



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de
Contacto del Banco de Crédito del Perú, La Esperanza 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Renzo Rodríguez Guarniz

ASESORA:

Dra. Flor Alicia Calvanapon Alva

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2018

Dedicatoria

A mi Dios por siempre guiar mis pasos en cada momento y cada decisión que tomo en la vida, por darme fuerza y sabiduría en los tropiezos que pueda tener y sobre todo por haberme dado una hermosa familia que me respalda siempre.

A mi Padre Wilfredo quien es mi mayor inspiración y ejemplo de mi vida, que con su esfuerzo, honorabilidad y sacrificio logró hacer de mí un hombre de bien. Quien siempre estuvo a mi lado en cada momento de mi vida; por más duro que fuera.

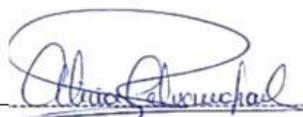
A mi Tía Marilú por su apoyo y comprensión brindado en cada momento difícil de mi vida, de quien siempre recibí un apoyo emocional y profesional inmenso en mis decisiones, a quien siempre estaré infinitamente agradecido.

A mi Abuelita Blaciana quien con su amor inmenso logró mantener unida nuestra familia.

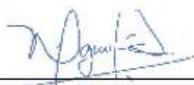
A mi hermano quien pese a la distancia siempre me brinda su apoyo incondicional, quien pese a la adversidad sabe salir adelante; con su temple y fortaleza, el cual es un modelo a seguir.

Página del Jurado

Página del jurado



Dra. Flor Alicia, Calvanapón Alva
Presidenta



Dra. Nancy Deifilia, Aguilar Aragón
Secretaria



MSc. Karina Jacqueline, Cárdenas Rodríguez
Vocal

Agradecimiento

A mi Padre quien durante toda mi vida fue y es mi soporte y apoyo incondicional en esta difícil; pero hermosa carrera la cual estoy a punto de culminar. Por su confianza depositada en mí; de ser un gran profesional, buena persona y buen hijo, la cual nunca defraudaré.

A mis profesores los cuales fueron partícipes de mis conocimientos y a quienes debo mis habilidades, gracias por su paciencia y comprensión. Finalmente, un inmenso agradecimiento a esta prestigiosa universidad y a mi asesora quien con un carisma muy especial y un carácter con mucho temple guio este proyecto.

Declaración de autenticidad

Yo, Renzo Rodríguez Guarniz con DNI N°46861452, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo de Proyecto de Investigación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y atentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 10 de octubre de 2018



Renzo Rodríguez Guarniz

DNI: 46861452

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento al reglamento de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “El engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú, La Esperanza 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

La presente tesis ha sido elaborada en base a esfuerzo y dedicación de acuerdo a los conocimientos teóricos-prácticos adquiridos a través de mi información profesional, los cuales han sido aplicados en esta investigación. La cual tiene como finalidad determinar la relación que existe entre el engagement y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018. La cual plantea el fortalecimiento de las condiciones laborales para los trabajadores, los cuales promueven el desarrollo de su potencial en virtud de las metas u objetivos de la empresa logrando así un mayor engagement con la institución y un mejor desempeño laboral.

El autor.

Índice

Dedicatoria.....	i
Página del jurado.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaración de autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción.....	1
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos Previos.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	5
1.3.1. Teorías del Engagement.....	5
1.3.2. Teorías del Desempeño laboral.....	11
1.4. Formulación del problema.....	15
1.5. Justificación del estudio.....	15
1.6. Hipótesis.....	16
1.7. Objetivos.....	16
1.7.1. Objetivo General.....	16
1.7.2. Objetivos específicos.....	17
II. Método.....	18
2.1. Tipo de investigación.....	18
2.2. Diseño de investigación.....	18
2.3. Variables, operacionalización de variables.....	19
2.4. Población y muestra.....	21
2.4.1. Población.....	21
2.4.2. Muestra.....	21
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
2.6. Métodos de análisis de datos.....	26

