



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**La satisfacción y su impacto en las remuneraciones de los trabajadores del  
Banco de Crédito del Perú, agencia Tarapoto, 2019**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

**Ivonne Del Aguila Sanchez**

**ASESOR:**

**Lic. Adm. Mg. Julio César Cappillo Torres**

**Tarapoto-Perú**

**2021**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**La satisfacción y su impacto en las remuneraciones de los trabajadores del  
Banco de Crédito del Perú, agencia Tarapoto, 2019**

**AUTOR:**

**Ivonne Del Aguila Sanchez**

**Sustentado y aprobado el 03 de diciembre del 2021, por los siguientes jurados:**

.....  
Dr. Anibal Pinchi Vásquez  
**Presidente**

.....  
CPCC. M. Sc. Oscar Antonio Pineda Morales  
**Secretario**

.....  
Lic. Adm. Mtro. Luis Alberto Ríos López  
**Vocal**

.....  
Lic. Adm. Mg. Julio César Capillo Torres  
**Asesor**



UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE SAN MARTÍN



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS

TELÉFONO: 042 - 49134 (ANEXO 308)  
Jr. AMORARCA N° 304 - CIUDAD UNIVERSITARIA - MOREALES

## ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la Plataforma Cisco Webex Meeting de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, a las **09:00 horas** del día **Viernes 03 de Diciembre del año dos mil veintiuno**, se reunió el Jurado de Sustentación del Informe Final de Tesis integrado por:

PRESIDENTE : Dr. ANÍBAL PINCHI VÁSQUEZ  
SECRETARIO : CPCC. M.Sc. OSCAR ANTONIO PINEDA MORALES  
VOCAL : Lic. Adm. Mtro. LUIS ALBERTO RÍOS LÓPEZ  
ASESOR : Lic. Adm. Mg. JULIO CÉSAR CAPPILLO TORRES

Para evaluar el **Informe Final de Tesis** titulado: **"LA SATISFACCIÓN Y SU IMPACTO EN LAS REMUNERACIONES DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, AGENCIA TARAPOTO, 2019"**, perteneciente a la Bachiller en **ADMINISTRACIÓN: IVONNE DEL AGUILA SANCHEZ**.

Los Señores Miembros del Jurado, después de haber observado la sustentación, las respuestas a las preguntas formuladas y terminada la réplica, luego de debatir entre sí, reservada y libremente lo declaran **APROBADO** por **UNANIMIDAD** con el calificativo de **BUENO**, en fe de lo cual se firmó la presente acta, siendo las **10:02 horas** del mismo día, en lo que se dio por terminado el acto de sustentación.

  
Dr. ANÍBAL PINCHI VÁSQUEZ  
PRESIDENTE

  
CPCC. M.Sc. OSCAR ANTONIO PINEDA MORALES  
SECRETARIO

  
Lic. Adm. Mtro. LUIS ALBERTO RÍOS LÓPEZ  
VOCAL

  
Lic. Adm. Mg. JULIO CÉSAR CAPPILLO TORRES  
ASESOR

## **Declaratoria de autenticidad**

**Ivonne Del Aguila Sanchez**, identificado con DNI N° 45732857, egresada de la Facultad de Ciencias Económicas de la Escuela Profesional de Administración, autora de la tesis titulada: **La satisfacción y su impacto en las remuneraciones de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Tarapoto, 2019**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas, siguiendo las normas APA actuales
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 03 de diciembre de 2021.



.....  
**Ivonne Del Aguila Sanchez**  
DNI. N° 45732857

## **Dedicatoria**

Con todo mi aprecio y amor a mi familia, quienes me han apoyaron haciendo todo el esfuerzo y se preocuparon por mi formación de mi vida profesional que me permitió cumplir mis metas como estudiante, por aconsejarme y orientar por los buenos hábitos; les brindo este trabajo de investigación porque sin su apoyo no hubiera llegado a este período de duración profesional.

**Ivonne**

## **Agradecimiento**

En nuestra escuela; A los magistrales de escuelas de administración pública que brinden una buena formación profesional preparándolos para oportunidades de crecimiento profesional.

Al Lic. Adm. Mg. Julio Cesar Cappillo Torres, asesor hizo valiosas contribuciones como asesor y supervisor del trabajo de investigación actual y como colaborador profesional en la preparación de este artículo.

Al mismo tiempo, me gustaría expresar mi más sincero agradecimiento a la empresa y a todos aquellos que han colaborado y apoyado en la realización y consecución de los objetivos de este estudio.

**Ivonne**

## Índice general

Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento .....	vii
Índice general .....	viii
Índice de tablas.....	ix
Índice figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract .....	xii
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA .....</b>	<b>9</b>
1.1. Antecedentes del estudio del problema .....	9
1.2. Bases teóricas .....	14
1.3. Definición de términos básico.....	41
<b>CAPÍTULO II MATERIALES Y MÉTODOS .....</b>	<b>43</b>
2.1. Tipo y nivel de investigación .....	43
2.2. Diseño de investigación. ....	43
2.3. Población y muestra .....	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
2.5. Técnicas de procesamientos y análisis de datos.....	45
2.6. Materiales y métodos. ....	45
<b>CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>46</b>
3.1. Tratamiento estadístico e interpretación de datos .....	46
3.2. Discusión de resultados.....	58
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>62</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>63</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>71</b>



## Índice de tablas

Tabla 1 Incremento de la remuneración mínima vital por año .....	6
Tabla 2 Variable satisfacción .....	46
Tabla 3 Dimensión condiciones físicas y materiales .....	47
Tabla 4 Dimensión beneficio laboral y/o remunerativo.....	48
Tabla 5 Dimensión política administrativa .....	49
Tabla 6 Dimensión relaciones sociales .....	50
Tabla 7 Dimensión desarrollo personal.....	51
Tabla 8 Dimensión desempeño de tareas .....	52
Tabla 9 Dimensión relación con la autoridad .....	53
Tabla 10 Variable remuneraciones.....	54
Tabla 11 Dimensión remuneración básica .....	55
Tabla 12 Dimensión incentivos salariales.....	56
Tabla 13 Dimensión prestaciones .....	57
Tabla 14 Correlaciones .....	58

## Índice figuras

Figura 1. Variable satisfacción.....	46
Figura 2. Dimensión condiciones físicas y materiales .....	47
Figura 3. Dimensión beneficio laboral y/o remunerativo .....	48
Figura 4. Dimensión política administrativa .....	49
Figura 5. Dimensión relaciones sociales .....	50
Figura 6. Dimensión desarrollo personal .....	51
Figura 7. Dimensión desempeño de tareas.....	52
Figura 8. Dimensión relación con la autoridad .....	53
Figura 9. Variable remuneraciones .....	54
Figura 10. Dimensión remuneración básica.....	55
Figura 11. Dimensión incentivos salariales.....	56
Figura 12. Dimensión prestaciones .....	57

## Resumen

Este informe final de investigación se titula: La satisfacción y su impacto en las remuneraciones de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Agencia Tarapoto, 2019, cuyo objetivo general fue, Evaluar el impacto de la satisfacción en las remuneraciones de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019, para este estudio se identificó los siguientes objetivos específicos, Analizar los niveles de satisfacción de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019. Analizar los niveles de remuneraciones de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019. Determinar el impacto de la satisfacción en las remuneraciones de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019, Investigación aplicada utilizando nivel de investigación correlacional y diseño no experimental, el impacto de la satisfacción en las remuneraciones de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019, La muestra estuvo compuesta por 48 trabajadores de oficina, la recopilación de datos también se realizó utilizando herramientas como encuestas a clientes. Como resultado, luego del análisis, se podría concluir que la influencia de la satisfacción en la remuneración de los empleados de BCP Agencia Tarapoto en 2019 es significativa y existe una correlación positiva significativa entre las variables independientes y dependientes.

**Palabras claves:** Remuneraciones, impacto, satisfacción.

## Abstract

This final research report is entitled: Satisfaction and its impact on the remunerations of the workers of Banco de Credito del Peru, Tarapoto Agency, 2019, its general objective was: To evaluate the impact of satisfaction on the remunerations of the workers of BCP Tarapoto Agency, 2019. For this study, the following specific objectives were identified: To analyze the levels of satisfaction of the workers of BCP Tarapoto Agency, 2019, to analyze the remuneration levels of workers at BCP Tarapoto Agency, 2019, to analyze the impact of satisfaction on the remuneration levels of workers at BCP Tarapoto Agency, 2019, to determine the impact of satisfaction on the remuneration of workers at BCP Tarapoto Agency, 2019. This research was applied using correlational research level and non-experimental design, the impact of satisfaction in the remunerations of workers of BCP Tarapoto Agency, 2019. The sample consisted of 48 office workers, the data collection was also conducted using tools such as customer surveys. As a result, after the analysis, it could be concluded that the influence of satisfaction on the remuneration of BCP Tarapoto Agency employees in 2019 is significant and there is a significant positive correlation between the independent and dependent variables.

**Keywords:** Remuneration, impact, satisfaction.



## Introducción

En el presente estudio se abordaron temas de la satisfacción con la compensación de empleados del BCP – Ag. Tarapoto, cuales son muy importantes para determinar si existe bienestar en base a la relación entre la empresa y los colaboradores.

La ubicación elegida fue el distrito de Tarapoto (Cercado), donde se encuentra ubicada la empresa, por tener la mayor concentración de trabajadores por ser la sede central de esta organización, porque esta es la zona donde trabajan las mayores empresas y corporaciones.

Amorós (2011), en un artículo disponible en Internet titulado "Factores de la satisfacción laboral", afirma que las investigaciones muestran que, entre las características del puesto de trabajo, la importancia del tipo de trabajo en sí aumenta la satisfacción laboral, afirma que se puede enfatizar como un determinante importante del grado, el trabajo es gratificante.

Además, los autores citan a Hackman y Oldham, quienes administraron un cuestionario llamado Job Diagnosis Survey a cientos de empleados en 62 ocupaciones diferentes.

- Diversidad de habilidades, representa el grado en que se requieren diferentes actividades para realizar un trabajo y aproveche las diversas habilidades y talentos de sus empleados.
- El grado en que el trabajo requiere que una tarea o proceso se complete de principio a fin con resultados visibles.
- La importancia del trabajo es el grado en que el trabajo influye directamente en la vida y el trabajo de otros dentro de la organización y en el entorno externo.
- Autonomía ¿Cuánta libertad, independencia y discreción le otorga el puesto al empleado para planificar su trabajo y utilizar las herramientas necesarias para hacerlo?

Retroalimentación del puesto mismo, la medida en que el desempeño de las actividades laborales requeridas por el puesto da como resultado que el empleado reciba información clara y directa sobre la efectividad de su desempeño. El Diario Exterior de España (2010), en un artículo titulado "La satisfacción laboral está disminuyendo en Estados Unidos", explica cómo la insatisfacción laboral afectará a la fuerza laboral estadounidense en el largo plazo, según los analistas, lo que plantea la cuestión de si posible dar semestre. Aunque la caída de la satisfacción se debe en parte a la crisis económica, la tendencia a

la baja comenzó hace más de 20 años. Sólo el 45% de los trabajadores estadounidenses están satisfechos con su empleo, la segunda peor tasa detrás de las empresas consultoras. The Conference Board comenzó a rastrearlo hace 22 años.

El director del Centro de Investigación del Consumidor del Conference Board está profundamente preocupado por el aumento de la insatisfacción en el lugar de trabajo y su potencial para, en última instancia, dañar la competitividad de la fuerza laboral estadounidense y el crecimiento de la economía estadounidense. Las tendencias en los índices de satisfacción laboral sugieren que hay algo de qué preocuparse acerca del empleo en este país.

Garoz (2010) señala en el artículo "Mercado Laboral, Salario y Productividad" La productividad es uno de los factores más importantes en Internet decisivos en la competitividad de una organización. El mercado laboral es una de las seis condiciones fundamentales de la competitividad, la duración de la jornada laboral y su valor. Crear un horario de trabajo dentro de una empresa es un factor importante a la hora de calcular la productividad. Lo que puede parecer muy importante es el número de horas de trabajo y la forma de su distribución a lo largo de los años. Uno de los factores que contribuyen a la alta productividad. es la liberalización de la jornada laboral, que la integra efectivamente en el ciclo productivo y en las horas punta de mayor actividad empresarial. No se trata de trabajar la mayor cantidad de horas posible, sino de aprovechar al máximo el tiempo que dedicas al trabajo. Este es un punto importante para comprender el concepto de productividad en su relación con los costos laborales. La negociación colectiva tiende a fijar la jornada laboral con carácter anual, que aún se mantiene en una media de 40 horas semanales, pero el objetivo es maximizar la producción en función de la demanda del lugar durante todo el año.

Dardón (2004), en un artículo publicado en Prensa Libre titulado "Anacafé sube salarios por productividad", Indica que el objetivo es promover un sistema de pago de salarios por productividad laboral, afirmó que este es un nuevo desafío para la junta de Directivos de Anacafé (Asociación Nacional de Productores de Café). Esto sucede porque es parte de un plan de competitividad que ayude a los caficultores a aumentar la productividad y vender más en el mercado, brindándoles las herramientas necesarias para tomar decisiones.

El artículo “Satisfacción Laboral = Productividad” (2011) publicado en la revista *Articuz* señala que algunas organizaciones descuidan a sus empleados en todos los niveles, lo que conlleva a una baja productividad, esto se nota al medir el clima organizacional que trae el comportamiento organizacional a una empresa. La motivación, cuyas causas son múltiples, incluyen: la satisfacción laboral, el desempeño, las políticas propias de la organización respecto a la baja recompensa y reconocimiento del trabajo realizado, la falta de implicación, liderazgo carismático y verdadera integración en el equipo de trabajo; puestos mal definidos, las tareas a realizar, ergonomía, salud ocupacional, tecnología poco desarrollada, planes de carrera indefinidos, falta de indicadores de desempeño, agresividad típica en el desempeño de los empleados. Falta de cultura organizacional.

Finalmente, se realizó un estudio basado en la opinión del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2002), que confirmó que el nivel medio de satisfacción laboral entre los empleados españoles es de 6,79 puntos en una escala de 0 a 10.0 está nada satisfecho y 10 está muy satisfecho. Los datos anteriores son parte de los resultados de la III encuesta sobre calidad de vida en el trabajo realizada por el Ministerio de Trabajo y Protección Social en el año 2001. El 89,7% de los encuestados afirmó estar satisfecho o muy satisfecho con su trabajo. Esto representa una mejora en comparación con las calificaciones de años anteriores sobre el mismo tema. En 1999 era del 89,1% y en 2000 era del 86,7%. Los encuestados citaron el disfrute del trabajo (24,5%) y la camaradería (11,8%) como principales factores de satisfacción laboral. (%), salario (7,7%), buen horario laboral (7,5%) y desarrollo personal (7,4%).

A nivel nacional se han propugnado enfoques que hacen referencia a factores intrínsecos de los empleados (León (1976) y León y Pejerrey (1978)). Un estudio sobre los factores que los oficinistas y obreros toman en cuenta a la hora de "dar un trabajo" planteó la hipótesis de que los oficinistas peruanos se sienten más estimulados por los aspectos esenciales del trabajo que los obreros verificado, trabajo (características). También está influenciada por la propia actividad laboral (especialmente aquellas concernientes con el desarrollo espiritual del puesto de trabajo) y, en menor medida, por las extrínsecas (tipos del medio o situación laboral).

Con base en los resultados, se encontró que los factores internos eran las razones de satisfacción/insatisfacción de los trabajadores manuales y de oficina son más fuertes que los factores externos.

León, Lori y Montalvo (1975). Álvarez (1994). Encontraron una fuerte relación entre la satisfacción laboral y las expectativas de utilizar las habilidades en el lugar de trabajo. También informaron niveles más altos de satisfacción laboral a nivel gerencial y profesional en comparación con aquellos que se encuentran en niveles inferiores de la jerarquía laboral. Además, los diferentes años de servicio muestran una relación directa decreciente a partir de 10 años de servicio. No hubo un patrón consistente con respecto a la edad, con dimensiones intrínsecas como desempeño y responsabilidad alcanzando valores más altos y factores extrínsecos, recompensas, logrando valores más bajos.

Torres (2007). El foco de su investigación es la satisfacción laboral que experimentan las enfermeras en su práctica profesional en el Hospital Eduardo Revariati y el Hospital Dos de Mayo. Se encontró que el 65% de las enfermeras estaban insatisfechas con su trabajo y el 35% estaban satisfechas con su trabajo. Los determinantes de la insatisfacción laboral son de naturaleza externa, como la organización, la remuneración y el entorno físico. La comparación del grado de satisfacción laboral de las enfermeras de las dos instituciones muestra lo siguiente: En el Hospital Eduardo Revariati, el 60% de las enfermeras están insatisfechas con su trabajo, mientras que en el Hospital Dos de Mayo el 90% de las enfermeras están insatisfechas con su trabajo.

Velásquez (1982) lo afirma en un estudio realizado entre empleados bancarios diferentes profesiones. Afirma repetidamente que la satisfacción laboral depende no sólo de los ingresos generados por la situación laboral, sino también de la actitud ambiciosa del individuo. También argumentó que este tipo de individuos serían las menos felices si el entorno les ofreciera pocas oportunidades para satisfacer sus necesidades. También encontramos que tanto hombres como mujeres tienen actitudes similares hacia el trabajo y la empresa. Además, cuanto más formados sean sus empleados, mayores serán sus puntuaciones y más satisfechos estarán. Cuanto menor sea su nivel educativo, menor será su puntuación.

Izquierdo (1983), Un estudio del Banco Central del Perú sobre las relaciones entre grupos de empleados en diferentes niveles jerárquicos encontró:



La satisfacción laboral contribuye efectivamente al éxito y crecimiento personal. Sin embargo, la satisfacción requiere un alto nivel de comprensión e integración de los empleados en la empresa. Informó que existe una correlación entre las actitudes positivas y el estatus jerárquico. No existe relación entre actitud positiva y edad cronológica. Hay independencia entre estas dos variables. No existe asociación entre actitudes positivas hacia el género, pero sí con el nivel educativo.

