
23	QUISPE VILCA NESTOR	ACTUALIZACION DE REDES DE D.P., REDES DE D.S. EN EL SISTEMA GIS DE OBRAS EJECUTADAS POR EL MEM PERIODO 2010-2013	1,690.00	8,450.00	23/02/2015	23/07/2015
24	MAYTA MACHACA WILSON ARNALDO	ACTUALIZACION Y CORRECCION DEL DESFACE DE REDES DE MEDIA Y BAJA TENSION, EN EL SISTEMA GRAFICO DEL GIS	1,496.00	7,480.00	23/02/2015	23/07/2015
25	MAMANI HUARACHA ALIZ BALWIN	DIGITALIZACION DE SUMINISTROS DE REDES DE MT. Y BT. ENCUMPLIMIENTO DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD SERV. ELECTRICOS URBANO RURAL	1,900.00	11,400.00	25/02/2015	24/08/2015
26	COLQUE MAMANI KATIA ELIANA	ORGANIZACION DE DOCUMENTOS DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	1,500.00	3,000.00	13/03/2015	12/05/2015
27	JIHUALLANCA VILLAFUERTE WILBER PABLO	REGISTRO DE PROCESAMIENTO E INFORMES DE INTERRUPCIONES, SEGUN PROCEDIMIENTO 074-2004-OS/CD	1,900.00	11,400.00	13/03/2015	09/09/2015
28	LAURA CASTILLO MIRIAM VIRGINIA	ESPECIALISTA EN PROYECTOS DE INVERSION EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE INVERSION PUBLICA - SNIP	3,300.00	9,900.00	27/03/2015	25/06/2015
29	GUTIERREZ YANQUI JUAN CARLOS	SEGUIMIENTO DE LA APLICACION DEL PROCEDIMIENTO OSINERGMIN NRO. 264-2005-OS/CD L.T. 60 KV	3,300.00	9,900.00	27/03/2015	25/06/2015
30	QUISPE TITO EDWIN	ACTUALIZACION DE SUMINISTROS EN CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD, SERV. ELECTRICOS RURALES, EQ. DE TRABAJO 02	1,900.00	11,400.00	10/11/2014	09/05/2015
31	AGUILAR CALSIN JHONNY	CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCION N° 002-MEDIDA CAUTELAR SOBRE LA CONSERVACION DE LA SITUACION DE HECHO Y DERECHO EN ACTIVIDADES DE NTCSE. CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS RURALES.	1,726.67	10,360.00	18/11/2014	17/05/2015

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



ARTÍCULO CIENTÍFICO

**LA POLÍTICA RETRIBUTIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN DE LA
EMPRESA ELECTRO PUNO-SEDE JULIACA, PERIODO 2016.**

“THE COMPENSATION POLICY AND ITS INFLUENCE ON THE LABOR
PERFORMANCE OF THE PERSONNEL OF THE COMMERCIALIZATION
AREA OF THE ELECTRO PUNO-SEDE JULIACA COMPANY, 2016 PERIOD”.

PRESENTADA POR:

EMELY ELIZABETH MASCO MIRANDA

PUNO - PERU

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ARTÍCULO CIENTÍFICO

**“LA POLÍTICA RETRIBUTIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN DE LA
EMPRESA ELECTRO PUNO-SEDE JULIACA, PERIODO 2016”**

**“THE COMPENSATION POLICY AND ITS INFLUENCE ON THE LABOR
PERFORMANCE OF THE PERSONNEL OF THE COMMERCIALIZATION
AREA OF THE ELECTRO PUNO-SEDE JULIACA COMPANY, 2016 PERIOD”.**

PRESENTADA POR:
EMELY ELIZABETH MASCO MIRANDA



DIRECTOR DE TESIS

:



Dr. MANUEL ANCHAPURI QUISPE

COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN

:



Dr. ROLANDO E. RODRÍGUEZ HUAMANÍ

PUNO - PERU

2017

“LA POLÍTICA RETRIBUTIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO-SEDE JULIACA, PERIODO 2016”.

“THE COMPENSATION POLICY AND ITS INFLUENCE ON THE LABOR PERFORMANCE OF THE PERSONNEL OF THE COMMERCIALIZATION AREA OF THE ELECTRO PUNO-SEDE JULIACA COMPANY, 2016 PERIOD”.