2.7. Aspectos éticos.....	26
III. Resultados.....	27
IV. Discusión.....	34
V. Conclusiones.....	39
VI. Recomendaciones.....	40
VII. Propuesta.....	41
Referencias bibliográficas	52
Anexos.....	55

Resumen

La presente investigación pretendió determinar la relación que existe entre el engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú, La Esperanza 2018, a través de un estudio de tipo descriptivo, cuantitativo, correlacional, no experimental, donde se obtuvo una población de 300 asesores y una muestra de 169 colaboradores de la entidad financiera, a los que se les aplicó dos encuestas como instrumento, el primero sobre la escala del Engagement en el Trabajo (UWES - 17) que contiene 17 ítems y clasificado según las dimensiones: vigor, dedicación y absorción y el segundo sobre el desempeño laboral de los colaboradores, que contiene 20 ítems clasificado según las dimensiones aptitud y actitud, realizado por su supervisor inmediato, elaborado por el autor y aprobado por expertos, aplicando el método estadístico SPSS v. 20 y el Excel para la corroboración de la hipótesis, que a través de la prueba de correlación de Pearson y el coeficiente de correlación de Spearman se comprobó que existe una relación altamente significativa ($p < 0.001$) y una correlación positiva alta ($r_s = 0.672$) entre las variables engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú, La Esperanza 2018.

Palabras clave: Engagement, Desempeño laboral, Aptitud, Actitud

Abstract

The present investigation intends to determine the relationship that exists between the engagement and the performance of the employees of the Contact Center of Banco de Credito del Peru, La Esperanza 2018, through a descriptive, quantitative, correlational, non-experimental study, where a population of 300 advisors and a sample of 169 employees of the financial institution were obtained, to which two surveys were applied as an instrument, the first on the scale of Engagement in the Work (UWES - 17) that contains 17 items and classified according to the dimensions: vigor, dedication and absorption and the second on the employees' work performance, which contains 20 items classified according to the fitness and attitude dimensions, made by their immediate supervisor, prepared by the author and approved by experts, applying the method statistical SPSS v. 20 and the Excel for the corroboration of the hypothesis, that through the Pearson correlation test and the Spearman correlation coefficient it was found that there is a highly significant relationship ($p < 0.001$) and a high positive correlation ($r_s = 0.672$) between the engagement variables and the performance of the employees of the Contact Center of Banco de Credito del Peru, La Esperanza 2018.

Keywords: *Engagement, Work performance, Attitude, Attitude*

INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

A través de los años los efectos de la globalización se han evidenciado por los avances en la tecnología, promoviendo y modificando el desarrollo comercial de las entidades financieras, sin embargo, éstas entidades han ido adaptándose a nuevos enfoques y conocimientos, diseñando estrategias que le permitan mantenerse y estar a la vanguardia ante los nuevos avances. Estos cambios producen que las entidades no sólo se preocupen por su crecimiento económico sino también por el compromiso que tengan los colaboradores para la misma entidad.

En las últimas décadas, las empresas no sólo necesitan trabajadores que desempeñen sus funciones como un hábito diario sino que para prosperar en un contexto de cambios continuos es necesario que sus trabajadores se sientan comprometidos y motivados y al mismo tiempo éstos sean proactivos y con iniciativa personal para desempeñar sus labores. (Salanova y Schaufelli, 2004, p.111)

Las exigencias que tiene el trabajador para desempeñar sus funciones pueden traer consigo ciertos inconvenientes que dificulten su desempeño ya sean por su estado de salud físico como: la falta de apetito, gastritis, dolores musculares, así como también en su salud mental como: fatiga, depresión e irritabilidad; lo cual puede repercutir en la atención a los clientes, con malos tratos o no proporcionar la información esperada o pertinente para el usuario.