Palma (1999) informó sobre la satisfacción promedio de los empleados dependientes en el área metropolitana de Lima para una muestra de 952 empleados en cinco grupos ocupacionales, y encontró que los factores intrínsecos mostraron la mayor satisfacción, tanto en hombres como en mujeres. Informan que la diferencia favorece a las mujeres con mayores niveles de satisfacción. Trabajo Decente; Los empleados sirven al público directamente y la remuneración es un factor directamente relacionado con la satisfacción. El salario mínimo pasa a denominarse salario mínimo vital y equivale a S/. En el sector privado es de 930 soles mensuales.

Esta remuneración la determina el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ajusta sus fluctuaciones en función de diversas variables económicas (por ejemplo, inflación acumulada y cambios en la productividad multifactorial desde el último aumento, etc.) y es aprobada por el poder ejecutivo, mencionó la necesidad de la participación de las principales asociaciones empresariales y centrales sindicales y el establecimiento de un consejo nacional de apoyo al trabajo y el empleo. o, si no se puede llegar a un acuerdo, nombramiento gubernamental.

Las últimas modificaciones fueron realizadas mediante Decreto Supremo N° 004-2018-TR, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 22 de marzo de 2018, este aumento aplicará a partir del 1 de abril de 2018.

La siguiente tabla muestra los cambios en el RMV de 2008 a 2018, pero aún no se ha aumentado ya que se están llevando a cabo negociaciones con los departamentos pertinentes.

**Tabla 1***Incremento de la remuneración mínima vital por año*

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
550 soles (US\$1 88)	550 soles (US\$1 72)	580 soles (US\$1 90)	675 soles (US\$2 45)	750 soles (US\$2 80)	750 soles (US\$2 94)	750 soles (US\$2 68)	750 soles (US\$2 45)	850 soles (US\$2 55)	850 soles (US\$2 60)	930 soles (US\$2 87)

Fuente: Diario Oficial El Peruano.

Segura (2014) encontró que, en Perú, según una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera World, casi la mitad de los empleados están insatisfechos con su trabajo, lo que afecta su compromiso con el trabajo que se les asigna, dijo que se les puede dar. El 45% de los que participaron en el estudio aceptaron no sentirse cómodos en el trabajo, y la mayoría atribuyó esta situación a cuestiones relacionadas con el clima laboral. Otro aspecto que la mayoría de los encuestados encontró negativo fue la claridad de la comunicación con su supervisor inmediato. El 52% piensa que es "bajo", el 40% piensa que es "bueno" y sólo el 8% piensa que es "muy bueno". Cuando se trata del liderazgo y el compromiso de los líderes corporativos con la visión de la empresa, esta cifra es "baja": 47%. Sólo el 9% piensa que es "excelente" y el 44% piensa que es "bueno". Cuando se trata de pagar en comparación con el mercado, el 47% dijo que les pagaban "bajo", el 45% dijo que les pagaban "bien" y el 8% dijo que les pagaban "muy bien".

A nivel local, las cuestiones relacionadas con la satisfacción laboral son motivo de preocupación, especialmente en las organizaciones del sector público, donde los altos y bajos niveles de remuneración no crean estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los empleados. Por otro lado, las empresas privadas han manifestado ciertas preocupaciones ante este tema que enfrentan actualmente como empresa.

Según el diagnóstico realizado a los empleados de BCP Agencia Tarapoto, se evidencian diversas deficiencias en cuanto a la productividad de los empleados. Uno de los principales factores que contribuyen a este cambio es el bajo nivel de los salarios que reciben los empleados. (alta tasa de rotación). (falta de personal, falta de formación, avería de los equipos utilizados por la organización, exceso de trabajo de los trabajadores, etc.) Por tanto, es necesario estudiar más intensamente las causas que agravan aún más este problema y buscar soluciones alternativas. Las empresas mejoran la calidad del servicio

al cliente e indican el alcance de la relación entre las dos variables de investigación. Esto se debe a que un factor importante es que los empleados deben estar motivados para realizar sus actividades de manera eficiente y aumentar la productividad de la organización.

### **Formulación del problema**

¿Cuál es el impacto de la satisfacción en los salarios de los personales del BCP Agencia Tarapoto, 2019?

### **Objetivo general.**

Evaluar el impacto de la satisfacción en las remuneraciones del personal del BCP Agencia Tarapoto, 2019.

### **Objetivos específicos.**

Analizar los niveles de satisfacción de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019.

Analizar los niveles de remuneraciones de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019.

Establecer el impacto de la satisfacción en las remuneraciones de los personales del BCP Agencia Tarapoto, 2019.

### **Justificación**

#### **Justificación teórica.**

El estudio propuesto intenta encontrar una explicación a la situación interna generada por ambas variables aplicando la teoría y los conceptos básicos de satisfacción y compensación y encontrar una explicación de la situación interna provocada por ambas variables. Nos basamos en la teoría existente para la satisfacción y nos basamos en Palma (2015), y para la compensación nos basamos en Cruz (2018). Esto nos permite contrastar diferentes conceptos de gestión en la realidad concreta.

#### **Justificación práctica.**

Esta investigación nos permitirá resolver el problema de conocimiento sobre la influencia entre las variables estudiadas y además nos permitirá tomar decisiones acertadas dentro de la organización.

#### **Justificación metodológica.**

Razones que respaldan el uso o contribución a la creación de herramientas y modelos de investigación. Este estudio sirve como base instrumental, metodológica, de diseño y tipológica para futuras investigaciones en prácticas observadas similares.

### **Justificación académica.**

El motivo de realizar este estudio es la importancia de la formación profesional, que permite el desarrollo de habilidades y conocimientos adquiridos en las clases de formación profesional, que es la política de la Universidad Nacional de San Martín en la preparación académica de los estudiantes.

La Ley de Universidades N° 30220 establece en el Capítulo 5, Artículo 45, N° que “la adquisición de grados y títulos se realizará de acuerdo con los requisitos académicos que establezca cada universidad en su propio reglamento interno”.

Para ello, teniendo en cuenta los resultados de las directrices de investigación actuales, utilizamos la siguiente estructura:

Capítulo I : Revisión bibliográfica

Capítulo II : Materiales y métodos

Capítulo III : Resultados y discusión

Conclusión

Recomendaciones

Referencias bibliográficas y

Anexos

# CAPÍTULO I

## REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

### 1.1. Antecedentes del estudio del problema

#### A nivel internacional

Lacayo (2017) Determinar el grado de satisfacción laboral de los empleados directivos y operativos de una empresa especializada en la distribución de diferentes tipos de seguros en Guatemala. Universidad Rafael Landival, Guatemala. El propósito de este estudio es investigar la satisfacción laboral, así como los factores de seguridad y salud en el trabajo. Este estudio de investigación utilizó un enfoque descriptivo. La naturaleza del estudio fue descriptivo, correlacional y transversal. Se desarrolló un cuestionario para evaluar los factores higiénicos y motivacionales. Esto se aplicó mediante una muestra de lotería a todos los empleados de la compañía aseguradora. Los resultados del estudio es el índice global de satisfacción laboral mostró diferencias significativas en las calificaciones entre los grupos de control y experimentales sobre los temas investigados. La satisfacción laboral se puede medir por la calidad del desempeño de las medidas y factores de higiene, los resultados muestran que los empleados tanto del área operativa como administrativa de las compañías de seguros encuestadas están satisfechos con las medidas tomadas por la organización respecto a estos factores. Resulta que están de acuerdo con las medidas tomadas. Particularmente, en el ámbito de las operaciones, la mayoría está totalmente de acuerdo, mientras que, en el ámbito de la gestión, los resultados son mixtos: ambos están totalmente de acuerdo y algo de acuerdo.

Nieto (2017). Análisis de la relación entre la satisfacción laboral de los empleados y el compromiso organizacional en el Instituto Central de Tecnología Avanzada en 2017 (Tesis de Graduación). Universidad Católica del Ecuador. Este estudio tiene como objetivo analizar 2 variables: satisfacción laboral y compromiso organizacional. El principal objetivo de este estudio se centra en establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional a partir del diagnóstico actual de los empleados de la institución. Este estudio fue un estudio transversal correlacional. Para realizar este estudio, tomamos una muestra de 126 empleados y aplicamos dos instrumentos de medición: el S20/23 de Meliá y Peiró y la escala de compromiso de Meyer y Allen. Los resultados estarán disponibles al final de la encuesta, vale la pena enfatizar que el personal que ha trabajado en una instalación por más de 15 años reporta mayores niveles de satisfacción laboral y compromiso con la organización que aquellos que han trabajado

por menos años. También se reveló que había diferencias de opinión respecto a la compensación recibida. Finalmente, una vez finalizado el estudio, se confirma la hipótesis central de este estudio, de que existe una relación moderada entre las dos variables analizadas.

Molina (2014). Un programa de satisfacción laboral para empleados de una empresa multinacional con sede en Guatemala que brinda servicios de telecomunicaciones de valor agregado en América Latina y Estados Unidos. (apoyo). Universidad de San Carlos, Guatemala. Propósito: Incrementamos la satisfacción de los empleados en el trabajo implementando un programa de satisfacción laboral con 63 lineamientos dentro de la gerencia, vicepresidentes, mandos intermedios y gerentes regionales para mejorar los resultados laborales. Mejora de los empleados. Empleados en un buen ambiente organizacional. La investigación se lleva a cabo utilizando métodos científicos. Se utilizó la técnica deductivo-inductivo de lo general a lo específico. Los métodos de recolección de información, se realizó un censo entre 51 empleados. Otro método fue la investigación bibliométrica, que es la base del marco teórico descrito en el primer capítulo. Durante la investigación se utilizó la observación directa 27; El instrumento utilizado fue un cuestionario como recolector de datos. Sacamos las siguientes conclusiones: Luego del análisis de los resultados, se encontró que, entre los elementos motivadores de resultados insatisfechos, los factores calificados por el personal de consejería como "altamente insatisfechos" afectaron factores de higiene como el salario, la remuneración y la estabilidad laboral. evaluación de objetivos y relaciones, desarrollo profesional; El primer elemento importante identificado es el sueldo y la gratificación o recompensa por el desempeño en el trabajo, pues de 51 empleados, 27 están insatisfechos, es decir, el nivel de insatisfacción es del 52%. El sueldo no lo es todo. Sin embargo, si no se satisfacen las necesidades básicas, se convierte en un factor que afecta la moral de los empleados. Otro factor importante es la estabilidad de la carretera. 19 empleados descontentos no son positivos. Hay 112 empleados que están pensando en dejar la empresa y la percepción de la empresa sobre la estabilidad laboral no es positiva. Esta situación no crea un fuerte compromiso con la organización y, como resultado, los empleados no se sienten reconocidos con la empresa y muestran poco interés en alcanzar sus objetivos.

### **A nivel nacional**

Ortiz (2018). Planes de compensación y satisfacción laboral de empleados de instituciones financieras de la región de Ventanilla: 2015 - 2017 (Artículo). Universidad Privada del Norte, Lima-Perú. El propósito de este estudio es encontrar medidas de compensación económica y ocupacional entendiendo que existe una relación directa con la variable dependiente, la satisfacción laboral de los empleados. Se ha avanzado mucho en el campo de los recursos humanos y se puede decir que este ha sido un tema muy importante en la administración pública. Hoy en día la idea es llamar empleados a los empleados. Pero, ¿qué debe hacer una organización si quiere crecer en el mercado y maximizar sus beneficios? Y reduciendo costos, uno de los contribuyentes a este desarrollo son nuestros socios. La tesis propuesta es una forma de investigación aplicada y realizada de manera cualitativa a través de un ámbito correlacional y un proyecto metodológico no experimental. Se entrevistó a 23 empleados de una institución financiera de la región de Ventanilla según género y edad. Esta metodología se desarrolló utilizando entrevistas y encuestas para determinar la satisfacción laboral y comprender la relación entre satisfacción laboral, compensación y promoción. Se sacaron las siguientes conclusiones: Después de tener la oportunidad de adaptarse a la nueva política crediticia y considerar la nueva cartera, la evaluación del clima laboral de las instituciones encuestadas encontró que el 69% fueron aprobados para el período de septiembre de 2015. Aunque se consideró aceptable, las bajas comisiones y multas cobradas por las carteras de terceros causaron molestias a los asesores y aumentaron el descontento de los asesores, creando una situación que finalmente desembocó en una falta de liderazgo en los próximos meses. Las solicitudes de cambio de agencia y reducciones de plantilla son cambios que afectan directamente a la cartera de consultores que han readquirido la cartera a un tercero, y el resultado de clima laboral en el segundo periodo de evaluación en septiembre de 2016 fue del 49%.

Peralta (2018). Salario y satisfacción profesional del personal docente contractual de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2017. (apoyo). Tacna - Universidad Privada de Tacna, Perú. El propósito de este estudio es establecer la relación entre el salario y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias de la Gestión de la Universidad Privada de Tacna. La metodología utilizada es simple, no experimental y transversal, dirigida a 86 profesores de escuelas de negocios utilizando una encuesta como método de recolección de datos. De acuerdo a los resultados

del estudio, se puede concluir que no existe una relación significativa entre el sueldo y la satisfacción laboral de los docentes contratados de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Privada Tacna, lo cual se puede juzgar en primer lugar. No predicen la satisfacción del personal académico y pueden verse influenciados por múltiples calificaciones de compensación.

Barriga y Rendon (2016). Impacto de los premios en la satisfacción laboral de familias de clase socioeconómica C en Arequipa, 2016. (apoyo). Universidad Católica de San Pablo, Arequipa, Perú. El propósito de este estudio es examinar el impacto de la remuneración en la satisfacción laboral de familias de clase socioeconómica C en la región Arequipa utilizando las definiciones de las variables de investigación y probando las hipótesis establecidas con la ayuda de los indicadores. El estudio propuesto es descriptivo. Es de diseño no experimental, transversal y correlacionado. La herramienta utilizada fue un censo de 54,095 personas, que identificó una muestra de 382 personas (jefes de hogar), y los resultados se obtuvieron a través de la recolección, análisis, procesamiento y tabulación de datos, los cuales se resumen a continuación: Suponiendo que se cumplieron los objetivos generales del estudio, la compensación recibida tiene un efecto positivo en el nivel de satisfacción laboral de las familias C de todos los niveles socioeconómicos. La segunda conclusión responde al propósito planteado de que la compensación monetaria para las familias del nivel socioeconómico C es más importante que la compensación espiritual y psicológica, ya que debe satisfacer las necesidades básicas de la familia. Se ha demostrado que hay un pequeño porcentaje de personas que valoran más otros tipos de recompensas no monetarias que su recompensa principal. Asimismo, por muy insatisfechas que estén estas familias con los salarios que reciben en el trabajo, sus representantes no renuncian a sus puestos de trabajo debido a la seguridad laboral. Además, otras obras no cumplen con los requisitos. En conclusión, concluimos que la efectividad de la compensación influye en la satisfacción de las familias del NSE C. Porque si la recompensa aumenta, la familia estará satisfecha; si no, la familia quedará satisfecha. Si se reduce la recompensa, la familia se sentirá infeliz.

### **A nivel local**

Fernández y Hernández (2019). El sistema de nómina y Emapa San Martín S.A. La relación con la productividad laboral del personal. Sede de Taraphoto, 2017. (apoyo). Universidad Nacional de Tarapoto-San Martín, Perú. El objetivo general de este estudio es determinar la relación entre el sistema salarial y la productividad de los empleados de



Emapa San Martín S.A., con sede en Tarapoto, en el año 2017. Este estudio pertenece al tipo de investigación aplicada con un nivel de correlación porque, Además de los indicadores, también estudia la relación entre una variable y otra. Se aplicó a una muestra de 146 empleados para recolectar información. La encuesta mide tres aspectos de los sistemas de compensación: salario base, incentivos salariales y beneficios. También se incluyen seis medidas de desempeño laboral. Los resultados obtenidos utilizando el análisis estadístico de correlación de Spearman indican una fuerte correlación positiva entre el sistema de compensación y el desempeño laboral con un coeficiente de 0,987 y un valor p de 0,000. En conclusión, el sistema de recompensas fue establecido en 2017 por Emapa San Martín S.A., con sede en Tarapoto. El 97% están relacionados positivamente con el desempeño de los empleados. Esto demuestra que cuanto mayor sea la remuneración, más productivo será el empleado.

Flores (2017). Perú - Tarapoto 2017 Rotación y satisfacción de los empleados. (Tesis), Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El propósito del estudio fue investigar la rotación y la satisfacción de los empleados en Tarapoto, Perú. Tipo de investigación aplicada, nivel de correlación y diseño no experimental También reflejamos las opiniones de ocho de nuestros empleados que realizaron la evaluación utilizando métodos de encuesta y cuestionario. Las investigaciones muestran que la rotación de personal es un factor negativo para los empleados. Se sienten insatisfechos porque tienen que aceptar muchos otros deberes y responsabilidades. No les gusta capacitar a nuevos empleados que se van inmediatamente después de incorporarse y no logran sus objetivos laborales, lo que genera insatisfacción, hace que el ambiente laboral sea estresante y repercute directamente en la satisfacción porque el grupo de empleados no se siente valorado en la organización.