AUTOR: Emely Elizabeth Masco Miranda

e-mail: elizabeth111709@gmail.com

RESUMEN

El artículo científico titulado: “La Política Retributiva y su influencia en el Desempeño Laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno-Sede Juliaca periodo 2016.” Cuyo objetivo principal es el análisis del tema, el cual fue determinar de qué manera la política retributiva influye en el desempeño laboral del personal. Siendo la retribución un elemento clave para conservar al trabajador que tengan conocimientos y actitudes destacadas; que permita a la empresa ofrecer servicio de calidad al cliente. El método que se utilizó para el presente trabajo de investigación es deductivo porque nos permite corroborar los resultados obtenidos a través de los distintos estudios que se llevaron a cabo, la metodología es cuantitativa, ya que el tipo de investigación es descriptivo explicativo y el diseño de investigación que se utilizó es no experimental – de corte transversal. La población lo constituye un total de 50 empleados del área comercial. La técnica de investigación utilizada para recoger datos para los objetivos fue la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos nos muestran que La política retributiva influye directamente en el desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno, periodo 2016. Analizando los resultados se llegó a la conclusión que la política retributiva debe ser justa, no necesariamente alta, ya que hay otras maneras para motivar al trabajador. Pero sí deben ser dignos y proporcionales al desempeño laboral del personal que labora en la empresa, para poder retener al personal con alto potencial en su desempeño y lograr los objetivos para brindar un adecuado servicio.

Palabras clave: Política Retributiva, Desempeño Laboral, Trabajo, Personal, Empresa. Gestión, Estrategia.

ABSTRACT

The scientific article entitled: "The Retributive Policy and its influence on the Labor Performance of the personnel of the commercialization area of the Electro Puno-Sede Juliaca period 2016." Whose main objective is the analysis of the subject, which was to determine how Remuneration policy influences the work performance of staff. Remuneration being a key element to keep the worker who have outstanding knowledge and attitudes; that allows the company to offer quality customer service. The method that was used for this research work is deductive because it allows us to corroborate the results obtained through the different studies that were carried out, the methodology is quantitative, since the type of research is descriptive and explanatory. Research that was used is non-experimental - cross-sectional. The population constitutes a total of 50 employees of the commercial area. The research technique used to collect data for the objectives was the survey, the instrument being the questionnaire. The results obtained show us that the remuneration policy directly influences the work performance of the personnel of the commercialization area of the company Electro Puno, 2016 period. Analyzing the results it was concluded that the remuneration policy must be fair, not necessarily high, since there are other ways to motivate the worker. But they must be worthy and proportional to the work performance of the staff working in the company, in order to retain staff with high performance potential and achieve the objectives to provide adequate service.

Keywords: Remuneration Policy, Work Performance, Work, Personnel, Company. Management, Strategy.

INTRODUCCIÓN

En el paradigma actual de la gestión de empresas, su competitividad está ligada a múltiples factores, siendo la retribución un tema de relevancia por ser un elemento clave para conservar al trabajador que tengan conocimientos y actitudes destacadas; que permita a la empresa ofrecer servicio de calidad al cliente. Por ello resulta fundamental dedicar esfuerzos al diseño de una política retributiva apropiada, propósito en el que el departamento de Recursos Humanos y su dirección jugarán un papel crucial. Así una adecuada gestión de la retribución y la disposición apropiada de la política retributiva, permitirá a cualquier empresa, en el ámbito de los recursos humanos, generar oportunidades y posibilitando atraer trabajadores que desarrollen su trabajo con garantías para la empresa. Vega Gómez, (2015). El estudio planteado, será de utilidad para resolver los problemas de política retributiva y el desempeño laboral, en el personal

