

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**“POLITICAS DE COMPENSACIÓN DEL BANCO DE CREDITO DEL PERÚ Y
SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
PROMOTORES DE SERVICIOS, AREQUIPA METROPOLITANA, 2015-2017”**

Tesis presentada por la Bachiller:

Chavez Bernedo, Andrea

Para optar el Título Profesional de

Licenciada en Administración de Empresas

Asesor:

Mgte. Ugarte Concha, Ángel

AREQUIPA-PERÚ

2017

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
R.B. SAN JOSE S/N - UMACOLLO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

Vista la documentación suscrita con visto aprobatorio por los docentes: Mgter. Ángel Ugarte Concha y Mgter. Patricio Lewis Zúñiga, en relación al Borrador de Tesis Titulado: **“POLITICAS DE COMPENSACIÓN DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROMOTORES DE SERVICIOS, AREQUIPA METROPOLITANA, 2015-2017”** Presentado por la señorita bachiller: CHAVEZ BERNEDO, ANDREA.

SE DECRETA:

Aprobar el Borrador de Tesis, Presentado por: CHAVEZ BERNEDO, ANDREA, de acuerdo al informe del jurado Pre-dictaminador que forma parte del presente dictamen.

Arequipa, 14 de diciembre de 2017

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA



Dr. ERNESTO LUIS VERA BALLÓN
Director (e) de la Escuela Profesional
de Administración de Empresas

LVE/DEPAE
Rn

☎ (5154) 382038 📠 (5154) 252542 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe 🌐 http://www.ucsm.edu.pe

0487820

Registre:



“Algunas de las mejores lecciones se aprenden de errores pasados. El error del pasado es la sabiduría del futuro.”

Dale Turner.

DEDICATORIA

A mis padres por brindarme apoyo y valor en cada camino que deseo emprender, por enseñarme a creer en lo que yo desee y sobre todo por darme amor incondicional ellos son la inspiración y el ejemplo de la vida que anhelo poseer

A mis hermanas y cuñados por brindarme amor, conocimientos, apoyo y no dejar que me rinda nunca.

A mis amigos que me dieron apoyo y fuerza, sin ellos no hubiera podido completar este capítulo de mi vida.

A mi universidad por ser una de las mejores etapas de mi vida.

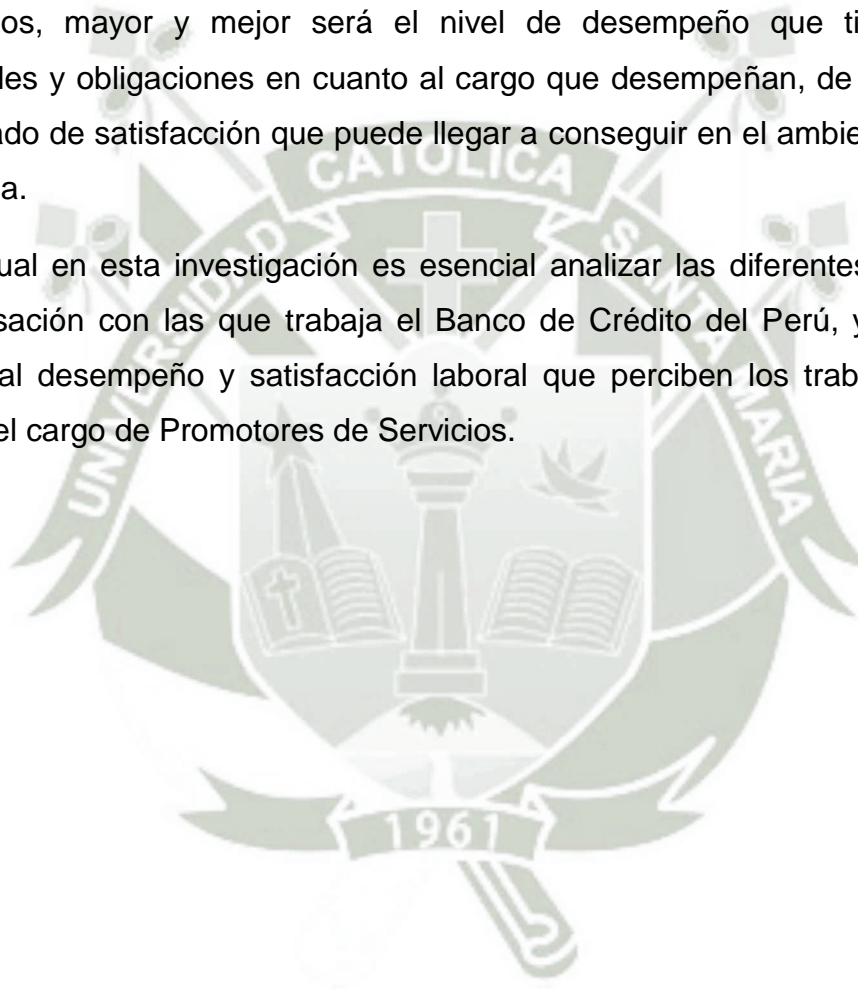


INTRODUCCIÓN

Las políticas de compensación con el paso de los años ha tomado un gran papel dentro de las organizaciones, no solo para poder definir el grado o la manera de retribución que les corresponde a cada uno de los trabajadores de la empresa, sino que se ha podido comprobar con varios estudios que dichas políticas tienen una amplia conexión con el nivel de desempeño y satisfacción laboral que se obtienen de los trabajadores.

Siendo de esta manera, que ha mayores compensaciones que reciban los empleados, mayor y mejor será el nivel de desempeño que tienen en las actividades y obligaciones en cuanto al cargo que desempeñan, de igual manera en el grado de satisfacción que puede llegar a conseguir en el ambiente donde se desarrolla.

Por lo cual en esta investigación es esencial analizar las diferentes políticas de compensación con las que trabaja el Banco de Crédito del Perú, y como estas afectan al desempeño y satisfacción laboral que perciben los trabajadores que ocupan el cargo de Promotores de Servicios.



RESUMEN

Diversas instituciones y estudios han podido comprobar que un buen nivel de compensaciones, a los trabajadores, puede significar diversos resultados, los cuales varían entre la buena productividad de los trabajadores hasta la actitud que generan al trabajo que deben desempeñar.

En el caso del BCP, este propone a todos sus colaboradores ciertos tipos de metas, las cuales son medidas en bajo un criterio de tiempo (campaña o trimestre) y cumplimiento, por lo que se puede analizar sencillamente, si el trabajador estudiado es capaz de realizar su trabajo de manera efectiva. Si bien el Banco de Crédito del Perú propone varios tipos de compensaciones para el desempeño, hasta el momento no ha realizado una investigación respecto a la satisfacción laboral que sienten sus colaboradores y si en ambos casos existe una influencia por parte de las políticas compensatorias.

Con esta investigación se pudo determinar que existe un nivel de influencia de carácter positivo tanto para el caso del desempeño laboral (con puntajes de 0.7718, 0.8030, 0.8473) en cada año de investigación y para el caso de satisfacción laboral con (0.7645).

Al igual se pudo obtener que los Promotores de Servicios creen que los incentivos por productividad son las que mayor importancia poseen (74.4%), que las actividades que mayor desempeño poseen son las actualizaciones de datos y ventas (con 41% y 25% respectivamente de crecimiento anual), y finalmente se pudo obtener información de que estos trabajadores se sienten insatisfechos en la empresa (47.65%).

Palabras claves: Política de compensación, Desempeño Laboral, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

Several institutions and studies have been able to verify that a good level of compensation for workers can mean different results, which can vary between the good productivity of the workers and the attitude they generate to the work that they must perform.

In the case of the BCP, this one proposes to all the collaborators some types of goals, which are measured under a criterion of time (campaign or trimester) and compliance, so it can be analyzed with simplicity, if the worker studied is capable of carrying out his work effectively. Although the Banco de Crédito del Perú proposes several types of compensations for the performance, so far it has not carried out an investigation regarding the job satisfaction felt by their employees and if in both cases there is an influence on the part of the compensatory politics.

In this investigation, it was determined that there exist a positive level of influence for the case of work performance (with scores of 0.7718, 0.8030, 0.8473) in every year of investigation and in the case of work satisfaction (with scores of 0.7645).

As same it was possible to obtain that the Services Promoters believe that the incentives for productivity are those that have a greatest importance (74.4%), that the activities with the highest performance are the data update and sales (with 41% y 25% respectively of the annual growth), and finally it was possible to obtain information that these workers felt dissatisfied in the company (47.65%).

Key Words: Compensation Policies, Work Performance, Labor Satisfaction

ÍNDICE

DEDICATORIA	IV
INTRODUCCIÓN	V
RESUMEN	VI
ANSTRACT	VII
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Identificación del problema	1
1.2 Descripción del problema.....	1
1.1. Campo, Área y Línea	1
1.2. Tipo de investigación	1
1.3. Variables de estudio	1
1.4. Interrogantes	3
1.5. Objetivos	3
1.6. Justificación.....	4
1.7. Marco teórico	5
1.7.1. Políticas de Compensación	5
1.7.2. Desempeño Laboral	13
1.7.3. Satisfacción Laboral	18
1.7.4. Banco de Crédito del Perú.....	22
1.8. Alcances	25
1.9. Hipótesis	25
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	26
2.1 Técnica e Instrumento	26
2.1.1 Técnica.....	26
2.1.2 Instrumentos.....	26
2.2 Campo de verificación	29
2.2.1 Ubicación Espacial	29
2.2.2 Ubicación Temporal	30
2.2.3 Unidades de estudio	30

2.3	Estrategia de recolección.....	31
2.4	Recursos necesarios	32
2.4.1	Humanos.....	32
2.4.2	Materiales	32
2.4.3	Financieros	32
CAPÍTULO III RESULTADOS		34
3.1	DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS.....	34
3.1.1	Análisis de datos generales.....	34
3.1.2	Resultados de la importancia de las políticas de compensación.....	37
3.1.3	Desempeño laboral.....	56
3.1.4	Satisfacción Laboral.....	65
3.2	Comprobación de hipótesis	76
CONCLUSIONES.....		85
RECOMENDACIONES.....		86
BIBLIOGRAFÍA.....		87
ANEXOS		90
ANEXOS 01: INSTRUMENTOS DE TOMA DE DATOS.....		91
ANEXOS 02: TABLAS CRUZADAS.....		95
ANEXOS 03: TABLAS COMPLEMENTÁRIAS.....		96
ANEXOS 04: BASE DE DATOS.....		100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Escala de importancia percibida.....	27
Tabla 2: Escala de Likert.....	28
Tabla 3: Escala SL-SPC.....	29
Tabla 4: División de PDS por Agencia	30
Tabla 5: Recursos financieros.....	33
Tabla 6: Género de los Promotores de Servicios.....	34
Tabla 7: Edad de los Promotores de Servicios.....	35
Tabla 8: Tipo de jornada laboral.....	36
Tabla 9: Importancia de la remuneración básica.....	37
Tabla 10: Importancia de la asignación familiar	39
Tabla 11: Importancia de la bonificación complementaria.....	40
Tabla 12: Importancia de la movilidad.....	42
Tabla 13: Importancia de la gratificación ordinaria.....	43
Tabla 14: Importancia de la CTS.....	45
Tabla 15: Importancia de la PUL	46
Tabla 16: Importancia del aumento salarial.....	47
Tabla 17: Importancia del incentivo por productividad	49
Tabla 18: Importancia de las vacaciones y días dorados.....	50
Tabla 19: Importancia de los reconocimientos (quintiles	52
Tabla 20: Importancia de los accesos crediticios	53
Tabla 21: Importancia de los seguros y asistencia médica	55
Tabla 22: Desempeño laboral anual promedio.....	56
Tabla 23: Valor Porcentual de cada Actividad en el Desempeño Laboral	57

Tabla 24: Nivel de satisfacción laboral de los Promotores de Servicios del Banco de Crédito del Perú	65
Tabla 25: Nivel de correlación entre las políticas de compensación con el desempeño laboral 2015	77
Tabla 26: Nivel de correlación entre las políticas de compensación con el desempeño laboral 2016	78
Tabla 27: Nivel de correlación entre las políticas de compensación con el desempeño laboral 2017	79
Tabla 28: Nivel de correlación entre las políticas de compensación con la satisfacción laboral	81



ÍNDICE DE GRÁFICOS E ILUSTRACIONES

Gráfico 1: Género de los Promotores de Servicios	34
Gráfico 2: Edad de los Promotores de Servicios	35
Gráfico 3: Tipo de jornada laboral	36
Gráfico 4: Importancia de la remuneración básica	38
Gráfico 5: Importancia de la asignación familiar	39
Gráfico 6: Importancia de la bonificación complementaria	41
Gráfico 7: Importancia de la movilidad	42
Gráfico 8: Importancia de la gratificación ordinaria	44
Gráfico 9: Importancia de la CTS	45
Gráfico 10: Importancia de la PUL	46
Gráfico 11: Importancia del aumento salarial	48
Gráfico 12: Importancia del incentivo por productividad	49
Gráfico 13: Importancia de las vacaciones y días dorados	51
Gráfico 14: Importancia de los reconocimientos (quintiles)	52
Gráfico 15: Importancia de los accesos crediticios	54
Gráfico 16: Importancia de los seguros y asistencia médica	55
Gráfico 17: Actualización de datos	58
Gráfico 18: Continuidad de negocios	59
Gráfico 19: Control operativo	60
Gráfico 20: Productividad	61
Gráfico 21: Satisfacción del cliente	62

Gráfico 22: Tipo de cambio	63
Gráfico 23: Ventas.....	64
Gráfico 24: Nivel de satisfacción laboral de los Promotores de Servicios del Banco de Crédito del Perú	66
Gráfico 25: Satisfacción laboral según la escala SL-SPC	67
Gráfico 26: Condiciones físicas y/o materiales.....	69
Gráfico 27: Beneficios sociales y/o remunerativos	70
Gráfico 28: Políticas administrativas	71
Gráfico 29: Relaciones Sociales.....	72
Gráfico 30: Desarrollo personal.....	73
Gráfico 30: Desempeño de tareas.....	74
Gráfico 31: Relación con la autoridad	75
Ilustración 1 Logo BCP.....	22
Ilustración 2 Logo Credicorp.....	24

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1 Identificación del problema

“Políticas de Compensación del Banco de Crédito del Perú y su Influencia en el Desempeño y Satisfacción Laboral de los Promotores de Servicios, Arequipa Metropolitana, 2015-2017”.”

1.2 Descripción del problema

1.1. Campo, Área y Línea

El problema a investigar se encuentra ubicado en:

CAMPO : Ciencias Sociales
ÁREA : Administración de empresas
LÍNEA : Recursos Humanos

1.2. Tipo de investigación

El presente documento es de tipo Descriptivo – Correlacional, debido ha:

Es Descriptivo ya que busca detallar y especificar las características de las actuales políticas de compensación con las que labora el Banco de Crédito del Perú. Así mismo se pretende describir el efecto de estas compensaciones sobre el desempeño y satisfacción laboral de los colaboradores PdS.

Es Correlacional ya que busca conocer cuál es grado de relación que se tiene entre las variables dependientes (desempeño y satisfacción) e independiente (política de compensación).

1.3. Variables de estudio

Variable independiente: Políticas de Compensación Variable dependiente:
Desempeño y Satisfacción Laboral

Las variables a tomar en el estudio serán:

MATRIZ DE VARIABLES

Variables	Sub-variables	Indicadores
Variable Independiente: Políticas de Compensación	Remuneración fija	-Remuneración básica - Asignación familiar - Bonificación complementaria - Movilidad
	Remuneración adicional	-Gratificaciones ordinarias - CTS - Participación de Utilidades de Ley - Aumento Salarial - Incentivo por productividad
	Adicionales del BCP	-Vacaciones y Días Dorados -Reconocimientos (quintiles) -Accesos crediticios -Seguros y asistencia médica
VARIABLES DEPENDIENTES : -Desempeño Laboral	Actualización de datos	Escala Likert
	Continuidad de Negocios	
	Control operativo	-Excelente
	Productividad	-Supera las expectativas
	Satisfacción del cliente	-Bueno
	Tipo de Cambio	-Razonable
	Ventas	-Malo
-Satisfacción Laboral	Condiciones Físicas y/o Materiales	Escala SL-SPC -Satisfecho -Parcialmente Satisfecho -Insatisfecho
	Beneficios Sociales y/o Remunerativos	
	Relaciones Sociales	
	Desarrollo Personal	
	Desempeño de Tareas	
	Relación con la Autoridad	

Fuente: Elaboración propia.

1.4. Interrogantes

Interrogante General

¿Cuál es la influencia de las Políticas de Compensación del BCP en el Desempeño y Satisfacción Laboral de los Promotores de Servicios en Arequipa Metropolitana 2015-2017?

Interrogantes Específicas

- ¿Cuáles son la política de compensación para los PdS con la que trabaja el BCP en el periodo 2015-2017?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral para el periodo 2015-2017 de los PdS en el BCP en Arequipa Metropolitana?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los PdS en el BCP en la Arequipa Metropolitana?
- ¿Cuál es la relación entre la política de compensación y el nivel de desempeño laboral para el periodo 2015-2017 de los PdS en el BCP??
- ¿Cuál es la relación entre la política de compensación y el nivel de satisfacción laboral de los PdS en el BCP??

1.5. Objetivos

Objetivo general

Analizar el nivel de influencia de las políticas de compensación del BCP en el desempeño y satisfacción laboral de los PdS, Arequipa Metropolitana, 2015-2017.

Objetivo específicos

- Analizar la política actual de compensaciones con las que trabaja el BCP y las características que posee.
- Analizar el nivel de desempeño laboral de los PdS del BCP en Arequipa Metropolitana.

- Analizar el nivel de satisfacción laboral de los PdS del BCP en Arequipa Metropolitana.
- Analizar la relación entre las políticas de compensación y el desempeño laboral de los PdS del BCP en Arequipa Metropolitana.
- Analizar la relación entre las políticas de compensación y la satisfacción laboral de los PdS del BCP en Arequipa Metropolitana

1.6. Justificación

El Banco de Crédito del Perú es una institución la cual cuenta con miles de clientes tanto a nivel nacional como internacional, por lo cual debe tener como una de sus principales preocupaciones a sus trabajadores, especialmente los que promueven los servicios esenciales de un banco. Los Promotores de Servicios son los primeros en tener contacto con los clientes, son aquellos que escuchan, guían y solucionan los problemas que pueden tener los usuarios. Además promueven, educan e incentivan el uso de los otros servicios del banco.

Como tema de investigación se desea analizar específicamente a este grupo de trabajadores y su actuar frente a las compensaciones que reciben, al igual se determinará el nivel de satisfacción en relación al trabajo que realizan.

Debido a que el Banco de Crédito del Perú es una de las empresas con más reconocimiento en el país, tiende a proponer ciertas metas, a todos sus trabajadores, las cuales le permitan evolucionar continuamente. Estas metas están en constante cambio, de acuerdo a los resultados que se han obtenido por parte de los trabajadores.

Como adicional, el BCP propone ciertas compensaciones por los logros realizados de los trabajadores, las compensaciones suelen ser de carácter monetario que se verán reflejados al final de cada campaña (trimestre) en las boletas de pagos.

En cambio, respecto a la satisfacción que sienten sus trabajadores, el BCP no ha tenido tanta consideración en el tema, a pesar de ser una institución con gran cantidad de colaboradores, no ha desarrollado un interés significativo en este aspecto.

Por lo cual, en esta investigación se observara si las compensaciones, que otorga la empresa a sus colaboradores, logran estimular un desempeño laboral más efectivo, si promueve un mejor ambiente de trabajo y si paralelamente influye en el trato que brinda el trabajador al cliente. Al igual se analizara si las políticas de compensación, actuales, influyen en la satisfacción laboral de los Promotores de Servicios, y el grado en que estas lo hacen.

Del mismo modo se analizara el nivel de satisfacción de los Promotores de Servicios, con el fin de analizar si las compensaciones que otorga el BCP, logran satisfacer las variadas necesidades que requieren los trabajadores, tanto en el mismo ambiente empresarial, como en el exterior y por ultimo si satisface las expectativas personales de los colaboradores.

Para lograr esta investigación se seguirá una serie de pasos y/o técnicas que permitirán encontrar toda esa información y lograr el cometido. Entre las técnicas empleadas se usara la recolección de información documental, para la cual utilizaremos diversos medios como lo son libros, páginas web y así mismo información actual que nos provee el mismo Banco de Crédito del Perú; así mismo se tomaran en cuenta las opiniones de los mismos Promotores de Servicios que actualmente laboran en esta entidad bancaria.

1.7. Marco teórico

1.7.1. Políticas de Compensación

Definición

Según el Foro Empresarial Impulsa 2016¹ Conjunto de orientaciones que tienen como finalidad distribuir equitativamente las cantidades

¹ Foro Empresarial Impulsa. 2016 “Desafíos de la Permanencia: Adaptación Constante del Negocio”

asignadas para retribuir al personal, haciendo hincapié en la habilidad, responsabilidad, méritos, eficacia y educación requerida para el desarrollo eficiente de las tareas que exige un puesto de trabajo en la organización.

Según Plazas A. 2003² “Con la compensación involucramos al recurso humano, lo comprometemos y lo hacemos parte del crecimiento...pues es allí donde se pueden plasmar las estrategias para mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización”.

Según Blohlander G., 2007 ³“Un conjunto de principios y directrices que reflejan la orientación y filosofía de la organización en los asuntos que se relacionan con la remuneración de los empleados. De este modo las decisiones de cada caso, deberán orientarse por esos principios y directrices. Se trata de un concepto dinámico, que evoluciona perfeccionándose con su ampliación a situaciones que se modifican con rapidez.”

Importancia

Las políticas, estrategias o directrices en cuanto a las remuneraciones y beneficios que ofrecen a los empleados, son de gran importancia para el desarrollo de sus actividades y la satisfacción laboral que percibe cada uno de ellos.

Según Calloway, 1964 ⁴“un estímulo ubicado fuera del organismo que se asocia a uno o más factores intraorgánicos para producir una actividad determinada. También es un estímulo extraorgánico que sirve para dirigir o mantener una conducta motivada”.