Julca (2016). La relación entre la satisfacción laboral y el trabajo laboral de los empleados de Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, 2016. (Tesis), Universidad de Peruana, Perú Tarapoto-Perú. El objetivo principal de este estudio es determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los empleados de Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto. Este estudio fue diseñado mediante análisis correlacional, análisis descriptivo y análisis transversal en un diseño no experimental. La muestra estudiada está formada por 20 empleados, mujeres y hombres, que trabajan en una institución financiera. En este estudio, utilizamos una guía de análisis de texto que consta de 32 indicadores en 8 dimensiones, incluido el sistema organizacional, la

seguridad laboral, el sistema de recompensas, la motivación, el autodesarrollo, la iniciativa laboral, el trabajo en equipo y la cooperación con los empleados. Los resultados obtenidos muestran un nivel de confianza del 98,1% según el Alfa de Crombach y un nivel de confianza del 95% según la prueba V de Aiken. Esto significa que todos los ítems están realmente relacionados con cada dimensión y tienen una estrecha relación con las variables. También se concluyó que existió una correlación significativa del 94,8% entre las variables. La dimensión trabajo en equipo muestra una relación significativa con la variable satisfacción laboral de los colaboradores de Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto con una tasa del 96.7%

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Satisfacción**

Palma (2004). la satisfacción laboral se define como: Se basa en la actitud del empleado hacia su trabajo y aspectos relacionados como oportunidades de desarrollo personal, tareas y recompensas, políticas de gestión, relaciones con otros miembros del equipo y autoridades, físicas y de servicio. Realización de las condiciones materiales para facilitar la ejecución. Asimismo, tiene que ver con la productividad. "Un empleado feliz es un empleado productivo". Mientras un empleado esté motivado y satisfecho con sus actividades y ambiente de trabajo, pondrá más esfuerzo en su trabajo y logrará mejores resultados. (p.43-44)

Robbins y Judge (2009). La satisfacción laboral se define como un sentimiento positivo obtenido al evaluar las características del trabajo. Las personas que están satisfechas con su trabajo tienen emociones positivas y las que están insatisfechas con su trabajo tienen emociones negativas. Cuando la gente habla de relaciones laborales, a menudo se refiere a satisfacción laboral. (p.79) Muñoz (1990). La satisfacción laboral se define como un sentimiento positivo o placentero que siente un individuo al realizar un trabajo que le interesa, dentro de una empresa u organización que le resulta atractiva y adecuada, en un entorno en el que se siente cómodo. Ofrecemos una variedad de recompensas psicosociales y económicas que coinciden con sus expectativas. (p.76)

Gutiérrez, (2014). La satisfacción laboral se define de la siguiente manera: El grado en que los empleados disfrutan de su trabajo. Como resultado, si un empleado se siente feliz, contento o feliz, confirma que el empleado está satisfecho con su trabajo. (p.4) Sin embargo, como señala Fuentes (2012), es crucial salvaguardar siempre la

integridad física y mental de los trabajadores al realizar cualquier tarea, y dar especial consideración a los riesgos para la salud asociados con las actividades y el entorno en el que se desarrollan. Ejecutan y llevan a cabo. Se realiza físicamente aquí. Los factores ambientales (ruido, temperatura, iluminación) definen el ambiente de trabajo. condiciones sociales (estatus, organización informal), así como condiciones temporales (jornada laboral, horas extras y vacaciones).

Uno de los factores ambientales más importantes en el trabajo es la iluminación. Añade que el ruido sigue siendo otro elemento crucial. Comprender cómo el ruido afecta la audición y la salud de los empleados (con la mayor pérdida de tiempo como resultado) es crucial en esta situación. Los efectos dañinos del sonido dependen de variaciones en el volumen, la frecuencia y el ritmo. Esto dependerá de cómo se relaciona con el negocio, el equipo que utiliza y lo que hace cada persona. Se aplican consideraciones similares a factores físicos, como el espacio de trabajo, la iluminación, la acústica, la distribución espacial y la ubicación del personal y el equipo. (Muñoz, 1990)

#### **Importancia.**

Robbins (2004), indica: La satisfacción laboral es importante por tres razones:

- Hay indicios de que los empleados insatisfechos tienen más probabilidades de ausentarse y renunciar.
- Los empleados satisfechos están más sanos y viven más tiempo.
- La satisfacción laboral se refleja en la vida personal de los empleados. (p.16-17)

#### **Características.**

Casana (2015). Descripción: Los factores que se describen a continuación están basados en las pruebas psicológicas utilizadas por Sonia Palma - SPC y se describen a continuación:

Factor I. Condiciones físicas y/o materiales: se refiere a los factores físicos o de infraestructura a través de los cuales se realizan las tareas diarias y que las facilitan.

Factor II. Beneficios y/o compensaciones laborales: proporcionar incentivos económicos regulares o adicionales como pago por el trabajo realizado.

Factor III. Política administrativa: Grado en que se aplican lineamientos o estándares institucionales para regular las relaciones laborales que involucran directamente a los empleados.

Factor IV. Relaciones sociales: el grado de comodidad con otros miembros de una organización con quienes se comparten tareas diarias.

Factor V. Desarrollo personal: Es una oportunidad para que los empleados realicen actividades importantes para su autorrealización.

Factor VI. Desempeño laboral: se refiere a la evaluación que los empleados asocian con sus responsabilidades corporativas del día a día en el trabajo.

Factor VII. Relación con la autoridad: Juicios evaluativos de los empleados sobre sus relaciones con sus jefes inmediatos y sus actividades diarias. (p.57-58)

### **Reto del trabajo.**

Fuentes (2012), Dice: Hackman y Oldham realizaron una encuesta llamada Encuesta de Diagnóstico Ocupacional a cientos de empleados en diversos puestos.

Se identificaron cinco dimensiones clave:

- Diversidad de habilidades: el grado en que se requiere una variedad de actividades para realizar un trabajo, lo que significa que los empleados utilizan una variedad de habilidades.
- Identificación de tareas: el grado en que una tarea o proceso debe completarse de principio a fin con resultados tangibles.
- El significado de la obra. Esto se refiere al grado en que el área influye en la vida o el trabajo de otros en la organización inmediata o en el entorno externo.
- Autonomía: el grado en que los empleados tienen libertad, independencia y elección significativas para planificar su trabajo y utilizar las herramientas necesarias para realizarlo.
- Retroalimentación del propio puesto: En la medida en que los empleados realizan las tareas requeridas por sus puestos, los empleados reciben información clara y directa sobre la efectividad de su desempeño. Cada una de estas dimensiones cubre áreas que influyen en la satisfacción de los empleados en el trabajo. (pp.19-20)

### **Sistemas de recompensas.**

Jaramillo y González (2010), Se dice que es el grado en que los sistemas de pago y las políticas de promoción existentes se aplican a la organización. Para estar satisfechos con un sistema, los empleados deben percibirlo como justo. No debería haber dos aristas, deberías estar a la altura de las expectativas. Las percepciones de justicia están

influenciadas por las comparaciones sociales, las demandas laborales, las habilidades individuales y los estándares salariales comunitarios. Los empleados quieren sistemas de recompensa y políticas de promoción que sean justas, claras y que respondan a sus expectativas. Si el salario se considera justo, teniendo en cuenta los requisitos del puesto, las habilidades individuales y los niveles salariales locales, los resultados pueden ser satisfactorios. Además, las personas que creen que las decisiones de ascenso se toman de manera justa y equitativa tienen más probabilidades de estar satisfechas con sus trabajos. (p.19)

Bajo el mismo contexto, Casana (2015), afirma que las recompensas juegan un factor determinante en el estado de ánimo de los empleados, es por ello que las entidades deben evaluar constantemente, si resulta necesario motivar a los empleados mediante el uso de recompensas, pues se define como el grado en que la empresa aplica políticas de promoción y métodos de pago acordes con la realidad en que se encuentra el trabajador. Sus funciones y lo que debería recibir a cambio de sus labores. La satisfacción de los empleados con un sistema depende de su percepción de su justicia. Debes estar a la altura de las expectativas; No debería haber dos lados en una historia. Las habilidades individuales, las normas salariales comunitarias, las responsabilidades laborales y las comparaciones sociales influyen en la forma en que se ve la justicia. Los trabajadores desean programas de promoción y recompensa que sean transparentes, equitativos y estén a la altura de sus expectativas. Los resultados pueden ser satisfactorios si el salario se considera razonable a la luz de los requisitos del puesto, las calificaciones del candidato y los niveles salariales locales. Además, aquellos que piensan que las decisiones sobre ascensos se toman de manera equitativa y justa tienen más probabilidades de estar contentos con sus trabajos.

En base a ello, Fuentes (2012) afirma que los dos tipos de recompensas vinculados a la satisfacción que experimentan los trabajadores son: recompensas extrínsecas y recompensas intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son recompensas proporcionadas por una organización en función del desempeño y el esfuerzo de un empleado, como el sistema de pago, el sistema de promoción y los elogios y reconocimiento del gerente de la organización. Las emociones implícitas son lo que un empleado siente por dentro. Es decir, un sentimiento de competencia, orgullo y aptitud por el trabajo bien hecho. Estos sistemas de recompensa deben percibirse como justos y no ambiguos o inconsistentes con las expectativas de los empleados para garantizar su satisfacción. Las percepciones de

equidad están influenciadas por comparaciones sociales (comparaciones que los empleados hacen de las recompensas, esfuerzos y desempeño de otros empleados que conducen a percepciones de los empleados sobre la justicia o injusticia de la situación), las demandas laborales y las habilidades de los empleados. Normas salariales individuales y comunitarias. (p.21)

De la misma manera, los autores Jaramillo y González (2010), explican que existen dos formas de recompensas que están relacionadas con el nivel de satisfacción que reciben los empleados: recompensas intrínsecas y recompensas extrínsecas. Las recompensas extrínsecas son beneficios que ofrece una organización en función del desempeño y el esfuerzo de un empleado. Ejemplos de estos beneficios incluyen la escala salarial, el calendario de ascensos y la afirmación verbal del gerente de la empresa. Los sentimientos internos de un empleado se conocen como emociones implícitas. En otras palabras, sensación de habilidad, orgullo y aptitud por el trabajo bien hecho. Para garantizar la satisfacción de los empleados, estos planes de compensación deben considerarse equitativos y libres de confusión o inconsistencia con las expectativas de los empleados. Las demandas laborales y las comparaciones sociales (comparaciones de recompensas, esfuerzos y desempeño de otros empleados que afectan las opiniones de los empleados sobre la justicia o injusticia de la situación) tienen un impacto en las percepciones de justicia.

Es así que la remuneración se trata de un beneficio económico obligatorio y continuo que recibe el empleado por prestar servicios durante el mismo tiempo establecido en el contrato. Según la definición legal, un salario debe satisfacer los requisitos retributivos enumerados en el párrafo anterior para ser clasificado como tal. En consecuencia, aunque las partes se refieran de otra manera, se considerará salario cualquier pago que satisfaga los criterios antes mencionados. La determinación de la remuneración en un sistema de remuneración multicomponente es crucial ya que, por un lado, no debe ser inferior al salario mínimo (excepto en caso de trabajo por turnos). Sin embargo, la compensación sirve como base para determinar beneficios como bonificaciones y compensación por horas extras. (Casana 2015).

**Satisfacción con el salario.**

Jaramillo y González (2010) Nos dicen que los salarios, incentivos y bonificaciones son recompensas que reciben los empleados por su trabajo. A través de esta importante actividad, la gestión de recursos humanos garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a atraer, retener y retener una fuerza laboral eficaz. Los estudios han demostrado que la compensación puede ser la principal causa de insatisfacción de los empleados. Ser un líder es considerado y generoso, lo que puede ser más importante para los empleados que tienen baja autoestima o se encuentran en posiciones desagradables o frustrantes. En general, un líder comprensivo que brinda retroalimentación positiva a los empleados, los escucha y se preocupa por ellos estará satisfecho. (p.19)

De ese mismo modo, Casana (2015), nos informan que las recompensas a los empleados por su trabajo incluyen salario, bonificaciones e incentivos. Los mismos que son determinantes en el estado de ánimo con el que efectúan sus funciones los trabajadores, pues si bien es cierto, lo que reciben a cambio del esfuerzo que realizan en el desarrollo de sus funciones, muchas veces es necesario para la subsistencia de los mismos, es por ello que las entidades deben corresponder con el pago de los incentivos, bonificaciones y otras formas de retribución a los empleados por el esfuerzo que efectúan, asimismo, deben estar vigilantes en el cumplimiento de sus funciones, evitando malas prácticas laborales que afecten el rendimiento de la entidad. La gestión de recursos humanos juega un papel crucial para garantizar la satisfacción de los empleados a través de esta actividad, lo que ayuda a la empresa a atraer, retener y desarrollar una fuerza laboral calificada. Las investigaciones han indicado que una de las principales razones del descontento de los empleados puede ser su salario. Ser un líder solidario y generoso puede ser especialmente vital para los miembros del personal que luchan contra la baja autoestima o que trabajan en entornos insatisfactorios o irritantes. En términos generales, los trabajadores estarán satisfechos con un jefe que los apoye y les brinde críticas constructivas, les preste atención y se preocupe por ellos.

**Administración de salarios.**

Los autores Jaramillo y González (2010), afirman que las actividades, funciones, tareas o puesto en cada organización tiene su propio valor, es decir que de acuerdo a la función que desempeñan los empleados, les corresponde una remuneración o incentivo por ello, es así que resulta clave que las entidades estén vigilantes y pendientes sobre lo

que perciben los colaboradores a cambio de su esfuerzo, de tal manera que ellos sientan que están ganando lo suficiente o mayor a ello, y que en ninguna manera están siendo explotados percibiendo menos beneficios de los que deberían, puesto que ello influiría en su satisfacción. Los titulares de posiciones reciben una compensación justa y equitativa sólo cuando se conoce el valor de la posición en relación con otros y con las condiciones del mercado. Es importante que las entidades paguen por concepto remunerativo a sus empleados de acuerdo a los que las otras entidades pagan a sus empleados que ocupan puestos similares, de tal manera que exista cierta estandarización en temas de pago de salario, teniendo de esa forma a los empleados motivados en función a que, si mejoran su productividad o de alguna manera logran ascender, también incrementarán su remuneración acorde a lo que se mueve el mercado relacionado a dicha materia (p.20).

Es así que el pago a los trabajadores, implica la contraprestación del empleador a un empleado por su tiempo, esfuerzo e inversión en habilidades. En consecuencia, la voluntad de un contribuyente de hacer tal contribución depende de su evaluación de su contribución en relación con la compensación que obtiene. (Fuentes, 2012)

#### **Colegas que brinden apoyo.**

Los autores Jaramillo y González (2010), Señalan que dentro de una organización, el apoyo entre compañeros de trabajo, la articulación efectiva, entre áreas, y niveles organizacionales tiene un efecto muy importante en el desempeño de los empleados, así como en su motivación al momento de efectuar sus labores, es por ello que los directivos de las entidades deben buscar la forma de que todos los empleados se integren de manera eficaz al grupo de trabajo, y ante la ocurrencia de eventos desfavorables, se logre dar solución a la brevedad posible evitando malos entendidos entre trabajadores; el trabajo requiere interacción social y creación de redes. Tener colegas amigables y comprensivos aumenta la satisfacción laboral. El comportamiento del líder es uno de los factores más importantes para determinar la satisfacción. Las investigaciones muestran que la satisfacción de los empleados aumenta cuando los supervisores son comprensivos y amables, elogian el buen trabajo y escuchan y se preocupan por los empleados. (p.19-20)

En esa misma línea, Jaramillo y González (2010) afirman que los trabajadores sienten preocupación por el ambiente en que efectúan sus labores, considerando aspectos físicos, así como de relacionamiento con los demás empleados. Las investigaciones muestran que los trabajadores evitan entornos físicos inseguros o incómodos, donde la



temperatura, el ruido, la iluminación y otras características del entorno laboral, influyen en la motivación, así como en su satisfacción para el desarrollo de sus funciones. La comunicación eficiente entre departamentos y niveles organizacionales tienen un impacto significativo en la motivación y el desempeño de los empleados. Para que todos los trabajadores puedan integrarse eficientemente al grupo de trabajo en el desempeño de sus funciones, los gerentes de la entidad deben idear un plan y, si surgen malos acontecimientos, deben actuar rápidamente para encontrar una solución. Es factible evitar malas comunicaciones entre compañeros de trabajo; La creación de redes y la interacción social son necesarias para el trabajo. Tener compañeros de trabajo comprensivos y amables te hace más feliz en el trabajo. Uno de los elementos más cruciales para determinar la satisfacción son las acciones del líder (p.20)

Por otro lado, Fuentes (2012) señala que es clave que los empleadores sean vigilantes de las condiciones en que los empleados efectúan sus labores, minimizando el riesgo de eventos desfavorables que afecten la integridad física, así como mental o psicológica de los empleados al realizar cualquier actividad y prestar especial atención a los riesgos para la salud inherentes a las actividades y al entorno en el que se desarrollan ellos realizan. se llevan a cabo. Aquí se hace físicamente. El entorno en que los trabajadores efectúan sus labores varían de acuerdo al tipo de trabajo o características del mismo, es así que de acuerdo a ello, tanto trabajadores, así como empleadores, deben buscar estrategias para que el efecto del trabajo o la tarea por realizarse sea mínimo contra los colaboradores, es decir que se deben buscar o empelar los métodos más idóneos para que los empelados efectúen sus labores, de tal manera que se sientan seguros, cómodos y satisfechos realizando sus labores, evitando en todo momento la ocurrencia de eventos adversos que afecten al colaborador. Condiciones temporales (incluidas jornadas de trabajo, horas extras, vacaciones) y condiciones sociales (organización informal, estatus). La iluminación del lugar de trabajo es una de las condiciones ambientales más importantes. También dice que el ruido es otro factor importante. Lo más importante en esto es entender cómo el ruido tiene efectos negativos en la salud y la audición de los trabajadores, siendo el mayor tiempo perdido por sus efectos. Los efectos negativos del sonido dependen de cambios de intensidad, frecuencia y ritmo. Esto dependerá de la interacción con la empresa, las máquinas utilizadas y las actividades de cada empleado. Asimismo, las condiciones físicas tienen en cuenta el ambiente de trabajo, iluminación,

sonido, distribución espacial, ubicación (situación) de personas y herramientas, etc. (p.18-19)

### **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.**

Fuentes (2012) afirma: Las percepciones de equidad en relación con las políticas seguidas por la organización también son importantes en este ámbito. La percepción de que las políticas son claras, justas e inequívocas contribuye a la satisfacción. También se ha afirmado que los empleados satisfechos hablan positivamente sobre la organización, ayudan a los demás, van más allá de las expectativas típicas de su función, van más allá del cumplimiento del deber y están dispuestos a pagar. Sobre él. Sus experiencias positivas. Es decir que, las entidades deben reflejar equidad en el trato a sus trabajadores, evitando mostrar evidencia de favoritismo o preferencias entre ellos, con políticas organizacionales que demuestren o que acoja a todos por igual, demostrando percepciones de justicia. Además, se ha informado que los trabajadores satisfechos promueven favorablemente a la empresa, ayudan a los demás, superan los requisitos de sus puestos, van más allá del cumplimiento de su deber. Con el propósito de mantener a sus empleados motivados se las entidades deben garantizar la libre y sana competencia entre los colaboradores para que puedan escalar en términos de puestos y/o salarios, de tal manera que el que lo consiga lo haya obtenido de manera justa, evitando favoritismos por parte de los titulares de la entidad, lo cual repercutiría en eventos de disconformidad, desmotivación e insatisfacción de los colaboradores (p.22)