de la empresa Electro puno – Sede Juliaca, para una adecuada toma de decisiones. Finalmente, el presente trabajo de investigación, en la medida de su aplicación ayudara a mejorar el desempeño laboral y por ende el desarrollo de la empresa. Como investigaciones anteriores, Flores Cahuana (2015) En su tesis “Análisis de la gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales de la región de puno periodo 2014” concluye que: Donde indica que La Gestión por competencias tiene incidencia significativa en el Desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la Región de Puno periodo: 2014. También que la evaluación del desempeño en ambas instituciones es vista como una obligación y no como una fuente de información que provee los datos necesarios para planear capacitaciones e identificar personas con potencial de desarrollo. Pullupaxi Núñez, (2014) en su tesis titulado “Salario emocional como factor motivacional y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa HOSPIPLAN Cía. Ltda.”, Concluye que: En relación a los análisis de los valores obtenidos tanto del Salario emocional como del desempeño laboral del grupo de empleados de la empresa HOSPIPLAN Cía. Ltda. Se determina que El salario emocional aplicado por esta organización, es un factor inherente y que tiene relación significativa con el desempeño laboral de sus colaboradores. Se concluye también que de los 4 factores del salario emocional el de mayor relevancia es el de retribución estándar que se encuentra compuesto por los beneficios de; capacitaciones, reconocimientos, préstamos y anticipos, agasajos y festejos que la organización provee a sus trabajadores. Por ultimo concluye que en el caso de la remuneración no económica otorgada por esta empresa a sus empleados existe una relación positiva sobre el desempeño de este grupo de colaboradores, sin embargo, no se encuentra valores tan significativos en relación al desempeño laboral esperado y anhelado por las partes jerárquicas de esta organización. Finalmente se concluye que la mayor parte de los empleados no tienen conocimiento del significado del salario emocional el cual es un beneficio no monetario para el trabajador, pero si para la organización. Ruiz Marquina, (2013) En su tesis “Programa de incentivos para mejorar el desempeño de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital De Sangoran” Concluye que: El programa de incentivos influye positivamente en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Saragona. También concluye que el programa de incentivos no económicos para la Municipalidad Distrital de Saragona, de acuerdo a las necesidades identificadas de los servidores públicos son: prestación de salud, capacitaciones, becas para sus hijos, planes de ahorro y reconocimiento. También indica que la institución está compuesta por una serie de estamentos burocráticos que retardan mucho los asensos, los trabajadores pierden motivación al no ver

recompensados sus esfuerzos en una mejor remuneración, los incentivos cumplen una función motivadora para los trabajadores a mantener un nivel de esfuerzo constantes. Finalmente concluye que el producto de la investigación se puede afirmar que el programa de incentivos, no económicos si contribuye a mejorar el desempeño de los servidores públicos. Valles Anticona, (2004). Tesis "Gestión de la Retribución y la Calidad del Servicio al Cliente en la Empresa Rodríguez Servicios Generales S.A.C" concluye que: La hipótesis de investigación "La Gestión de la Retribución influye de manera directa en la Calidad del Servicio al Cliente", También el objetivo general ha sido logrado, pues si se ofrecen buenas retribuciones los trabajadores estarán más motivados y comprometidos con la empresa y en suma brindaran mejores servicios que impulsan la calidad del servicio al cliente; así lo demuestra el análisis de fortalezas y debilidades. También indica que el objetivo específico, "Diagnosticar la Gestión de la Retribución en la empresa de estudio, identificado y calificado sus fortalezas y debilidades", ha sido logrado. La gestión de la retribución del personal operativo de la empresa, en algunos criterios califica como "alto o satisfactorio", así el 75% de encuestados consideran que los sueldos superan a la competencia, guardan relación con la competitividad, la experiencia y antigüedad del empleado. El 100% opina que la empresa supera las obligaciones legales en materia de retribución, es decir da algunas prestaciones y servicios sociales voluntarios; no obstante, al retribuir haciendo uso de los recibos de honorarios está obviando algunos derechos laborales. Pujol & Osorio, (2004) en su artículo titulado "Remuneración y Satisfacción Laboral". De la investigación realizada se concluye que, en el espectro cualitativo, los resultados respaldan indirectamente las implicaciones de la teoría de las expectativas, a pesar de que el diseño adoptado no fue específicamente concebido para contrastar las hipótesis subyacentes. Los empleados valoran positivamente que la retribución se halle vinculada con el esfuerzo y los resultados, y que esa vinculación sea lo más transparente posible. También indica como conclusión que este resultado nos lleva a reafirmar lo ya apuntado anteriormente: los criterios de remuneración y la composición del paquete retributivo, así como la existencia de un buen plan de información y comunicación, son tanto o más importantes que la "cuantía" económica. Por ultimo concluye que, en el espectro cuantitativo, los resultados confirman claramente los postulados básicos de la teoría de la equidad. La satisfacción con la "cuantía" de la remuneración depende fundamentalmente de la comparación que los empleados establecen entre lo que realmente cobran y lo que creen que deberían cobrar. El valor relativo por comparación con otros tiene mucha más incidencia en la satisfacción que el valor absoluto.