Con lo cual este autor pretende decir que los diferentes estímulos que se pueden ofrecer a los empleados, no solo van a crear una

² Plazas A. 2013 Formas de compensación. <http://colsubsidio.gestionhumana.com>

³ Blohlander G., 2007 Administración de Recursos Humanos. Edit. Scott & Snell. Mexico

⁴ Calloway, 1964 Guía de una Organización Civilizada Edit. Work Projects Administration USA. Pág 43

reacción interna sino que también se va a ver reflejado en el trabajo que este realiza.

Según Calloway, 1964 ⁵“La falta de premio y castigo en el trabajo es una situación psicológica peor que la del trabajo rutinario; su efecto es el aburrimiento, situación común, hoy en día, en muchas empresas.”

Esta afirmación nos muestra que los empleados tienen la necesidad de adquirir una constantemente diferentes beneficios, que no han de ser obligatoriamente de carácter económico, sino con el propósito de perseguir ciertas metas las cuales en caso de cumplimiento les otorgue una premiación y en caso de que no alcancen su meta un castigo.

Todas estas premisas dan a entender que los diferentes incentivos que pueden llegar a ofrecer las empresas, no solamente lo hacen con un propósito ético o por la obligación que tienen ante la sociedad, sino con el propósito de que sus mismos trabajadores realicen sus labores de una manera más eficiente y eficaz.

Efectividad

En el caso de que una empresa o institución emplee una política de compensación se debe de realizar diferentes análisis de los resultados obtenidos, con el propósito de comprobar si las políticas empleadas son las de mayor efectividad o si es necesario el empleamiento de otro tipo de estrategia. En todo caso los resultados que se ha obtenido sean positivos tanto para la institución como para el empleado.

- Para obtener una buena efectividad de las políticas de compensación se ha de evaluar:
- Si esta política es adecuada y cumple con las leyes laborales de cada lugar donde son aplicadas.

⁵ Calloway, 1964 Guia de una Organización Civilizada Edit. Work Projects Administration USA. Pág 46

- Si es proporcional, si el valor de la actividad que se ha de remunerar es adecuado o si se necesita incrementar o disminuir los beneficios que le corresponde a esta actividad.
- Si existe retroalimentación al haber desempeñado una buena labor se les otorgara una recompensa y en viceversa.

Componentes

El Banco de Crédito del Perú se maneja con una política de compensación diferente a otras entidades, que si bien cumple con las normativas o leyes actuales que rigen el país, añaden otros tipos de retribuciones para sus trabajadores.

Las políticas de compensación del BCP se dividen en:

- **Remuneración fija:** Es aquella retribución monetaria que otorga, el empleador al trabajador, por las funciones a realizar.
Cantidad a pagar que debe ser previamente acordada entre ambos individuos, y debe ser concordante entre las horas a trabajar y tareas a desempeñar.
Esta cantidad incluye tanto a la remuneración básica, como ciertos complementos que por las leyes laborales actuales del país, el empleador se ve en la obligación de otórgaselos a todos los trabajadores.
- **Remuneración adicional:** La remuneración adicional son los diferentes pagos, que se otorgan a los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, que pueden ser tanto de carácter obligatorio, por exigencias de las leyes actuales bajo las que se rige el Perú, como otras que pueden ser otorgadas por preferencia de la entidad, con el fin de beneficiar a sus colaboradores por las labores que desempeñan en la institución.
- **Beneficios no remunerativos:** Estos beneficios otorgados a los Promotores de Servicios, son otorgados de manera obligatoria o por voluntad propia del BCP. El propósito de estos beneficios radica en darles a los trabajadores un incentivo para un mejor cumplimiento de

su trabajo o para que se sientan una mayor identificación con la empresa y la preferencia que tienen esta con sus colaboradores.

Componentes de la Remuneración Fija

- **Remuneración básica:** Cantidad monetaria que se les otorga a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú por el trabajo realizado en la institución. Este trabajo varía según el puesto en el que vaya a desempeñar el colaborador.

Cumpliendo con la normativa peruana actual para cualquier empresa del sector privado, se hace el pago mínimo de 850.00 soles, misma cantidad que ha de ser pagada a los todos Promotores de Servicios.

- **Asignación familiar:** La asignación familiar, es un beneficio laboral, con base legal en la ley 25.129 y en Decreto Supremo N° 035-90-TR. La cual otorga a los trabajadores el monto de S/ 85. 00, a los trabajadores que tengan uno o más hijos menores de 18 años, o en el caso de estudios superiores hasta 6 años como máximo.

En el caso del Banco de Crédito del Perú, es un beneficio concedido a todos sus trabajadores, sin excepción alguna, ya sea que tengan hijos o carezcan de los mismos.

- **Bonificación complementaria:** Es el adicional de S/ 200 que se otorga solamente a ciertos trabajadores (aquellos que cumplen con la jornada completa de 58 horas o más semanales), con el fin de hacer el pago de las horas adicionales trabajadas. El pago se realiza todos los meses.
- **Movilidad:** Es un pago que realiza el BCP y está asociado al gasto que implica la movilización hacia y desde la agencia a donde ha sido asignado el trabajador, también depende de los días trabajados por lo que los días feriados, dorados, vacaciones o licencias no serán remunerados en el caso del BCP Arequipa, corresponde una cantidad de 100.00 soles y esta es abonada al quinto día útil de cada mes.

Componentes de la Remuneración Adicional

- **Remuneración adicional:** La remuneración adicional son los diferentes pagos, que se otorgan a los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, que pueden ser tanto de carácter obligatorio, por exigencias de las leyes actuales bajo las que se rige el Perú, como otras que pueden ser otorgadas por preferencia de la entidad, con el fin de beneficiar a sus colaboradores por las labores que desempeñan en la institución. Las cuales constan de 3 partes:
- **Según Ley 27735 ⁶Gratificaciones ordinaria:** Es aquel pago adicional que realiza la empresa, según la normativa peruana (ley 27735, artículo 6 y DS 005 2002 tr.) en la que se le otorga al trabajador el equivalente de un sueldo íntegro, siempre y cuando el trabajador haya laborado como mínimo 6 meses, en el caso de que haya laborado menos meses recibirá solo una parte de la gratificación.

El pago de las gratificaciones se otorga dos veces al año en los meses de julio y diciembre (por fiestas patrias y navidad) y es calculado en base a los sueldos de junio y noviembre respectivamente

Según el Art. 1 TUO⁷ Compensación por tiempo de servicios: También conocidas como CTS, es un beneficio social de previsión de las contingencias que origina el cese en el trabajo y de promoción del trabajador y de su familia.

Esta compensación es abonada dos veces al año, en los meses de mayo y noviembre y es calculado en base a los sueldos de abril y octubre respectivamente, al igual que el trabajador para recibir este tipo de bono deberá haber trabajado por lo menos 30 días.

Participación de Utilidades de Ley: O también llamadas PUL, son las utilidades de la empresa, que por ley se distribuye entre todos sus

⁶ Ley 27735, artículo 6 y DS 005 2002 tr.)

⁷ Art. 1 TUO de la Ley CTS D. Leg. 650, aprobado por D.S. N° 001-97-TR.

trabajadores, al ser el Banco de crédito del Perú una institución financiera, las utilidades a otorgar deben ser igual o mayor al 5% de las ganancias de las empresa.

Este tipo de pago se realiza solamente en el mes de marzo, basado en los días trabajados de cada uno de los colaboradores y la cantidad de sueldo percibido en el mes de diciembre.

Son aquellas compensaciones que otorga el Banco de Crédito del Perú, a todos sus trabajadores que cumplen con el puesto de trabajo de promotores de Servicios.

- **Aumento salarial:** Es aquella compensación que otorga el Banco de Crédito del Perú a todos sus trabajadores que desempeñan el puesto de promotores de servicios. Este aumento salarial se realiza por cada año trabajado, hasta que el empleado cumpla un tiempo de servicio de tres años consecutivos.
- **Incentivo por productividad:** Este pago es otorgado a los promotores de servicios, con el fin de premiar el desempeño laboral que han obtenido en cada campaña. Dependiendo de los logros que han obtenido, se les otorgara un incentivo económico, al igual que las metas alcanzadas en la agencia en la que se les ha asignado.

El momento en que se da, el incentivo de productividad, es únicamente un mes después de cada final de cada campaña o trimestre, lo que quiere decir que corresponde a los meses de enero; abril; julio y octubre.

La compensación se calcula en base al desempeño laboral que ha obtenido cada PdS, según como haya desarrollado cada una de las actividades que le corresponde y el valor que supone cada una de ellas, se le otorgara el incentivo al trabajador.

Componentes de los Beneficios no Remunerativos

- **Vacaciones y días dorados:** las actuales leyes peruanas laborales le otorgan a cada trabajador el derecho de obtener 30 días de vacaciones anuales remuneradas

Los días dorados es un beneficio que consta de la dispensa de dos días laborables al año, estos días dorados no se encuentran reglamentados a un cronograma ni han de ser justificados ante ningún superior y pueden ser solicitados por los trabajadores siempre y cuando se dé previo aviso al gerente de cada agencia. Su solicitud tampoco está sujeta a algún descuento laboral.

En algunas ocasiones dentro de cada agencia se realizan concursos internos, los cuales constan del que lleguen a conseguir el mejor desempeño en una cantidad de tiempo determinada, se le otorgara una cierta cantidad de días dorados, todo esto se realiza con el propósito de estimular a los PdS y promover la sana competencia dentro de la empresa.

- **Reconocimientos:** o también llamados Quintiles, son títulos laborales que son otorgados a los trabajadores que han cumplido todas y cada una de las actividades, que conlleva su puesto de trabajo, al 100% o más.

La actividad es realizada con el propósito de reconocer y felicitar a los mejores PdS de cada campaña (trimestre) en Arequipa metropolitana. Este incentivo a largo plazo también sirve de ayuda para poder acceder a un ascenso laboral.

- **Accesos crediticios:** El Banco de Crédito del Perú le brinda a todos sus colaboradores facilidades para la adquisición de productos bancarios, entre las cuales destacan diferentes tipos de créditos, bonos, tarjetas de crédito, etc. Los cuales no siempre son ofrecidos a los clientes regulares o exigen una serie mayor de requisitos.

- **Seguros y asistencia médica:** estos seguros solamente son ofrecidos a los colaboradores BCP y consta de diferentes tipos de planes que no solamente cubren la salud del trabajador sino también la de su familia. La asistencia médica es ofrecida en todo momento a los colaboradores, que pueden acceder de forma parcial a esta por vía telefónica y de forma completa de manera presencial.

1.7.2. Desempeño Laboral

Definición

- Según Chiavenato, 2006⁸ “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”
- Según Milkovich y Boudreau ⁹“Tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados”.

Importancia

Tener conocimiento sobre el desempeño laboral que se tiene una empresa, es de gran importancia para la institución, ya que es la manera de controlar la dirección que la empresa necesita.

El conocer cuál es el desempeño laboral es importante tanto para los trabajadores como para la empresa.

- Para los trabajadores debido a estos podrán conocer los resultados de su trabajo, y sabrán cuáles son sus puntos fuertes y débiles en el momento de realizar su trabajo, en el caso de saber sus puntos fuertes podrán aprovecharlos y en el de los débiles mejorarlos.
- Para la empresa, podrá saber cuáles son los trabajadores que tienen

⁸Chiavenato, 2006 Introducción a la Teoría General de la Administración séptima edición. Cuajimalpa – México. McGraw-Hill Interamericana. Pag. 57

⁹ Milkovich y Boudreau, 1994 Dirección y Administración de Recursos Humanos Edit. McGrall –Hill USA. Pag. 22

un mayor rendimiento de esta manera podrán ser recompensados de alguna manera y los que tienen un desempeño menor podrán brindarles un mayor apoyo. También al saber cuáles son los resultados obtenidos se podrá saber cuál es el rumbo que la empresa está tomando y tomar medidas para guiarla al camino que cumpla con la misión y visión propuesta.

Efectividad

Para poder comprobar la efectividad que tiene el desempeño laboral es necesario hacer una evaluación adecuada a los trabajadores y de las actividades que deben desarrollar. Al final de esta evaluación se podrá determinar el porcentaje de logro o nivel de cumplimiento que han obtenido cada uno de los trabajadores respecto a cada una de las actividades que sus puestos requieren.

- Si se desea realizar dicha de evaluación de una manera adecuada se ha de tener en cuenta estos factores:
- Las actividades a evaluar o las que deben desarrollar cada uno de los trabajadores son correspondientes a su puesto de trabajo y al desarrollo personal que estos deben poseer.
- Aplicar metas que puedan ser cumplidas por los trabajadores y no sean mayores a lo que estos puedan rendir.
- Si el desempeño que se ha obtenido es acorde a los lineamientos y expectativas de la empresa.
- Para poder tener resultados verídicos de esta evaluación, todos los trabajadores deben estar comprometidos con la evaluación y deben entender cuáles son las actividades que van a ser medidas.

Evaluación

Los métodos propuestos con los que se puede medir el desempeño laboral son variados y de acuerdo a la cada institución. Pero los que pueden brindar una evaluación sencilla y rápida de efectuar, medir, comprender e interpretar son:

- **Escala de Likert:**

La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem.

Para aplicar este examen se estructurara una escala de 5 ítems específicos en los cuales se podrán clasificar de una manera más simple y consistente los resultados que se obtienen, al igual que brindaran un comentario simple sobre el desempeño que se ha obtenido.

Esta escala de valores podrá permitir al trabajador el desempeño que ha obtenido en cada actividad que desarrolla y cuantos niveles le falta para alcanzar el de mayor rango.

Para la empresa, significa un análisis rápido y sencillo de los resultados que han obtenido los trabajadores en su desempeño laboral.

Componentes

En el Banco de Crédito del Perú se mide el desempeño laboral de los promotores de servicios en base a estas actividades.

- **Actualización de datos:** Esta actividad es aquella que recaba y actualiza información del cliente, con el propósito de tener la base de datos del BCP completamente actualizada y de esta manera poder otorgarle al cliente una atención más apropiada.

El beneficio de tener los datos actualizados de los clientes es el poder saber identificarlos según el tipo de productos que posean y cuáles son los que les faltan adquirir.

- **Continuidad de negocios:** Es aquella meta que aplica el BCP en base a la observación del desempeño de los trabajadores en el caso

de una caída del sistema operativo, falta de comunicación con la agencia central de Lima o caída del sistema eléctrico.

En caso de ocurrencia de continuidad de negocios los trabajadores han de usar medidas específicas de seguridad, las cuales limitan el tipo de operaciones que los clientes pueden realizar mientras transcurre el incidente.

Para la medición de esta meta, se ha de provocar una incidencia cada dos campañas (trimestres), la cual estará bajo plena supervisión de un auditor designado, y de acuerdo al grado de respuesta de la eventualidad será medida bajo un rango asignado.

- **Control operativo:** Los controles operativos se basan en la revisión, trimestral o por campaña de cada agencia, de los protocolos principales propuestos por el BCP.

Dichos controles se realizan con el fin de asegurar el cumplimiento de las actividades de todos los trabajadores, en cuestión de seguridad y actividades regulatorias.

Este control es realizado por un empleado de la misma empresa, esta actividad es efectuada, normalmente, por el asistente regional en ejercicio.

- **Productividad:** La productividad como meta, es asignada rigurosamente para los promotores de servicios. La cual mide bajo tres parámetros, la cantidad de personas que son atendidas, por cada PdS en la sección de ventanilla.

Esta meta se determina en base a la ubicación en la cual está la agencia, la afluencia de gente y el tipo de operaciones que se realizan comúnmente, cuantas operaciones promedio debería tener un promotor a la semana.

- **Satisfacción del Cliente:** La satisfacción de los clientes es una meta primordial para el BCP, por ello para saber cuál es la opinión que tiene los clientes con los servicios recibidos, estos brindan comentarios y una nota (del 1 al 5) la cual califica a cada Promotor de Servicios que con el que ha realizado sus operaciones, esta encuesta es anónima y sirve principalmente para ayudar a la agencia y a los PdS en saber cuáles aspectos mejorar.

La cantidad de clientes encuestados varían entre 1 o 2 por Promotor de Servicios dependiendo de la afluencia de cada agencia.

- **Tipo de cambio:** Entre los diversos servicios que ofrece el Banco de Crédito del Perú, se encuentra el tipo de cambio, el cual se caracteriza por el cambio, principalmente, de Soles a Dólares o viceversa.

El tipo de cambio es medido en los Promotores de Servicios dependiendo de la cantidad a cambiar y el valor con el que se realiza el cambio. Entre mayor sea la cantidad a cambiar mayor será el puntaje que obtendrá el PdS.

- **Ventas:** Las ventas para los promotores de servicios en el Banco de Crédito del Perú, consta de dos productos, seguros múltiples y blindados

Seguro múltiple: es aquel que cubre al cliente en lo que es su protección personal, cubre desde lo que es vida, accidentes, invalidez, enfermedad, gastos médicos, etc.

Seguro blindado: este tipo de seguro cubre tanto al cliente como a las cuentas que posee, le otorga el beneficio e cubrir el dinero extraído de sus cuentas, objetos adquiridos con tarjetas, duplicación de documentos, gastos médicos y seguro de vida en caso de asalto.

Para que estos productos representen un puntaje para el PdS, deberán tener una cantidad de saldo dentro de la cuenta, dependiendo del tiempo, la tarjeta y la modalidad en la que se ha realizado el contrato de este producto.

1.7.3. Satisfacción Laboral

Definición

Según Wright y Davis¹⁰ La satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

Según Chiang M.Méndez, G., & Sanchez, G. (2010)¹¹ “Expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales”

Según Robbins, S., & Judge, T. (2009) ¹²“Un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.

Importancia

Dormann y Zapf, 2001¹³ La satisfacción laboral e considera un constructo muy importante en la psicología organizada y del trabajo, entre otras cosas por el papel mediador que juega entre las condiciones del entorno laboral y

¹⁰ Wright y Davis, 2003 Satisfacción Laboral en el Sector Público Edit Pergamit USA. Pág.81

¹¹ Chiang M.Méndez, G., & Sanchez, G. (2010). Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de Retail. Revistas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.

¹² Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. 13va ed. Edit. Pearson

Educación México. Pág.41

¹³ Dormann y Zapf, 2001 Satisfacción Laboral: Un Meta-Análisis de la Estabilidad Edit. John Willie & Sons USA Pag, 72

las consecuencias para el desarrollo organizacional como individual.

Por lo que se podría decir que las condiciones en las que se desempeñan los trabajadores afectan de manera directa al grado de satisfacción que estos perciben, ya que la satisfacción laboral se preocupa de la percepción que tienen los trabajadores con las remuneraciones, ambiente físico, relaciones sociales y el desarrollo que puedan conseguir.

La problemática que genera una insatisfacción laboral es de gran preocupación para la empresa, ya que genera diversos factores perjudiciales los cuales pueden variar desde mal desempeño o descuido laboral a una alta rotación del mismo personal.

Y de la misma manera los resultados conlleva una satisfacción laboral son de una mayor productividad de los trabajadores, una buena apreciación de la empresa, identificación y lealtad con la misma, etc.

Evaluación

Se detallan las teorías que dan soporte a la investigación:

- **Según Robbins & Judge, 2009¹⁴ Teoría de Higiene Motivacional:** Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la Satisfacción Laboral. “Por otro lado los factores ausentes que son fuentes de insatisfacción se catalogan como factores de higiene (políticas de la empresa y administración, supervisión, condiciones laborales, estatus y seguridad)”.
- **Según Robbins & Judge, 2009¹⁵ Teoría del Ajuste en el Trabajo:** Esta teoría indica que cuanto más se relacionan las habilidades de una persona con los requerimientos de la función “es muy probable que vaya a realizar un buen trabajo y por ende será bien percibido por el empleador”.

¹⁴ Robbins & Judge, 2009 Comportamiento Organizacional. 13va ed. Edit. México: Pearson Educación. Pág.41

¹⁵ Robbins & Judge, 2009 S. Comportamiento Organizacional. 13va ed. Edit. Pearson Educación México. Pág.45

Componentes

Para poder medir la satisfacción laboral de los trabajadores se hace uso de algunos factores principales en la medición.

Según Sonia Palma Carrillo la satisfacción laboral puede llegar a ser medida teniendo en cuenta:

- **Condiciones físicas y/o materiales:** el estado en que se encuentre la infraestructura del centro laboral puede afectar la percepción que tienen los trabajadores sobre la empresa, o de igual manera el orden en el que se encuentre dispuesto el mobiliario, si se adapta a las necesidades.

La satisfacción y su relación con los materiales, se debe a la facilidad con la que los trabajadores puedan desarrollar su trabajo, si una empresa no cuenta con los materiales necesarios, el trabajador no podrá desarrollar su trabajo de una manera óptima.

- **Beneficios sociales y/o remunerativos:** Los beneficios sociales y remunerativos que debe percibir cada trabajador, como mínimo deben ser los que las leyes laborales actuales exigen que sean pagados, sean o no satisfactorios y necesarios para el trabajador.

En caso se desee obtener una mayor satisfacción por parte de los trabajadores se podrá aplicar otras medidas remunerativas adicionales las cuales sean beneficiosas para el trabajador y de esta manera crear mayor complacencia.

- **Políticas Administrativas:** el que la empresa cuente con un lineamientos o políticas es esencial para el desarrollo de la visión que se tiene, pero que los trabajadores estén satisfechos o conformes con las normativas que se han establecido llega a genera un mejor desempeño laboral, sobre todo si están dispuestos a cumplir las políticas en su totalidad.
- **Relaciones Sociales:** Tener una relación social satisfactoria dentro de una empresa permite la existencia de un ambiente más fluido y con menos obstáculos labores. En cambio la falta de relaciones sociales entre trabajadores, solo creara un ambiente incomodo, monótono y con

poca efectividad al momento de realizar las actividades necesarias.

- **Desarrollo Personal:** que un trabajador pueda realizar actividades de carácter significativo para la organización, es de gran beneficio de manera personal, ya que no solo siente que está colaborando con los intereses y el bienestar de la empresa, sino que también está desarrollándose personalmente y laboralmente.

Este desarrollo le brindara conocimientos y experiencias que servirán para el crecimiento que pueda tener tanto en la misma institución como en otra a la cual desee pertenecer.

- **Desempeño de Tareas:** este factor trata sobre el grado de satisfacción que puede llegar a obtener un trabajador con las actividades que realiza.

En el caso que las labores sean de agrado para los trabajadores, estas podrán ser desempeñadas de manera más eficiente y eficaz, caso contrario, que sea una actividad insatisfactoria, no serán realizadas con la efectividad necesaria.