### **Teorías:**

**a). Teoría del ajuste en el trabajo.** - Fuentes (2012) afirma: Esta teoría ha sido descrita como una de las teorías más completas sobre la satisfacción de necesidades y el valor. Esta teoría se centra en la interacción entre el individuo y el medio ambiente. Se basa en el concepto de compatibilidad entre el individuo y el entorno, en este caso el entorno laboral. Mantener este ajuste es un proceso dinámico y continuo que los autores llaman adaptación organizacional. La satisfacción surge no sólo de la medida en que se satisfacen las necesidades de los empleados, sino también de la medida en que el contexto laboral aborda los valores de los empleados además de las necesidades. Muestran que hay tres variables dependientes: satisfacción laboral individual, desempeño satisfactorio y permanencia en el puesto. Las variables independientes son las habilidades y habilidades del individuo, las habilidades y habilidades requeridas para un trabajo particular, la

similitud de los dos tipos de habilidades y habilidades, las necesidades y valores humanos y el enriquecimiento del trabajo. (p.27)

**b). Teoría del grupo de referencia social.** - Fuentes (2012) afirma: Esta teoría se basa en que los empleados utilizan las normas y valores de su grupo de referencia y las características socioeconómicas de la comunidad en la que trabajan como marco de referencia para evaluar su desempeño. Este efecto determina la satisfacción laboral. (p.27)

**c). Teoría de la discrepancia.** - Fuentes (2012) afirma: Esta teoría formaba parte de la visión de que la satisfacción laboral es una función de los valores laborales que son más importantes para un individuo y que pueden lograrse a través del trabajo mismo y de las necesidades laborales. Los valores de una persona están organizados por importancia, por lo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones se ven como una forma de ganar o dañar ciertos valores. También sostiene que la satisfacción laboral surge de la percepción de que un trabajo satisface o permite los valores laborales que son importantes para el individuo y en qué medida estos valores coinciden con las necesidades del individuo. Es decir que esta teoría apoyaba la idea de que los valores laborales de un individuo, que se satisfacen mediante el trabajo mismo y los requisitos laborales, determinan su nivel de satisfacción laboral. Cada persona tiene una jerarquía de valores que mantiene en orden de importancia. Se percibe que ciertos valores se ganan o se pierden a través de las emociones. Además, argumenta que la sensación que tiene un individuo de qué tan bien un trabajo cumple con sus requisitos y se alinea con sus importantes valores laborales es lo que conduce a la satisfacción laboral. (p.28)

**d). Teoría de los eventos situacionales.** - Fuentes (2012) afirma: Según esta teoría, dos elementos impactan la felicidad laboral. Eventos situacionales y descripciones situacionales. Las características situacionales son aspectos de un trabajo, como salario, perspectivas de crecimiento, condiciones laborales, políticas corporativas y supervisión, que un individuo normalmente considera antes de aceptar un puesto. Antes de contratar, esta información será revelada. Eventos situacionales: Son aspectos del trabajo que no pueden evaluarse de antemano, sino que ocurren después de que un empleado asume un puesto de trabajo, a menudo eventos inesperados y sorprendentes para el individuo. Si bien las características situacionales son fáciles de categorizar. También afirma que esta teoría sugiere que la satisfacción que experimentan los empleados es el efecto de la respuesta emocional de un individuo a las situaciones que encuentra dentro de una

entidad. Es decir que los eventos situacionales abarcan aspectos del trabajo que no se pueden evaluar con anticipación; en cambio, surgen después de que un empleado acepta un puesto; Estos acontecimientos suelen ser inesperados e impactantes para el empleado. Si bien es sencillo clasificar las características situacionales. Sugiere que la satisfacción que experimentan los empleados resulta de su respuesta emocional a las situaciones que se encuentran dentro de una entidad, según esta teoría. (pp.28-29)

**e). Teoría de la equidad.** - García y Uscanga (2008) definen: Un elemento clave de la motivación laboral es la evaluación personal de la equidad y justicia de las recompensas recibidas. El término equidad se define como la parte que incluye el aporte laboral y la compensación laboral de una persona. Además, según esta teoría, los empleados están motivados cuando están satisfechos con lo que obtienen por su esfuerzo. Los empleados juzgan la justicia comparando las recompensas que reciben con las recompensas que reciben otros. (p.74)

### **Dimensiones.**

**a). Dimensión condiciones físicas y/o materiales.** - Palma (citado en Casana, 2015) define: “Se refiere a elementos materiales o infraestructurales que realizan y ayudan en las tareas cotidianas”. (p.57).

Asimismo, Luthans (citado en Quispe, 2015) dice: La felicidad laboral se ve en cierta medida afectada por las condiciones laborales. La productividad de los empleados aumenta cuando trabajan en un ambiente limpio y atractivo, por ejemplo. Las condiciones de trabajo desfavorables, como espacios cálidos y ruidosos, dificultan que los miembros del personal cumplan con sus funciones. Para decirlo de otra manera, el impacto de los grupos de trabajo y las circunstancias laborales sobre la satisfacción laboral son comparables. En caso de que se cumplan los requisitos previos, puede surgir o no un problema de satisfacción. Eso podría ocurrir si algo sale mal. (p.48)

**b). Dimensión beneficios laborales y/o remunerativo.** - Palma (citado en Casana, 2015) define: “Grado de satisfacción con incentivos económicos permanentes o adicionales como pago por el trabajo realizado”. (p.57).

En ese sentido, Manzo et al (2004) señalaron que: Las entidades, a cambio del esfuerzo, tiempo y dedicación que efectúan los empleados, les otorgan una contraprestación directa, de acuerdo al pacto entre ambas partes, las mismas que representa un valor simbólico para ambos, pudiendo ser monetario u otra forma de pago. Estos beneficios son un medio

importante para mantener la moral y la productividad satisfactorias de los empleados, ya que el pago por el trabajo realizado es algo fundamental que motiva a los trabajadores a realizar sus actividades de la mejor manera posible, es así que las entidades deben buscar la forma de hacer ver que están pagando lo que le corresponde al colaborador o superior a ello de manera estratégica para generar mayor motivación en los empleados e incluso cuidar su puesto laboral, pues si bien es cierto existen diversos contratos laborales que vinculan al empleador con el subordinados, de los cuales algunos le brindan al empleado, mayor estabilidad de acuerdo a la legislación vigente. (p.51)

Es decir que, según los términos del acuerdo, las entidades entregan una remuneración directa a los empleados a cambio de su trabajo, tiempo y dedicación. Esta compensación puede tomar la forma de dinero u otro tipo de pago y sirve como valor simbólico para ambas partes. Dado que el pago por el trabajo realizado es un motivador fundamental para que los trabajadores realicen sus actividades de la mejor manera posible, estos beneficios son una forma importante de mantener una moral y productividad satisfactorias entre los empleados. Por lo tanto, las entidades deben buscar la manera de demostrar que están pagando lo que corresponde al colaborador o más de manera estratégica para aumentar la motivación de los empleados e incluso cuidar su trabajo. (Casana, 2015)

**c). Dimensión política administrativas.** - Palma (citado en Casana, 2015) lo define como “la medida en que una directriz o norma institucional tiene como objetivo regular las relaciones laborales y es directamente relevante para los empleados”. Asimismo, las políticas institucionales son reglas que permiten discreción y sirven como guía para las actividades hacia una meta. Sirve para complementar, explicar o formalizar una norma particular o única. una regulación o política que describe límites de conducta aceptables. Para asegurar que la entidad funcione de la manera más eficiente posible, las políticas también deben regir las funciones de los colaboradores, independientemente del nivel en el que se encuentren. Se deben seguir estrictamente las normas de las entidades, debiendo la entidad tomar medidas de control para garantizar su cumplimiento. Estos procedimientos son necesarios para alcanzar objetivos, prevenir situaciones desfavorables, garantizar el avance institucional y proteger la salud y seguridad del personal. (p.57).

Asimismo, Escobar (2013), asevera que las políticas institucionales son lineamientos que dirigen las acciones hacia una meta y deja espacio para la toma de decisiones. Se utiliza para formalizar, aclarar o complementar una norma específica o especial. Una regla o directriz que especifica los límites de la conducta. Las políticas también deberían orientar las funciones de los colaboradores, sin importar el nivel en el que se encuentren y su cumplimiento debe asegurarse para que la entidad opere de la mejor manera posible. Los lineamientos establecidos por las entidades deben ser cumplidos a cabalidad y la entidad debe asegurar su cumplimiento mediante acciones de control, pues son esenciales para cumplir metas, evitar eventos adversos, asegurar la marcha institucional, así como el bienestar de los empleados (p.18)

**d). Dimensión relaciones sociales.** - Palma (citado en Casana, 2015) , manifestó “la satisfacción asociada a la interacción con otros miembros de una organización con quienes se comparten tareas diarias”. Es decir que refiere a las relaciones que se establecen con otras personas en el contexto del trabajo y tiene en cuenta elementos importante para que el empleado este feliz y contento en su lugar donde desempeña sus funciones, pudiendo articular con las demás áreas o personas de manera adecuada, y de manera conjunta buscar beneficios colectivos para la entidad. Los componentes funcionales de la interacción, incluidas las dimensiones emocionales y sociales, así como el trabajo en equipo, la retroalimentación sobre el desempeño y el apoyo social. En otras palabras, el nivel de comodidad de un trabajador está influenciado por las interacciones sociales que ha formado con el entorno social de su lugar de trabajo o con otras personas en él. Los empleados pueden funcionar eficazmente y producir los resultados deseados como unidad a partir del crecimiento de sus actividades cuando existen relaciones laborales óptimas, las cuales se reflejan en un ambiente laboral sobresaliente. (p.58).

Es así que, Bolaños (2013) señala que el concepto de relaciones sociales directamente relacionadas con el trabajo se refiere a las interacciones que se establecen con otras personas en el contexto del trabajo e incluye aspectos como las posibilidades de contacto y la naturaleza del trabajo. Aspectos funcionales de la interacción como interacción, retroalimentación sobre el desempeño, trabajo en equipo, apoyo social y aspectos emocionales. Es decir que las relaciones sociales que haya desarrollado el trabajador con su entorno social dentro del centro laboral o relacionado a ello, influyen en su comodidad o confort que pueda sentir dicho trabajador. Las óptimas relaciones laborales reflejado en un clima laboral excelente hace que los empleados puedan desenvolverse de manera

adecuada y logre resultados esperados como entidad a partir del desarrollo de sus actividades (p.52)

**e). Dimensión desarrollo personal.** - Palma (Cesana, 2015) la define como “la capacidad de realizar actividades que son importantes para la autorrealización de un empleado” (p.58).

De manera similar, Gómez et al (citado en Díaz y Gil, 2016), afirman que el desarrollo de la fuerza laboral es un esfuerzo por dotar a los trabajadores de las habilidades que la empresa necesita y que necesitará en el futuro para surgir y lograr metas y objetivos. Enfatiza las tareas que el empleado deberá realizar en el futuro además de su función actual. Se centra en las habilidades y la diversidad de la fuerza laboral y es aplicable a toda la fuerza laboral o empresa. A menudo dan prioridad a los requisitos a largo plazo. Mejorar la base total de recursos humanos de una organización es el objetivo del desarrollo de recursos humanos. A largo plazo, esto nos permite contar con personal adaptable y capacitado. (pp.18-19)

**f). Dimensión desempeño de tareas.** - Palma (citado en Casana, 2015) afirma: “Se refiere a las evaluaciones que los empleados asocian con sus tareas diarias dentro de la organización del lugar de trabajo” Es importante resaltar que el cumplimiento adecuado de las funciones y/o tareas asignadas a los empleados es clave para que estos puedan obtener mayores beneficios remunerativos y/o ascensos en las entidades, es por ello que el desempeño de los trabajadores en sus tareas asignadas, permite al empleador medir su productividad y por ende lo beneficioso que es el empleado para la organización (p. 58).

Por otro lado, Ramos (2017) afirma: “Como resultado de las acciones de los empleados relacionadas con el contenido del puesto, deberes, tareas y actividades, el desempeño laboral depende de procesos mediadores o regulatorios entre los empleados. compañía.” Asimismo, esta dimensión se refiere a las valoraciones que los trabajadores vinculan con sus responsabilidades habituales dentro de la empresa. El desempeño de los trabajadores en las tareas asignadas permite al empleador medir su productividad y, en consecuencia, qué tan beneficioso es el empleado para la organización. Es importante resaltar que el adecuado cumplimiento de las funciones y/o tareas asignadas a los empleados es clave para que éstos obtengan mayores beneficios remunerativos y/o ascensos en las entidades. (p.39).

**g). Dimensión relación con la autoridad.** - Palma (citado en Kasana, 2015) lo define de la siguiente manera: “Juicios evaluativos que los empleados hacen sobre sus relaciones con sus jefes inmediatos y sus actividades diarias” (p. 58).

Además, Castellano y Ushinyahua (2016) señalan: Los gerentes deben comprender qué contribuye a las buenas relaciones interpersonales con los empleados. A los nuevos líderes, especialmente a los líderes ascendentes, a menudo se les recomienda mantener una distancia social con sus empleados. Pero los líderes deben ser justos y firmes, pero al mismo tiempo accesibles y amables. Ayuda a tener un buen sentido del humor. (página 44) (p.44)

### **1.2.2. Remuneraciones**

La remuneración es el ingreso económico resultante de los servicios prestados a la organización y depende de las funciones que pueda desempeñar el empleado.

Según Cruz (2018), la compensación consiste en “una contraprestación económica o en especie recibida a cambio de los servicios prestados” (p.298).

Según Chiavenato (2009), la remuneración de los empleados consta de elementos como la remuneración base, incentivos salariales y beneficios y varía de una organización a otra. (p. 283)

Según Rodríguez (2005), la remuneración es un pago periódico que realiza un empleador a un empleado para fomentar la integración y la continuidad dentro del empleador. Sin embargo, cuando se ofrecen ofertas más generosas, los empleados pueden reconsiderar la sostenibilidad. (p. 119)

Con el tiempo se han establecido tres tipos de recompensas:

- Monetaria.
- Psicológica.
- Espiritual.

**La remuneración monetaria.** – Este es el más popular y tiene que ver con la compensación monetaria que se recibe por el trabajo realizado. Esto suele ser requerido por ley, y la cantidad calculada determina la calidad del talento que una organización puede asegurar. En este sentido, la remuneración es la compensación que recibe un empleado por su trabajo. (Aguas y Davis, 1999).



A través de la compensación financiera, los empleados reciben bienes y servicios necesarios para la vida diaria, como alimentos, transporte y entretenimiento. Las organizaciones que pagan pequeñas recompensas financieras tienden a centrarse en la supervivencia más que en el desempeño y reclutan aliados de voluntad débil.

**La remuneración psicológica.** – Su propósito es moldear el bienestar integral de los empleados y está relacionado con su aceptación y reconocimiento dentro de la organización y determina el nivel de lealtad de los empleados. Muchas organizaciones evitan el reconocimiento sin darse cuenta de que una de las necesidades básicas de las personas es ser reconocidas en su entorno, ya sea social o laboral, para no aumentar la soberbia de los empleados. (Fernández, 2003)

**Hoy en día, se habla también de la remuneración espiritual.** - Esto se debe al aporte de la organización a la promoción de los empleados, lo que incrementa su nivel de vida en las áreas de educación, empleo, calidad de vida, recreación y oportunidades de desarrollo. Crear recompensas espirituales siempre requerirá una cultura de bienestar, lo que requiere que los líderes organizacionales comprendan que sus empleados son su activo más importante.

Se considera una compensación económica por el estudio en cuestión. En otras palabras, la remuneración pagada por un empleador a un empleado subordinado está sincronizada con la remuneración del primer empleado y con la del segundo empleado. (López Vasanta, 1988)

Compensación que los trabajadores deben recibir a cambio de su trabajo para poder vivir conforme a la dignidad humana o compensación que asegure una vida digna a los trabajadores y sus familias. (De Cueva, 1975)

Por tanto, definimos remuneración como la cantidad que recibe un empleado por los servicios prestados gratuitamente al empleador.

### **Derecho a la remuneración.**

Entendemos que toda persona tiene derecho a trabajar en buenas condiciones y a ejercer su vocación libremente según lo permitan las oportunidades laborales. Este lugar de trabajo debe proporcionar la compensación que cada empleado merece. (Curi, 2015)

- Si la remuneración tiene el carácter de alimentación o subsistencia; El salario negociado tiene como objetivo satisfacer las necesidades básicas de los empleados, ya que es una forma común de ganarse la vida.
- La compensación debería proteger a los trabajadores de acciones que podrían conducir a una dependencia excesiva de los empleadores y garantizar que los trabajadores reciban a tiempo sus salarios ganados.
- Como sabes, la compensación puede basarse en:
  - Puntual: Pago por el periodo de servicio.
  - Pago por trabajo o parte, es decir, según la cantidad de trabajo o trabajo realizado.
  - Pago por completar un número específico de tareas en un día u otro período de tiempo específico.

Pagado de forma multiempresa a través de comisiones de corretaje a los empleados.

### **Remuneración en el Perú.**

Resolución del Ministerio de Trabajo núm. El salario mínimo vital previsto en el artículo 3 del 091-92-TR es de 8 horas por jornada laboral o 48 horas semanales y está sujeto al salario mínimo. Si trabaja menos de 4 horas diarias, se le pagará proporcionalmente al salario mínimo. (MTPE, 1992)

El artículo 24 de la Constitución Política del Perú de 1993 establece que los trabajadores tienen derecho a una remuneración justa y adecuada que asegure el bienestar material y espiritual de ellos y de sus familias. El mismo artículo establece que el Estado regulará el salario mínimo con la participación de las organizaciones representativas de trabajadores y empleadores. (PCM, 1993)

El organismo responsable de modificar el salario mínimo es la Junta Nacional de Relaciones Laborales. Los ajustes del salario mínimo se basan en aumentos de la productividad multifactorial (mano de obra, capital y otros aspectos del proceso de producción) y aumentos de precios esperados medidos por la inflación esperada (sin tener en cuenta la volatilidad). Precio).