El Banco de Crédito del Perú (BCP), es el banco más grande y líder como proveedor de servicios financieros el cual posee una participación en el mercado de un 40 % en créditos corporativos, según lo señala Ferrari, gerente de Transformación digital y Banca Minorista del BCP, en el 2017 en el Diario El Comercio que cuenta con 459 agencias, cajeros automáticos, agentes y miles de empleados además de los bancos corresponsales del resto del mundo.

El BCP, en sus estrategias para lograr la satisfacción al cliente, dispuso un centro de contacto de banca por teléfono, el cual consiste en un servicio que cuenta con asesores que cumplen diversas funciones de acuerdo a las áreas en las que se empleen, por lo que tenemos: el Area de Consulta General, La Banca Exclusiva y la Banca de Cobranzas; en el que a través de estos servicios el banco espera que sus clientes puedan despejar sus dudas y obtener una información veraz por medio de sus asesores maximizando la satisfacción del mismo, por su parte los clientes esperan un servicio cálido, rápido y transparente con un lenguaje claro y entendible, según el Diario la República en el 2012.

A pesar de que la entidad financiera premia cada cuatro campañas al año a sus asesores que sobresalen en dos puntos importantes como habilidades comerciales y calidad de servicio al oyente, se considera necesaria la realización de la presente investigación con el propósito de formular propuestas de mejora que sirvan para fortalecer el engagement de los trabajadores para alcanzar los objetivos de la organización y un mejor desempeño.

1.2. Trabajos Previos

Mendoza y Gutiérrez (2017) realizaron una investigación denominada Relación del engagement en el desempeño laboral de una entidad de Puerto Maldonado, en Madre de Dios, que tuvieron como objetivo determinar la relación del engagement con el desempeño laboral, a través de un estudio descriptivo, transversal-correlacional, con una muestra de 194 trabajadores usando como instrumento dos cuestionarios, el UWES para evaluar el engagement y un cuestionario realizado por el autor de 50 items tipo Likert para evaluar el desempeño, cuyas conclusiones fueron que el nivel de engagement fue el 33% muy alto y un 32.5% en un nivel alto, de acuerdo al desempeño y una relación altamente significativa entre las dos variables con una correlación alta de 0.722 a través de la correlación de Pearson, el 41.2% obtuvo un desempeño alto y un 28.9% un desempeño muy alto; así mismo

encontró que el engagement se relaciona significativamente con un 89.6% al desempeño, además ael vigor obtuvo una correlación directa al 91.3%, la dedicación un 90% y la absorción un 88.5%.

Granado (2015) realizó una investigación titulada Engagement laboral para la dirección en Gestión y Talento Humano en la Contraloría de Bogotá, la cual tuvo como objetivo de instituir el grado de engagement en empleados públicos en el área de Gestión y talento humano. Usando como método cuantitativo, tipo transversal descriptivo, diseño correlacional, no experimental, con una población - muestra de 63 colaboradores usando como instrumento la aplicación de la escala UWES, procesados a través del programa SPSS versión 20, cuyos resultados fueron que el 35% de los trabajadores presentan vigor, el 34% presentaron dedicación y el 31% presentaron absorción. Además, la media aritmética fue de 5.7 de acuerdo al indicador vigor, 5.01, en el indicador dedicación y por último en el indicador absorción 4.57, los cuales corresponden al nivel de clasificación alto. (pp. 50-55).

Berardi (2015) en su investigación titulada Motivación y Engagement en trabajadores públicos de Argentina, la cual se desarrolló con el propósito de establecer la correspondencia entre la motivación y el engagement usando como método cuantitativo, tipo transversal descriptivo, diseño correlacional, no experimental, con una población de 184 colaboradores y una muestra de 105, usando como instrumento la aplicación de la escala UWES, procesados a través del programa SPSS, cuyos resultados fueron que es directamente proporcional, puesto que, a medida que se aumentaban los niveles de motivación así mismo aumentaban los niveles de engagement. (p. 47).