- **Relación con la autoridad:** que un trabajador pueda llegar a poseer una relación satisfactoria con sus autoridades es beneficiosa en dos aspectos.

En el caso del trabajador que podrá crear un vínculo de confianza con sus superiores será beneficioso ya que este podrá expresar sus opiniones de una manera más apropiada y sincera, con lo cual será capaz de expresar la problemática que se puede tener o los aspectos los cuales la empresa debería mejorar.

Para la autoridad o autoridades, sabrán comprender la satisfacción o la falta de ella, que perciben los trabajadores, y con ello tendrán información fidedigna y rápida, de los problemas que se pueden formar en la empresa y que los han ocasionado.

1.7.4. Banco de Crédito del Perú

Según Página web oficial del BCP¹⁶ El BCP es una sociedad anónima abierta, constituida con aportes privados, y, desde 1995 forma parte del grupo Credicorp, el holding financiero más importante del Perú.

El BCP provee servicios especialmente diseñados para los clientes corporativos a través de sus divisiones de banca corporativa y banca de empresa, mientras que su división de banca minorista se encarga de las pequeñas empresas y clientes individuales.

Hoy en día el BCP institución cuenta con 375 Agencias, más de 1,800 cajeros automáticos, más de 5,600 Agentes BCP y más de 15,000 colaboradores; así como bancos corresponsales en todo el mundo.

Ilustración 1: Logo BCP



Fuente: Página web oficial del BCP (viabcp)

- **Visión:** la visión BCP es “Ser el Banco líder en todos los segmentos y productos que ofrecemos” (BCP, 2017)
- **Misión:** “Promover el éxito de nuestros clientes con soluciones financieras adecuadas para sus necesidades, facilitar el desarrollo de nuestros colaboradores, generar valor para nuestros accionistas y apoyar el desarrollo sostenido del país.” (BCP, 2017).

¹⁶ Página web oficial del BCP www.viabcp.com

- **Principios:**

- **Satisfacción del Cliente:** Ofrecer a nuestros clientes una experiencia de servicio positiva a través de nuestros productos, servicios, procesos y atención.
- **Pasión por las Metas:** Trabajar con compromiso y dedicación para exceder nuestras metas y resultados, y lograr el desarrollo profesional en el BCP.
- **Eficiencia:** Cuidar los recursos del BCP como si fueran los propios.
- **Gestión al Riesgo:** Asumir el riesgo como elemento fundamental en nuestro negocio y tomar la responsabilidad de conocerlo, dimensionarlo y gestionarlo.
- **Transparencia:** Actuar de manera abierta, honesta y transparente con tus compañeros y clientes y brindarles información confiable para establecer con ellos relaciones duraderas.
- **Disposición al Cambio:** Tener una actitud positiva para promover y adoptar los cambios y mejores prácticas.
- **Disciplina:** Ser ordenado y estructurado para aplicar consistentemente los procesos y modelos de trabajo establecidos.

- **Grupo económico**

Según Página web oficial credicorpcapital¹⁷ Credicorp Ltd. es el holding financiero más grande del Perú. A través de sus subsidiarias provee servicios de banca comercial, microfinanzas, seguros, fondos de pensiones y asesoría financiera a nivel internacional.

Opera en el sector bancario a través del Banco de Crédito del Perú (BCP), empresa líder en el mercado peruano con más de 125 años de experiencia; y MiBanco, institución líder en Microfinanzas. En el sector seguros, con Pacífico Peruano Suiza (PPS), una de las empresas aseguradoras líderes. Además, cuenta con Atlantic Security Bank (ASB), constituida en las Islas Caimán en 1981; y con Prima AFP, Administradora de Fondos de Pensiones constituida en el 2005.

¹⁷ Página web oficial credicorpcapital www.credicorpcapital.com

Ilustración 2: Logo Credicorp



Fuente: Página web oficial credicorpcapital

- **Productos y Servicios**

▪ **Créditos:**

- Efectivos
- Hipotecarios
- Vehiculares
- Estudios

▪ **Seguros:**

- Financieros
- Vida
- Accidentes
- Salud
- Complementarios

▪ **Tarjetas:**

- Débito: ahorro, corriente, CTS y sueldo
- Crédito: Visa, American Express

▪ **Inversiones:**

- Depósito a plazo
- Fondos mutuos
- Mercados y asesorías

1.8. Alcances

El estudio realizado ha tenido un nivel de alcance de Arequipa metropolitana, en el cual se consideró el tiempo de 2015 al 2017, en cuanto al desempeño laboral que obtuvieron y su satisfacción tuvo consideración solo del año 2017.

Este estudio ha sido aplicado únicamente a los colaboradores con el título de Promotores de Servicios que laboran en el Banco de Crédito del Perú.

1.9. Hipótesis

Dado que el Banco de Crédito del Perú tiene una amplia y variada política de compensación, la cual esta parametrada bajo diferentes tipos de metas específicas, que cada Promotor de Servicios debe cumplir para obtener las compensaciones prometidas, es probable que efectuando el análisis de las políticas de compensación del BCP, se pueda identificar como estas influyen en el desempeño y satisfacción laboral de los Promotores de Servicios, en Arequipa Metropolitana, 2015-2017”.

CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1 Técnica e Instrumento

2.1.1 Técnica

Las técnicas aplicadas para la realización de esta investigación fueron:

- Observación
- Documentación
- Encuestas

2.1.2 Instrumentos

- **Medición de las políticas de compensación**

Se hizo uso de un cuestionario que consto de 13 preguntas en las cuales se definió el grado de importancia que los Promotores de Servicios les otorgan a cada una de las compensaciones que reciben.

En el cuestionario se hizo uso del método de elección forzada, en el cual se mostró un factor específico y los encuestados tuvieron que marcar la respuesta que se apege más a su percepción.

La medición y calificación de esta encuesta se realizó de la siguiente manera:

Tabla 1: Escala de importancia percibida

Código	Puntuación	Descripción
NI	1	Nada importante
PI	2	Poco Importante
I	3	Importante
BI	4	Bastante Importante
MI	5	Muy Importante

Fuente: Escala Likert - Elaboración propia.

- **Medición del desempeño laboral**

En base a las actividades que deben desarrollar cada uno de los Promotores de Servicios y los resultados que han tenido dentro del periodo 2015 -2017 se han clasificado los puntajes obtenidos según la escala de medición de desempeño estándar o Likert.

Esta escala ha permitido una clasificación rápida y una interpretación sencilla de los resultados obtenidos. La medición se hizo de la siguiente manera:

Tabla 2: Escala de Likert

Puntajes obtenidos	Escala de Likert o Desempeño Estándar	
	Clasificación	Interpretación
> -- 69.9	1	Bajo
70 -- 79.9	2	Razonable
80 -- 89.9	3	Bueno
90 -- 99.9	4	Encima de lo esperado
100 -- <	5	Excelente

Fuente: Escala Likert - Elaboración propia

- **Medición de la Satisfacción Laboral**

Esta variable se ha medido en base a la escala SP-SPC, escala aplicada a la medición de la satisfacción laboral elaborada por Sonia Palma Carrillo, la cual ha sido validada previamente al ser usada en una población de 952 trabajadores en la ciudad de Lima, habiendo obtenido una alfa de Cronbach de 0.92.

Para la realización de esta prueba se aplicó un cuestionario base (que ha sido adaptado para la empresa en la que se realizó el estudio) cuyas preguntas fueron divididas en 7 aspectos principales de la satisfacción laboral:

- Condiciones Físicas y/o Materiales
- Beneficios Laborales y/o Remunerativos
- Políticas Administrativas
- Relaciones Sociales
- Desarrollo Personal
- Desempeño de Tareas
- Relación con la Autoridad

Para poder efectuar la calificación de este examen, las preguntas fueron puntuadas del 1 al 5 y según la cantidad de preguntas realizadas en cada factor, se realizó un promedio de los puntajes obtenidos. De estos resultados entre menor sea la calificación obtenida significa una mayor “satisfacción laboral” caso contrario si el puntaje es alto representa una “insatisfacción laboral”.

La distribución de las preguntas según cada aspecto de la resolución es:

Tabla 3: Escala SL-SPC

	Preguntas
Condiciones Físicas y/o Materiales	1-8-15-20-23-29-31
Beneficios Sociales y/o remunerativos	2-5-9-16-33
Políticas Administrativas	6-10-12-17
Relaciones Sociales	11-19-34
Desarrollo personal	3-21-22-24-25-28-35
Desempeño de tareas	4-7-13-18-30-32
Relación con la autoridad	14-26-27

Fuente: Sonia Palma Carrillo - Elaboración propia

2.2 Campo de verificación

2.2.1 Ubicación Espacial

La investigación fue realizada en las 25 agencias del Banco de Crédito del Perú que se encuentran distribuidas en la ciudad de Arequipa metropolitana en la actualidad.

2.2.2 Ubicación Temporal

El tiempo en que se llevo a cabo la investigación fue 6 meses, en la segunda mitad del año 2017.

2.2.3 Unidades de estudio

Población

En esta investigación la población que se consideró, fueron todos los Promotores de Servicios o PdS que laboran en el Banco de Crédito del Perú en Arequipa Metropolitana.

Los Promotores de Servicios, de la ciudad de Arequipa, se encuentran repartidos entre las agencias del BCP que en la actualidad operan, las cuales suman una cantidad de 15 agencias repartidas estratégicamente.

Tabla 4: División de PDS por Agencia

N°	Agencia BCP	PdS por Agencia
1	Arequipa (principal)	26
2	Bustamante y Rivero	10
3	Cayma	13
4	Cerro Colorado	6
5	Jacobo Hunter	3
6	La Merced (sur)	5
7	La Negrita	11
8	Mall Aventura Plaza	11
9	Mariano Melgar	5
10	Parque Industrial	7
11	San Camilo	7
12	Siglo XX	5
13	Socabaya	5
14	Umacollo	7
15	Yanahuara	4
	Total Promotores de Servicios	125

Fuente: BCP - Elaboración propia

Criterios de inclusión:

- Trabajadores del Banco de Crédito del Perú.
- Trabajadores con denominación de Promotores de Servicios.
- Trabajadores PdS con más de una campaña (tres meses) laborada.

Criterios de exclusión:

- No trabajadores del Banco de Crédito del Perú.
- Trabajadores cuyo puesto sea distinto al de Promotores de Servicios
- Trabajadores PdS con menos de una campaña laborada.

2.3 Estrategia de recolección**2.3.1 Organización**

Para la recolección de datos, fue necesario la autorización de los gerentes de las diversas agencias del BCP en Arequipa, lo cual será obtenido en base a solicitudes y cronogramas de trabajo.

Después de que haberse aceptado la solicitud, se procedió a la recolección de datos, para lo cual se hizo uso de las fichas de observación al igual que las encuestas, las cuales fueron repartidas entre los trabajadores que contaban con la denominación de Promotores de Servicios.

Como último paso se analizó los datos de cada una de las fichas y encuestas, las cuales nos brindaron cierta información con la cual se pudo llegar a las conclusiones de la investigación.

2.3.2 Manejo de resultados

Después de haberse efectuado la recolección de datos correspondiente, se procedió a su procesamiento, sistematización, clasificación y codificación, lo cual fue realizado en la base de datos digital SPSS o Paquete Estadístico para Ciencias Sociales versión

23, en el cual se puede hacer análisis de conteo, porcentajes, mínimos, máximos y medias

Con los resultados obtenidos de este programa se procedió a la realización de tablas que representaron los resultados obtenidos y el respectivo análisis correspondiente a cada una de estas.

2.4 Recursos necesarios

Esta investigación necesitó diferentes tipos de recursos para asegurar la mayor efectividad posible, la investigación hizo uso de:

2.4.1 Humanos

Solo se hizo uso de un recurso humano en esta investigación ya que fue realizada por completo por la Bachiller en Administración de Empresas, Andrea Chavez Bernedo.

2.4.2 Materiales

Los materiales necesarios para esta investigación fueron:

- Ficha de observación.
- Encuesta.
- Computadora
- Impresora
- Papel
- Lapiceros
- Memoria USB.

2.4.3 Financieros

Los recursos financieros fueron solventados por la Tesista.

Tabla 5: Recursos financieros

Denominación	Medida	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Computadora	Horas de Uso	--	--	--
Impresora	Millar	3	S/ 27.00	S/81.00
USB	Unidad	1	S/ 30.00	S/ 30.00
Fotocopias	Unidad	400	S/ 0.10	S/40.00
Movilidad	Unidad	200	S/ 3.00	S/600.00
Empastado	Unidad	6	S/25.00	S/150.00
Total				S/901.00

Fuente: Propia - Elaboración propia.



CAPÍTULO III RESULTADOS

3.1 DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

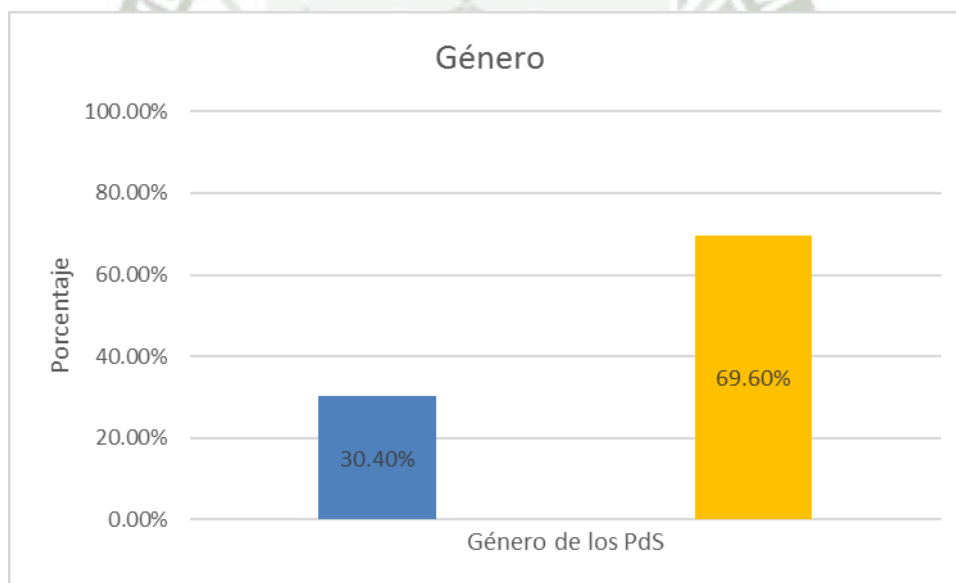
3.1.1 Análisis de datos generales

Tabla 6: Género de los Promotores de Servicios

Género	Porcentaje
Varones	30.40%
Mujeres	69.60%
Total	100.00%

Fuente: Encuesta – Elaboracion propia.

Gráfico 1: Género de los Promotores de Servicios



Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

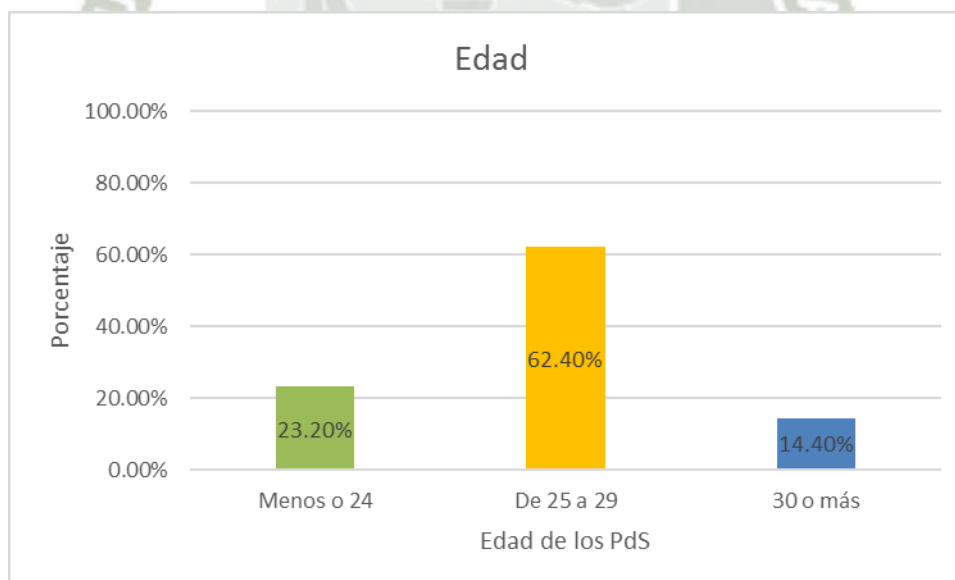
Dentro del personal que opera en ventanilla del Banco de Crédito del Perú ha mostrado una cantidad predominante el género femenino que ocupan el puesto de Promotoras de Servicios, las cuales con representan un 69.60% del personal contratado en este puesto.

Tabla 7: Edad de los Promotores de Servicios

Años	Frecuencia	Porcentaje
Menos o 24	29	23.20%
25 – 29	78	62.40%
30 o más	18	14.40%
Total	125	100.0%

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Gráfico 2: Edad de los Promotores de Servicios



Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

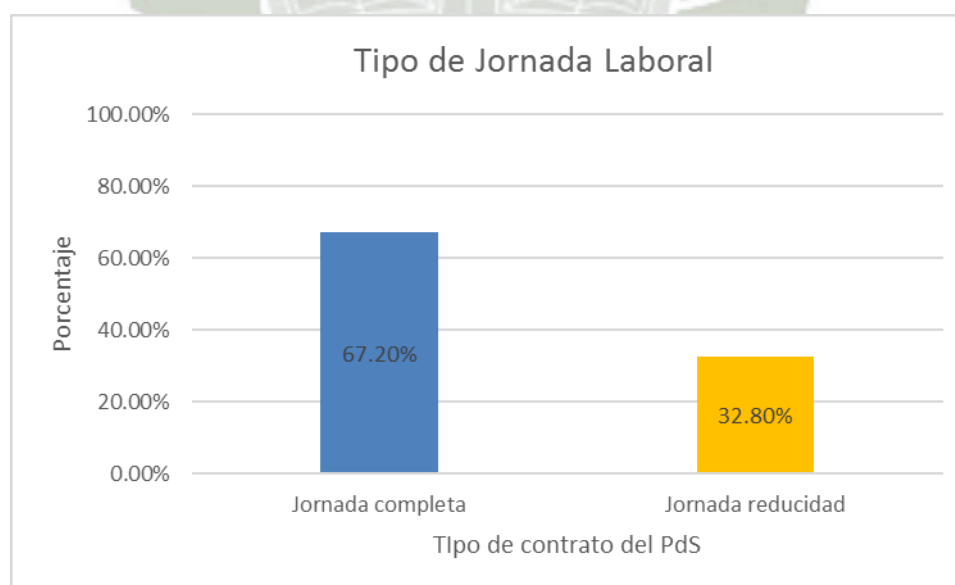
Con una mayoría de 62.40% los Promotores de Servicios que operan actualmente en el BCP oscilan entre los 25 y 29 años de edad los cuales poseen cierta experiencia en el área de trabajo mientras que se tiene un 23,20% que cuentan con menos de 24 años lo cual significa que es un personal muy joven y probablemente con poca experiencia laboral, mientras que con una minoría de 14.40% de encuentran los que tienen 30 años o más, que si bien son los que tienen mayor experiencia no son los que prefieren pertenecer al puesto de PDS

Tabla 8: Tipo de jornada laboral

Años	Frecuencia	Porcentaje
Jornada completa	84	67.20%
Jornada reducida	41	32.80%
Total	125	100.0%

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Gráfico 3: Tipo de jornada laboral



Fuente: Encuesta propia - Elaboración Propia

La mayoría de personal contratado para el puesto de Promotor de Servicios es el de jornada completa con un 67.2%, los cuales deben laborar 55 horas semanales, 5 días a la semana, estos poseen metas más altas que el otro tipo de jornada.

La jornada reducida solo ha presentado un 32.8% del total de personal que labora en ventanilla, esta modalidad trabaja en un horario más corto con 39 horas semanales, 6 días a la semana, por el tiempo en que permanece en ventanilla este tipo de promotor tiene metas de menor rango.

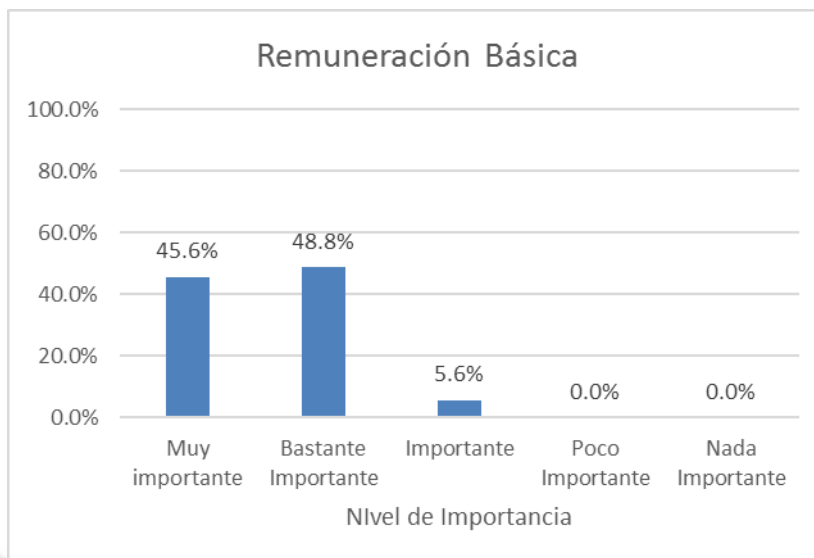
3.1.2 Resultados de la importancia de las políticas de compensación

Tabla 9: Importancia de la remuneración básica

Remuneración Básica	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	57	45.6%
Bastante Importante	61	48.8%
Importante	7	5.6%
Poco Importante	0	0.0%
Nada Importante	0	0.0%
TOTAL	125	100.0%

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Gráfico 4: Importancia de la remuneración básica



Fuente: Encuesta - Elaboración Propia.

Según los resultados obtenidos, para los Promotores de Servicios es bastante importante (48.8%) y muy importante (45.6%), la remuneración básica que les ofrece el Banco de Crédito del Perú.