A continuación, puede ver qué factores se aplican a su prima mínima vitalicia.

### Factores de la remuneración mínimo vital

ASUMIDOS POR EL EMPLEADOR	ASUMIDOS POR EL TRABAJADOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ESSALUD, 9% del salario total del empleado.</li> <li>- CTS, corresponde a la remuneración total anual.</li> <li>- Los bonos de julio y diciembre son iguales al monto total de la compensación.</li> <li>- Asignación por hijos equivalente al 10% del salario mínimo.</li> </ul>	<p>El fondo de pensiones que reciben los empleados ronda el 11% o el 13%, dependiendo de si son sistemas de pensiones públicos (ONP) o de capitalización privada (AFP).</p>

Fuente: Castillo (2015)

### Características de la remuneración y formas de fijarla.

Los obsequios recibidos tienen las siguientes características: (Mejía, 2015)

Debe ser relevante para la beca específica. El elemento de estabilidad, que confiere un determinado beneficio en forma de salario, se expresa en la posibilidad de recibir un salario todos los meses y en el hecho de que el monto y la forma de pago están predeterminados en el contrato de trabajo o contrato posterior. acción. Es personal, ya que sólo él puede cobrarla, salvo que el trabajador designe expresamente a otra persona.

- Disponible de forma gratuita.
- Responsable de la prestación de servicios.
- El pago se realiza en especie o en efectivo.
- El pago se realiza en cuotas iguales según lo especificado en el contrato.
- La esencia de la nutrición.
- Instalación por ambas partes

### Existen las siguientes formas para fijar la remuneración.

por unidad de tiempo, es decir, por día laborable, 8 horas por día o 48 horas por semana, doce o mensualmente; La ventaja es que garantiza al empleado unos ingresos continuos y estables durante todo el período laboral.

Criterios de desempeño o producción, teniendo en cuenta el rendimiento o resultados del trabajo realizado por los empleados por puesto, a destajo o comisión.

### Clasificación de las remuneraciones.

Existen diferentes clasificaciones de recompensas. (MTPE, 2002):

**Ordinarias, extraordinarias y especiales:**

a). Sueldo fijo. - algo que aparece como resultado de una compensación por los servicios prestados, asegurando el pago durante un período de tiempo determinado, como salario, comisión, etc.

b). Premio especial. - Son gastos accesorios ocasionados como compensación por servicios prestados, cuyo pago se acredita mediante la prueba del cumplimiento de los requisitos establecidos para su satisfacción. Ejemplos típicos de este tipo de compensación son las bonificaciones o las horas extras.

c). regalo especial - Aparece cuando se cumplen condiciones especiales como bonos, bonos, etc.

**Fijas y variables:**

- Remuneración periódica. – Se refiere al salario que recibe un trabajador de forma regular, semanal, quincenal o mensual, y una forma típica de remuneración es un salario cuyo monto se fija durante el intervalo en el que las condiciones de pago no cambian.
- Remuneración variable. - Según este contrato, el rendimiento bruto mensual se refiere a la posibilidad de irregularidades mensuales como comisiones.

**Principal y accesoria:**

Remuneración principal. - Si se ha cumplido la retribución básica pactada en el contrato, su fuente y cálculo no variará en función de otras condiciones como salario, complemento de antigüedad, etc

La compensación es adicional. - Cuando se calcula con base en la remuneración base, como bonificaciones, pago de horas extras, etc.

**Factores que determinan el nivel de remuneraciones.**

Hay cuatro factores que determinan el monto del bono: (Consultor de Calidad, 2002)

a). Leyes que afectan la compensación pagada, como salario mínimo, pago de horas extras, bonificaciones, vacaciones, seguros, etc.

b). La actitud de los sindicatos de participar activamente en las decisiones sobre el valor relativo de los empleos. Además, la dirección debe garantizar que no se pierdan métodos como el uso de métodos de evaluación del desempeño.

c). Debemos convertirnos en líderes en compensación con el objetivo de retener y atraer a los empleados más talentosos y productivos.

d). Establece tu nivel de apuesta. La equidad externa, donde la compensación debe compararse con la de otras organizaciones, y la equidad interna dentro de una organización, pagan salarios iguales a los empleados que desempeñan las mismas funciones en la organización. Para los activos externos, es necesario tener información sobre lo que pagan otras empresas por puestos (trabajos) similares. Para facilitar el acceso a este tipo de información, el MTPE compila estadísticas sobre sueldos y salarios por actividad económica, tamaño de empresa y grupo ocupacional.

### **Requisitos para postular a una nueva área y ser mejor remunerado.**

En BCP, esto nos permite alcanzar nuestro máximo potencial y continuar creciendo y desarrollándonos en una variedad de áreas. Necesitamos dejar de lado el miedo y empezar a escribir historias sobre el cambio. Esto hace que usted y su familia sean su mejor aliado en su planificación. También queremos brindarles a nuestros clientes una experiencia WOW. Por lo tanto, este puesto realiza una variedad de transacciones financieras y hace que las interacciones con los clientes sean productivas y cálidas. También nos esforzamos por minimizar los riesgos para nuestros clientes y maximizar los beneficios de nuestros productos siguiendo las medidas de seguridad establecidas.

¿Cómo sabes si eres la persona adecuada para acceder a la gestión de WOW y ayudarte a desarrollar tu carrera en nuestras instalaciones?

Lograr al menos un promedio del 100% en el marcador. (Últimas 4 campañas)

- Demostrar un comportamiento adecuado en el sistema financiero durante los últimos seis meses.
- Diploma académico (diploma, licencia, diploma, etc.)
- Realiza trabajos de ventas para varios productos BCP.
- Comunicarse con los clientes según los lineamientos del BCP
- Demostrar experiencia.

### **Tipos de remuneraciones.**

Ministerio de Trabajo y Apoyo al Empleo DS No. Según 007-2002-TR 04/07/2002, se pueden encontrar los siguientes conceptos: (Myntra, 2012)

**El sueldo.**

Se trata de una compensación monetaria obligatoria y permanente que se paga por la prestación de servicios por parte del empleado por un período igual de tiempo especificado en el contrato.

Por definición legal, para que un salario sea considerado salario debe cumplir con las características de remuneración mencionadas en el párrafo anterior. Por tanto, será salario cualquier pago que cumpla los requisitos anteriores, aunque las partes lo llamen de otra forma. La importancia de determinar el salario en un sistema de remuneración que consta de varios componentes es que, por un lado, su monto no sea inferior al salario mínimo (excluido el trabajo por turnos).

Por otro lado, el salario es la base para calcular prestaciones como bonificaciones y pago de horas extras.

**Sobresueldo.**

Según (MZHTB, 2012), las bonificaciones equivalen al pago de horas extras. Nadie estará obligado a trabajar horas extraordinarias salvo en los casos legítimos en que el trabajo sea esencial como consecuencia de un hecho fortuito o de fuerza mayor que represente una amenaza inmediata para las personas, los bienes o la continuidad de los servicios en el lugar de trabajo. Cualquier hora trabajada más allá de la jornada laboral diaria o semanal se considera tiempo extra y debe pagarse a la tarifa de tiempo extra acordada, que no puede exceder el 25% por hora durante las dos primeras horas. Esto se basa en la tarifa por hora aplicable del empleado más el 35% de las horas restantes.

Las horas extras pueden ser hasta los horarios programados de check-in o check-out. Si las horas extras son inferiores a una hora, la tarifa de las horas extras se paga prorrateada por hora.

Si las horas extras se realizan antes o después del turno de noche, las horas extras se calculan con base en la tasa de compensación establecida para el turno de noche.

Ahora las bonificaciones legales se aplican por igual independientemente del número de días y horas extraordinarias trabajadas.

Se pueden realizar horas extras hasta las horas especificadas de check-in o check-out. Si las horas extras son inferiores a una hora, la tarifa de las horas extras se paga prorrateada por horas.

Si las horas extras se realizan antes o después del turno de noche, las horas extras se calculan con base en la tasa de compensación establecida para el turno de noche. Sin embargo, el pago legal de horas extras se aplica independientemente del número de días y horas extras.

La falta de pago de horas extras se considera una infracción Clase 3 según la Ley General de Inspección del Trabajo, Ley núm. 28806 y leyes conexas. Aquí se puede hacer referencia al trabajo nocturno realizado en centros de trabajo organizados por turnos, incluidos los nocturnos. Debe ser lo más circular posible. Los trabajadores nocturnos no pueden recibir salarios semanales, quincenales o mensuales inferiores al salario mínimo mensual vigente a la fecha del pago de horas extras del 35%. El turno de noche implica trabajar hasta las 22:00 horas. y a las 6 a.m.

### **La comisión.**

Según Díaz (2012), esta forma de compensación corresponde a un porcentaje del precio de compra o venta o del monto de otras actividades realizadas por el empleador mediante la cooperación de sus empleados.

La comisión suele ser un porcentaje del interés devengado por la venta. Dependiendo de tu categoría, tu salario puede incluir:

- a. Salarios fijos altos y comisiones bajas: las ventas son dinámicas en la industria. Necesito el consejo de un experto.
- b. Salarios fijos bajos y comisiones altas: los competidores trabajan en muchos productos diferentes y las ventas dependen en gran medida de los esfuerzos de los vendedores.

La existencia de comisión está sujeta a ventas, compras u otras operaciones relacionadas con la dirección comercial de la empresa.

Un plan de venta fijo te permite pagar comisiones mensuales. La comisión del vendedor debe determinarse según las características del mercado. Es común fijar salarios y comisiones fijas. El mensaje clave es que la organización está dispuesta a compartir el riesgo con el proveedor. Sin embargo, dado que la comisión no puede verse influenciada por circunstancias desconocidas para las partes, sería incorrecto aplicar la creación de la comisión estipulada a situaciones distintas a la prestación de servicios y subservicios personales según los términos pactados en el contrato de trabajo.

### **La participación.**

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA, 2015), se define como una participación en las ganancias de una determinada empresa o emprendimiento, de uno o más departamentos o ramas.

La participación en las utilidades es un derecho consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política del Perú. El propósito es obtener la ganancia neta (si la hubiera) obtenida por los empleados como resultado de las operaciones comerciales. Para las empresas que solicitan participación en utilidades, la tasa de pago se determina en función de las principales actividades que realiza cada empresa.

- Empresas pesqueras 10%.
- Empresas de telecomunicaciones 10%.
- Industriales 10%.
- Empresas mineras 8%.
- Negocios comerciales y restaurantes 8% y
- 5 % empresas que realizan otras actividades.

Las ganancias deben pagarse dentro de los 30 días siguientes a la fecha límite para presentar la declaración anual del impuesto sobre la renta.

Muchas veces se confunde participación con satisfacción. Porque significa que hay beneficios para ambos. Sin embargo, existen diferencias importantes. en otras palabras:

- La participación tiene origen contractual, y su existencia, monto y plazos dependen del acuerdo entre las partes. La fuente de la información es legítima. La ley exige el pago si se cumplen ciertos requisitos.
- La participación se puede calcular en función de las ganancias de una empresa, negocio o de una o más partes de un negocio. Las bonificaciones se calculan en beneficio de la empresa en su conjunto.

### **La gratificación.**

El derecho a indemnización es el DS núm. Está en La base legal es 061-89-TR (IZTM, N° 27735, 2002), que establece que los empleados tienen derecho a un aumento dos veces al año y una vez al año en días festivos y festivos. Otros están relacionados con la Navidad. Las bonificaciones se pagan en julio o principios de diciembre, según las circunstancias. Para recibir beneficios, debe trabajar o recibir vacaciones, licencia pagada o beneficios relacionados durante el mes en que se le paga.



Si un empleado ha trabajado menos de seis meses, recibirá bonificaciones proporcionales al número de meses trabajados. Los beneficios sociales consisten en el salario básico y otras cantidades fijas y periódicas que los trabajadores pueden recibir y utilizar libremente. Consumo, viajes, movilidad, etc. Etcétera Se eliminan cuando es necesario justificar los importes relacionados con los gastos reales.

### **Carácter de la remuneración.**

Según el Ministerio de Trabajo y Empleo (MINTRA, 2012), 2012), las características del pago de salarios son las siguientes.

- a). Carácter retributivo: Esta naturaleza considera el monto pagado por los servicios del empleado.
- b). Carácter de sustento: Preservación: El ingreso personal de los empleados, a través del cual pueden obtener beneficios tangibles manteniéndose a sí mismos y a sus familias y brindándoles un medio de vida digno.
- c). Carácter de costo de producción: Los salarios pueden entenderse como costos de producción desde el punto de vista del empleador, como costos presupuestarios de una industria individual o desde el punto de vista del país de empleo. La compensación es el costo más directo que enfrenta un empleador como compensación por el trabajo recibido y es la base para determinar otros costos adicionales como las cotizaciones sociales.
- d). Como renta de trabajo: Los salarios de un empleado se consideran ingresos laborales según las leyes fiscales que rigen la tributación de los ingresos del trabajo por cuenta propia. En este sentido, el gobierno estatal puede actuar en nombre de las autoridades tributarias para determinar el nivel de ingresos imposables bajo el quinto tramo del impuesto sobre la renta.

### **Forma de establecer nivel de remuneración.**

Según (Consultant, 2012) El proceso de fijación de tarifas consta de cinco pasos:

- a). Realice una encuesta salarial para averiguar qué pagan otras organizaciones por puestos similares. Esta encuesta puede ser formal o informal, y los datos de la encuesta se utilizan para asignar un valor económico a la ubicación de referencia. También se incluyen datos sobre beneficios de seguro, incapacidad por enfermedad, vacaciones y más para ayudarle a tomar una decisión.

- b). Determina el valor de cada puesto en una organización mediante la evaluación de los puestos de trabajo para determinar el valor relativo de un puesto con respecto a otro en términos de poder, responsabilidad y habilidad. La evaluación del desempeño es un proceso de evaluación que involucra la colaboración de directivos, profesionales de recursos humanos, empleados y representantes sindicales.
- c). Los puestos similares se agrupan en escalas salariales graduadas que consisten en puestos de aproximadamente igual dificultad o importancia según la evaluación.
- d). Utilice una curva salarial para asignar un valor a cada nivel salarial. Las curvas salariales muestran gráficamente el monto pagado actualmente por cada nivel de trabajo según la clasificación del trabajo y el grado asignado a cada puesto.
- e). Ajustar los niveles salariales para cada grado mediante ajuste proporcional y definición del nivel salarial.

Es decir que mediante una encuesta se descubra cuánto pagan otras empresas por puestos comparables realizando una encuesta salarial. La información recopilada de esta encuesta, que puede ser oficial o informal, se utiliza para darle un valor monetario al sitio de referencia. Para ayudarle a hacer su elección, también se proporciona información sobre beneficios de seguro, días de enfermedad, tiempo de vacaciones y otros temas. Asimismo, analizar puestos de trabajo para determinar el valor relativo de cada puesto en una empresa en función de la autoridad, la responsabilidad y las habilidades. El proceso de evaluación del desempeño implica la cooperación de gerentes, especialistas en recursos humanos, miembros del personal y representantes sindicales. Los puestos que son similares entre sí y que se consideran aproximadamente comparables en términos de importancia o complejidad se agrupan en escalas salariales graduadas. Para darle un valor a cada nivel salarial, utilice una curva salarial. El monto pagado actualmente por cada nivel de trabajo se muestra gráficamente mediante curvas salariales, que se basan en la categorización del trabajo y el grado otorgado a cada puesto y definir el nivel salarial y realizar ajustes proporcionales a los niveles salariales para cada grado.

**Percibir.**

Es un verbo transitivo que significa tomar algo y dárselo a uno mismo para recibir dinero o ingresos, por ejemplo. (RAE, Real Academia Española 23ª edición, 2014)

### **Importancia de percibir.**

La importancia del control. Desde pequeños realizamos una variedad de actividades que se pueden catalogar principalmente como recreativas, pero por otro lado también realizamos actividades comerciales, por lo que constantemente somos animados por nuestras familias y recibimos premios y felicitaciones por nuestras diversas actividades.

En la edad escolar, el niño aprende a aceptar órdenes y a comunicarse con los demás, se forma intelectualmente, aprende a vivir correctamente en sociedad, es recompensado por la obediencia y, por otro lado, puede escribir sobre la irresponsabilidad. En una misión.

A medida que nos convertimos en adultos, hacer lo que nos dicen se convierte en una obligación contractual. Por otro lado, tenemos derecho a un trabajo digno y un aspecto muy importante: salarios justos. La recepción del método de pago acordado con su empleador o supervisor está sujeto al monto de reembolso y al período de pago especificado en el contrato. Es obligación del empleador para con sus empleados recibir el salario. Porque sin estos recursos no se pueden satisfacer las necesidades básicas de los empleados.

### **Dimensiones.**

El autor Chiavenato (2009) identificó tres dimensiones:

#### **Dimensión 1: remuneración básica.**

Consiste en el ingreso básico mensual u horario. En otras palabras, el salario es el recibo monetario que recibe un empleado como resultado de la prestación de servicios. (pp. 9-12).

Según Orihuela (2016), en su estudio afirma que la remuneración básica es la remuneración mínima que se otorga por el desempeño de un cargo. Este monto se clasifica como monto base porque sirve como base para otros pagos adicionales.

Según De La Villa (1980), la compensación básica consiste en que los empleados reciban una remuneración igual por los servicios regulares determinados sobre una unidad de cuenta acordada (p. 79).

La compensación base es un acuerdo entre un empleado y una organización sobre la cantidad de salario que se le pagará al empleado en función de su experiencia y

habilidades. En el caso del salario, puede verse como un método de pago global utilizado en beneficio de los empleados, a quienes se les paga mensualmente independientemente de si trabajan o no. El pago se realiza a final de mes. Los salarios por hora se pueden definir como una forma de pago que reciben los empleados por las horas trabajadas por su empleador. Las bonificaciones se otorgan a favor del empleado y se entienden como un incentivo por parte del empleador en función de los resultados mostrados por el empleado.

### **Dimensión 2: incentivos salariales.**

Son aquellos proyectos que actúan como un estimulante en los trabajadores, se le recompensa por el buen desempeño (pp. 9-12).