Cordova (2015) en su informe El engagement en los trabajadores de una fábrica en Guatemala, el cual tuvo como fin principal conocer en qué condición de engagement presentaban los trabajadores de una fábrica. Usando como método cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental, con una población - muestra de 69 colaboradores usando como instrumento la

aplicación de la escala UWES, cuyos resultados fueron que el 100% tuvo un engagement alto y según las dimensiones el 48%+ obtuvieron energía en el trabajo, el 60% en el nivel de vigor, 68% en el nivel de dedicación y 59% en el nivel de absorción. (pp. 56-58).

García (2013) en su estudio El engagement y su relación en la rotación de los colaboradores de empresas en México, cuyo objetivo fue corroborar si el engagement tiene relación con la rotación del personal usando como método cuantitativo, hipotético deductivo, no experimental de corte longitudinal y una muestra de 69 trabajadores haciendo uso de la escala estandarizada engagement UWES y procesados a través del programa SPSS. Cuyos resultados fueron un engagement de nivel medio y un índice alto de rotación del personal por lo tanto se obtuvo una relación negativa débil entre ambas variables, probablemente por las pocas oportunidades de superación profesional u otros factores que se presentan en la empresa. (p.110)

1.3. Teorías relacionadas al Tema

1.3.1 Teoría relacionada con la variable engagement

El engagement es un término que hace referencia Khan (1990, citado en Bakker, Demerouti, Sanz-Vergel, 2014) conceptualizándolo como un elevado compromiso y esfuerzo empleado en el desempeño de sus funciones tanto física, cognitiva y emocionalmente. (p.391).

Así mismo, Salanova y Schaufeli (2014) señalan que a pesar de no poseer un concepto bien definido y estructurado consideran que el engagement es un estado mental positivo encauzado a identificar el vigor, la dedicación y el entusiasmo por la labor relacionado con el compromiso organizacional, la dedicación a la labor, el enganche o la adicción a la misma (pp.109-111).

Contrastado con aquellos trabajadores que sufren de agotamiento en su labor, los empleados comprometidos presentan una conexión enérgica y

efectiva con su trabajo, puesto que observan su labor como algo desafiante, en lugar de estresante y exigente. (Bakker, et. al. 2014).

Para Maslach y Leiter (1997, citado por Seligman 2011), el compromiso se caracteriza por la energía, eficacia y colaboración, demostrando en su investigación que los trabajadores con engagement son individuos positivos, optimistas, diligentes y eficaces los cuales pueden lograr generar una retroalimentación sustancial. (p.23).

Existen para Salanova y Schaufeli (2009) dos orígenes que abordan los inicios del engagement, tenemos a Maslow con la Teoría Humanista y la de Seligman con la Teoría Positivista. (p.74).

Origen del engagement

El engagement tuvo sus inicios en el Humanismo, Mainou y Lozoya (2012) señalan que el centro del humanismo es el ser humano y como tal, busca que el mismo desarrolle valores éticos, con capacidad para razonar y discernir hacia un enfoque de autorrealización, lo cual relacionado con el engagement se infiere a la percepción que tiene el individuo de sí mismo para con su trabajo y sus repercusiones ante las adversidades.

La teoría humanista se basó en las investigaciones de Maslow, el cual propuso el estudio de las necesidades humanas, creando una jerarquía en forma de pirámide, donde la base se centra en las necesidades más elementales y la punta que se centra en la autorrealización del individuo como necesidad psicológica. Estas necesidades se relacionan con el engagement laboral de acuerdo a los siguientes criterios:

- Seguridad económica: el individuo a través de su trabajo percibe una remuneración económica factible con sus necesidades elementales.
- Pertenencia: la percepción que tiene el individuo de formar parte de la empresa donde trabaja.