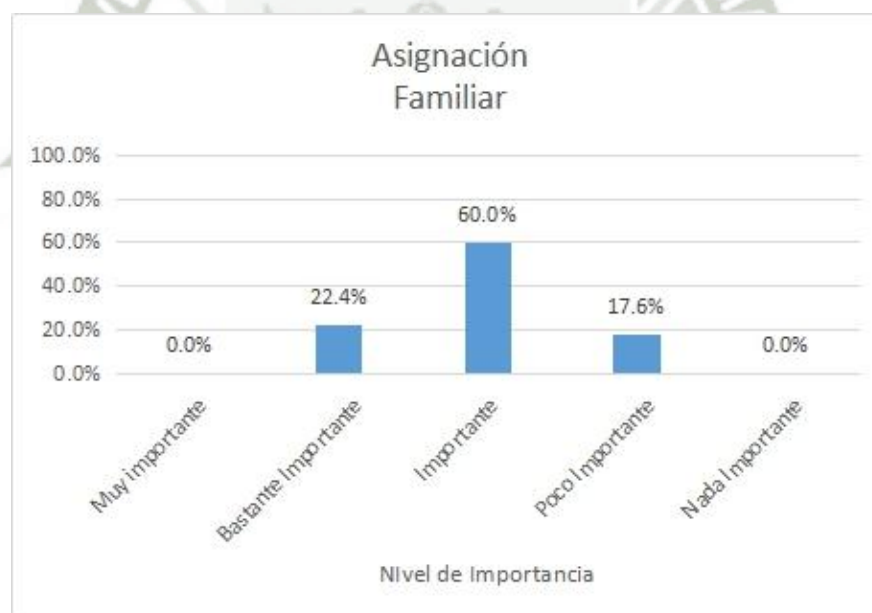
Si bien se obtuvo buenos puntajes, solo alcanzó un importante (5.6%) debido a que esta remuneración consiste en el pago de S/850, o lo reglamentado por ley, y no es considerado el mayor pago que el banco otorga a los trabajadores, por lo cual su importancia se puede ver reducida.

Tabla 10: Importancia de la asignación familiar

Asignación Familiar	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	0	0.0%
Bastante Importante	28	22.4%
Importante	75	60.0%
Poco Importante	22	17.6%
Nada Importante	0	0.0%
TOTAL	125	100.0%

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Gráfico 5: Importancia de la asignación familiar



Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

La asignación familiar se ha considerado como una actividad importante con una mayoría del 60% y bastante importante con 22.4%, la razón es que esta remuneración es considerada para todos los trabajadores a pesar de que este pago solo es correspondiente a aquellos que cuentan con algún hijo básico correspondiente.

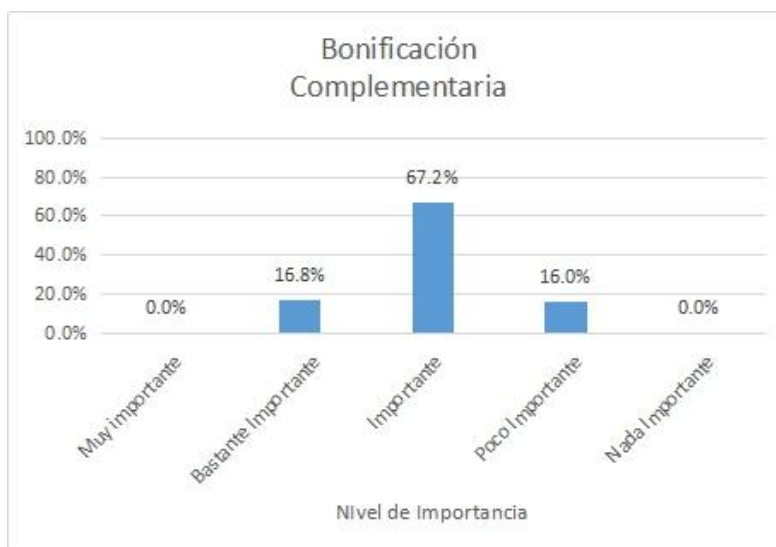
Pero también se mostró un 17.6% en poco importante, ya que este representa un aumento de solo S/85 mensuales o y al ser un elemento que la entidad se ve en la obligación de cumplir los trabajadores restan importancia al valor que significa para cada uno.

Tabla 11: Importancia de la bonificación complementaria

Bonificación Complementaria	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	0	0.0%
Bastante Importante	21	16.8%
Importante	84	67.2%
Poco Importante	20	16.0%
Nada Importante	0	0.0%
TOTAL	125	100.0%

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Gráfico 6: Importancia de la bonificación complementaria



Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Las bonificaciones complementarias se han considerado como importantes para los Promotores de Servicios con 67.2% y bastantes importantes con 16.8%, al ser un pago de S/200 lo cual es un equivalente al 23.5% de la remuneración básica que ofrece el BCP.

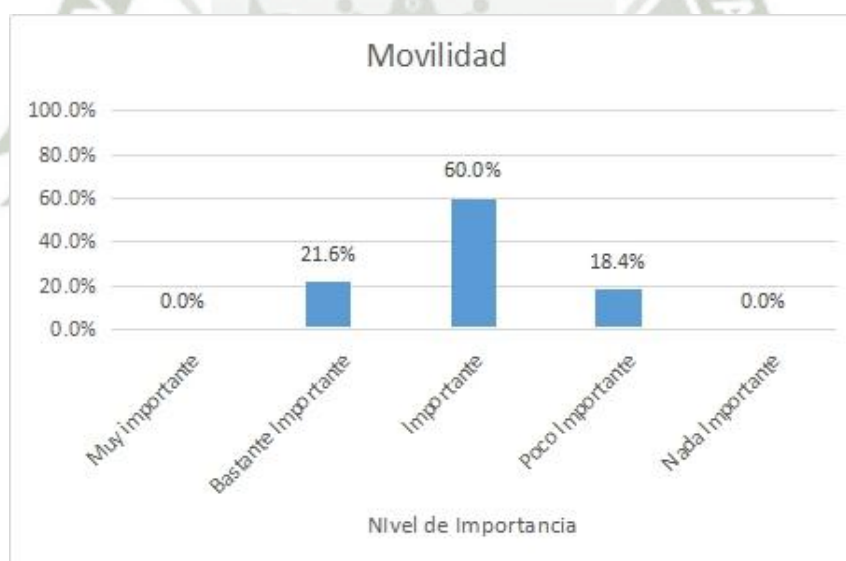
Con un 16% se ha considerado poco importante ya que solo los promotores que cuentan con un contrato de jornada completa pueden llegar a recibir por las horas laboradas, mientras que los trabajadores que laboran con un contrato de jornada reducida no llegan a alcanzar por lo tanto no les corresponde este tipo de remuneración.

Tabla 12: Importancia de la movilidad

Movilidad	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	0	0.0%
Bastante Importante	27	21.6%
Importante	75	60.0%
Poco Importante	23	18.4%
Nada Importante	0	0.0%
TOTAL	125	100.0%

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Gráfico 7: Importancia de la movilidad



Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

La movilidad es una remuneración que otorga el Banco de Crédito del Perú a todos los trabajadores con el cargo de PdS, la cual consta del pago de S/100 mensuales, por lo cual se expresó que este pago de bastante importante (21.6%) e importante (60%), lo cual cubre los gastos de traslado que se realizan hacia y desde la agencia en la que ha sido asignado el colaborador.

Un 18.4% expreso que este pago es poco importante (18.4%) al no siempre cubrir con los gastos realizados en el traslado, y al ser vulnerables a ser descontados en caso de faltas laborales a pesar de que estas sean justificadas o realizadas por motivos de vacaciones o días dorados.

Tabla 13: Importancia de la gratificación ordinaria

Gratificación Ordinaria	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	35	28.0%
Bastante Importante	87	69.6%
Importante	3	2.4%
Poco Importante	0	0.0%
Nada Importante	0	0.0%
TOTAL	125	100.0%

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Gráfico 8: Importancia de la gratificación ordinaria



Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Las gratificaciones del Banco de Crédito del Perú han tenido una buena apreciación por parte de sus trabajadores, por lo que estos han considerado que este pago adicional es muy importante (28%) y bastante importante (69.6%).

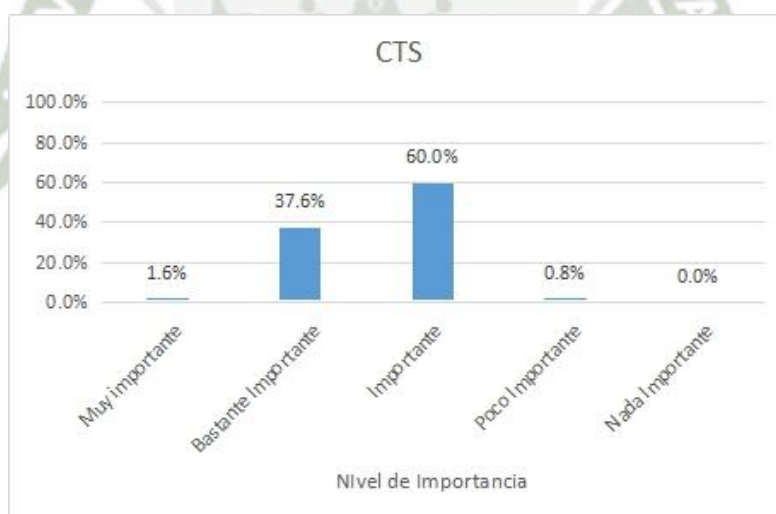
Esta importancia radica que en dos meses al año (julio y diciembre), por motivos de fiestas patrias y navideñas, el trabajador recibe el abono de un sueldo adicional al que se percibe normalmente, siendo un beneficio económico deseable ante su perspectiva.

Tabla 14: Importancia de la CTS

CTS	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	2	1.6%
Bastante Importante	47	37.6%
Importante	75	60.0%
Poco Importante	1	0.8%
Nada Importante	0	0.0%
TOTAL	125	100.0%

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Gráfico 9: Importancia de la CTS



Fuente: Encuesta propia -

Elaboración Propia

O también llamadas Compensación por Tiempo de Servicios, es una remuneración otorgada a los trabajadores en caso de cese laboral, por lo que los Promotores de Servicios creen que importante (60%) y bastante importante (37.6%) que el Banco de Crédito del Perú

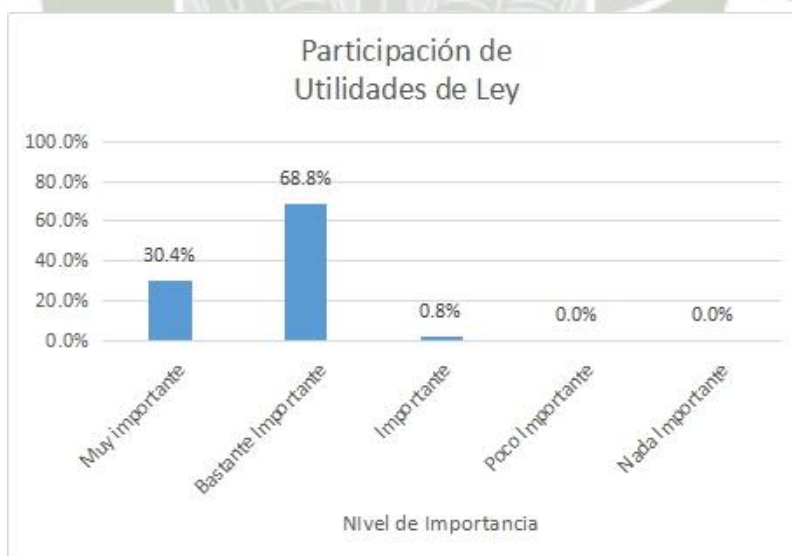
realice este pago según lo determine las leyes laborales actuales. Que el gran porcentaje de PdS hayan considerado este pago como importante, significa que ellos cuentan con que la entidad para la cual laboran, está dispuesta a cumplir con el pago.

Tabla 15: Importancia de la PUL

Participación de Utilidades de Ley	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	38	30.4%
Bastante Importante	86	68.8%
Importante	1	0.8%
Poco Importante	0	0.0%
Nada Importante	0	0.0%
TOTAL	125	100.0%

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Gráfico10: Importancia de la PUL



Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Por los resultados obtenidos, esta remuneración ha sido considerada bastante importante (68.8%) y muy importante (30.4%) para los PdS, ya que en el Banco de Crédito del Perú este beneficio siempre ha sido concedido a sus trabajadores, y estos cuentan con que la empresa realice este pago adicional.

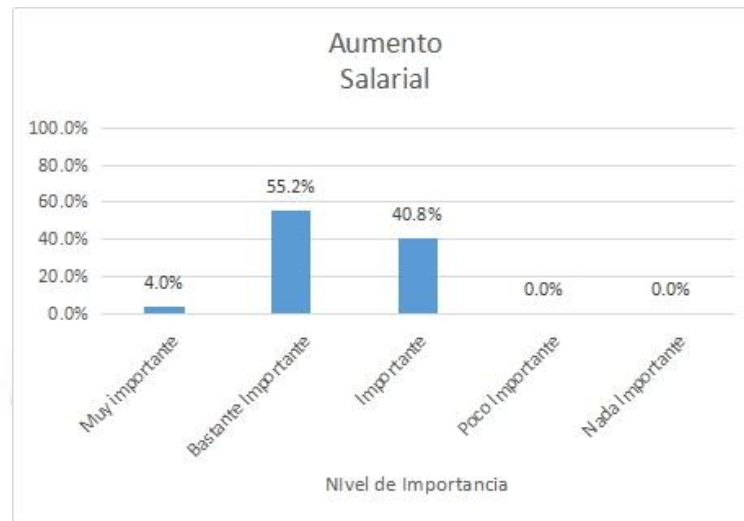
Entre las razones por las que se ha considerado este tipo de remuneración como de gran importancia es debido a que significa para el trabajador un pago adicional que supera los montos recibidos regularmente.

Tabla 16: Importancia del aumento salarial

Aumento Salarial	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	5	4.0%
Bastante Importante	69	55.2%
Importante	51	40.8%
Poco Importante	0	0.0%
Nada Importante	0	0.0%
TOTAL	125	100.0%

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Gráfico 11: Importancia del aumento salarial



Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

El aumento salarial ha sido considerado como una remuneración bastante importante (55.2%) e importante (40.8%), al ser una promesa de aumento de S/100 por cada año (hasta el cumplimiento máximo 3 años).

La razón por la que esta remuneración no llegó a alcanzar el mayor grado de importancia en todos los trabajadores, es debido a que estos no desean permanecer en el mismo puesto para alcanzar el mayor nivel de pago, sino que anhelan un puesto de mayor categoría dentro de la misma empresa.

Tabla 17: Importancia del incentivo por productividad

Incentivo por Productividad	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	93	74.4%
Bastante Importante	32	25.6%
Importante	0	0.0%
Poco Importante	0	0.0%
Nada Importante	0	0.0%
TOTAL	125	100.0%

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Gráfico 12: Importancia del incentivo por productividad



Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

El incentivo por productividad es la remuneración que alcanzo mayor nivel de importancia entre los Promotores de Servicios, ya que con un 74.4% alcanzo un nivel muy importante y bastante importante con 25.6%, esta decisión fue en base a que el pago de esta remuneración puede alcanzar el nivel de un sueldo básico adicional en caso de cumplir todas las metas.

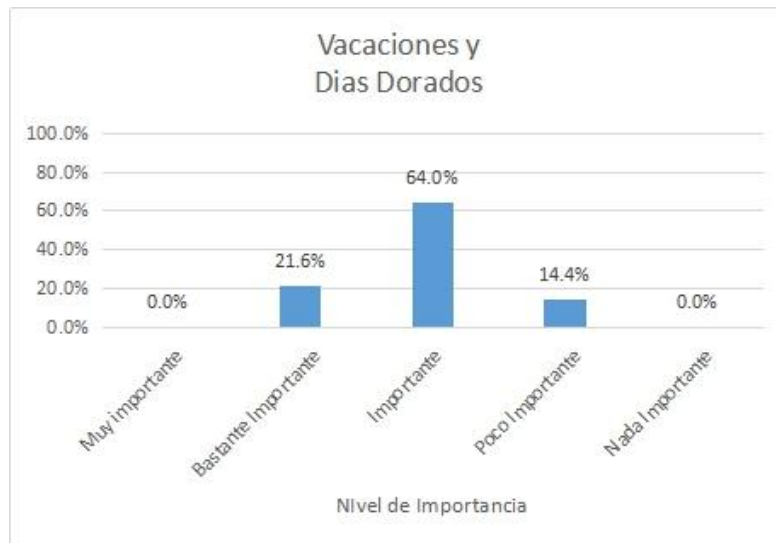
En caso de no lograr al en su totalidad las metas, el porcentaje que han conseguido los promotores en cada actividad y el valor que representa cada una de estas para el BCP, serán otorgadas al trabajador.

Tabla 18: Importancia de las vacaciones y días dorados

Vacaciones y Días Dorados	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	0	0.0%
Bastante Importante	27	21.6%
Importante	80	64.0%
Poco Importante	18	14.4%
Nada Importante	0	0.0%
TOTAL	125	100.0%

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Gráfico 13: Importancia de las vacaciones y días dorados



Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Las vacaciones y días dorados han sido considerados como beneficios importantes (64%) y bastantes importantes (21.6%) al ser días remunerados y de descanso para el trabajador, estos días son siempre otorgados a el trabajador ya que el banco cumple con el tiempo de vacaciones que es impuesto por las leyes laborales, además del adicional de otorgarles dos días dorados (días libres) sin la necesidad de una razón específica.

El 14.4% denoto que este beneficio es de poca importancia ya que si bien este es remunerado, no permite que el colaborador alcance todas las metas impuestas y los beneficios que estas conllevan.

Tabla 19: Importancia de los reconocimientos (quintiles)

Reconocimientos (Quintiles)	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	0	0.0%
Bastante Importante	1	0.8%
Importante	9	7.2%
Poco Importante	59	47.2%
Nada Importante	56	44.8%
TOTAL	125	100.0%

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Gráfico 14: Importancia de los reconocimientos (quintiles)



Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Este beneficio fue calificado en su mayoría como poco importante (47.2%) y nada importante (44.8%) debido a que el cumplimiento de todas las metas en su totalidad no siempre es posible y no todas las metas son en base al desempeño de promotor, sino que son medidas de manera grupal.

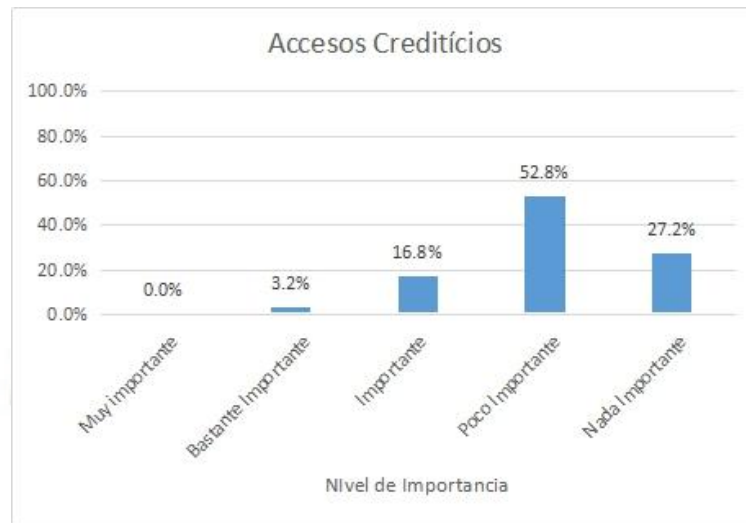
La consideración de importante por 7.2% de los PdSse debe a que el obtener este reconocimiento a largo plazo hace posible obtener diversas facilidades entre las cuales predomina el tener un ascenso laboral con mayor facilidad.

Tabla 20: Importancia de los accesos crediticios

Accesos Crediticios	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	0	0.0%
Bastante Importante	4	3.2%
Importante	21	16.8%
Poco Importante	66	52.8%
Nada Importante	34	27.2%
TOTAL	125	100.0%

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Gráfico 15: Importancia de los accesos crediticios



Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Los accesos crediticios fueron considerados por los Promotores de Servicios como poco importantes (52.8%) y nada importantes (27.2%) ya que la mayoría de créditos que se ofrece a los colaboradores BCP implican una gran cantidad de prerrequisitos y con tasas de pago no muy diferentes a las ofrecidas a los clientes en general. Por lo que consideran que no es un beneficio que es particular de los trabajadores de BCP sino que es el mismo crédito ofrecido a todos.

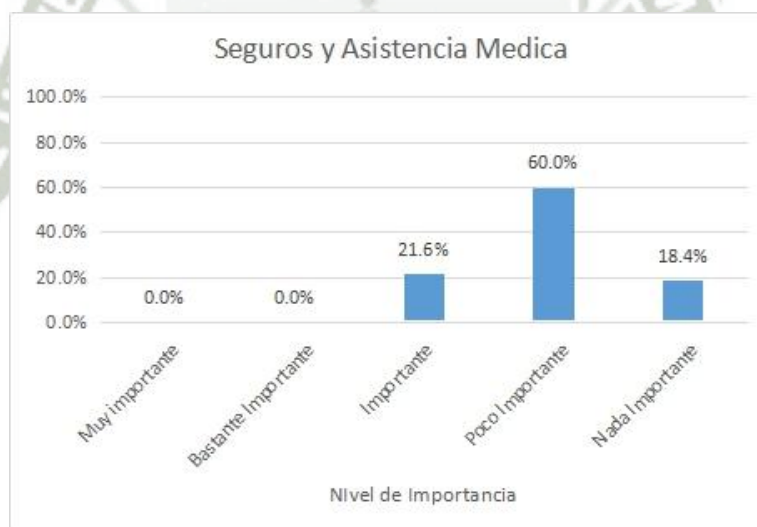
Mientras que un 16.8% consideran esta actividad como importante y 3.2% bastante importante, al tener la posibilidad de acceder a las tarjetas de crédito con montos salariales menores a los que se requieren ya que no todos los PdS, pueden llegar al ingreso mínimo requerido normalmente.

Tabla 21: Importancia de los seguros y asistencia médica

Seguros y Asistencia Medica	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	0	0.0%
Bastante Importante	0	0.0%
Importante	27	21.6%
Poco Importante	75	60.0%
Nada Importante	23	18.4%
TOTAL	125	100.0%

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Gráfico 16: Importancia de los seguros y asistencia médica



Fuente: Encuesta propia.