El presente trabajo tiene como finalidad resaltar la importancia de la política retributiva y el desempeño laboral, ya que los hallazgos permitirán ayudar a la alta Gerencia, y titulares de la empresa a aumentar su éxito; en el ámbito académico esta investigación permite abrir las puertas a futuros análisis sobre el fenómeno en otras ciudades donde existen otras empresas, lo que permitirá hacer recomendaciones en beneficios de la empresa, por otro lado será un inicio para nuevas investigaciones en este campo y elaborar nuevos conceptos que permitan a los trabajadores y empresa la satisfacción deseada y promover cambios organizacionales en un futuro.

El problema de la investigación es: ¿Cómo influye la política retributiva en el desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno - periodo 2016?, en las empresas de nuestra ciudad de puno, para que el personal se encuentre sumamente comprometido con la empresa y sobre todo con la finalidad de alcanzar sus objetivos el personal debe estar debidamente motivado, pero en las empresas la alta gerencia muchas veces desmerece el trabajo del personal con una inadecuada política retributiva, que genera un desarrollo laboral inadecuado. La hipótesis de la investigación es; La política retributiva influye directamente en el desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016. el objetivo principal es; Determinar si la política retributiva influye en el desempeño laboral del personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno - periodo 2016.

MATERIALES Y METODOS

Enfoque de la Investigación: El enfoque metodológico de la presente investigación que se utilizó en el campo de la investigación cuantitativa ya que “utiliza recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”, Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Bautista Lucio, (2010).

Método: Este estudio corresponde al método deductivo, que es el razonamiento mental que nos permite descubrir nuevos conocimientos de lo general para llegar a lo particular y nos permite extender los conocimientos. Se proponen hipótesis a partir de la observación de hechos reales y estas solo son aceptadas con la condición de ser probadas Charaja Cutipa, (2011).

Tipo de Investigación: Por la naturaleza del estudio, el Tipo de investigación es descriptivo explicativo, ya que tiene como finalidad conocer cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otra. Hernández Sampieri, (2010)

Diseño de Investigación: El diseño de investigación es No Experimental - Transversal, según Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Bautista Lucio, (2010), ya que no se realiza la manipulación de ninguna de las variables y se observan en su ambiente natural para ser analizados luego.

Población: En el presente trabajo de investigación la población fue conformada por el personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno - Sede Juliaca.

Muestra: Según Charaja Cutipa, (2011) Nuestra muestra fue conformada por un total de 50 empleados o trabajadores. Para efectos de la investigación, el tamaño de la muestra general será tomado los 50 empleados.

Análisis Documental: Para el desarrollo de la investigación se revisó las fuentes de datos, textos en que tratan los contenidos del problema de investigación, antecedentes como son los artículos realizados, documentos y formatos de la institución.

Encuesta: Es una de las técnicas de recolección de información más usada, por la que fue aplicada en la investigación, con el propósito de obtener información de los empleados para alcanzar los objetivos de la investigación, el instrumento para la aplicación consistió en un sistema de preguntas abiertas y cerradas de alternativas múltiples. La escala para ser utilizada por el evaluador, es sobre una escala de 1 a 3, la importancia relativa sobre la política Retributiva y el desempeño laboral del personal de la empresa donde Electro Puno S.A. Sera calificada con la siguiente escala, 1=malo, 2=regular y 3=bueno.

Tabulación: Técnica que consiste en tabular la información, recopilación en los cuadros, que sirvieron para la demostrar los resultados.

Hojas de Cálculo: Los datos obtenidos con la aplicación de los diferentes instrumentos fueron analizados, clasificados y tabulados utilizando hojas de cálculo.

Determinación de Porcentaje y otros Cálculos: Método que permitió fortalecer e interpretar los cuadros tabulados, expresando los porcentajes de forma detallada y ordenada.

RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación surgen luego de la aplicación de las encuestas, realizadas al personal de la empresa Electro Puno, el cual se realizó e interpreto de la siguiente manera:

Analizar la influencia de la política retributiva en el Personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016

A fin de analizar y conocer las causas de la política retributiva en el personal del área de comercialización se ha aplicado como técnica de recolección de datos la encuesta siendo el instrumento. El cual fue aplicado en el personal.

Tabla N° 27: ¿Según su criterio La política retributiva de la empresa, está planteada adecuadamente?