- Reconocimiento: percepción que tiene el individuo de su trabajo en sí, su valoración no sólo introspectiva, sino que también una valoración por medio de sus empleadores o superiores y compañeros de trabajo.
- Autorrealización: percepción que tiene de su máximo potencial, su productividad y trascendencia en el desempeño de sus funciones. (p.105).

A través de las siguientes investigaciones realizadas, el término engagement fue evolucionando con Salanova y Schaufeli (2009) quienes refieren que la teoría positiva fue tomada por Seligman quien a través de investigaciones consideró que sería imposible estudiar lo negativo dejando de lado a lo positivo orientándose a la salud ocupacional con el propósito de mejorar el período laboral del individuo, realizándose un paralelo entre el burnout el cual lo definen como un estado mental negativo relacionado al trabajo identificado por un agotamiento, malestar y actitudes funcionales en el desempeño de las funciones, lo contrario al engagement, puesto que en el engagement los individuos manifiestan un estado enérgico, relacionado con el altruismo organizacional, cooperación y motivación para desarrollar sus labores siendo capaces de afrontar las exigencias y demandas en su empleo. (p.115).

No obstante, según Bakker y Leiter (2010) el engagement no debe confundirse como una adicción u obsesión por el trabajo puesto que éste provoca en el individuo un sentido de obligación por el desempeño de sus labores. (p.182).

A través de estudios realizados, se hallaron tres perspectivas de engagement laboral que varían según la apreciación que se le confiere tanto en los aspectos personales como en los organizacionales. (Schaufeli y Bakker 2009).

En primer lugar, el engagement, se relaciona con las condiciones laborales en las que las personas trabajan; en segundo lugar, como al resultado de las conductas ligadas con el desempeño, a través de la proactividad y la

iniciativa (Organ y Podsakoff 2006); y, por último a la implicación, la inclinación, la alianza y la disposición.

Por lo que, Schaufeli y Salanova (2004) han definido al engagement como “un estado mental positivo permanente relacionado con el trabajo conformado por las dimensiones de vigor, dedicación y absorción el cual no está focalizado en una situación específica particular.” (p.116).

El término engagement ha ido evolucionando a través de modelos y teorías hacia una perspectiva conjunta orientada al ser humano. (Bakker, Demerouti y Sanz-Vergel (2014).

Por lo mismo Khan en 1990 introdujo la Teoría del Rol, donde establecía una interacción entre el trabajador y los atributos que posee el trabajo teniendo en cuenta los aspectos organizacionales e interpersonales.

Además, Maslach y Leiter en 1997 propusieron el Modelo estructural el cual propone que el engagement sea una implementación para intervenir el burnout, compatibilizando al individuo con el trabajo a realizar. (p.392).

Así mismo, Demerouti et al. & Bakker et al. (2002) formularon la Teoría de demanda y recursos laborales JDR, considerando que los recursos laborales presentan un papel motivacional los cuales son de mayor beneficio si se mantiene al engagement en altas demandas de esfuerzo. Siendo este último el modelo teórico más aplicado y habiendo demostrado confiabilidad según Schaufeli y Bakker, será elegido para la presente investigación.

Teoría de demanda y recursos laborales (*Job Demands- resources*) JD-R

En este modelo se consideran dos categorías, en primer lugar, los *recursos laborales y personales*, los cuales se denotan como a los factores motivacionales o psicológicos que pueden llegar a estimular el aprendizaje y la autorrealización mientras que en segundo lugar se encuentran las *demandas laborales* los cuales se denotan así por los factores estresores que conllevan a costos físicos y psicológicos. (p.399).

Usando el modelo JD-R, los autores relacionaron demandas y recursos de trabajo a los resultados de seguridad a través del efecto mediador del

agotamiento y el compromiso laboral. Ellos encontraron apoyo al modelo JD-R en el contexto de la seguridad en el trabajo, con demandas de trabajo (riesgos y peligros) que conduce al agotamiento y, a su vez, a los eventos adversos graves, como los errores en el trabajo y el trabajo recursos (clima de seguridad) que conducen al compromiso laboral (en términos de cumplimiento de la seguridad y medidas preventivas), que, a su vez, predijeron accidentes y lesiones menores. (p.400).