Elaboración Propia

Los seguros y asistencias médicas no han sido considerados de mayor importancia por los PdS, ya que con una mayoría de 60% expresaron que son poco importantes y nada importantes con 18.4% la razón radica en que dichas asistencias médicas, no tienen aplicación, en su mayoría, en la ciudad de Arequipa o simplemente no aplican para los promotores que laboran en un lugar diferente de la ciudad de Lima, ya que la mayoría de estos centros médicos donde son ofrecidos estos beneficios, no cuentan con una sede en ningún departamento del Perú

El 21.6% ha considera que este beneficio es importante, ya que los seguros que son adquiribles en Arequipa, son diversos y cubren gran parte de las necesidades que estos poseen, al igual que cubren a sus familiar y diversos inmuebles que estos puedan llegar a poseer.

3.1.3 Desempeño laboral

Tabla 22: Desempeño laboral anual promedio

Promedio Anual	2015		2016		2017	
	Pts.	Likert	Pts.	Likert	Pts.	Likert
Actualización de datos	50.4	1	72.0	2	101.3	5
Continuidad de negocios	94.9	4	94.3	4	84.1	3
Control operativo	94.0	4	92.7	4	84.3	3
Productividad	109.2	5	101.8	5	100.6	5
Satisfacción del cliente	94.4	4	90.2	4	85.3	3
Tipo de cambio	99.9	4	97.2	4	96.4	4
Ventas	64.9	1	82.5	3	101.3	5

Fuente: Datos BCP - Elaboración propia.

Después de haber analizado los resultados que obtuvieron cada Promotor de Servicios en cada una de las actividades que han desempeñado, desde la primera campaña del 2015 hasta la tercera campaña del 2017, se obtuvo un promedio el promedio mostrado en la anterior tabla, en la cual se aplicó la escala de Likert, para una medición e interpretación más sencilla y eficiente.

Con la aplicación de dicha escala, se ha podido verificar, que han surgido diferentes cambios en las diferentes actividades.

Tabla 23: Valor Porcentual de cada Actividad en el Desempeño Laboral

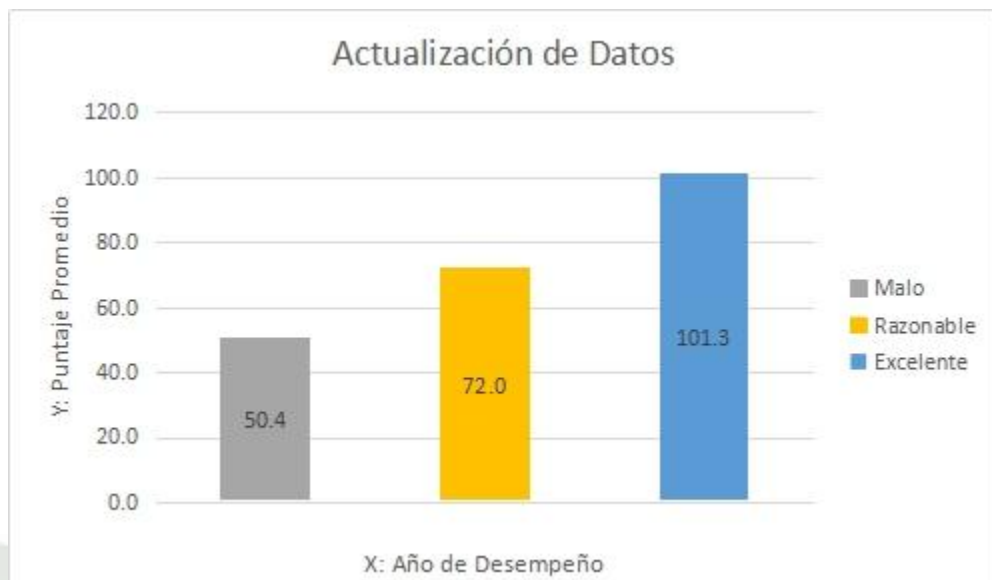
	2015	2016	2017
Actualización de Datos	0	5	15
Continuidad de Negocios	10	10	5
Control Operativo (COOPER)	10	10	5
Productividad	25	25	20
Satisfacción Laboral	20	20	10
Tipo de Cambio	30	20	20
Ventas	5	10	25
TOTAL	100%	100%	100%

Fuente: Informes BCP - Elaboración propia.

El Banco de Crédito del Perú brindó información sobre las diferentes variaciones que han surgido a través de los años, el valor que representan cada una de las actividades a cumplir por los PdS.

Este valor no solo es respectivo al cumplimiento de metas, sino al valor remunerativo que representa respecto al pago de las bonificaciones complementarias.

Gráfico 17: Actualización de datos



Fuente: Datos BCP - Elaboración propia.

Como primera tarea de los Promotores de Servicios (PdS), la Actualización de datos es aquella actividad en la cual se completa o se ponen al día ciertos datos de los clientes del banco con el fin de saber qué tipo de servicio o productos ofrecerles a los clientes y que su atención sea más satisfactoria.

Como podemos observar en la tabla, la actualización de datos en la ciudad de Arequipa ha tenido un gran crecimiento en los últimos años, al pasar de una cantidad de 50.4 pts. en el 2015 a 72 pts. en el 2016 lo cual significa un crecimiento de 42.84% del primer año al segundo año, lo mismo sucede en el 2017 al haber obtenido 101.3 pts., lo cual significa un nuevo incremento de 40.62% del segundo año al tercero.

Evaluando estas cantidades según la escala de Likert se puede otorgar a el año 2015 un “malo” ya que la cantidad que obtuvo ese año es correspondiente a un nivel 1, en cambio en el 2016 al haber incrementado su puntaje también realizo un cambio a nivel 2 por lo que le corresponde a este año un “razonable” y por último en el 2017

al haber seguido la misma tendencia de los años anteriores, pudo alcanzar el nivel 5 con lo cual se puede calificar a este último año como “excelente” en el desempeño de la Actualización de datos.

Gráfico 18: Continuidad de negocios



Fuente: Datos BCP - Elaboración propia.

Siguiendo con el desempeño de los Promotores de Servicios se tiene a la Continuidad de negocios, actividad la cual tiene el propósito de medir el conocimiento de los PdS en cuanto a la información, bienes y servicios que el Banco de Crédito del Perú ofrece a sus clientes.

La tabla anterior nos muestra que en el 2015 y 2016 la Continuidad de negocios se mantuvo bastante estable con una pequeña baja de 0.62% entre ambos años al haber obtenido 94.9 pts. en el primer año y 94.3 pts. en el segundo, pero en el tercer año si se puede observar una disminución importante en su puntaje al haberse logrado solo 84.1 pts. lo cual es correspondiente a una reducción del 10.85% en el 2017.

Analizando la tabla según la escala de Likert podemos ver que los puntajes de los dos primeros años se encuentran en el rango del

nivel 4, por lo tanto el 2015 y 2016 en cuanto a la Continuidad de negocios lo podemos calificar como de “supera las expectativas”, diferente caso sucede en cuanto al 2017, ya que al haberse reducido su puntaje también el nivel, por lo que bajo a un nivel 3, con lo que se puede calificar a este último año como “bueno”.

Gráfico 19: Control operativo



Fuente: Datos BCP - Elaboración propia.

Control operativo o COOPER aplicado a los Promotores de servicios consta de un análisis de las actitudes y conocimientos que deben poseer los PdS respecto a la seguridad que se debe aplicar en el momento de realizar sus actividades cotidianas, con el objetivo de garantizar seguridad y protección tanto a los clientes como a los trabajadores e incluso a la misma entidad.

Como se puede apreciar en el 2015 se obtuvo una cantidad de 94 pts., con una pequeña baja en el 2016 al conseguir 92.7 pts. y luego en el 2017 con un cambio mayor al tener como promedio 84.3 pts. Con lo cual podemos concluir que esta actividad tiene una tendencia a la baja, al haber variado su puntaje en los dos primeros años un -1.35% y para el último un -9.06%.

En cuanto a la escala de Likert, le corresponde al 2015 y 2016 una calificación de 4 por lo que a estos dos años se les calificara con un “supera las expectativas”, el 2017 en cambio solo obtuvo un puntaje correspondiente a un nivel 3 por lo cual el desempeño de Control operativo en este año le corresponde un “bueno” como calificación.

Gráfico 20: Productividad



Fuente: Datos BCP - Elaboración propia.

Continuando con las actividades de los PdS, tenemos a la Productividad, en la cual se califica la cantidad de personas que han sido atendidas en ventanilla por cada promotor, para la medición de esta actividad se le asigna a cada agencia un promedio de clientes que se debe atender al día por cada Promotor de Servicios.

Para el 2015 se obtuvo una productividad de 109.2 pts. lo cual significa un valor mucho más alto de lo que se espera que los PdS logren, pero el 2016 no fue tan productivo como el año anterior ya que consiguió 101.8 pts. lo cual significa una baja de 6.85% y una situación similar se vivió en el siguiente año al conseguir 100.6 pts. disminuyendo nuevamente su valor, esta vez con una variación de -1.11%.

A pesar de estos cambios en sus puntajes, todos los años sometidos al análisis (del 2015 al 2017) llegaron a alcanzar el nivel 5 por lo que se puede decir que la productividad de los PdS en las agencias de Arequipa metropolitana tienen un rendimiento “excelente” al siempre haber superado la meta propuesta.

Gráfico 21: Satisfacción del cliente



Fuente: Datos BCP - Elaboración propia.

La Satisfacción del cliente es una tarea un poco más difícil de conseguir, ya que la medición que se hace es fuera de ventanilla y básicamente consta de una encuesta que se realiza a los clientes

que han sido atendidos por los promotores de servicios, con el fin de saber si el servicio que han tenido ha sido el más eficaz.

Ciertamente en esta tarea no se ha logrado las mejores calificaciones, al tener 94.4 pts. en el 2015, 90.2 pts. en el 2016 y 85.3 pts. en el 2017, lo que significa que sus puntajes no solo no alcanzaron a la meta en ningún año analizado, sino que tiene una tendencia a la baja, al haber disminuido su puntaje un 4.41% del primer año al segundo y otra variación de -5.40% del segundo año al tercero.

Analizando estas cantidades según la escala de Likert el mayor nivel logrado fue el de 4 en los años 2015 y 2016 a los cuales les correspondería un “supera las expectativas”, esta calificación no sería correspondiente al siguiente año ya que por el bajo puntaje obtenido entraría a un nivel 3 con lo que se le calificaría al 2017 solo con un “bueno”.

Gráfico 22: Tipo de cambio



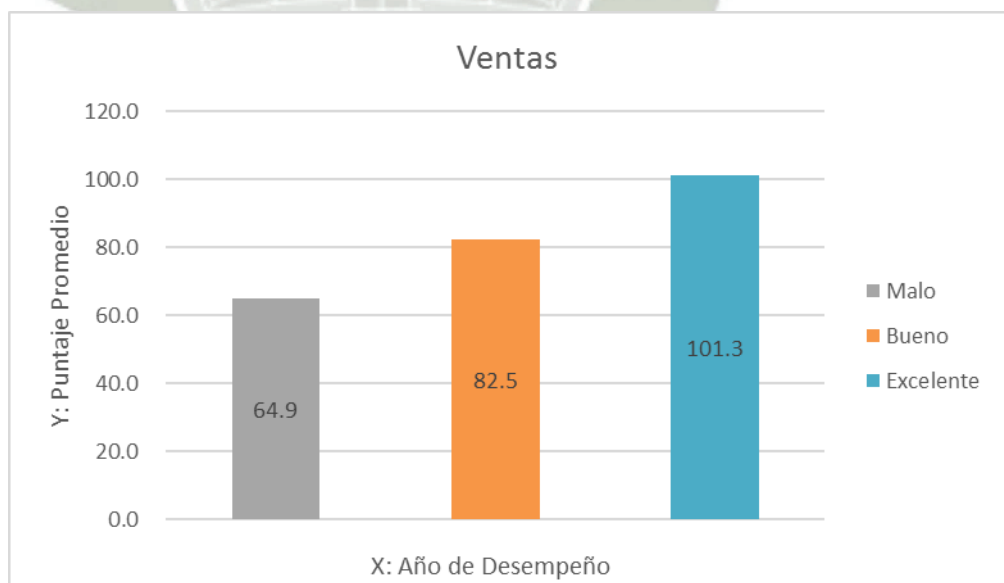
Fuente: Datos BCP - Elaboración propia.

La actividad siguiente es la de Tipo de cambio, la cual se encarga de realizar un trueque monetario de soles a dólares o viceversa, los cambios que ofrece el BCP pueden variar según el monto de la transacción o el tipo de actividad a realizar, o incluso el tipo de cliente a tratar. Esta es una tare primordial para los promotores de servicios ya que cada cambio realizado otorga cierta cantidad de puntos, por lo que a mayor sea el monto a cambiar mayor será la cantidad de puntaje que se le otorgara al PdS.

Por lo que en el análisis podemos observar que en el 2015 casi se consigue alcanzar la meta, con 99.9 pts., pero en el 2016 solo se consiguió alcanzar 97.2 pts. lo cual significa una disminución del 2.75% respecto al año anterior y siguiendo esta tendencia se tiene al 2017 con 96.4 pts. que si bien tuvo una reducción de 0.78% no ha sido una variación mayor.

Al no haber habido grandes variaciones en estos años analizados, tampoco en sus niveles ya que todos los puntajes se encuentran en el nivel 4, con lo cual se puede decir que el tipo de cambio del Banco de Crédito del Perú es una actividad que “supera las expectativas”.

Gráfico 23: Ventas



Fuente: Datos BCP - Elaboración propia.

Como última actividad tenemos a las Ventas, esta actividad consiste en la venta de dos productos a los clientes. Lo que básicamente ofrece el BCP es el seguro blindado (o de protección de cuentas y tarjetas) y el seguro múltiple (protección de riesgos, salud y vida), con la finalidad de que todos aquellos que cuenten con cuentas o tarjetas de esta entidad se encuentren protegidos contra cualquier incidente o percance que pueda suceder.

Con el paso del tiempo esta actividad se ha incrementado potencialmente, al pasar de 64.9 pts en el 2015 a 82.5 pts. en el 2016 esto es un incremento de 27.0% y luego un incremento de 22.87% al 2017 al haber obtenido 101.3 pts. en este último año.

En la escala de Likert podemos observar que el primer año debido a su reducido puntaje solo se alcanzó el nivel 1 por lo cual el 2015 fue un año “malo” en cuanto a las ventas”. A pesar de esto en el 2016 se pudo subir al nivel 3 entonces le correspondería a este año un “bueno” en el desempeño de esta actividad. Como último año analizado se tiene al 2017 que si llego al máximo nivel de 5 significando que los PdS tienen una calificación de “excelente” en las ventas del 2017.

3.1.4 Satisfacción Laboral

Tabla 24: Nivel de satisfacción laboral de los Promotores de Servicios del Banco de Crédito del Perú

	Frecuencia	%
Satisfacción Laboral	38	31.14
Parcial Satisfacción Laboral	27	21.21
Insatisfacción Laboral	60	47.65
TOTAL	125	100.00

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

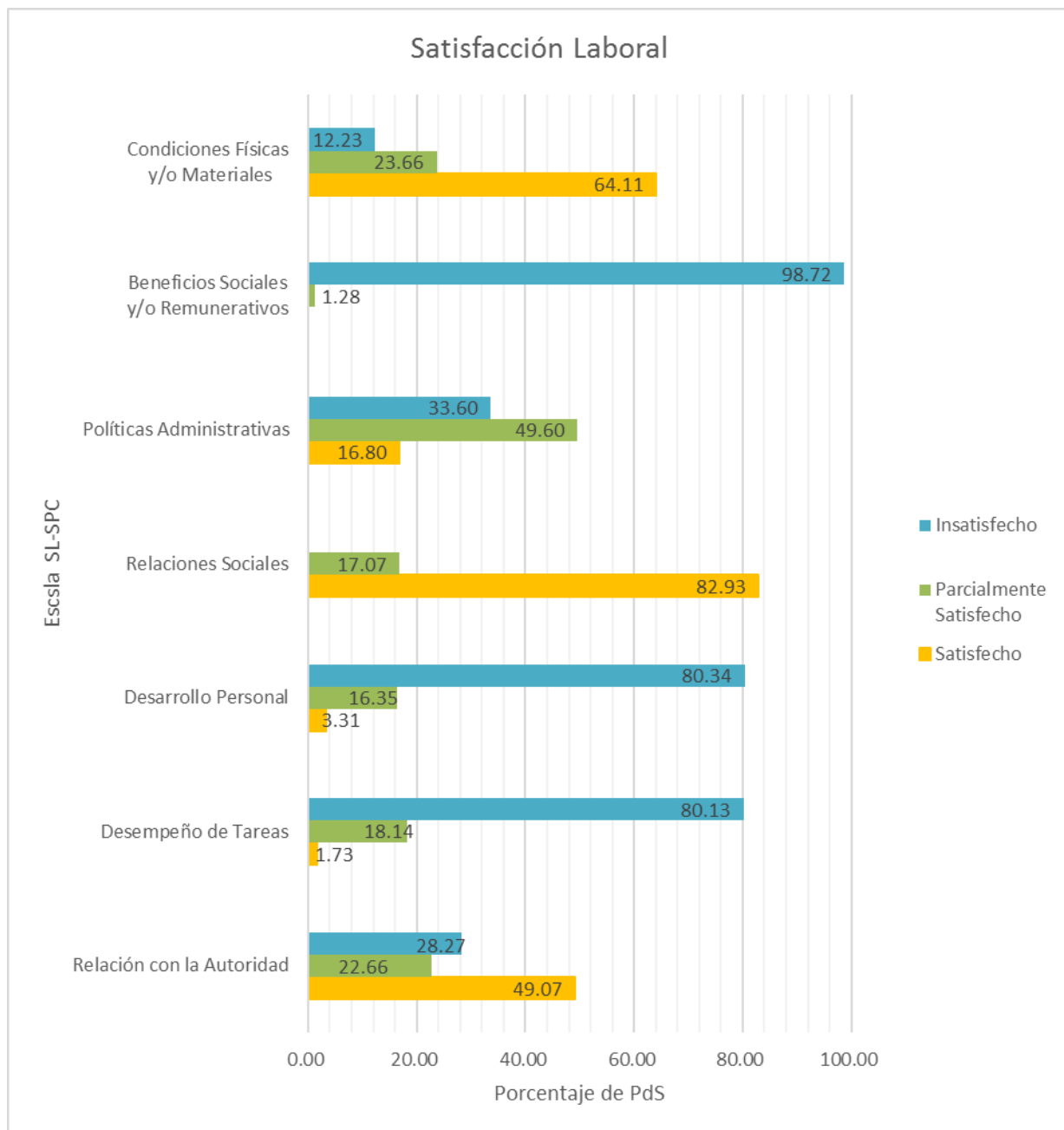
Gráfico 24: Nivel de satisfacción laboral de los Promotores de Servicios del Banco de Crédito del Perú



Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

En la medición de la satisfacción laboral aplicada a los 125 Promotores de Servicios que laboran actualmente en el Banco de Crédito del Perú, se ha podido observar que con una mayoría de 47.65% los trabajadores se encuentran insatisfechos con los diversos factores laborales que la institución emplea, mientras que un 21.21% se encuentra parcialmente satisfecho y un 31.14% se encuentra satisfecho.

Gráfico 25: Satisfacción laboral según la escala SL-SPC



Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

En el primer factor se puede analizar que un 64.11% de los Promotores de Servicios analizados se sienten satisfechos con las condiciones físicas y/o materiales que les proporciona el BCP, aunque un 23.66% se encuentra parcialmente satisfecho al sentir la falta de algunos materiales y los equipos necesarios para realizar su trabajo de manera correcta y un 12.23% está insatisfecho al percibir que su espacio de trabajo no está en las condiciones más idóneas y el ambiente donde labora no es seguro.

En cuanto a los beneficios sociales y/o remunerativos no se obtuvo satisfacción alguna, al contrario con un 98.72% de las personas analizadas o se encuentran totalmente insatisfechos y 1.28% parcialmente satisfechos, al no haberse cumplido con sus expectativas económicas, a la falta de proporción entre lo trabajado y lo ganado y no adecuarse a los riesgos percibidos.

Un 16.80% de los Promotores de Servicios se sienten satisfechos con las políticas administrativas con las que labora actualmente el BCP, mientras que el 49.60% se encuentra parcialmente satisfechos y un 33.60% completamente insatisfechos en su mayoría por la insatisfacción de los cambios de personal que se realiza en la empresa y los lineamientos de seguridad a cumplir.

El Banco de Crédito del Perú se caracteriza por tener relaciones sociales satisfactorias ya que un 82.93% de los Promotores de Servicios lo consideran que tienen una buena relación con sus compañeros de trabajo, aunque un si bien ningún promotor estuvo insatisfecho en este factor, si un 17.07% se encontró parcialmente satisfecho con las interacciones que se tienen en la empresa y la falta de gusto en el momento de compartir trabajo.

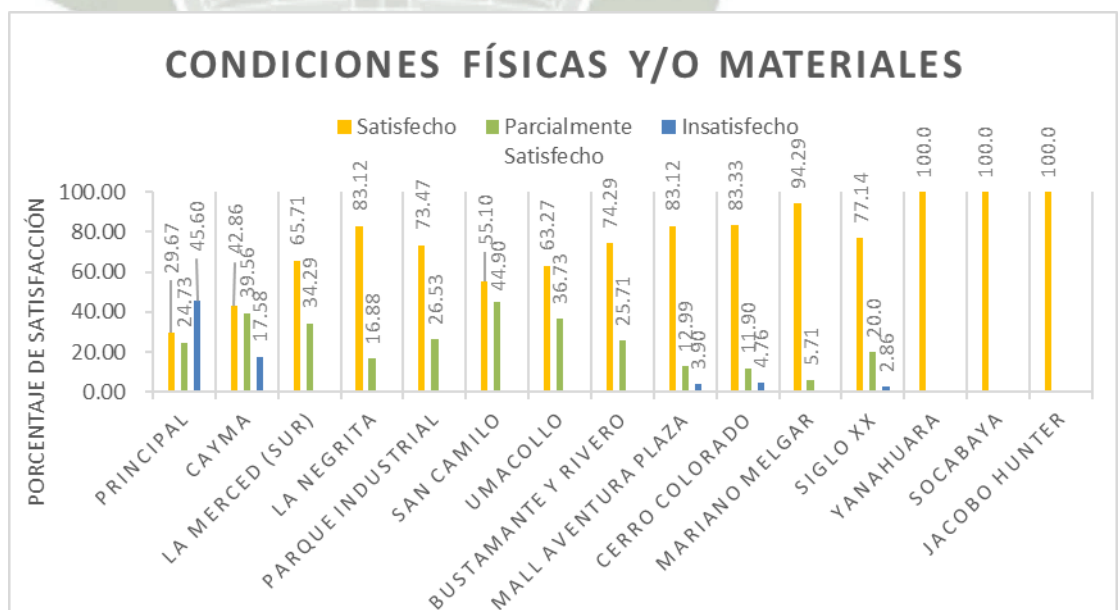
El desarrollo personal se puede entender como la oportunidad que tienen los trabajadores de crecer de manera personal como en la misma empresa, en el caso de los PdS se encontró insatisfacción en un 80.34% y una satisfacción parcial de 16.35% al no poder sentirse

realizados ni tener oportunidad de crecimiento en la empresa, al igual que no sentirse a gusto con el trabajo que deben desempeñar dentro de la organización. Solo un 3.31% de los Promotores de Servicios se sintieron satisfechos con el desarrollo personal que les ofrece la empresa.