RESPUESTA	N°	%
Bueno	15	30%
Regular	28	56%
Malo	7	14%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

En la tabla N° 1, se observa que en el periodo 2016 el 56% (regular) de los encuestados indican que la política retributiva está planteada de manera inadecuada. Entonces podemos indicar que solo alguno de ellos está de acuerdo con la política retributiva planteada por el área de recursos humanos de la empresa. También que el 30% del personal encuestado se encuentra de acuerdo con la retribución planteada por la alta gerencia de la empresa y por último se observa que el 14% indica que se encuentra en total desacuerdo con la política retributiva de la empresa.

Podemos decir que la empresa no estableció correctamente la política retributiva y por lo tanto no podrá retener a los mejores talentos ya que la política retributiva es una herramienta muy importante como estrategia.

Tabla N° 28: Está de acuerdo con el valor retributivo de su puesto de trabajo.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	23	46%
Regular	18	36%
Malo	9	18%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de comercialización.

Así también en la tabla N° 2 se puede observar que un 46% considera que no se encuentra de acuerdo con el valor retributivo de su puesto de trabajo, consideran que deben ser reestructurados para dar un valor más alto en cuanto a su retribución. El 36% de los encuestados consideran que el valor dado a su puesto de trabajo es regular. Por ultimo un 18% de los empleados indican que se encuentra en desacuerdo.

Por lo que se afirma que muchos de ellos consideran que la política retributiva se debe rediseñar y podemos decir que gran parte de ellos considera que deben ser remunerados de acuerdo al trabajo realizado.

Describir el Desempeño laboral del Personal del área de comercialización de la empresa Electro Puno periodo 2016.

A fin de analizar y conocer el desempeño laboral en el personal del área de comercialización se ha aplicado como técnica de recolección de datos la encuesta siendo el instrumento. Esta encuesta se aplicó a los jefes inmediatos quienes dieron respuesta del personal.

Tabla N° 3: Muestra su preocupación por actuar de acuerdo a estándares y competencias laborales.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	19	38%
Regular	23	46%
Malo	8	16%
TOTAL	50	100%

Fuente: Resultado del proceso de la encuesta.

En la tabla N° 3 nos indica que un 46%, manifestaron que su preocupación por actuar de acuerdo a estándares y competencias laborales es regular, ya que no se encuentran debidamente motivado por la inadecuada retribución y un 38% manifestaron que su preocupación es buena y un 16% manifestaron que es malo; entonces podemos decir que la gran mayoría de los trabajadores manifiesta que su preocupación por actuar de acuerdo a estándares y competencias laborales de manera regular, por lo que podemos observar que los trabajadores no le dan la debida importancia.

Tabla N° 4: Concluye su labor oportuna y de manera adecuada.

RESPUESTA	N°	%
Bueno	17	34%
Regular	13	26%
Malo	20	40%
TOTAL	50	100%

Fuente: Resultado del proceso de la encuesta.

En los resultados de la tabla N° 4 un 40%, manifestaron que no Termina su trabajo de manera oportuna y adecuada, 34% termina su trabajo oportunamente y un 16% de los trabajadores lo realiza de manera regular. Podemos observar que los trabajadores no cumplen de manera oportuna los trabajos encargados.

En promedio se puede obtener que el desempeño de las tareas que se encarga a los trabajadores de la empresa son cumplidos de manera regular y eso ocasiona que no se puede cumplir con los objetivos.

DISCUSIÓN

Patricio Jiménez, (2009). En su libro la retribución define que, la política retributiva es parte esencial en toda planificación estratégica, ya que la retribución, en si misma considerada, es una herramienta práctica e irremplazable para el crecimiento de toda organización. No hay que olvidar que: Son las personas, no los empleos los que hacen triunfar a la empresa y, la compensación es el aglutinante que une a las personas con las empresas. En este sentido es lógico pensar que la política retributiva de todas las entidades debe estar bien diseñada para el logro de objetivos de la empresa, Pero en la empresa Electro Puno no se encuentra adecuadamente diseñada. El cual se aprecia en las tablas del 1 y 2, de la encuesta realizada al personal de la empresa Electro Puno, las que dieron como resultado que las probabilidades de las calificaciones son Regular, se puede afirmar, que existe una inadecuada política retributiva. Chiavenato, (2004) Define que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos". También considera otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades, y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones. En este entender el desempeño laboral del personal de Electro Puno no es el adecuado lo cual se observa en el resultado de los análisis en las tablas del 3 y 4, las que dieron como resultado que las probabilidades de las calificaciones son Regular. La empresa debe volver a rediseñar su política retributiva para lograr un adecuado desempeño laboral del personal que labora en la empresa. Así también en la figura N° 2 se puede observar que un 60% le dan un valor de regular, consideran que la política retributiva en el área de comercialización es regularmente equitativa. Por lo que se afirma que muchos de ellos consideran que la política retributiva se debe rediseñar ya que puede traer disminución del rendimiento en el trabajo del personal. Podemos afirmar que una mayor cantidad considera que los puestos en el que laboran no están debidamente estimados con la retribución.