Factores relacionados con el engagement

Bordas (2016) señala que los factores del compromiso organizacional son: la satisfacción con el trabajo, eficiencia, participación, adaptabilidad y sentido de pertenencia.

Sin embargo, Schaufeli, Salanova, Gonzáles y Baker (2009) señala que los factores relacionados con el engagement están vinculados a los recursos laborales y los recursos personales.

Recursos laborales

Debido a que impulsan el desarrollo individual y profesional de los trabajadores, se denominan motivadores intrínsecos, los que se sustentan en tres recursos laborales, que son:

- El apoyo social, el cual se relaciona con promover relaciones sociales con su entorno satisfaciendo la necesidad de ser parte de un determinado equipo.
- Autonomía, se denomina así al control que posee el individuo ante los sucesos que acontecen en su entorno sin necesidad de depender de otros.
- Retroalimentación, es el mecanismo de emitir información del desempeño del trabajador, a través de evaluaciones para el cumplimiento de metas.

Los recursos laborales pueden ser: la autonomía, el rendimiento, la retroalimentación, el soporte social, el entrenamiento, etc.

Recursos personales

Son todos los medios motivacionales que permiten el involucramiento y el compromiso de los trabajadores con su labor, en los que se pueden identificar cuatro recursos que son:

- Caracteres individuales, son las características que tiene cada individuo los cuales le permite deleitarse en su trabajo y sentirse parte de la organización. Esto puede evidenciarse a través de los estados de alegría, satisfacción y por el estado de felicidad por su trabajo.
- Conducta favorable, es evidenciado a través del vigor, la dedicación y la absorción.
- La autoeficacia, se denomina así a la percepción que tiene el individuo de su trabajo con un pensamiento positivo y optimista.
- La resiliencia, definida como la capacidad que tiene el individuo para superar las dificultades o circunstancias con perseverancia, a través de conductas proactivas que le permitan afrontar demandas laborales. No obstante, las demandas pueden ser una sobrecarga de trabajo, toma de decisiones muy complejas, mostrar empatía en momentos de estrés, conflictos internos y externos e inseguridad en el trabajo.

Entre los recursos personales tenemos: el optimismo, la autoeficacia, el soporte social, la resiliencia, etc.

Consecuencias del engagement

Schaufeli y Salanova (2004) señalan que básicamente las consecuencias del engagement hace referencia a la actitud que se dispone para el trabajo y hacia la organización, siendo los empleados engaged más satisfechos, comprometidos y leales con la organización. (p.120).

Dimensiones del engagement

Según Bakker et.al (2014) las dimensiones del engagement son:

Dimensión vigor, el cual se identifica por los altos niveles de energía y deseo de disponer esfuerzo en el trabajo. Para Salanova & Schaufeli (2004) el vigor hace referencia a la resistencia mental con la que se labora, lo cual implica un deseo de dedicar más esfuerzo en el desempeño de su labor, aun cuando se presenten situaciones complicadas o dificultades (p. 117).

Dimensión dedicación, que implica un compromiso laboral ligado de un sentimiento de inspiración y entusiasmo. Para Salanova & Schaufeli (2004) la dedicación es el nivel de importancia o trascendencia que presenta el trabajador para el desempeño de sus funciones, evidenciado por el sentirse orgulloso con su labor, la alta competitividad, el alto reto percibido y lo inspirador que resulte ser su labor.

Dimensión absorción, se denomina a la disposición que tiene el individuo para permanecer concentrado en el trabajo. (p.391). Para Salanova & Schaufeli (2004) la absorción es un estado en el que el individuo se encuentra absorto en su propia labor, denominado *flow*, que hace referencia a un estado psicológico de óptima experiencia y disfrute intrínseco, evidenciada por una atención focalizada, mayor concentración en las actividades, distorsión del tiempo, total control de la situación y claridad mental (p. 119).