Continuando con el desempeño de tareas, se ha notado una alta insatisfacción con 80.13% y una parcial satisfacción de 16.35% lo cual significa que los PdS sienten que las labores que realizan no son de gran importancia para la institución, no se sienten entusiasmados por su trabajo y no les agrada los resultados que obtienen al realizar su trabajo.

Respecto a la relación de los Promotores de Servicios con la autoridad se ha obtenido diversas opiniones, al tener un 49.07% de los trabajadores satisfechos por la relación que tienen con su superiores y los beneficios que acarrea dicha relación, mientras un 22.66% se encuentra parcialmente satisfecho y un 28.27% se encuentra totalmente insatisfecho al sentir que sus jefes no valoran sus esfuerzos ni son comprensivos con sus trabajadores.

Gráfico 26: Condiciones físicas y/o materiales



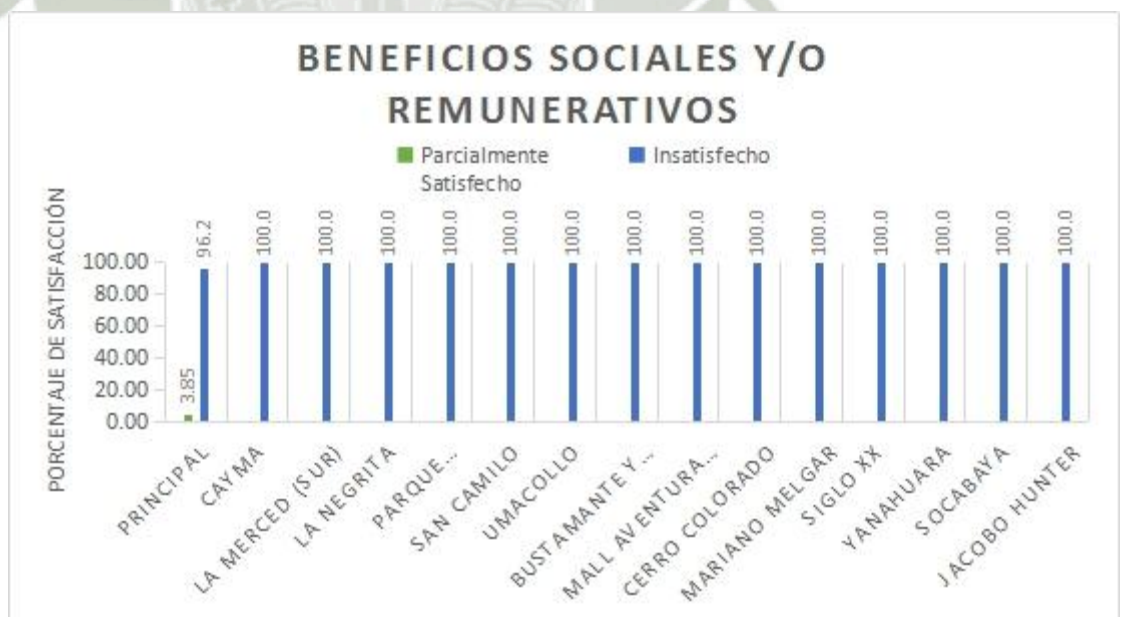
Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Las condiciones físicas y/o materiales del Banco de Crédito del Perú representan un punto satisfactorio para casi todos sus trabajadores, ya que siempre intentan tener instalaciones adecuadas y ordenadas, para que se perciba comodidad y orden en el momento que empleados realicen sus labores respectivas.

Los que se percibieron una mayor insatisfacción fueron los trabajadores de las agencias Principal en un 45.6% y Cayma en 17.58%, los cuales califican que las agencias no siempre cuentan con el material y equipos necesarios para cumplir efectivamente sus labores, al igual que no siempre el espacio en que trabajan está en buenas condiciones, ni es tan seguro como para satisfacerlos.

Se ha de señalar que las agencias con mayor grado de insatisfacción, son las que tienen mayor tiempo de funcionamiento en la ciudad de Arequipa Metropolitana, lo cual explicaría el deterioro del mobiliario y equipo en estas agencias y la necesidad de cambio que les corresponde. Mientras que las que expresan 100% de satisfacción son las que fueron implementadas recientemente

Gráfico 27: Beneficios sociales y/o remunerativos



Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

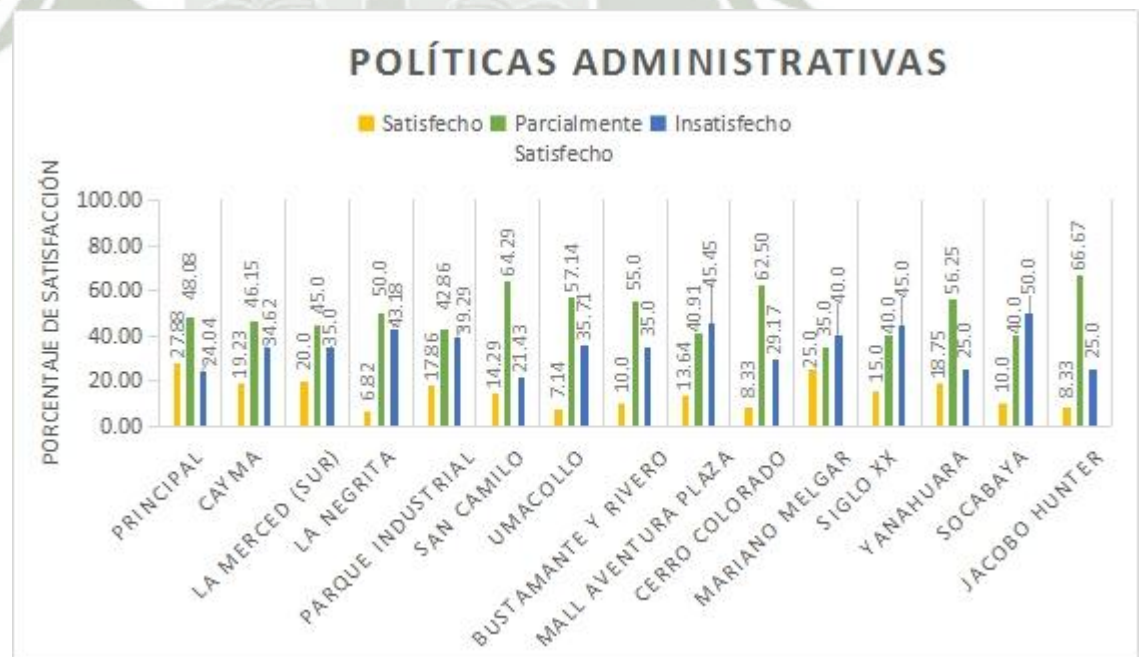
Los beneficios sociales y/o remunerativos, fueron los que presentaron menor grado de satisfacción, al haber obtenido en 14 agencias de Arequipa Metropolitana un 100% de insatisfacción en esta categoría.

Después de este análisis podemos decir que 120 Promotores de Servicios que laboran en la actualidad en el Banco de Crédito en el Perú en la ciudad de Arequipa se sienten insatisfechos con los beneficios remunerativos que estos perciben.

La razón de su insatisfacción radica en que las remuneraciones que se les otorga no complacen a los trabajadores ya que estas no se adecuan a las expectativas económicas que estos poseen, ni al riesgo financiero que sus labores en ventanilla implican.

La excepción presentada fue en la agencia Principal donde un 3.85% de estuvo parcialmente satisfecho con las remuneraciones que se les ofrece y sienten que su trabajo es proporcional al sueldo recibido.

Gráfico 28: Políticas administrativas



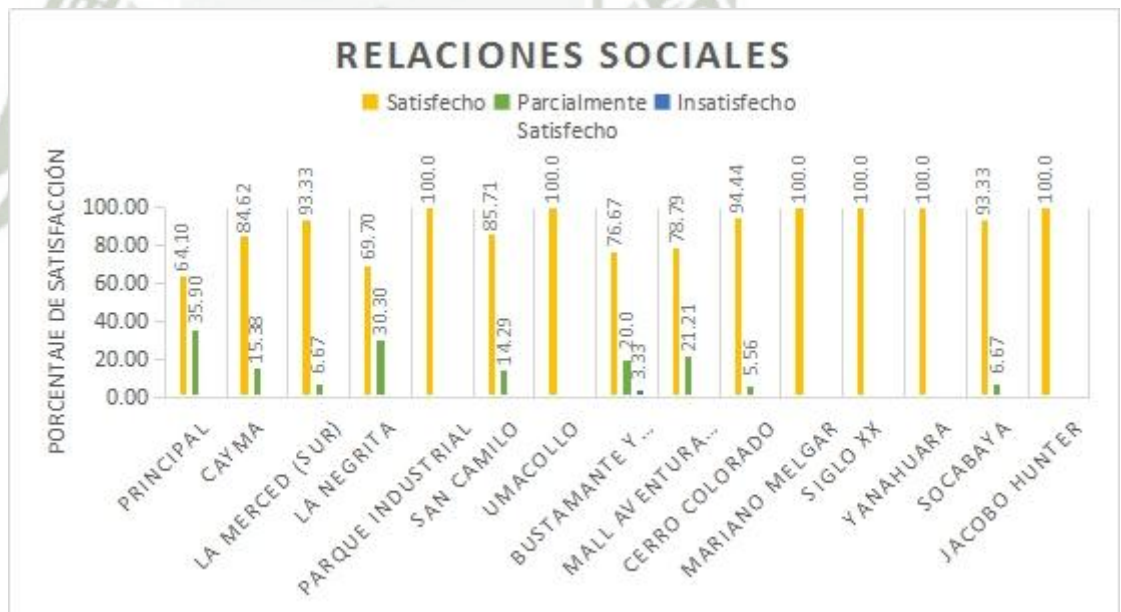
Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

Las políticas administrativas han tenido diversas opiniones ya que si bien se puede observar una mayoría con una satisfacción parcial no es una opinión absoluta como el factor anterior.

Pero en su mayoría este factor obtuvo una satisfacción parcial de los PdS los cuales expresaron que no se sienten completamente satisfechos con las políticas de cambios que existen en la empresa, ni con algunas de las políticas de seguridad que se debe aplicar en cada agencia.

Siguiendo con las personas que expresaron una completa insatisfacción, calificaron de este modo a las políticas administrativas debido a que se sienten inconformes y poco cómodos con los horarios que se maneja en el Banco de Crédito del Perú.

Gráfico 29: Relaciones Sociales



Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

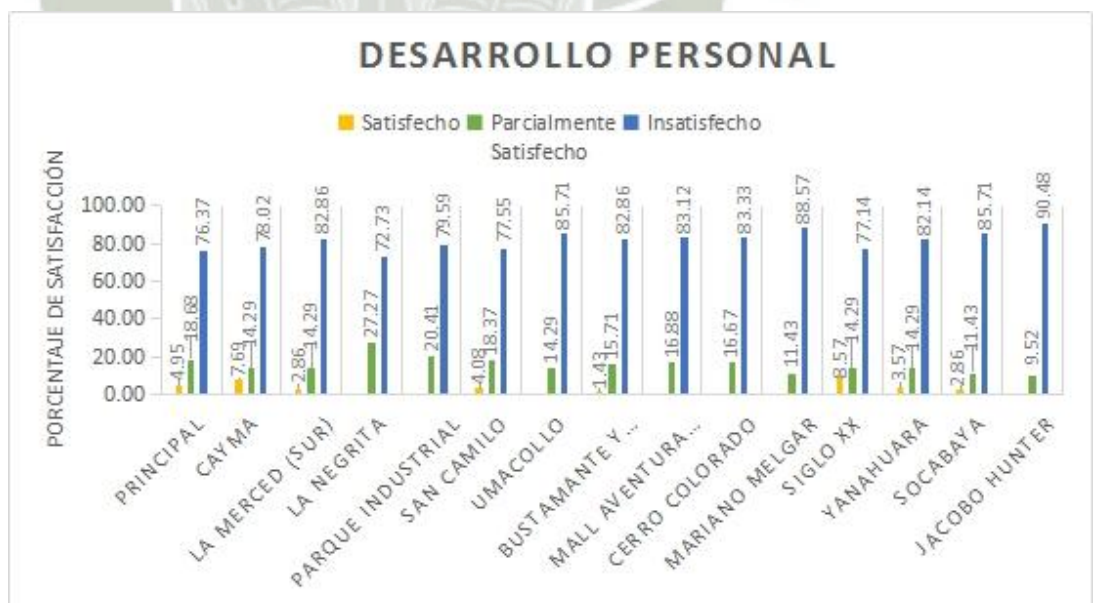
Las relaciones sociales entre los Promotores de Servicios se han mostrado satisfactorias ya que, como se puede apreciar en el gráfico, la mayoría opinó sentirse de acuerdo con la relación entre compañeros existente.

Aunque las agencias que expresaron una mayor cantidad de satisfacción parcial con dichas relaciones, fueron los casos de las agencias Principal con una cantidad de 35.9% de PdS con este tipo de satisfacción, al igual que Cayma con 15.38%, La Negraita con 30.3%, San Camilo con 14.29%, Bustamante y Rivero con 20% y Mall Aventura Plaza con 21.21%.

La razón de su satisfacción parcial es debido a la falta de una buena relación entre los compañeros de trabajo, al igual que afirman la falta de gusto al momento de compartir trabajo con los demás PdS.

Con estas observaciones se puede determinar que las agencias que no se sintieron completamente satisfechas fueron, en su mayoría, las que congregan mayor cantidad de Promotores de Servicios, mientras que las que tienen menor cantidad de trabajadores se sienten más satisfechas con las relaciones sociales existentes.

Gráfico 30: Desarrollo personal



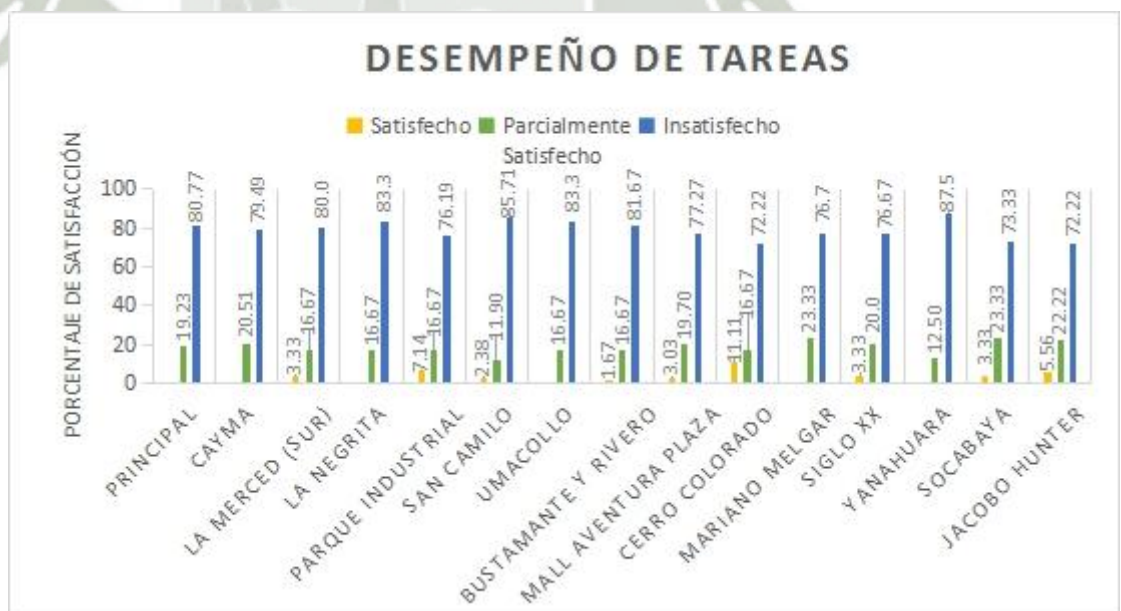
Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

En cuanto al desarrollo personal se dio como resultados una mayoría de insatisfacción entre los Promotores de Servicios, lo cual se puede observar al haber tenido una cantidad mayor del 70% en todas las agencias de Arequipa metropolitana.

Al haber analizado a los PdS calificaron que su satisfacción se ve afectada ya que se sienten indiferentes con las actividades que deben desarrollar, al igual que el gusto que tienen con las actividades que desarrollan y si se sienten bien consigo mismos en la realización de su trabajo.

La cantidad de PdS restantes opinaron que se sienten parcialmente satisfechos en cuanto al desarrollo personal que les ofrece el BCP, ya que perciben que su trabajo no los deja crecer como personas y que no tienen oportunidad de crecimiento dentro de la misma empresa al existir una gran competitividad entre los que ocupan el mismo cargo.

Gráfico 30: Desempeño de tareas



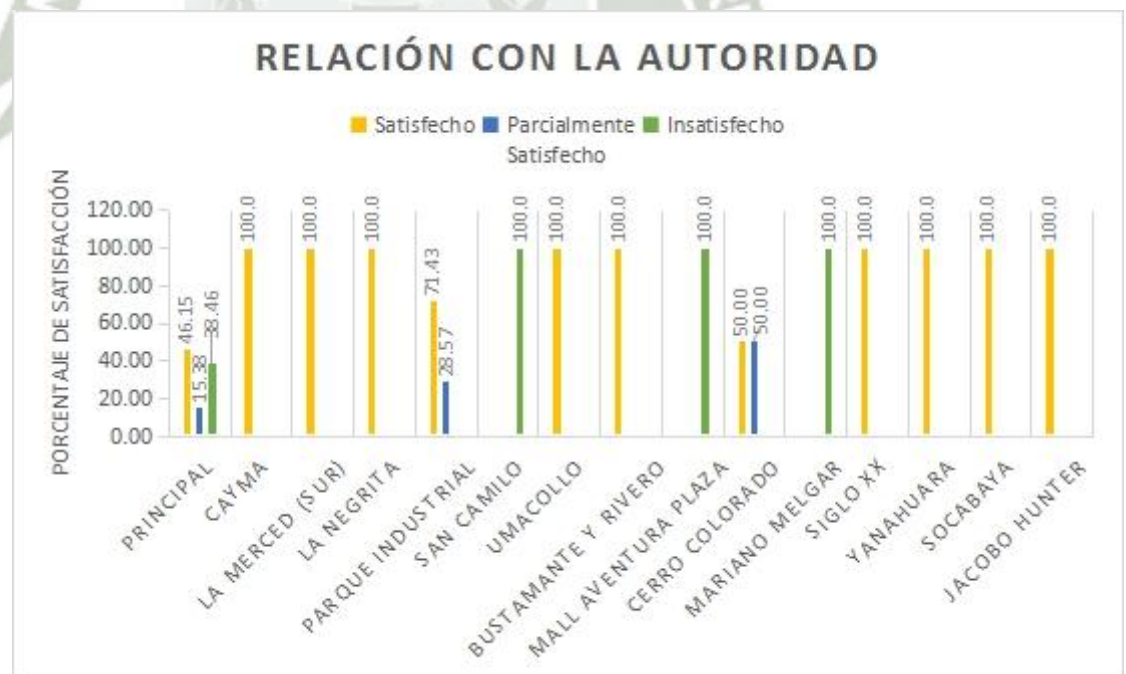
Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

El desempeño de tareas se desarrolló de una manera similar al desarrollo personal, al ser calificado en como parcialmente satisfactorio y en su mayoría completamente insatisfactorio.

Los Promotores que calificaron con mayor insatisfacción este factor son los cuales perciben que los resultados que se muestran no reflejan en su totalidad el esfuerzo realizado, para las actividades que son requeridas, porque tampoco se siente completamente complacidos con el trabajo que han realizado.

Mientras que el resto de los Promotores de Servicios se sienten parcialmente satisfechos al sentir que las labores que realizan son de poca importancia para la empresa y se sienten de poca utilidad para la empresa, por lo cual también se sienten poco entusiasmados con la labor que tienen que realizar.

Gráfico 31: Relación con la autoridad



Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

La relación de los Promotores de Servicios con sus superiores ha tenido distintos tipos de satisfacción.

Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de PdS expreso sentirse satisfechos con sus jefes en un 100%.

Las que expresan una parcial satisfacción son la Principal con 15.38%, Parque Industrial con 28.57% y Cerro Colorado con 50%, las cuales expresaron que sus superiores no siempre son comprensivos con los trabajadores lo cual hace que no puedan estar satisfechos en su totalidad.

Y los que expresaron insatisfacción laboran en la agencia Principal con 38.46% y en las agencias San Camilo, Mall Aventura Plaza y Mariano Melgar con un 100% de insatisfacción.

La razón de su completa insatisfacción es al percibir que los jefes no valoran el esfuerzo que realizan los trabajadores en su trabajo, la relación insatisfactoria entre los gerentes de agencia y el supervisor de procesos operativos con los Promotores de Servicios y falta de valoración en el trabajo que estos últimos realizan.

3.2 Comprobación de hipótesis

- Correlación entre políticas de compensación y el desempeño laboral**

Tabla 25: Nivel de correlación entre las políticas de compensación con el desempeño laboral 2015

	X	Y	XY	X ²	Y ²
Actualización de datos	0	1	0	0	1
Continuidad de negocios	10	4	40	100	16
Control operativo	10	4	40	100	16
Productividad	25	5	125	625	25
Satisfacción laboral	20	4	80	400	16
Tipo de cambio	30	4	120	900	16
Ventas	5	1	5	25	1
Total	100	23	410	2150	91

Fuente: Elaboración propia.