Dessler (2009), se determina los incentivos salariales “Pago por méritos, es un aumento de sueldo concedido al empleado con base a su desempeño individual” (p. 452).

Wayne (2005), se determina “cualquier prestación especial que proporciona una empresa a un pequeño grupo de ejecutivos claves y que está diseñada para darles un pago extra” (p. 314).

Los aumentos salariales se basan en la medición del desempeño y en el propio desempeño del empleado. La participación en el desempeño debe entenderse como la participación de los empleados en las actividades de mejora organizacional, lo que implica un mayor compromiso de los empleados con la empresa. Los trabajos adicionales están determinados por una cantidad adicional de trabajo, generalmente duró 8 horas al momento del trabajo. Las veces adicionales que exceden los datos legales o contractuales deben pagarse en pagos adicionales, que deben pagarse más en el momento normal, dependiendo de la fecha de trabajo. La satisfacción se define como el dinero gastado en el desarrollo de servicios. Los bonos son ingresos adicionales que los empleados peruanos reciben dos veces al año y se pagan a los empleados en días festivos y Navidad, lo cual es obligatorio según la legislación vigente.

### **Dimensión 3: prestaciones.**

Conocido como pago cruzado. El desempeño económico se presenta de muchas formas. (pp. 9-12).

Los beneficios económicos que se les otorgan garantizan que estén plenamente satisfechos con lo que ofrece la organización.

Según Juárez y Carrillo (2014), los aspectos de beneficios se refieren a bonificaciones monetarias agregadas al salario y otros beneficios recibidos por los empleados, que les dan un sentido de identidad con la organización (p. 45).

Chiavenato (2007) define los beneficios como características, comodidades, beneficios y servicios que una empresa brinda a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. Estos recursos son fundamentales para mantener la fuerza laboral en niveles óptimos de productividad y satisfacción. (p. 15).

El seguro de salud es importante porque es un contrato con una compañía de seguros de salud que paga una prima mensual por un plan o producto de seguro, en lugar de una compañía de seguros que cubre total o parcialmente los gastos médicos de una persona o de un empleado. Es bueno para tu salud. Si está empleado, el pago generalmente es responsabilidad de su empleador. La compensación por antigüedad, más conocida como CTS, es un bono que una organización paga a un empleado en función del tiempo que ha trabajado. También es un beneficio que brinda una organización a sus empleados para que puedan anticipar los riesgos que enfrentarán durante su empleo al proporcionar fondos al final de su empleo. ocio. En el caso de los días festivos, se definen vacaciones como un período de tiempo en el que un individuo o grupo no realiza actividades relacionadas con el trabajo. Es un período de suspensión de todos los derechos humanos, es decir, de todas las actividades o tareas relacionadas con el trabajo que realizamos todos los días.

### **1.3. Definición de términos básico**

**Calidad de vida.** -Es una combinación de factores objetivos y subjetivos, medidos según los valores del individuo, las aspiraciones y el alcance de la experiencia personal del individuo y la satisfacción que experimenta con las personas en estas situaciones de la vida. (Yataco, 2008)

**Compensación.** - se refiere a la recompensa que recibe un empleado a cambio de la inversión de tiempo, esfuerzo y habilidades. Por lo tanto, la disposición de un contribuyente a hacer tal contribución depende de cómo percibe su contribución en relación con la recompensa que recibe. (Juárez, 2013, p. 23)

**Mercado laboral.** - es un mercado laboral donde las personas que buscan trabajo se encuentran con empleadores, empresas y organizaciones que les piden que hagan algo para lograr sus objetivos, misiones y procesos. (Jiménez, 2015, p.49)

**Remuneraciones.** - Cuando alguien trabaja profesionalmente para una organización o completa una determinada tarea, espera ser recompensado por sus esfuerzos. Se le conoce como recompensa, que proviene del vocablo latino que significa *remuneratio*. (Pérez y Merino, 2012)

**Remuneración mínimo vital.** - El salario mínimo al que podía trabajar un trabajador no calificado durante el horario laboral normal se llamó originalmente salario digno, ya fuera empleado o desempleado. (Sercovick, 2017. Diario El Peruano)

**Salario.** - Desde el punto de vista del conocimiento económico, los salarios son ganancias o ingresos. ¿Qué es apropiado para que los trabajadores subordinados realicen su trabajo? "Beneficio" significa ingresos o ingresos equivalentes a ingresos atribuibles al propietario del negocio. (López, 1997, p.445)

**Salario mínimo.** - En teoría, el salario mínimo corresponde a la cantidad mínima de dinero que gana cada mes un funcionario público para cubrir los gastos generales básicos y proporcionar a su familia las condiciones físicas, sociales y culturales mínimas necesarias para una vida digna. (Raffino, 2019)

**Satisfacción.** - Dar solución a una duda o problema demuestra que eres persuasivo y resuelves dudas o quejas fundadas. (Verdugo, 1989, p. 2)

**Satisfacción laboral.** - Se trata de un estado emocional agradable y positivo que se logra mediante la evaluación que hace un individuo de una obra y su experiencia. (Gargallo, 2008, p. 564).

**Productividad.** – Es una relación entre la producción y el uso de recursos como mano de obra, materiales y energía. (RAE, 2001)

## CAPÍTULO II

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 2.1. Tipo y nivel de investigación

##### Tipo de investigación

El tipo de investigación es investigación aplicada porque se basa en la investigación pura y realiza investigaciones para construir procedimientos o innovar estrategias a partir de ella. Este es precisamente uno de los objetivos de este estudio, y esperamos presentar una propuesta de investigación coherente. (Alvitres, 2000).

Es decir, se centra en la búsqueda de conocimiento e intenta resolver un problema o enfoque particular. En este caso, se trata del impacto de la satisfacción en la remuneración de los trabajadores del BCP. Tarapoto, 2019.

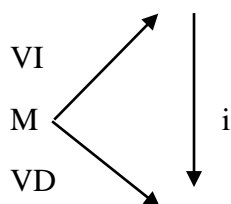
##### Nivel de investigación.

El nivel de investigación en este estudio es correlacional porque muestra la relación entre dos variables. (Alvitres, 2000).

#### 2.2. Diseño de investigación.

No experimental: Un tipo de diseño que hace sin manipular intencionalmente las variables. Observar y analizar fenómenos que ocurren en contextos naturales. Los estudios no experimentales no pueden asignar participantes o tratamientos al azar. No existen condiciones o estímulos que realmente afecten al sujeto. (Gómez, 2009).

Esquema:



Donde:

M = Muestra

VI = Satisfacción

VD = Remuneración

i = Impacto (relación)

### 2.3. Población y muestra

**Población:** Según Alvitres (2000) recuerde que una población es un conjunto de fenómenos estudiados, incluye todas las unidades de análisis que componen el fenómeno y debe cuantificarse combinando un conjunto de N objetos correspondientes a un valor para un estudio particular. La presencia de un personaje específico. Y se llama población porque incluye todos los fenómenos designados como objeto de estudio.

La población total de este trabajo de investigación son 48 colaboradores del BCP Agencia Tarapoto.

**Muestra:** Según (Gómez, 2009)., una muestra es un grupo de individuos extraídos de una población para estudiar un fenómeno estadístico. "

La muestra de este plan de tesis es no probabilística, debido como es pequeña se tomará el total de la población que es de 48 personales de la empresa del BCP Agencia Tarapoto, 2019.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los métodos y herramientas utilizados en este estudio son los siguientes.

Técnica	Instrumento	Alcance	Informantes
Encuesta	Cuestionario	Determinar el grado de influencia de cada dimensión y su indicador.	Trabajadores de la Agencia del BCP Tarapoto, 2019.
Investigación Bibliográfica	Guía de fichas Bibliográficas	Bases teóricas, definir términos una realidad problemática	Libros, revistas, Documentos en internet.

*Fuente:* Elaboración propia

La técnica que se utilizará para medir ambas variables será la encuesta que según Alvitres (2000) establece que es un estudio realizado en una muestra de sujetos representativos de un grupo más grande utilizando procedimientos de encuesta estandarizados para obtener indicadores cuantitativos de las características objetivas y subjetivas de una población.



## **2.5. Técnicas de procesamientos y análisis de datos.**

Tanto el manual de análisis como la firma describen lo sucedido durante el proceso de investigación y desarrollo, los problemas de investigación y el propósito de la investigación con base en los resultados obtenidos a través de la investigación de campo, y el análisis se realiza de manera que la información obtenida esté relacionada con la investigación.

Para analizar los datos obtenidos durante el proceso de investigación, los resultados obtenidos a través de herramientas elaboradas con base en teorías teóricamente registradas, fueron procesados mediante el programa informático Microsoft Excel y se crearon tablas y gráficos que pudieron ser analizados. Los resultados se explican con base en las observaciones realizadas en relación al fenómeno estudiado (Gómez, 2006)

## **2.6. Materiales y métodos.**

Método inductivo para el análisis de la información; enfoque cuantitativo para la recopilación y procesamiento de la información.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Tratamiento estadístico e interpretación de datos

Analizar los niveles de satisfacción de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019

**Tabla 2**

*Variable satisfacción*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
NUNCA	2	4%
CASI NUNCA	4	8%
A VECES	28	58%
CASI SIEMPRE	14	29%
SIEMPRE	0	0%
	48	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 1.** Variable satisfacción

Fuente: Elaboración propia/Tabla 2.

#### **Interpretación:**

Tras la encuesta dirigida a la muestra de la encuesta, se encontró que el 58% mantiene algún nivel de satisfacción con la variable satisfacción, el 29% casi siempre estaba satisfecho y el 8% también estaba satisfecho. Casi nunca y un 4% nunca, este resultado refleja un consolidado de todas las dimensiones estudiadas lo que se pudo observar que

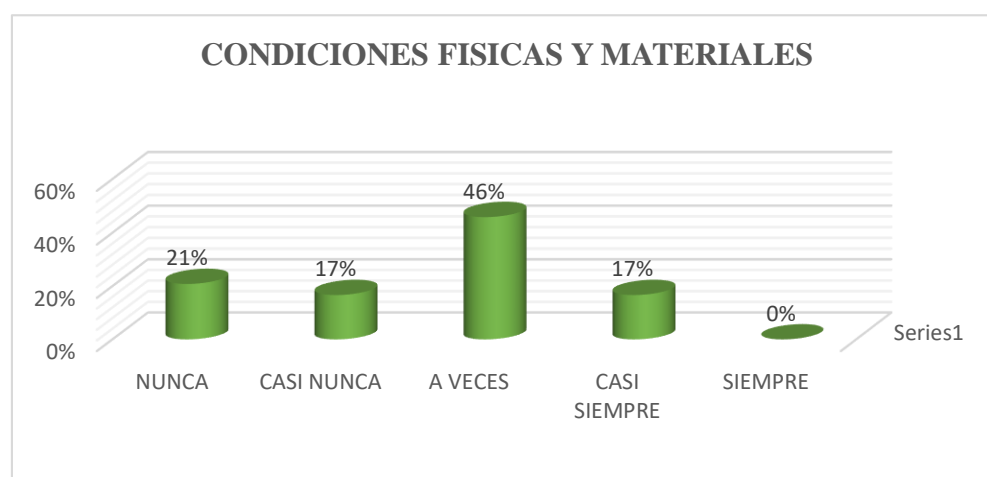
el nivel de satisfacción se encuentra en más del 50% de aprobación por parte los colaboradores, debido a que cuenta con ambiente adecuados, equipos modernos ya que son herramientas que permiten cumplir de manera adecuada los servicios que brinda la organización, también refleja un malestar con respecto al beneficio laboral y remunerativo debido a que en la actualidad ya no es muy atractivo laborar en una entidad financiera, con respecto al manejo administrativo acá nos demostró que todos los trabajadores cumplen con las políticas establecidos por el banco, se preocupan por solucionar problemas que se presentan, así mismo el resultado refleja que si hay trabajo en equipo porque hora estas entidades trabajan en base a metas de colocación de los productos que ofertan, se asignan recursos necesario para el cumplimiento de las tareas y se respeta la autoridad en el trabajo.

**Tabla 3**

*Dimensión condiciones físicas y materiales*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
NUNCA	10	21%
CASI NUNCA	8	17%
A VECES	22	46%
CASI SIEMPRE	8	17%
SIEMPRE	0	0%
	48	100%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 2.** Dimensión condiciones físicas y materiales

*Fuente:* Elaboración propia/Tabla 3.

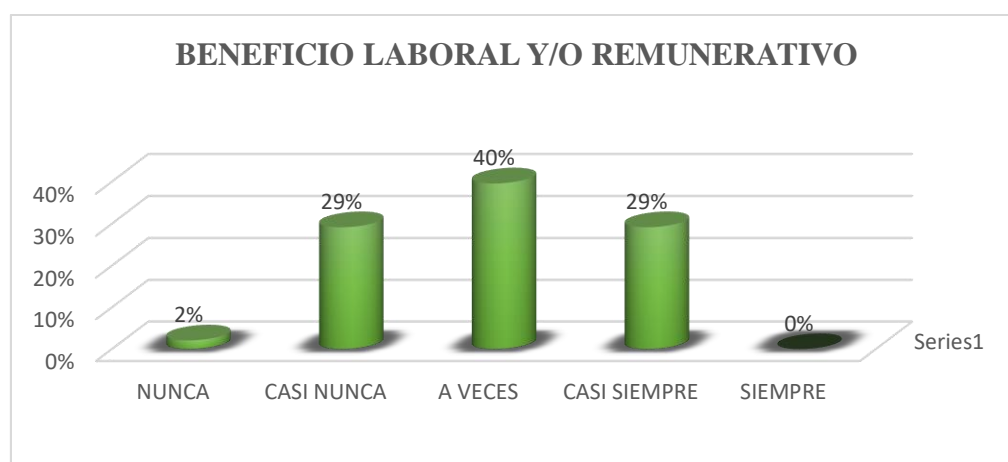
**Interpretación:**

Según la encuesta realizada, en términos de condiciones físicas y materiales, el 46% de los encuestados se encuentra a veces en ese nivel, el 21% no se encuentra en ese nivel en absoluto y el 17% casi nunca se encuentra en ese nivel. casi nunca y casi siempre; lo que representa que la empresa si cuenta con ambientes adecuados, innovación de equipos, lo que se puede observar que los niveles tecnológicos son importantes para el cumplimiento de las actividades.

**Tabla 4***Dimensión beneficio laboral y/o remunerativo*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
NUNCA	1	2%
CASI NUNCA	14	29%
A VECES	19	40%
CASI SIEMPRE	14	29%
SIEMPRE	0	0%
	48	100%

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 3.** Dimensión beneficio laboral y/o remunerativo

*Fuente:* Elaboración propia/Tabla 4.

**Interpretación:**

En el ámbito laboral y/o salarial, el 40% de los encuestados se encuentran a veces en el mismo nivel, el 29% casi siempre se encuentran en el mismo nivel y el 2% nunca se encuentran en el mismo nivel., este resultado refleja que los trabajadores si determinaron

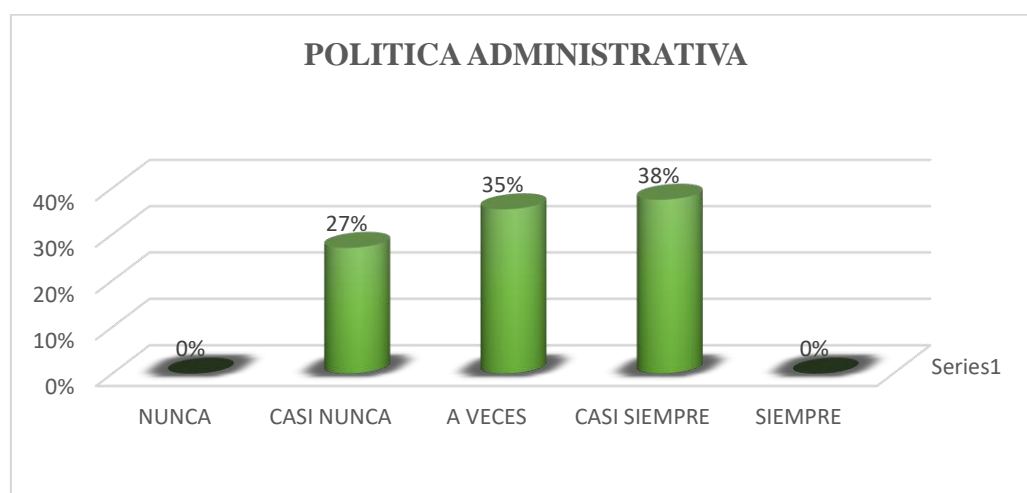
que la empresa cumple con la normatividad legal sobre los beneficios de ley, así mismo la subvención que reciben por la labor realizada en la actualidad han disminuido su poder adquisitivo en comparación con años anteriores, lo que significa que trabajar en un banco en la actualidad ya no es considerado muy atractivo.

**Tabla 5**

*Dimensión política administrativa*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	13	27%
A VECES	17	35%
CASI SIEMPRE	18	38%
SIEMPRE	0	0%
	48	100%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 4.** Dimensión política administrativa

*Fuente:* Elaboración propia/Tabla 5.

### **Interpretación:**

Al observar los resultados a nivel administrativo y político, según los encuestados, el 38% dijo que casi siempre estaba en ese nivel, el 35% dijo que a veces estaba en ese nivel y el 27% dijo que casi nunca estaba en ese nivel.; del resultado se observa que esta dimensión se viene cumpliendo con la aplicación de políticas administrativas que permiten un bien entendimiento entre trabajador y empleador lo que se puede observar que en estas

organizaciones nunca existen conflictos laborales, los trabajadores aceptan los lineamientos establecidos en los procesos de atención al cliente.

**Tabla 6**

*Dimensión relaciones sociales*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
NUNCA	1	2%
CASI NUNCA	14	29%
A VECES	23	48%
CASI SIEMPRE	10	21%
SIEMPRE	0	0%
	48	100%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 5.** Dimensión relaciones sociales

*Fuente:* Elaboración propia/Tabla 6.

### **Interpretación:**

Según la encuesta, en cuanto a las relaciones sociales, el 48% de los encuestados respondió que lo hace a veces, y el 29% respondió que lo hace raramente. El 21% dijo casi siempre y el 2% dijo nunca.; lo que representa que la organización si toma en cuenta los problemas que pudieran presentar sus trabajadores y buscar mecanismos de solución para que no entorpezcan las labores diarias de sus colaboradores, de tal forma la comunicación es permanente.