CONCLUSIONES

En relación a los análisis de los valores tanto de la política retributiva como de desempeño laboral de los empleados del área de comercialización de la empresa

ELECTRO PUNO S.A. Sede – Juliaca. Analizando el resultado de los objetivos se determina que la política retributiva ejecutada por la empresa influye en el desempeño laboral de los trabajadores. Por lo que puede afirmar que la retribución si contribuye con el desempeño del personal de la empresa como lo establece el marco teórico. Por lo tanto, la retribución debe ser justa, no necesariamente alta, ya que hay otras fórmulas para motivar. Pero sí deben ser dignos y proporcionales al desempeño laboral del empleado.

La política retributiva es una estrategia que permite a la empresa retener o conservar a su mejor personal y al empleado le permite trabajar con gran motivación, en nuestra investigación obtuvimos resultados que realizamos en el área de comercial y el cual nos dio una respuesta, el valor de regular con un 49% del total de la encuesta que se realizó al personal, por lo cual se observa un alto grado de preocupaciones de los empleados y los intereses de la empresa en lo que compete a los principios básicos de la política retributiva. De los resultados obtenidos podemos señalar que si no se realiza una reestructuración de la política retributiva traerá resultados negativos ya que se puede perder a los mejores empleados.

El desempeño laboral en la empresa Electro Puno Sede Juliaca se llegó al resultado que es regular, el valor obtenido es de escala regular con un 44% del total de la encuesta que se realizó al personal. Esto por la desigualdad de la política retributiva y el poco valor retributivo de sus puestos de trabajo. La evaluación del desempeño laboral es como una obligación y no como una fuente de información que provee los datos necesarios para planear capacitaciones e identificar personas con potencial de desarrollo. Por lo tanto, se concluye mencionando que la descripción de desempeño de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación es regular, lo cual no es favorable para la empresa ya que no se podrían llegar a los objetivos trazados para la empresa y generaría pérdidas.

BIBLIOGRAFÍA

A.F Stoner, J. (1996). *Administración*. México: Pearson Education, 6° Edición.

Arias Montoya, L., Portillo, L., & Castaño Benjumea, J. (2008). Compensación y Beneficios Salariales; atracción y retención de trabajadores. *Scientia Et Technica*, vol. XIV, núm. 39, 265-268.

Arrondo García, R., & Fernández Méndez, C. (2014). *“Un Análisis Internacional de la Política Retributiva de Ceo”*,.

- Charaja Cutipa, F. (2011). *El Mapic En Metodología De La Investigación (Segunda edición)*. Puno, Perú: Sagitario Impresores.
- Chiavenato , I. (2004). *Administración De Recursos Humanos (Quinta edición)*. Bogota: McGraw - Hill/interamericana editores, S.A. de C.V.
- Flores Cahuana, F. (2015). “*Análisis de la gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales de la región de puno periodo 2014*” .
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación (Quinta ed.)*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Bautista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación (Quinta edición)*,. México: McGraw-Hill editores, S.A.
- Lara, G. (2008). *La retribución*. Madrid: IE BUSINESS PUBLISHING.
- Patricio Jimenez , D. (2009). *Política Retributiva*. Madrid.
- Pujol , R., & Osorio, M. (2004). “*Remuneración y Satisfacción Laboral*”.
- Pullupaxi Nuñez, P. (2014). “*Salario emocional como factor motivacional y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa HOSPIPLAN Cía. Ltda.*”.
- Quintero, N., Africano , N., & Faria, E. (2008). Clima Organizacional y desempeño Laboral empresa vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago . 19.
- Robbins, S. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: Limusa S.A.
- Ruiz Marquina , J. (2013). “*Programa de incentivos para mejorar el desempeño de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital De Sangoran*”.
- Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Valles Anticona, A. (2014). *Gestión de la retribución y la calidad del servicio al cliente en la empresa Rodríguez Servicios Generales S.A.C.* Trujillo.

Vega Gomez, U. (2015). *Gestión de retribuciones: “Una perspectiva estratégica”*.

Universidad de Pasco .