$r = 0.7718$

Para poder analizar el nivel de influencia de las políticas de compensación con el desempeño laboral en el primer año de análisis, 2015, se hizo uso del análisis de Pearson, para lo cual se hizo en la primera variable se hizo uso de la información del valor porcentual de cada actividad (tabla 23) y como segunda variable se usó la información del desempeño laboral anual promedio (tabla 22).

Después de haber determinado las variables, se realizó el procedimiento necesario, con lo cual se obtuvo un resultado de $r=0.7718$, lo cual significa que existe una influencia entre ambas variables, y por el puntaje obtenido se comprende como una correlación positiva fuerte para este año.

Tabla 26: Nivel de correlación entre las políticas de compensación con el desempeño laboral 2016

	X	Y	XY	X ²	Y ²
Actualización de datos	5	2	10	25	4
Continuidad de negocios	10	4	40	100	16
Control operativo	10	4	40	100	16
Productividad	25	5	125	625	25
Satisfacción laboral	20	4	80	400	16
Tipo de cambio	20	4	80	400	16
Ventas	10	3	30	100	9
Total	100	26	405	1750	102

Fuente: Elaboración propia.

$r = 0.8036$

Siguiendo con el siguiente año, 2016, también se realizó el mismo análisis, de Pearson, sobre el nivel de influencia de las políticas de compensación con el desempeño laboral, haciendo el uso de las mismas fuentes de información (tabla 23 y 22).

Lo cual dio el resultado de $r=0.8036$ lo que corresponde a una correlación de carácter positivo fuerte, significando que entre las políticas de compensación, la primera variable, y el desempeño laboral, segunda variable, existe un nivel de correlación.

Tabla 27: Nivel de correlación entre las políticas de compensación con el desempeño laboral 2017

	X	Y	XY	X ²	Y ²
Actualización de datos	15	5	75	225	25
Continuidad de negocios	5	3	15	25	9
Control operativo	5	3	15	25	9
Productividad	20	5	100	400	25
Satisfacción laboral	10	3	30	100	9
Tipo de cambio	20	4	80	400	16
Ventas	25	5	125	625	25
Total	100	28	440	1800	118

Fuente: Elaboración propia.

$r = 0.8473$

Finalmente se sometido a las variables al análisis de Pearson, con diferencia que en esta ocasión se hizo uso de los datos del último año de esta investigación, el 2017, datos los cuales se obtienen de las tablas 23 y 22, las cuales especifican el valor porcentual de cada actividad, en el año correspondiente, y el nivel de desempeño laboral anual promedio, que se obtuvo en el mismo año.

Por lo que, después de realizar las operaciones correspondientes, se obtuvo un resultado de $r=0.8473$, lo cual según la misma escala de Pearson significa que existe una correlación entre las políticas e compensación con el nivel de desempeño laboral, y este es de un carácter positivo muy fuerte.

Después de haber analizado ambas variables en los tres años correspondientes y luego de haber analizado cada uno de los resultados obtenidos, se puede decir que sí existe un nivel de influencia entre las políticas de compensación que maneja el Banco de Crédito del Perú y el desempeño laboral que tienen los Promotores de Servicios, y este es de carácter positivo muy fuerte.

También se ha observado que con el paso de cada año se ha incrementado el puntaje del análisis, lo cual significa que los cambios que ha realizado el BCP en sus políticas de compensación y las variaciones en el desempeño laboral de los PdS han ido aumentando el nivel de correlación que existe entre ambas variables haciendo este nivel de influencia mucho más alto.



- **Correlación entre políticas de compensación y la satisfacción laboral**

Tabla 28: Nivel de correlación entre las políticas de compensación con la satisfacción laboral

N°	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	40	125	5000	1600	15625
2	39	108	4212	1521	11664
3	43	124	5332	1849	15376
4	44	128	5632	1936	16384
5	36	103	3708	1296	10609
6	40	123	4920	1600	15129
7	44	128	5632	1936	16384
8	42	126	5292	1764	15876
9	39	101	3939	1521	10201
10	43	129	5547	1849	16641
11	42	127	5334	1764	16129
12	44	130	5720	1936	16900
13	43	126	5418	1849	15876
14	42	126	5292	1764	15876
15	42	124	5208	1764	15376
16	40	123	4920	1600	15129
17	43	125	5375	1849	15625
18	42	124	5208	1764	15376
19	44	129	5676	1936	16641
20	43	126	5418	1849	15876
21	40	120	4800	1600	14400
22	41	122	5002	1681	14884
23	37	101	3737	1369	10201
24	40	120	4800	1600	14400
25	43	125	5375	1849	15625
26	42	127	5334	1764	16129
27	41	123	5043	1681	15129
28	42	124	5208	1764	15376
29	42	125	5250	1764	15625
30	44	129	5676	1936	16641
31	40	121	4840	1600	14641
32	42	127	5334	1764	16129
33	44	128	5632	1936	16384
34	40	122	4880	1600	14884
35	46	132	6072	2116	17424

36	42	120	5040	1764	14400
37	43	123	5289	1849	15129
38	39	108	4212	1521	11664
39	43	127	5461	1849	16129
40	39	114	4446	1521	12996
41	40	120	4800	1600	14400
42	42	125	5250	1764	15625
43	39	104	4056	1521	10816
44	42	124	5208	1764	15376
45	41	123	5043	1681	15129
46	41	123	5043	1681	15129
47	40	120	4800	1600	14400
48	42	125	5250	1764	15625
49	43	127	5461	1849	16129
50	39	111	4329	1521	12321
51	41	122	5002	1681	14884
52	44	124	5456	1936	15376
53	41	122	5002	1681	14884
54	41	121	4961	1681	14641
55	41	123	5043	1681	15129
56	41	121	4961	1681	14641
57	40	120	4800	1600	14400
58	42	124	5208	1764	15376
59	44	128	5632	1936	16384
60	41	121	4961	1681	14641
61	43	127	5461	1849	16129
62	41	123	5043	1681	15129
63	44	130	5720	1936	16900
64	44	129	5676	1936	16641
65	43	127	5461	1849	16129
66	39	116	4524	1521	13456
67	38	113	4294	1444	12769
68	40	121	4840	1600	14641
69	41	120	4920	1681	14400
70	41	123	5043	1681	15129
71	39	114	4446	1521	12996
72	49	120	5880	2401	14400
73	42	122	5124	1764	14884
74	41	120	4920	1681	14400
75	42	128	5376	1764	16384
76	43	120	5160	1849	14400
77	40	123	4920	1600	15129

78	44	122	5368	1936	14884
79	45	129	5805	2025	16641
80	42	125	5250	1764	15625
81	43	129	5547	1849	16641
82	44	129	5676	1936	16641
83	41	127	5207	1681	16129
84	42	121	5082	1764	14641
85	42	121	5082	1764	14641
86	43	129	5547	1849	16641
87	43	122	5246	1849	14884
88	41	121	4961	1681	14641
89	45	123	5535	2025	15129
90	43	128	5504	1849	16384
91	41	124	5084	1681	15376
92	43	129	5547	1849	16641
93	46	123	5658	2116	15129
94	42	126	5292	1764	15876
95	41	126	5166	1681	15876
96	44	120	5280	1936	14400
97	43	126	5418	1849	15876
98	44	124	5456	1936	15376
99	43	121	5203	1849	14641
100	41	121	4961	1681	14641
101	43	124	5332	1849	15376
102	44	122	5368	1936	14884
103	44	126	5544	1936	15876
104	43	126	5418	1849	15876
105	42	123	5166	1764	15129
106	38	109	4142	1444	11881
107	42	123	5166	1764	15129
108	41	126	5166	1681	15876
109	43	125	5375	1849	15625
110	42	127	5334	1764	16129
111	42	124	5208	1764	15376
112	42	123	5166	1764	15129
113	42	122	5124	1764	14884
114	39	106	4134	1521	11236
115	38	107	4066	1444	11449
116	42	126	5292	1764	15876
117	37	106	3922	1369	11236
118	41	120	4920	1681	14400
119	48	137	6576	2304	18769

120	37	106	3922	1369	11236
121	40	120	4800	1600	14400
122	41	123	5043	1681	15129
123	38	113	4294	1444	12769
124	40	120	4800	1600	14400
125	40	120	4800	1600	14400
Total	5215	15267	638241	218119	1869929

Fuente: Elaboración propia.

$r=0.7645$

Para poder comprobar la hipótesis de esta investigación, también se realizó el análisis del nivel de influencia entre las políticas de compensación y la satisfacción laboral, por lo cual se hizo uso de los datos obtenidos de las encuestas de la importancia percibida de las diversas políticas de compensación y el cuestionario pre-estructurado sobre la satisfacción laboral.

Con lo cual después de haberse realizado las operaciones correspondientes, se obtuvo un resultado de $r=0.7645$, lo cual significa que sí existe un nivel de influencia entre las diversas políticas de compensación que maneja el Banco de Crédito del Perú con la satisfacción laboral que perciben los trabajadores que laboran bajo la modalidad de Promotores de Servicios. Este resultado no solo significa una unión entre ambas variables, sino que muestra que la correlación existente es de carácter positivo muy fuerte.

CONCLUSIONES

- Primero.** Las políticas de compensación que representan un mayor valor para los Promotores de Servicios es el incentivo de productividad, que fue calificada por un 74.4% como muy importante.
- Segundo.** El desempeño laboral que ha tenido diversos cambios dependiendo del tiempo y la compensación asignada a cada actividad, pero el que sufrió un mayor cambio fue el de actualización de datos que tuvo un promedio de 41.73% de crecimiento promedio en el desarrollo de esta actividad.
- Tercero.** La satisfacción laboral que perciben los PdS han sido calificadas como poco satisfactorias, la mayoría ocasionada por el factor de beneficios sociales y/o remunerativos que presento una insatisfacción de 98.72% entre los PdS.
- Cuarto.** Las políticas de compensación con el desempeño laboral han presentado un alto grado de influencia, significando que a mayor sea la compensación recibida mayor será el desempeño que los PdS presenten en sus actividades.
- Quinto.** Existe un alto nivel de influencia entre las políticas de compensación con la satisfacción, por lo que mayor sea la política de compensación del Banco de Crédito del Perú mayor será la satisfacción percibida por los Promotores de Servicios.

RECOMENDACIONES

- Primero.** Se recomienda mejorar el tipo de compensaciones básicas y los adicionales BCP, los que representaron una menor importancia para el trabajador debido a su poco valor remunerativo o la inexistencia de este.
- Segundo.** Incrementar el valor remunerativo correspondiente a cada actividad de los PdS con el fin de mejorar el desempeño laboral y conseguir alcanzar en su totalidad las metas propuestas.
- Tercero.** El BCP debe aplicar un sistema de encuestas sobre la satisfacción que perciben los PdS y saber en que agencias laboran e implementar medidas correctivas a fin de reducir los aspectos insatisfactorios.
- Cuarto.** Mejorar los beneficios sociales y/o remunerativos al percibirse gran insatisfacción por parte de los PdS, y al haberse comprobado la influencia que se tiene de las políticas de compensación con la satisfacción
- Quinto.** Incentivar y motivar reuniones de trabajo en cada agencia con el fin de conocer y mejorar la percepción que tienen los trabajadores sobre la importancia de su trabajo y los beneficios, no solamente remunerativos, que conlleva el poder trabajar en esta empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Alva J. & Domínguez L. (2013) Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote (Tesis para obtener el título de Administrador de Empresas). Lima – Perú
- Art. 1 TUO de la Ley CTS D. Leg. 650, aprobado por D.S. N° 001-97-TR Decreto Supremo MINTRA
- Banco de Crédito del Perú (2016) Guía de Entrenamiento aplicada a los Promotores de Servicios.
- Bohlander G. (2007) Administración de Recursos Humanos. Editores. Mexico
- Calloway, 1964 Guía de una Organización Civilizada Edit. Work Projects Administration USA
- Casana M. (2015) Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de una empresa Azucarera de Chiquitoy (Tesis para obtener el título de Administrador de Empresas). Trujillo – Perú.
- Chiang M, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de Retail. . Revistas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- Chiavenato I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración séptima edición. Cuajimalpa – México. McGraw-Hill Interamericana.
- Coronado I. (2006) Evaluación de la Efectividad en la Gestión Operativa del Área de Recursos Humanos en la Actividad de Capacitación del Sector Prestador de Servicio Eléctrico del estado de Lara. Venezuela. Revista del Administración y Contabilidad.
- Dormann y Zapf, (2001) Satisfacción Laboral: Un Meta-Análisis de la Estabilidad Edit. John Willie & Sons USA
- EcuRED. (2017). ecured. Obtenido de Evaluación de la Calidad: http://www.ecured.cu/Evaluaci%C3%B3n_de_la_Calidad

- Esquía K. & Smith Jaclyn (2015) Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores Del Área Administrativa de la Municipalidad de Alto Selva Alegre, Arequipa – Perú (Tesis para obtener el título de Administrador de Empresas)
- Foro Empresarial Impulsa. (2016) “Desafíos de la Permanencia: Adaptación Constante del Negocio”
- Giorgy R. & Meesen B. (2015) Manual de Pago por Desempeño. Washington D.C. USA. Grupo del Banco Mundial
- Gómez, L. (2011). Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial. (Tesis para obtener el título de Administrador de Empresas). CENTRUM. Lima. Perú.
- Gonzales, K., Carbajal C., Rueda K., & Zúñiga M. (2014). Segmentación de Mercados. Marketing. Arequipa: UCSM.
- González Bolea, L., Carmona Calvo, M., & Rivas Zapata, M. (2007). Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. Instituto Andaluz de Tecnología. Andalucía, España: Editorial EGONDI Artes Gráficas.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodologías de la Investigación. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Huanca K. & Victoria C. 2014 La Política de Compensación y su Influencia en la Satisfacción y la Motivación de la Fuerza de Ventas en J. Morán distribuciones S.A. (Tesis para obtener el título de Administrador de Empresas). Arequipa, Perú: Universidad Católica Santa María.
- Huarsaya B. Tejada F. (2016). Influencia Del Estrés Y Satisfacción Laboral en la Calidad Del Servicio Del Restaurante El Tablón (Tesis para obtener el título de Administrador de Empresas). Arequipa, Perú: Universidad Católica Santa María.
- Ley 27735, artículo 6 y DS 005 2002 tr. Decreto Supremo. MINTRA
- Luque, T. (2000). Técnicas de Análisis de Datos en Investigación de Mercados. España: Editorial Pirámide.

- Milkovich y Boudreau, (1994) Dirección y Administración de Recursos Humanos Edit. McGrall –Hill USA.
- Morales P., Sanz U. & Blanco A. (2003) Construcción de escalas de actitudes tipo Likert: una guía práctica. España. La Muralla.
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Paredes Núñez, J. (2011). Manual para la formulación del Proyecto de Tesis. Arequipa: Editorial Universidad Católica Santa María.
- Pérez López, C. (2001). Técnicas Estadísticas con SPSS. España: Pearson Educación
- Pérez López, C. (2005). Métodos Estadísticos Avanzados con SPS. España: Editorial Thomson.
- Plazas A. (2013) Formas de compensación. <http://colsubsidio.gestionhumana.com>
- Revilla P. & Meza R. (2013). El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito IncaSur S.A. (Tesis para obtener el título de Administrador de Empresas). Arequipa - Perú.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. 13va ed. Edit. México: Pearson Educación.
- Rojo, M. (2003). Dirección y Gestión de Empresas. España: Editorial Pirámide.
- SomosBCP (2017) Compensaciones financieras, beneficios, salud, recreación. <http://www.somosbcp.pe>
- Umaña Cisneros, A. M. (2015). Comunicación interna y Satisfacción Laboral (Tesis para graduarse de Licenciado). México: Universidad Rafael Landívar.
- Vargas Espinoza, L. (2014) Análisis Multivariable en Investigaciones de Marketing. Arequipa – Perú.
- ViaBCP (2017). Tipos de Productos y Servicios. <http://www.viabcp.pe>
- Wright y Davis, (2003) Satisfacción Laboral en el Sector Público Edit Pergamit USA



ANEXOS 01: INSTRUMENTOS DE TOMA DE DATOS

Cuestionario de importancia de las políticas de compensación del bcp

La encuesta se ha elaborado para analizar el nivel de importancia que perciben los trabajadores del BCP en Arequipa Metropolitana, que ocupan el puesto de Promotor de Servicios, la información brindada será de carácter confidencial

Responda según corresponda, marcando con una (X) o escribiendo la respuesta.

DATOS GENERALES

Edad: _____ Género: M () F () Tipo de jornada: completa () reducida ()

IMPORTANCIA DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

Por favor marque con una (X) la opción que corresponda a según el grado de valor que usted le asigne a cada factor.

Código	Puntuación	Descripción
NI	1	Nada importante
PI	2	Poco Importante
I	3	Importante
BI	4	Bastante Importante
MI	5	Muy Importante

Política de Compensación		NI	PI	I	BI	MI
Remuneración Fija						
1	Remuneración básica					
2	Asignación familiar					
3	Bonificación complementaria					
4	Movilidad					
Remuneración Adicional						
5	Gratificación ordinaria					
6	CTS					
7	Participación de Utilidades de Ley					
8	Aumento salarial					
9	Incentivo por productividad					
Beneficios No Remunerativos						
10	Vacaciones y Días dorados					
11	Reconocimientos (Quintiles)					
12	Accesos crediticios					
13	Seguros y asistencias medicas					

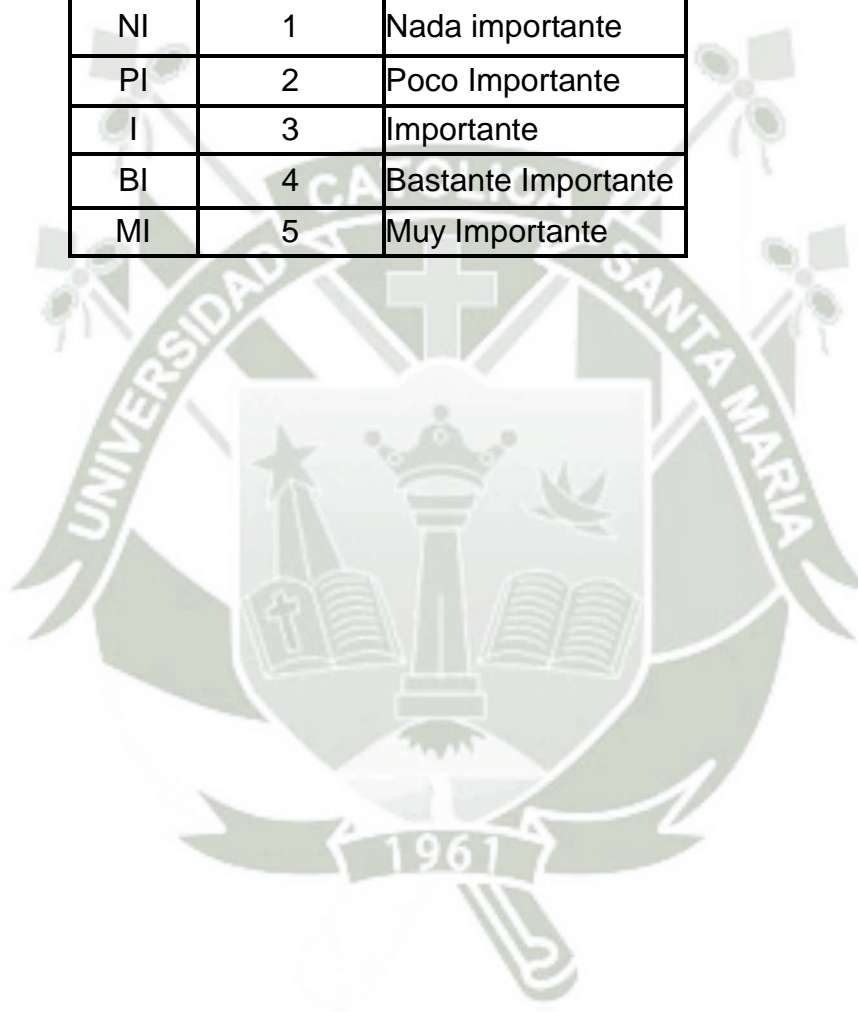
Gracias por su colaboración

Cuestionario de importancia de satisfacción laboral según la escala SL-SPC

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a actividad en la misma. Le agradeceremos responda con sinceridad, marcando con un aspa en la respuesta que exprese con mayor exactitud su punto de vista.

Edad:_____ Sexo: M () F () Agencia:_____

Código	Puntuación	Descripción
NI	1	Nada importante
PI	2	Poco Importante
I	3	Importante
BI	4	Bastante Importante
MI	5	Muy Importante



N°	Enunciado	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es alto para la labor que realizo.					
3	El trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento complacido con lo que gano.					
6	Estoy de acuerdo con los lineamientos de seguridad.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	Mi sueldo es proporcional al trabajo que desempeño.					
10	Recibo un buen trato de parte la empresa.					
11	Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo.					
12	Estoy de acuerdo con las políticas de cambio de agencia.					
13	Percibo mis labores como de gran importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	Percibo comodidad en el ambiente de trabajo.					
16	Mi trabajo cubre mis expectativas económicas.					
17	Me resulta cómodo el horario de trabajo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta agradable.					
20	La empresa proporciona el equipo adecuado para mis labores.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Mi espacio de trabajo está en buenas condiciones.					
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
25	Me agradan las actividades que debo desarrollar.					
26	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
27	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
28	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
29	El ambiente físico donde laboro es seguro.					
30	Me entusiasma mi trabajo.					
31	Existe material necesario para realizar mis labores diarias.					
32	Mi esfuerzo se contempla en los resultados obtenidos.					
33	Mi sueldo se adecua a los riesgos que percibo.					
34	Me agradan mis compañeros de trabajo.					
35	Tengo oportunidad de crecer dentro de la empresa.					