**Tabla 7**  
*Dimensión desarrollo personal*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	7	15%
A VECES	32	67%
CASI SIEMPRE	9	19%
SIEMPRE	0	0%
	48	100%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 6.** Dimensión desarrollo personal

*Fuente:* Elaboración propia/Tabla 7.

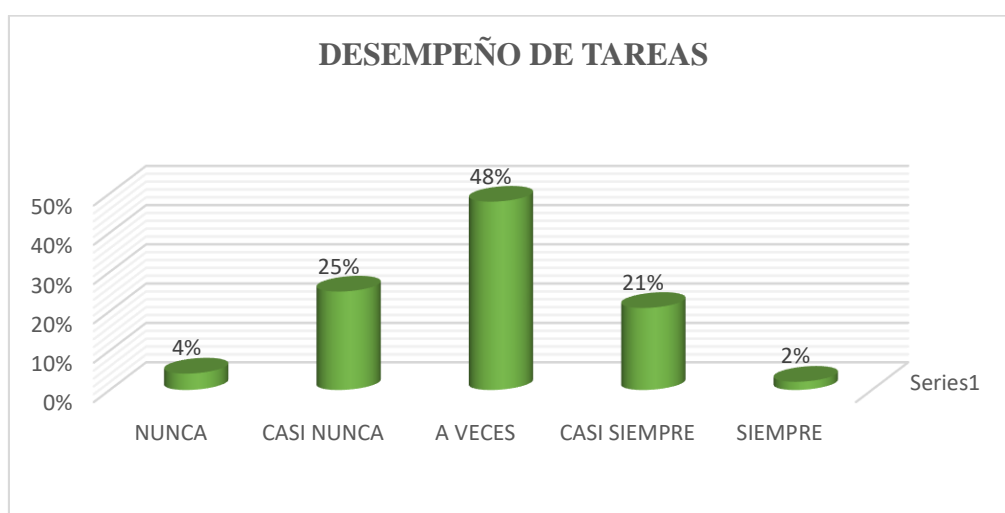
### **Interpretación:**

Según el análisis de la encuesta, cuando se trata de desarrollo personal, el 67% de los empleados dice que a veces están al mismo nivel, el 19% dice que casi siempre están al mismo nivel y el 15% dice que casi nunca están al mismo nivel.; lo que representa que si se dan capacitaciones esto permite mejorar la atención de los servicios y el trabajo en equipo es siempre tomado en consideración debido que en la actualidad se trabajan en base a metas de los productos que ponen al servicio del usuario.

**Tabla 8**  
*Dimensión desempeño de tareas*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
NUNCA	2	4%
CASI NUNCA	12	25%
A VECES	23	48%
CASI SIEMPRE	10	21%
SIEMPRE	1	2%
	48	100%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 7.** Dimensión desempeño de tareas

*Fuente:* Elaboración propia/Tabla 8.

### **Interpretación:**

Sorprendentemente, el 48% de los encuestados en su desempeño laboral se encuentran algunas veces en el mismo nivel, el 25% casi nunca, el 21% casi siempre, el 4% nunca y el 2% siempre nivelado; para su empresa, genera procedimientos de distribución de los recursos necesarios por área tomando en cuenta la necesidad, esto por exigencia de que la empresa debe de cumplir los estándares de calidad en los servicios que brinda, así mismo cuenta con programas de supervisión donde se verifica los resultados obtenidos cada mes por parte sus colaboradores.



**Tabla 9***Dimensión relación con la autoridad*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
NUNCA	1	2%
CASI NUNCA	8	17%
A VECES	27	56%
CASI SIEMPRE	11	23%
SIEMPRE	1	2%
	48	100%

*Fuente:* Elaboración propia**Figura 8.** Dimensión relación con la autoridad*Fuente:* Elaboración propia/Tabla 9.**Interpretación:**

Según el estudio, en lo que respecta a la dimensión de poder, el 56% de los empleados a veces tiene el mismo nivel, el 23% casi siempre tiene el mismo nivel, el 17% rara vez comparte el mismo nivel y el 2% tiene el mismo nivel. Respondí. . El nivel es nunca y siempre; Esto significa que procesar este tamaño es muy importante. Porque a partir de los resultados obtenidos llegamos a la conclusión de que si se mantienen y repiten los niveles jerárquicos la comunicación será estable porque se deben alcanzar los objetivos y pasar las órdenes adecuado.

Analizar los niveles de remuneraciones de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019.

**Tabla 10**

*Variable remuneraciones*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
NUNCA	1	2%
CASI NUNCA	7	15%
A VECES	27	56%
CASI SIEMPRE	13	27%
SIEMPRE	0	0%
	48	100%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 9.** Variable remuneraciones

*Fuente:* Elaboración propia/Tabla 10.

### **Interpretación:**

Según las encuestas realizadas y los resultados obtenidos de la muestra de estudio, para esta variable el 56% se encuentra algunas veces en el mismo nivel, el 27% casi siempre se encuentra en el mismo nivel y el 15% rara vez y nunca se encuentra en el mismo nivel. Mismo nivel. Al nivel del 2%, este resultado parece estar en línea con el nivel de remuneración legal, pero la diferencia es que estas empresas pertenecen al sector privado y utilizan métodos diferentes de contratación de personal, por esta razón algunos no les corresponde beneficios que la ley establece, lógicamente que los niveles remunerativos

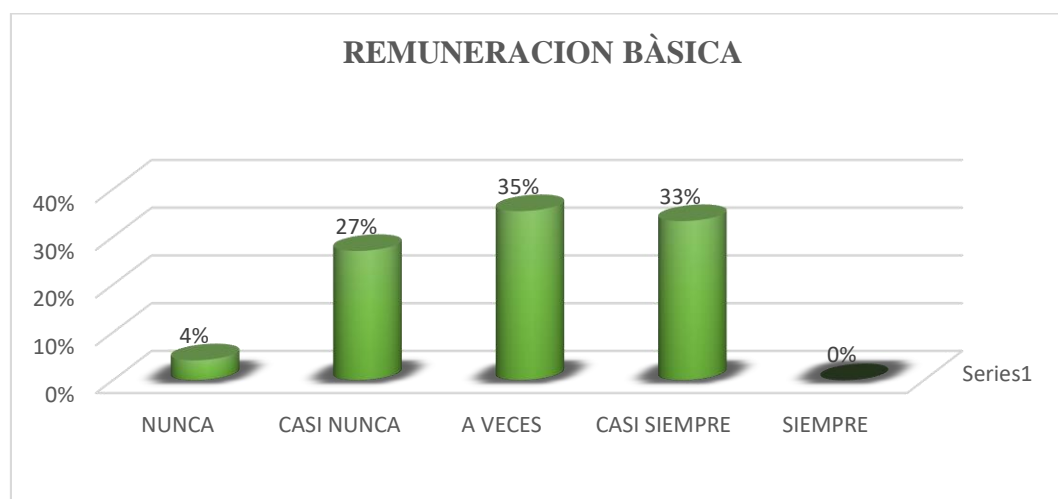
varían de acorde la puesto que ocupa el trabajador, de igual manera los incentivos están tomados en cuenta lo que la norma establece, también la empresa incentiva de acorde a la promoción de cargos ósea ascendiéndoles a otras área superiores por su desempeño demostrado, finalmente el resultado refleja que el banco toma en cuenta todo lo establecido en base a las prestación que le corresponde la trabajador, como cts., gratificaciones, seguros, etc.

**Tabla 11**

*Dimensión remuneración básica*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
NUNCA	2	4%
CASI NUNCA	13	27%
A VECES	17	35%
CASI SIEMPRE	16	33%
SIEMPRE	0	0%
	48	100%

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 10.** Dimensión remuneración básica

*Fuente:* Elaboración propia/Tabla 11.

### Interpretación:

Las investigaciones muestran que el 35% de los empleados con salario base a veces están al mismo nivel, el 33% casi siempre están al mismo nivel y el 4% nunca están al mismo nivel. Esto significa que las empresas deben considerar los procedimientos laborales en estos casos. Es decir, cuando se considera el nivel de remuneración de un empleado en función de las actividades que realiza la empresa desde el momento de su empleo. Al ser superior al salario base, se puede diferenciar el nivel salarial.

**Tabla 12**

*Dimensión incentivos salariales*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	10	21%
A VECES	22	46%
CASI SIEMPRE	15	31%
SIEMPRE	1	2%
	48	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 11.** Dimensión incentivos salariales

Fuente: Elaboración propia/Tabla 12.

### Interpretación:

El estudio encontró que el 46% de los encuestados en esta medida estaban algunas veces en el mismo nivel, el 31% casi siempre en el mismo nivel, el 21% casi nunca en el mismo nivel y el 2% siempre en el mismo nivel; Esto significa que el banco tiene en cuenta el

desempeño de sus empleados y los motiva tanto financiera como verbalmente, y en tales casos la organización aplica como antes las normas laborales existentes. Las empresas también promueven a los empleados a niveles más altos de la estructura organizacional.

**Tabla 13**

*Dimensión prestaciones*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	8	17%
A VECES	22	46%
CASI SIEMPRE	18	38%
SIEMPRE	0	0%
	48	100%



**Figura 12.** Dimensión prestaciones

*Fuente:* Elaboración propia/Tabla 13.

### **Interpretación:**

El análisis de los resultados de la encuesta reveló que el 46% de los empleados a veces se encuentran en el mismo nivel, el 38% casi siempre se encuentran en el mismo nivel y el 17% casi nunca se encuentran en el mismo nivel. Al igual que en las dos dimensiones anteriores, la empresa cuenta con seguros, pagos de CTS, vacaciones, etc., estando todos estos trámites regulados por ley.

Determinar el impacto de la satisfacción en las remuneraciones de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019.

**Tabla 14**  
*Correlaciones*

			SATISFACCION	REMUNERACION
Rho de Spearman	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	1,000	,511**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	REMUNERACION	Coeficiente de correlación	,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS

### Interpretación

La tabla muestra los resultados obtenidos de la prueba Rho de Spearman utilizada para definir las variables de estudio. Después de la prueba, se obtuvo un valor de "P" (Figura 1). bilateral) fue inferior a 0,05 (0,000). Además, el valor del coeficiente de correlación de las variables fue de 511, lo que indica una correlación positiva significativa. En conclusión, la satisfacción de los empleados es producto del nivel de compensación que la empresa ofrece por el desempeño laboral. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis de investigación (Hi): "El impacto de la satisfacción es significativo en la remuneración de los empleados en BCP Agencia Tarapoto, 2019.

### 3.2. Discusión de resultados

Luego de interpretar y analizar los diferentes resultados obtenidos al aplicar las herramientas utilizadas según las variables de estudio, ahora es necesario realizar algunas discusiones y conclusiones que ayuden a integrar lo obtenido y brindar una base futura a la información utilizada. Para nuevas investigaciones.

Luego discutimos las principales conclusiones que emergen de los resultados y luego hacemos comparaciones que nos permitan comparar los resultados y sus contribuciones.

La variable satisfacción compara los resultados de los sujetos masculinos y femeninos que participaron en la encuesta. Condiciones físicas y materiales, trabajo y/o salario, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño laboral, relaciones con la autoridad; lo que refleja que el 58% de los colaboradores contestaron y demostraron que si la empresa se encuentra en más del 50% de aprobación por parte los colaboradores, debido a que cuenta con ambiente adecuados, equipos modernos ya que son herramientas que permiten cumplir de manera adecuada los servicios que brinda la organización, también refleja un malestar con respecto al beneficio laboral y remunerativo debido a que en la actualidad ya no es muy atractivo laborar en una entidad financiera, con respecto al manejo administrativo acá nos demostró que todos los trabajadores cumplen con las políticas establecidos por el banco, se preocupan por solucionar problemas que se presentan, así mismo el resultado refleja que si hay trabajo en equipo porque hora estas entidades trabajan en base a metas de colocación de los productos que ofertan, se asignan recursos necesario para el cumplimiento de las tareas y se respeta la autoridad en el trabajo, así mismo del análisis podemos observar que un rubro del 29% están casi siempre satisfechos con esta variable estudiada. Por lo tanto, se puede concluir que el nivel de satisfacción tiene un impacto importante en lograr un equilibrio entre las actividades de las instituciones que interactúan y las políticas establecidas por las instituciones bancarias. Estos resultados coinciden con lo expuesto por Lacayo (2017). *Determinantes de la satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de empresas comercializadoras de diversas pólizas de seguro en Guatemala.* (tesis de grado). Se concluye; El nivel de satisfacción laboral se puede medir por la calidad de la implementación de medidas o elementos de higiene, y los resultados muestran que el personal operativo y directivo de la compañía de seguros auditada está en condiciones de estar de acuerdo con estos elementos, especialmente con las medidas tomadas por la organización en términos de operaciones. El resultado es uniforme: en las regiones la mayoría está totalmente de acuerdo, y en los distritos administrativos la mayoría está totalmente de acuerdo o algo de acuerdo.

Respecto a la variable remuneraciones, el 56% manifestó a veces y el 27% casi siempre, el 15% casi nunca, el 2% nunca, dichos resultados guardan relación con los resultados obtenidos en las dimensiones estudiadas, donde se observa que cumple con los

niveles remunerativos que está determinado por ley, la diferencia que estas entidades como son del rubro privada utiliza las diferentes modalidades de contratación de personal, por esta razón algunos no les corresponde beneficios que la ley establece, lógicamente que los niveles remunerativos varían de acorde la puesto que ocupa el trabajador, de igual manera los incentivos están tomados en cuenta lo que la norma establece, también la empresa incentiva de acorde a la promoción de cargos ósea ascendiéndoles a otras área superiores por su desempeño demostrado, finalmente el resultado refleja que el bancó toma en cuenta todo lo establecido en base a las prestación que le corresponde al trabajador, como cts., gratificaciones, seguros, etc., concluyendo del estudio que el aspecto remunerativo es fundamental en el desempeño de los colaboradores; lo que coincide con lo vertido por Fernández y Hernández (2019). Emapa San Martín S.A. Sistema de compensación salarial a los trabajadores y su relación con el desempeño laboral. Sede Tarapoto, 2017. (Tesis). En resumen, el sistema de compensación salarial tiene una correlación positiva del 97% con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Emapa San Martín S.A, con sede en Tarapoto, en el año 2017. Esto quiere decir que a mayor remuneración mayor desempeño laboral del empleado, también lo conseguimos gracias al aporte de Barriga y Rendón (2016). El impacto del salario percibido en la satisfacción laboral en hogares de nivel socioeconómico C en el distrito de Arequipa, 2016. (Tesis). Determinantes de la satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de una empresa especializada en la venta de diversas pólizas de seguros en Guatemala. (papel).

Conclusión: La satisfacción laboral se puede medir por la calidad de la implementación de medidas y elementos de higiene. Los resultados muestran que los empleados de los departamentos operativos y administrativos de las compañías de seguros encuestadas están de acuerdo con sus organizaciones en estos factores. Particularmente en el campo operativo la mayoría está completamente de acuerdo, pero en el campo administrativo hay un resultado homogéneo de estar completamente de acuerdo y tienden a estar de acuerdo. Concluimos que los efectos de la compensación influyen en la satisfacción entre las familias NSE C. Si se aumenta la compensación, la familia quedará satisfecha, pero si no, quedará satisfecha. Las familias quedarán insatisfechas si se reduce la compensación.



Finalmente, el estudio determino establecer que mientras más satisfechos se encuentran los trabajadores es producto de los niveles de remuneraciones que brinda la empresa por el trabajo realizado. De esta manera se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ): “La influencia de la satisfacción influye significativamente en la remuneración de los empleados de BCP Agencia Tarapoto en el año 2019”. Corroborando este resultado por Fernández y Hernández (2019). La relación entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral de los empleados de Emapa San Martín. Sede Tarapoto, 2017. (papel). En resumen, el sistema de compensación salarial tiene una relación positiva del 97% con el desempeño de los empleados en Emapa San Martín S.A, con sede en Tarapoto, en 2017. Esto muestra que cuanto mayor sea la recompensa, mejor será el desempeño laboral del empleado de su mano de obra.

## CONCLUSIONES

1. Que el nivel de satisfacción se encuentra en más del 50% de aprobación por parte los colaboradores, debido a que cuenta con ambiente adecuados, equipos modernos ya que son herramientas que permiten cumplir de manera adecuada los servicios que brinda la organización, también refleja un malestar con respecto al beneficio laboral y remunerativo debido a que en la actualidad ya no es muy atractivo laborar en una entidad financiera, con respecto al manejo administrativo acá nos demostró que todos los trabajadores cumplen con las políticas establecidos por el banco, se preocupan por solucionar problemas que se presentan, así mismo el resultado refleja que si hay trabajo en equipo porque hora estas entidades trabajan en base a metas de colocación de los productos que ofertan, se asignan recursos necesario para el cumplimiento de las tareas y se respeta la autoridad en el trabajo.
2. Cumple con los niveles remunerativos que está determinado por ley, la diferencia que estas entidades como son del rubro privada utiliza las diferentes modalidades de contratación de personal, por esta razón algunos no les corresponde beneficios que la ley establece, lógicamente que los niveles remunerativos varían de acorde la puesto que ocupa el trabajador, de igual manera los incentivos están tomados en cuenta lo que la norma establece, también la empresa incentiva de acorde a la promoción de cargos ósea ascendiéndoles a otras área superiores por su desempeño demostrado, finalmente el resultado refleja que el bancó toma en cuenta todo lo establecido en base a las prestación que le corresponde al trabajador, como cts., gratificaciones, seguros, etc.
3. Prueba Rho de Spearman utilizada para determinar las variables del estudio. Después de realizar la prueba, se encontró que el valor "P" (signo de dos colas) era inferior a 0,05 (0,000). También se afirma que el valor obtenido para el coeficiente de correlación de las variables es. 511, indicando que existe una correlación positiva significativa. En resumen, encontramos que la satisfacción de los empleados depende del nivel de compensación pagada por la empresa por el trabajo realizado. De esta manera se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis de investigación (Hi): “La influencia de la satisfacción influye significativamente en la remuneración de los empleados de BCP Agencia Tarapoto en el año 2019”.