Evaluación del engagement

Schaufeli y Salanova (2004) en base a las definiciones del engagement formularon un cuestionario denominado UWES (Utrecht Work Engagement Survey).

1.3.2 Teoría relacionada con la variable desempeño

Para Chiavenato (2009, p.358), el desempeño viene a ser un instrumento que mide el conocimiento que posee un individuo de su labor. Este medio para el gerente proporciona una serie de datos sobre el desempeño de sus trabajadores en su labor y sus competencias individuales, con el propósito de reconocer áreas deficientes para elaborar una mejora continua que promueva su colaboración al logro de los fines de la empresa.

Así refiere que el desempeño viene a ser la conducta del colaborador para el logro de las metas fijadas, lo cual constituye como una estrategia de forma individual para el logro de los objetivos o metas esperadas. (Chiavenato, 2009, p.359).

El desempeño puede ser medible de forma objetiva puesto que permite equiparar el desempeño del trabajador en la ejecución de su labor y lo tipificado en sus funciones; para esto es indispensable el manual de

organización de funciones de la empresa, el cual establece la descripción de las funciones que desempeñará el trabajador y que debe ser de conocimiento del mismo para su correcto desenvolvimiento en su labor. Dessler (2015).

Así mismo, Fernández (2008) afirma que el desempeño es la valoración que tiene el trabajador de sí mismo y que lo realiza según la calidad, eficiencia y eficacia. (p.115).

Por otro lado, Araujo y Guerra (2007) definen al desempeño laboral como a la capacidad que tiene el personal dentro de una empresa, considerando que las entidades financieras para brindar una adecuada atención a sus clientes consideran ciertos factores como:

- Satisfacción del trabajo: relacionado a las actitudes que posee el trabajador hacia su empleo que pueden ser favorables o desfavorables relacionado con su entorno laboral.
- Trabajo en equipo: es la herramienta que permite optimizar la realización de los objetivos, en donde cada uno hace una parte, pero con un objetivo en común.

Adiestramiento y capacitación al personal: es el proceso por el cual los individuos reciben orientación con respecto a los conocimientos, conductas y habilidades que debe cumplir para la realización de su trabajo.

Dimensiones relacionados con el desempeño

Del mismo modo, Chiavenato (2009) refiere que las dimensiones que permiten medir el desempeño más usado en las organizaciones son:

Dimensión 1: Aptitud: La aptitud es una habilidad para obtener cierto conocimiento para desempeñar alguna función, lo cual está relacionado con la capacidad que tiene el trabajador para desempeñarse adecuadamente en sus funciones o servicios que brinda.

Factores relacionados con la aptitud:

- **Habilidades:** referida a la aptitud innata, destreza o capacidad que posea el individuo para realizar o desempeñar sus funciones. Dentro de las diversas habilidades tenemos:

- Habilidad técnica: se refiere al proceso o a la técnica.
- Habilidad humana: capacidad que posee el individuo relacionarse con sus demás compañeros de trabajo.
- **Conocimientos:** es la facultad que posee el individuo para desempeñar sus funciones con entendimiento por medio de la razón.

Según el modelo de Gestión Integral del BCP (2018) los asesores de Banca por teléfono, el asesor debe cumplir con los siguientes indicadores:

- **Lenguaje:** es el contenido de nuestro mensaje, a través de palabras que se emplean para transmitir al cliente de manera claro, positivo, directo, con un vocabulario cortés y servicial.
- **Escucha activa y voz:** el cual consiste en transmitir al cliente la disposición del asesor para ayudarlo de acuerdo a sus necesidades, concentrándose en lo que el cliente manifiesta a través de la comunicación por teléfono, manteniendo un tono amable y pausado, evitando la monotonía.