ANEXOS 02: TABLAS CRUZADAS

Relación entre Edad, Género y Políticas de Compensación

		Nivel de Importancia de las Políticas de Compensación									
		Muy Importante		Bastante Importante		Importante		Poco Importante		Nada Importante	
		Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna
Edad	18 a 24	0	0.0%	5	13.9%	5	11.4%	10	41.7%	9	100.0%
	25 a 29	10	83.3%	28	77.8%	33	75.0%	7	29.2%	0	0.0%
	30 a más	2	16.7%	3	8.3%	6	13.6%	7	29.2%	0	0.0%
	Total	12	100.0%	36	100.0%	44	100.0%	24	100.0%	9	100.0%
Género	Masculino	6	50.0%	5	13.9%	8	18.2%	13	54.2%	6	66.7%
	Femenino	6	50.0%	31	86.1%	36	81.8%	11	45.8%	3	33.3%
	Total	12	100.0%	36	100.0%	44	100.0%	24	100.0%	9	100.0%

Relación entre Edad, Género y Satisfacción Laboral

		Nivel de Satisfacción Laboral					
		Insatisfecho		Parcialmente Satisfecho		Satisfecho	
		Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna
Edad	18 a 24	9	15.25%	7	22.96%	13	33.33%
	25 a 29	50	84.75%	15	55.56%	13	33.33%
	30 a más	0	0.00%	5	18.52%	13	33.33%
	Total	59	100.00%	27	100.00%	39	100.00%
Género	Masculino	28	48.28%	8	16.33%	2	11.11%
	Femenino	30	51.72%	41	83.67%	16	88.89%
	Total	58	100.00%	49	100.00%	18	100.00%

ANEXOS 03: TABLAS COMPLEMENTARIAS

Agencia Principal	2015			→	2016			→	2017	
Calificación	Pts.	Likert	%		Pts.	Likert	%		Pts.	Likert
Actualización de datos	48.3	1	55.68		75.2	2	37.35		103.3	5
Continuidad de negocios	93	4	-2.15		91	4	-12.09		80	3
Control operativo	91	4	2.20		93	4	-11.83		82	3
Productividad	107.8	5	-2.88		104.7	5	-1.41		103.3	5
Satisfacción del cliente	93	4	-8.60		85	3	-8.24		78	2
Tipo de cambio	104.3	5	-3.74		100.4	5	-0.63		99.7	4
Ventas	65.6	1	25.45		82.3	3	24.43		102.4	5

Agencia Cayma	2015			→	2016			→	2017	
Calificación	Pts.	Likert	%		Pts.	Likert	%		Pts.	Likert
Actualización de datos	54.8	1	31.57		72.1	2	49.61		107.9	5
Continuidad de negocios	92	4	3.26		95	4	-6.32		89	3
Control operativo	94	4	-		94	4	-7.45		87	3
Productividad	111.1	5	-6.26		104.1	5	-3.26		100.7	5
Satisfacción del cliente	94	4	-6.38		88	3	-5.68		83	3
Tipo de cambio	104.3	5	-0.98		103.2	5	-1.31		101.9	5
Ventas	65.2	1	23.47		80.5	3	35.05		108.7	5

Agencia La Merced	2015			→	2016			→	2017	
Calificación	Pts.	Likert	%		Pts.	Likert	%		Pts.	Likert
Actualización de datos	50.1	1	31.66		65.9	1	33.26		87.8	3
Continuidad de negocios	97	4	-5.15		92	4	-5.43		87	3
Control operativo	97	4	-7.22		90	4	-6.67		84	3
Productividad	105.3	5	-2.01		103.2	5	-0.71		102.4	5
Satisfacción del cliente	95	4	-7.37		88	3	-4.55		84	3
Tipo de cambio	101.0	5	-1.57		99.4	4	-0.64		98.8	4
Ventas	70.0	2	12.31		78.7	2	30.46		102.6	5

Agencia La Negrita	2015			→	2016			→	2017	
Calificación	Pts.	Likert	%		Pts.	Likert	%		Pts.	Likert
Actualización de datos	52.9	1	36.56		72.2	2	42.14		102.6	5
Continuidad de negocios	94	4	-3.19		91	4	-17.58		75	2
Control operativo	91	4	1.10		92	4	-9.78		83	3
Productividad	111.9	5	-7.20		103.8	5	1.76		105.7	5
Satisfacción del cliente	93	4	-7.53		86	3	-1.16		85	3
Tipo de cambio	101.1	5	-5.04		96.0	4	3.36		99.2	4
Ventas	64.7	1	19.45		77.3	2	28.71		99.5	4

Agencia Parque Industrial	2015			→	2016			→	2017	
Calificación	Pts.	Likert	%		Pts.	Likert	%		Pts.	Likert
Actualización de datos	52.1	1	48.86		77.5	2	26.95		98.4	4
Continuidad de negocios	98	4	-4.08		94	4	-17.02		78	2
Control operativo	92	4	-		92	4	-11.96		81	3
Productividad	110.3	5	-6.69		102.9	5	-1.79		101.1	5
Satisfacción del cliente	95	4	-5.26		90	4	-3.33		87	3
Tipo de cambio	99.4	4	-4.40		95.0	4	3.27		98.1	4
Ventas	61.1	1	34.14		82.0	3	33.17		109.1	5

Agencia San Camilo	2015			→	2016			→	2017	
Calificación	Pts.	Likert	%		Pts.	Likert	%		Pts.	Likert
Actualización de datos	51.2	1	44.84		74.1	2	43.96		106.7	5
Continuidad de negocios	90	4	10.00		99	4	-13.13		86	3
Control operativo	92	4	-		92	4	-2.17		90	4
Productividad	110.5	5	-2.74		107.5	5	-3.38		103.9	5
Satisfacción del cliente	100	5	-		100	5	-		100	5
Tipo de cambio	99.8	4	-4.40		95.4	4	-0.85		94.6	4
Ventas	69.3	1	12.37		77.8	2	24.20		96.7	4

Agencia Umacollo	2015			→	2016			→	2017	
Calificación	Pts.	Likert	%		Pts.	Likert	%		Pts.	Likert
Actualización de datos	51.5	1	40.58		72.4	2	44.91		104.9	5
Continuidad de negocios	96	4	-1.04		95	4	-5.26		90	4
Control operativo	95	4	1.05		96	4	-8.33		88	3
Productividad	103.9	5	-3.34		100.5	5	-0.34		100.1	5
Satisfacción del cliente	96	4	-6.25		90	4	-3.33		87	3
Tipo de cambio	96.7	4	-1.65		95.2	4	0.48		95.6	4
Ventas	68.6	1	29.23		88.6	2	9.53		97.1	4

Agencia Bustamante	2015			→	2016			→	2017	
	Pts.	Likert	%		Pts.	Likert	%		Pts.	Likert
Actualización de datos	52.1	1	33.75	69.7	1	36.51	95.1	4		
Continuidad de negocios	94	4	1.06	95	4	-22.11	74	2		
Control operativo	95	4	-1.05	94	4	-20.21	75	2		
Productividad	114.3	5	-10.38	102.4	5	-1.47	100.9	5		
Satisfacción del cliente	93	4	-8.60	85	3	-20.00	68	1		
Tipo de cambio	96.7	4	-4.29	92.5	4	-5.22	87.7	3		
Ventas	65.6	1	22.85	80.6	3	19.59	96.3	4		

Agencia Mall Aventura	2015			→	2016			→	2017	
	Pts.	Likert	%		Pts.	Likert	%		Pts.	Likert
Actualización de datos	50.9	1	41.62	72.1	2	41.23	101.9	5		
Continuidad de negocios	97	4	-1.03	96	4	-11.46	85	3		
Control operativo	96	4	-7.29	89	3	-8.99	81	3		
Productividad	110.2	5	-8.54	100.8	5	3.01	103.8	5		
Satisfacción del cliente	96	4	-9.38	87	3	-5.75	82	3		
Tipo de cambio	101.2	5	-6.54	94.6	4	-1.01	93.7	4		
Ventas	62.4	1	43.98	89.8	2	11.67	100.3	5		

Agencia Cerro Colorado	2015			→	2016			→	2017	
	Pts.	Likert	%		Pts.	Likert	%		Pts.	Likert
Actualización de datos	52.1	1	44.93	75.5	2	39.81	105.6	5		
Continuidad de negocios	96	4	-4.17	92	4	-7.61	85	3		
Control operativo	97	4	-7.22	90	4	1.11	91	4		
Productividad	111.2	5	-3.78	107.0	5	-2.56	104.2	5		
Satisfacción del cliente	93	4	-1.08	92	4	-10.87	82	3		
Tipo de cambio	100.6	5	-1.24	99.3	4	-0.50	98.8	4		
Ventas	68.0	1	25.51	85.4	3	26.19	107.8	5		

Agencia Mariano Melgar	2015			→	2016			→	2017	
	Pts.	Likert	%		Pts.	Likert	%		Pts.	Likert
Actualización de datos	52.6	1	42.93	75.2	2	39.36	104.7	5		
Continuidad de negocios	94	4	3.19	97	4	-27.84	70	2		
Control operativo	91	4	2.20	93	4	-8.60	85	3		
Productividad	111.7	5	-7.70	103.1	5	3.08	106.3	5		
Satisfacción del cliente	91	4	-4.40	87	3	-3.45	84	3		
Tipo de cambio	95.7	4	-0.46	95.3	4	-6.81	88.8	3		
Ventas	56.1	1	51.15	84.8	2	18.48	100.5	5		

Agencia Siglo XX	2015			→	2016			→	2017	
	Pts.	Likert	%		Pts.	Likert	%		Pts.	Likert
Actualización de datos	46.6	1	46.80	68.4	1	36.31	93.3	4		
Continuidad de negocios	93	4	-1.08	92	4	-5.43	87	3		
Control operativo	92	4	-1.09	91	4	-31.87	62	1		
Productividad	109.8	5	-6.11	103.1	5	-0.84	102.3	5		
Satisfacción del cliente	92	4	-1.09	91	4	-7.69	84	3		
Tipo de cambio	96.8	4	-0.99	95.8	4	-1.84	94.0	4		
Ventas	68.0	1	18.62	80.7	3	20.98	97.6	4		

Agencia Yanahuara	2015			→	2016			→	2017	
	Pts.	Likert	%		Pts.	Likert	%		Pts.	Likert
Actualización de datos	49.6	1	41.79	70.3	2	50.78	106.0	5		
Continuidad de negocios	97	4	1.04	98	4	-2.56	95	4		
Control operativo	99	4	-3.03	96	4	-3.13	93	4		
Productividad	104.4	5	-7.62	96.4	4	-3.67	92.9	4		
Satisfacción del cliente	98	4	-3.06	95	4	-	95	4		
Tipo de cambio	98.2	4	-0.65	97.6	4	-0.42	97.2	4		
Ventas	61.7	1	41.04	87.0	2	3.51	90.1	4		

Agencia Socabaya	2015			→	2016			→	2017	
	Pts.	Likert	%		Pts.	Likert	%		Pts.	Likert
Actualización de datos	41.1	1	69.55	69.7	1	44.59	100.8	5		
Continuidad de negocios	98	4	-3.06	95	4	-5.26	90	4		
Control operativo	94	4	1.06	95	4	-3.16	92	4		
Productividad	107.0	5	-2.83	103.9	5	-4.12	99.7	4		
Satisfacción del cliente	92	4	-	92	4	-4.35	88	3		
Tipo de cambio	103.0	5	-1.04	102.0	5	-1.91	100.0	5		
Ventas	62.7	1	33.83	83.9	3	27.79	107.2	5		

Agencia Jacobo Hunter	2016			→	2017	
	Pts.	Likert	%		Pts.	Likert
Actualización de datos	69.8	1	43.14	100.0	5	
Continuidad de negocios	93	4	-3.23	90	4	
Control operativo	94	4	-3.19	91	4	
Productividad	82.8	3	-0.82	82.1	3	
Satisfacción del cliente	97	4	-4.12	93	4	
Tipo de cambio	95.8	4	2.27	98.0	4	
Ventas	77.5	3	33.91	103.8	5	

ANEXOS 04: BASE DE DATOS

23,00	Femenino	Reducida	Importante	Importante	Importante	Importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Nada importante	Poco importante	Poco importante
25,00	Femenino	Reducida	Importante	Importante	Poco importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Importante	Muy importante	Importante	Nada importante	Poco importante	Poco importante
27,00	Femenino	Completa	Bastante importante	Importante	Importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Bastante importante	Muy importante	Poco importante	Nada importante	Importante	Importante
22,00	Masculino	Completa	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Muy importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante	Poco importante
28,00	Masculino	Completa	Importante	Poco importante	Bastante importante	Poco importante	Importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Poco importante	Nada importante	Poco importante	Poco importante
22,00	Masculino	Completa	Importante	Importante	Poco importante	Importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Bastante importante	Poco importante	Poco importante	Nada importante
20,00	Femenino	Completa	Muy importante	Bastante importante	Importante	Importante	Muy importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Importante	Importante	Nada importante	Poco importante
25,00	Masculino	Completa	Importante	Importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Poco importante	Importante	Nada importante
21,00	Femenino	Completa	Bastante importante	Poco importante	Poco importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Poco importante	Poco importante	Poco importante	Poco importante
23,00	Femenino	Reducida	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Poco importante	Muy importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Muy importante	Importante	Nada importante	Nada importante	Importante
26,00	Femenino	Completa	Importante	Importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Poco importante	Poco importante	Importante
25,00	Masculino	Completa	Bastante importante	Importante	Poco importante	Importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Bastante importante	Importante	Importante	Importante
28,00	Femenino	Reducida	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Importante	Muy importante	Importante	Poco importante	Poco importante	Poco importante
26,00	Femenino	Reducida	Importante	Poco importante	Importante	Poco importante	Muy importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Bastante importante	Poco importante	Poco importante	Poco importante
28,00	Femenino	Completa	Importante	Poco importante	Importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Nada importante	Importante	Poco importante
21,00	Masculino	Completa	Bastante importante	Poco importante	Poco importante	Bastante importante	Muy importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Poco importante	Nada importante	Nada importante

				Importante		Importante	Importante	Importante	Importante	Importante	Importante	Importante	Importante	Importante	Importante	Importante
27,00	Femenino	Completa	Importante	Poco importante	Importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Nada importante	Poco importante	Poco importante	
20,00	Femenino	Completa	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Poco importante	Poco importante	Poco importante	
26,00	Masculino	Completa	Muy importante	Importante	Importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Importante	Nada importante	Importante	Poco importante	
28,00	Femenino	Reducida	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Poco importante	Muy importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Bastante importante	Poco importante	Nada importante	Importante	
25,00	Femenino	Completa	Bastante importante	Poco importante	Importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Poco importante	Poco importante	Nada importante	Poco importante	
25,00	Masculino	Completa	Bastante importante	Importante	Poco importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Poco importante	Importante	Poco importante	
26,00	Masculino	Completa	Importante	Importante	Importante	Poco importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante	Poco importante	
25,00	Masculino	Completa	Importante	Importante	Importante	Importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Nada importante	Poco importante	Poco importante	
25,00	Femenino	Reducida	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Importante	Muy importante	Poco importante	Nada importante	Nada importante	Importante	
27,00	Masculino	Reducida	Bastante importante	Poco importante	Importante	Poco importante	Muy importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Bastante importante	Importante	Nada importante	Nada importante	Poco importante	
28,00	Masculino	Completa	Bastante importante	Importante	Importante	Importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Bastante importante	Nada importante	Poco importante	Importante	
31,00	Femenino	Completa	Bastante importante	Importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Bastante importante	Muy importante	Poco importante	Nada importante	Nada importante	Poco importante	
25,00	Masculino	Completa	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Nada importante	Nada importante	Importante	
27,00	Femenino	Completa	Importante	Importante	Bastante importante	Poco importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Poco importante	Nada importante	Poco importante	Poco importante	
29,00	Femenino	Completa	Muy importante	Poco importante	Poco importante	Importante	Muy importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Poco importante	Poco importante	Poco importante	
27,00	Masculino	Completa	Importante	Bastante importante	Importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Nada importante	Poco importante	Importante	

28,00	Masculino	Reducida	Bastante importante	Importante	Importante	Poco importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Bastante importante	Poco importante	Nada importante	Nada importante	Poco importante
24,00	Femenino	Reducida	Bastante importante	Importante	Importante	Importante	Muy importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Importante	Nada importante	Importante	Nada importante
21,00	Femenino	Completa	Importante	Importante	Importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Bastante importante	Muy importante	Bastante importante	Nada importante	Importante	Poco importante
25,00	Masculino	Reducida	Importante	Bastante importante	Poco importante	Poco importante	Bastante importante	Muy importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Importante	Nada importante	Bastante importante	Nada importante
26,00	Femenino	Completa	Bastante importante	Poco importante	Importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Bastante importante	Poco importante	Poco importante	Nada importante
33,00	Masculino	Reducida	Muy importante	Importante	Importante	Poco importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Nada importante	Importante	Nada importante
26,00	Masculino	Completa	Bastante importante	Importante	Importante	Importante	Muy importante	Importante	Muy importante	Importante	Muy importante	Poco importante	Nada importante	Poco importante	Poco importante
26,00	Femenino	Completa	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Importante	Nada importante	Importante	Nada importante
23,00	Femenino	Reducida	Importante	Importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Nada importante	Poco importante	Poco importante
27,00	Femenino	Completa	Importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Muy importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante	Importante
29,00	Femenino	Reducida	Importante	Importante	Poco importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Bastante importante	Nada importante	Nada importante	Importante
30,00	Femenino	Completa	Bastante importante	Poco importante	Importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Muy importante	Muy importante	Importante	Nada importante	Poco importante	Poco importante
30,00	Femenino	Completa	Bastante importante	Importante	Importante	Poco importante	Muy importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Nada importante	Poco importante	Nada importante
28,00	Masculino	Completa	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Muy importante	Muy importante	Importante	Nada importante	Poco importante	Poco importante
27,00	Masculino	Completa	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Poco importante	Poco importante	Poco importante
27,00	Femenino	Reducida	Bastante importante	Importante	Importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Importante	Poco importante	Poco importante	Importante
24,00	Masculino	Reducida	Importante	Importante	Bastante	Bastante	Muy	Poco	Bastante	Importante	Bastante	Importante	Nada	Nada	Poco

26,00	Femenino	Reducida	Importante	Importante	Poco Importante	Importante	Muy Importante	Bastante Importante	Bastante Importante	Bastante Importante	Bastante Importante	Bastante Importante	Nada importante	Poco Importante	Poco Importante
25,00	Femenino	Reducida	Bastante Importante	Importante	Importante	Importante	Bastante Importante	Importante	Bastante Importante	Bastante Importante	Muy Importante	Importante	Poco Importante	Nada importante	Importante
25,00	Femenino	Completa	Bastante Importante	Importante	Importante	Importante	Bastante Importante	Importante	Bastante Importante	Bastante Importante	Muy Importante	Importante	Poco Importante	Poco Importante	Poco Importante
30,00	Femenino	Completa	Bastante Importante	Poco Importante	Bastante Importante	Poco Importante	Bastante Importante	Bastante Importante	Bastante Importante	Importante	Bastante Importante	Importante	Poco Importante	Bastante Importante	Importante
27,00	Femenino	Completa	Importante	Bastante importante	Importante	Poco Importante	Muy Importante	Importante	Muy Importante	Bastante Importante	Muy Importante	Importante	Poco Importante	Poco Importante	Poco Importante
28,00	Masculino	Completa	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Importante	Poco importante	Poco importante	Nada importante
25,00	Masculino	Completa	Bastante importante	Importante	Importante	Importante	Muy importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Importante	Importante	Poco importante
25,00	Femenino	Reducida	Importante	Bastante importante	Importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Poco importante	Nada importante	Importante
24,00	Femenino	Completa	Importante	Importante	Importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante	Poco importante
29,00	Femenino	Reducida	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Importante	Muy importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Bastante importante	Poco importante	Poco importante	Nada importante
29,00	Femenino	Completa	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Importante	Importante	Nada importante
30,00	Masculino	Completa	Bastante importante	Importante	Importante	Importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Bastante importante	Poco importante	Poco importante	Nada importante
31,00	Masculino	Completa	Importante	Importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Poco importante	Poco importante	Nada importante
31,00	Masculino	Completa	Bastante importante	Importante	Importante	Importante	Muy importante	Importante	Muy importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante	Importante
25,00	Femenino	Completa	Importante	Poco importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Muy importante	Bastante importante	Importante	Poco importante	Poco importante	Importante
24,00	Femenino	Reducida	Bastante importante	Importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Nada importante	Poco importante	Poco importante
25,00	Masculino	Completa	Importante	Importante	Importante	Importante	Muy	Bastante	Bastante	Bastante	Muy	Importante	Importante	Poco	Nada

22,00	Femenino	Completa	Bastante importante	Importante	Importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Nada importante	Poco importante	Poco importante
29,00	Femenino	Reducida	Importante	Poco importante	Poco importante	Importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Poco importante	Poco importante	Poco importante	Poco importante
28,00	Femenino	Reducida	Importante	Importante	Importante	Importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Nada importante	Poco importante	Importante
26,00	Femenino	Completa	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Poco importante
27,00	Femenino	Reducida	Importante	Importante	Importante	Poco importante	Muy importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Importante	Nada importante	Nada importante	Nada importante
28,00	Femenino	Completa	Bastante importante	Importante	Poco importante	Importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Bastante importante	Nada importante	Nada importante	Poco importante
34,00	Femenino	Completa	Bastante importante	Importante	Importante	Importante	Bastante importante	Importante	Muy importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Nada importante	Nada importante	Poco importante
25,00	Masculino	Completa	Bastante importante	Importante	Importante	Importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Importante	Nada importante	Poco importante	Nada importante
27,00	Femenino	Reducida	Bastante importante	Bastante importante	Importante	Importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Importante	Bastante importante	Importante	Nada importante	Poco importante	Poco importante
28,00	Femenino	Completa	Importante	Importante	Poco importante	Importante	Muy importante	Importante	Bastante importante	Bastante importante	Muy importante	Importante	Nada importante	Poco importante	Poco importante



	Desacuerdo		Acuerdo	Acuerdo		Acuerdo				Desacuerdo	Acuerdo	
De Acuerdo	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	Totalmente Desacuerdo	Totalmente de Acuerdo	Totalmente Desacuerdo	Totalmente de Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo	Totalmente de Acuerdo	Desacuerdo
De Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo	Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente Desacuerdo	Totalmente de Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente de Acuerdo	Desacuerdo
Totalmente de Acuerdo	Totalmente Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	Totalmente Desacuerdo	Totalmente de Acuerdo	Totalmente Desacuerdo	Totalmente de Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	De Acuerdo	Indeciso
Totalmente de Acuerdo	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	Totalmente Desacuerdo	Totalmente de Acuerdo	Totalmente Desacuerdo	Totalmente de Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo	Totalmente de Acuerdo	Desacuerdo