## RECOMENDACIONES

1. Algunas de las estrategias que emplean las empresas para aumentar la satisfacción de los empleados incluyen seguir aplicando políticas y utilizar programas de incentivos creativos, así como garantizar que el negocio priorice el bienestar de los empleados, se trata de estar preparados para el cambio. Consideramos las dimensiones y logramos un mayor desempeño laboral y logro de metas. Para aumentar la satisfacción interna, también es necesario mejorar la cultura empresarial. Realizar investigaciones para comprender las necesidades e inquietudes, realizar análisis para mejorar el compromiso y utilizar datos para tomar las mejores decisiones son herramientas que puede utilizar hoy para desarrollar la cultura de su empresa.
2. Cumplir correctamente y en tiempo con las prestaciones sociales. Con excepciones, los empleados tienen acceso a CTS, vacaciones, bonos, beneficios familiares, servicios públicos, seguros, etc. Y deben seguir procedimientos. Se requiere la documentación adecuada de facturación y pago, cargos de comunicación, etc. Tenga en cuenta que, con respecto a los flujos de trabajo, las empresas deben demostrar el cumplimiento de los flujos de trabajo. Del mismo modo, no debería haber disparidades entre los trabajadores, deberían ser empleados en los mismos términos y condiciones y debería garantizarse que los niveles de remuneración sean justos.
3. Respetar los derechos fundamentales. Los empleados, como cualquier otro empleado, tienen derechos a la privacidad, la religión, la igualdad, la expresión, la dignidad, etc, y deben ser sancionados adecuadamente. En caso de faltas debidamente reconocidas en el lugar de trabajo, se impondrán sanciones según los procedimientos legales. Pero, antes de nada, es importante recordar que salvo que exista una falta grave que amerite el despido, hay margen de mejora y se puede seguir considerando de esta manera. Considere la relación entre dos variables de estudio. Resulta que una mayor satisfacción de los empleados es producto del nivel de compensación que una empresa paga por el trabajo realizado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvitres, V. (2000). *Método científico. Planificación d la investigación*. Perú: Ed. Ciencia
- Amorós, F. (2011), *Factores de satisfacción laboral. Edición de la página de internet*  
<http://www.tisoc21sl.com/el-rincon-del-coach/calidad-y-productividad.php>.
- Barriga, A.T.E y Rendon, A.M. (2016). *Impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del Distrito de Arequipa, 2016*. (tesis de grado). Universidad Católica San Pablo, Arequipa-Perú.
- Bolaños, A. (2013). *Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología). Universidad de Manizales.
- Casana N.V. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. (tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Castillo, L. (2015). *La Remuneración mínima vital*. Negopolis
- Castellano, L. y Ushiñahua, Y. (2016). *Relaciones interpersonales y el clima organizacional en el gimnasio Word Light-Chiclayo*. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad Señor de Sipán.
- Curi, P. (2015). *Cuestión de trabajo*. Recuperado de:  
[www.blog.pucp.edu.pe/blog/percycuri/2015/01/08/derecho-al-trabajo-y-a-unajusta-remuneraci-n-declaraci-n-americana-de-los-derechos-y-deberes-del-hombre/](http://www.blog.pucp.edu.pe/blog/percycuri/2015/01/08/derecho-al-trabajo-y-a-unajusta-remuneraci-n-declaraci-n-americana-de-los-derechos-y-deberes-del-hombre/)
- Cruz, A. (2018). *Gestión de las actividades de mediación de seguros (7a ed.)*. Bogotá, Colombia: IC Editorial.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8ª ed.) México: McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. 3a. Ed. México. Mc Graw – Hill. Año
- Dardón, B. (2004), Prensa Libre, Anacafé. Impulsarán salarios por productividad. Guatemala.

- De la Cueva, M. (1975). *El nuevo derecho mexicano del trabajo*. (3era. ed. ed.). México: Editorial Porrúa.
- De la Villa, L. (1980). *Aspectos jurídicos sobre el salario y su estructura*. En: AA.VV. *Comentarios al Acuerdo Marco Intercon federal sobre negociación colectiva*. Madrid: ES, 1980. p.79.
- Dessler, G. (2009). *Administración de los recursos humanos*. (11a ed.). México D.F.: Prentice - Hall.
- Diario Exterior de España (2010), *Satisfacción laboral en Estados Unidos*.
- Díaz, P. (2012). *Marketing*. Recuperado de: <http://www.arellanomarketing.com/inicio/lacomision-por-ventas/>
- Díaz, J. y Gil, Z. (2016). *Desarrollo del personal y su contribución a la mejora de la satisfacción laboral en la gerencia de personal de la municipalidad provincial de Trujillo en el año 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en administración). Universidad Privada Antenor Orrego.
- Escobar, M. (2013). *El diseño e implementación de un manual de políticas y procedimientos contables para una empresa que fabrica cajas de cartón corrugado variables*. (Tesis para optar el título profesional de contador público y auditor). Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Fernández, C. E., y Hernández, S. K. (2019). *Sistema de compensación salarial y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores Emapa San Martín S.A. sede Tarapoto, año 2017*. (tesis de grado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto-Perú.
- Fernández, I. (2003). *Administración de compensaciones y organizacional*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/administracion-de-compensaciones-y-organizacional/>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. (Documento en formato pdf). Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

- Flores, I.J. (2017). *Rotación de personal y nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa Peruvian - Tarapoto 2017*. (tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto – Perú.
- Gallardo, A.F. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. México. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/>
- García, A. y Uscanga, T. (2008). *Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo*. Recuperado de [https://issuu.com/econoboy\\_conde/docs/dmt](https://issuu.com/econoboy_conde/docs/dmt)
- Garoz, P. (2010), *El mercado de trabajo, los salarios y la productividad*. Edición de la página de internet. <http://definanzas.com/2009/05/25/concepto-de-productividad/>
- Gómez, F., & Borra, C. (2012). *Satisfacción laboral y salarial: Compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo*. *Economía Aplicada*, 25-51
- Gutiérrez, V. (2014). *Principios de la felicidad organizacional*. México D.F., México: Ediciones Granica.
- Izquierdo (1983). Estudio realizado en el Banco Central de Reserva del Perú.
- Jaramillo, N. y González, J. (2010). *Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía de la Celia Risaralda*. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial). Repositorio Universidad Tecnológica de Pereira.
- Jiménez, A. (2015). *Mercado Laboral: situación, perspectivas y tendencias*. Recuperado de: [https://www.peplematters.com/Archivos/Descargas/Docs/Docs/articulos/1412\\_Capital%20Humano\(Demografia%20Laboral\).pdf](https://www.peplematters.com/Archivos/Descargas/Docs/Docs/articulos/1412_Capital%20Humano(Demografia%20Laboral).pdf)
- Juárez, R. A. (2013). *Administración de la compensación sueldos, salarios y prestaciones*. Segunda edición PEARSON EDUCACIÓN, México, 2013.
- Juárez, J. y Carrillo, E. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. (1a ed.). D.F., México: Patria Editorial
- Julca, J.B. (2016). *Relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, 2016*. (tesis de grado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto-Perú.

- Lacayo, J.P. (2017). *Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala*. (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- León, F. y Pejerrey, G. (1978). *Factores considerados por empleados de oficina y trabajadores manuales al ofrecérseles un puesto*. Serie Documentos de Trabajo, 17.
- León, F., Loli, A. & Montalvo A. (1975). La oportunidad de usar todas las habilidades en el trabajo. Serie Documentos de Trabajo, 10.
- Ley No 28806. *Ley General de Inspecciones del Trabajo*. Lima 19 de junio del 2006. Recuperado de: [file:///C:/Users/Hogar/Downloads/LEY-28806-Ley\\_General\\_Inspeccion\\_Trabajo%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Hogar/Downloads/LEY-28806-Ley_General_Inspeccion_Trabajo%20(1).pdf)
- Lira Segura, J. (18 de 08 de 2014). Satisfacción Laboral. Diario Gestión, págs. 1. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-sucentro-labores-2105975>.
- López J. (1997). *El salario*. Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.
- López Basanta, J. (1988). *El salario*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Jurídicas.
- Mejía, R. (2015). MINTRA. Recuperado de: [www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/inspecciones/expo\\_inspecciones\\_07.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/inspecciones/expo_inspecciones_07.pdf)
- MINTRA. (2012). *DS N.º 007-2002-TR 04/07/2002*. Recuperado de [http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS\\_007\\_2002\\_TR.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS_007_2002_TR.pdf)
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (1992). Recuperado de: [http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/1992-0408\\_091-92-TR\\_818](http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/1992-0408_091-92-TR_818).
- Molina, A.J. (2014). *Programa de satisfacción laboral para el personal de una compañía multinacional con sede en Guatemala, prestadora de servicios de valor agregado en telecomunicaciones para región de Latinoamérica y estados unidos ubicada en la ciudad de Guatemala*. (tesis de grado). Universidad San Carlos, Guatemala.

- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral inédita. Facultad de psicología, Universidad de Complutense (Madrid, 1990).
- Nieto, E.E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017*. (tesis de grado). Universidad Católica, Ecuador.
- Orihuela, B. y Rodrigo A. (2017). *La Influencia de la Remuneración Mínima Vital En La Calidad De Vida De Las Familias En El Distrito De Cusco 2016*. Recuperado de: <https://repositorio.uaustral.edu.pe/>
- Ortiz, P.R. (2018). *Plan de remuneraciones y la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera, en el Distrito de Ventanilla: 2015 - 2017*. (tesis de grado). Universidad Privada del Norte, Lima-Perú.
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL - SPC. (1ª ed.). Perú.
- Palma, S. (1999) Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en Trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N°1, 27 -34.
- PCM. (1993). Presidencia del Consejo de ministros. Obtenido de <http://www.pcm.gob.pe/wp...../uploads/2013/09/ConstitucionPol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>
- Peralta, S.A. (2018). *La remuneración y la satisfacción laboral de los docentes contratados de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Privada de Tacna en el año 2017*. (tesis de grado). Universidad Privada de Tacna, Perú.
- Pérez, J. y Merino, M. (2012). *Remuneraciones*. Recuperado de: <https://definicion.de/remuneracion/>
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.
- Quality Consultant. (2002). *Factores determinantes del nivel de remuneraciones*. Recuperado de: <http://www.quality-consultant.com/>



- Ramos, E. (2017). *Clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Sedajuliaca Sociedad Anónima-Juliaca*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Trabajo Social). Universidad Nacional del Altiplano.
- Raffino, M.E. (2019). *Salario mínimo*. De: Argentina. Para: *Concepto. de*. Recuperado de: <https://concepto.de/salario-minimo/>.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.a ed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>
- Real Academia Española 23° edición (RAE). (2014). Recuperado el 21 de abril de 2016, de <http://dle.rae.es/?id=SXXZjnf>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Editorial: Pearson Educación. México
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13ª ed.). México: Pearson Educación
- Satisfacción laboral=productividad (2011), Revista Articuluz. Edición de la página de internet [http://www.articulosinformativos.com.mx/Satisfaccion\\_en\\_el Trabajo Productividad](http://www.articulosinformativos.com.mx/Satisfaccion_en_el_Trabajo_Productividad)
- Sercovick, G. (2017). *Remuneración mínimo vital*. el peruano publicado el 15/02/2017. Recuperado de: [http://www.elperuano.pe/noticia-la-remuneracion-minima-vital-51149.aspx%20\(accessed%20December%2030,%202017](http://www.elperuano.pe/noticia-la-remuneracion-minima-vital-51149.aspx%20(accessed%20December%2030,%202017)
- Torres C. (2007). *Satisfacción Laboral que Experimenta la Enfermera General durante el Servicio de su Profesión en los Hospitales E. Rebagliati y Hospital Dos de Mayo*. Lima 2007
- Velásquez (1982). *La satisfacción laboral en empleados bancarios del Cono Norte de Lima*. Tesis de Licenciatura, UNFV, Lima
- Verdugo J.A. (1989). *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana*. México: UNAM, ANUIES, 1989, p.2.

Wayne, R. W. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Novena edición. México: Pearson Prentice Hall.

Werther & Davis. (1999). *Administración de personal y Recursos Humanos*. México: Mc. Graw-Hill

## **ANEXOS**

### Anexo A: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO	METODOLOGIA
¿Cuál es el impacto de la satisfacción en las remuneraciones de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019?	<p>Objetivo general:</p> <p>Evaluar el impacto de la satisfacción en las remuneraciones de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019.</p>	<p>Hi: El impacto de la satisfacción es significativa en las remuneraciones de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019.</p> <p>Ho: El impacto de la satisfacción no es significativa en las remuneraciones de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019.</p>	Variable Independiente Satisfaccion	<p>VI</p> <p>M</p> <p>VD</p> <p>M: Muestra VI: Satisfaccion V2: Remuneracion i: Impacto (relacion)</p>	<p>Tipo de investigcion: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Poblacion: 48 colaboradores</p> <p>Muestra: 48</p> <p>Tecnica : Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar los niveles de satisfacción de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019.</p> <p>Analizar los niveles de remuneraciones de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019.</p> <p>Determinar el impacto de la satisfacción en las remuneraciones de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019.</p>	Variable Dependiente Remuneraciones			

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo B: Instrumento de recolecciones datos

### ENCUESTA

Buenos días, soy estudiante de la carrera profesional de administración de empresas, de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto; en estos momentos estoy realizando proyecto de investigación sobre: La satisfacción y su impacto en las remuneraciones de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019. Para lo cual se solicita marcar con un (x) en la categoría que considere justa basándose en su percepción y experiencia.

Escala					
Valor	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
significado	1	2	3	4	5

	VARIABLE: Satisfacción	1	2	3	4	5
	DIMENSION: Condiciones físicas y/o materiales					
1	Cuenta con las áreas y ambientes adecuados para desarrollar sus actividades					
2	Ha realizado innovaciones en equipos, procesos o productos de la empresa					
3	Considera que el nivel tecnológico de la empresa es suficiente para el desarrollo de sus actividades					
	DIMENSION: Beneficio laboral y/o remunerativo					
4	La empresa toma en consideración los aspectos legales sobre los beneficios estipulados por ley					
5	La empresa subvenciona a sus trabajadores teniendo en cuenta la mejora de calidad de vida de los trabajadores					
	DIMENSION: Política administrativa					
6	La empresa aplica programas con respecto a un buen entendimiento entre los trabajadores y evitar conflictos					
7	Se encuentra conforme con las decisiones que toma la alta dirección en base al desarrollo de sus actividades					
	DIMENSIÓN: Relaciones sociales					
8	La empresa toma en cuenta problemas personales, con la finalidad de darle solución y no perjudicar las actividades a desarrollar					
9	Los canales de comunicación que brinda la empresa son las adecuadas cuando son requeridas					
	DIMENSION: Desarrollo Personal					
10	La empresa cuenta con programas de capacitación con respecto a sus actividades que realiza					
11	Las capacitaciones brindadas por parte la empresa le han servido para mejorar sus servicios					
12	La empresa fortalece el trabajo en equipo en el desarrollo de sus actividades					
	DIMENSION: Desempeño de tareas					

13	La empresa canaliza recursos al área que lo necesita en las cantidades necesarias, para desarrollar sus actividades con productividad					
14	La empresa cumple con los estándares de calidad al brindar un servicio					
15	Hace la organización supervisión de sus controles a un costo, nivel de esfuerzo o nivel organizativo					
	DIMENSION: Relación con la autoridad					
16	Existe una buena relación entre los líderes y los subordinados al momento de desarrollar sus actividades					
17	Los directivos de la empresa le hacen participe en la elección de alternativas para mejorar la calidad del servicio					
18	Se toma en cuenta los niveles jerárquicos al momento de emitir las ordenes					

## Anexo C: Instrumento de recolección de datos

### ENCUESTA

Buenos días, soy estudiante de la carrera profesional de administración de empresas, de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto; en estos momentos estoy realizando proyecto de investigación sobre: La satisfacción y su impacto en las remuneraciones de los trabajadores del BCP Agencia Tarapoto, 2019. Para lo cual se solicita marcar con un (x) en la categoría que considere justa basándose en su percepción y experiencia.

Escala					
Valor	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
significado	1	2	3	4	5

	VARIABLE: Remuneraciones	1	2	3	4	5
	DIMENSION: Remuneración básica					
1	Considera que el salario mensual que percibe cubre sus expectativas.					
2	Su salario mensual es abonado en las fechas indicadas.					
3	El salario que percibe está dentro del estándar del mercado.					
4	Considera que la labor que realiza se ajusta al salario percibido.					
5	La empresa considera el valor individual de su puesto de trabajo, para asignar su salario.					
6	Al momento de ingresar a la empresa, se ponen de acuerdo sobre el salario a percibir.					
	DIMENSIÓN: Incentivos salariales					
7	Cuando se logran los objetivos institucionales recibe un bono como premio.					
8	La institución por política le otorga incentivos a través de bonos.					
9	Cuando laboran más horas le reconocen como "horas extras".					
10	La institución cumple con la normatividad para pagar las "horas extras".					
11	El estado incremento el monto de las gratificaciones en algún momento.					
12	Las gratificaciones son asignadas de acorde a las funciones que realiza.					
	DIMENSION: Prestaciones					
13	La institución le asigna el pago de un seguro de salud privado.					
14	El monto por la prestación de salud le es incrementado a su remuneración mensual.					
15	La CTS que percibe le es de libre disponibilidad.					
16	Considera que la CTS le permite cumplir sus sueños en el futuro.					
17	Las remuneraciones correspondientes a su periodo vacacional le son pagadas antes de salir.					
18	Teniendo en cuenta la carga laboral, la institución asigna dos sueldos en su periodo vacacional.					

# La satisfacción y su impacto en las remuneraciones de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Tarapoto, 2019

*por Ivonne Del Águila Sánchez Ivonne Del Águila Sánchez*

---

**Fecha de entrega:** 22-ene-2024 07:52 a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2275843483

**Nombre del archivo:** TESIS\_FINAL\_IVONNE\_parafraseado\_2.docx (2.85M)

**Número de palabras:** 22596

**Número de caracteres:** 125740



## La satisfacción y su impacto en las remuneraciones de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Tarapoto, 2019

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.unsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>pt.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.upla.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>