Dimensión 2: Actitud: la actitud es la manera en el que el individuo está dispuesto a comportarse ante el desempeño de alguna actividad, así mismo, es la disposición que presenta el trabajador para conducirse para lograr los resultados propuestos y realizar una adecuada atención y venta al cliente.

Factores relacionados con la actitud:

- **Conducta:** se relaciona con el comportamiento o disposición que posee el individuo ante determinadas situaciones como: trabajo en equipo, cooperación, liderazgo, compromiso e involucramiento.
- **Cumplimiento de Objetivos:** hace referencia a la capacidad para contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Según el modelo de Gestión Integral del BCP (2018) los asesores de Banca por teléfono, el asesor debe cumplir con los siguientes indicadores:

- **Actitud positiva:** la cual genera un estado físico y mental que predisponga favorablemente el contexto de la llamada para obtener resultados positivos.
- **Orientación hacia la experiencia:** se relaciona con un adecuado conocimiento asociado a los atributos de experiencia BCP para igualar o

sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto a la interacción con el Centro de Contacto.

Modelo de Gestión Integral para Asesores de Banca por Teléfono (BPT)

El Banco de Crédito del Perú, para optimizar la productividad y la eficiencia del servicio de Centro de Contacto ha creado un modelo de gestión con un enfoque integral que permita una experiencia excelente enfocándose en las necesidades del cliente.

Primero, el asesor es el encargado de apoyar a los clientes y no clientes que se contactan con la Banca por Teléfono las 24 horas al día, proporcionándole una excelente experiencia a través del enfoque integral de gestión.

Funciones del Asesor del Centro de Contacto:

- Apoyar a la necesidad del cliente solucionando sus consultas de acuerdo a los servicios, productos y procesos gestionando los requerimientos y el ingreso de insatisfacciones.
- Vender los productos y servicios del Banco, a través de un lenguaje claro y con la información correcta.

Evaluación del desempeño

Robbins y Coulter (2010) nos refieren que existen razones para evaluar el desempeño de los trabajadores, puesto que permite identificar cualquier debilidad que exista en el desempeño de su labor y el cumplimiento de las funciones, por lo mismo señalan que la evaluación permite obtener información útil para la planeación profesional.

Por otro lado, Dessler (2015) hace referencia que el supervisor inmediato debería ser el más indicado para que realice las evaluaciones, debido a que éste se ubica más próximo del personal para así observar y evaluar su desempeño, sin embargo, estas evaluaciones no siempre son aconsejables por la subjetividad que se desprende del mismo, por lo que sugiere diferentes modos de realizar la evaluación del desempeño. (p.228-229):

- *Evaluación por los pares:* estas evaluaciones crean un impacto positivo inmediato a través de la comunicación abierta, motivación en las tareas, apatía social, cohesión y satisfacción.
- *Comités de evaluación:* compuestos por el supervisor inmediato y cuatro supervisores más, permitiendo resolver cierta subjetividad por parte de los evaluadores, obteniendo así diferentes puntos de vista.
- *Autoevaluaciones:* en las autoevaluaciones surgen ciertos inconvenientes por ser subjetivas puesto que los trabajadores se califican con mayores índices no siendo así con supervisores externos.
- *Evaluación por medio del subalterno:* permite identificar problemas potenciales con los trabajadores y tomar medidas según la circunstancia.
- *Evaluación de 360 grados:* permite recopilar información del trabajador para fines de evaluación, velando por el desarrollo del trabajador tomando en consideración condiciones salariales o de ascenso.

Métodos de evaluación del desempeño

Robbins y Judge (2013) determinan algunos métodos para la evaluación del desempeño, tenemos los siguientes (p.233):

- **Escala de puntuación:** se obtiene marcando la puntuación que describa mejor el desempeño del trabajador de acuerdo a cada ítem y luego se suman las puntuaciones.
- **Calificación alterna:** según los caracteres estipulados se califican a los trabajadores de mejor a peor.
- **Comparación por pares:** según los ítems se comparan a los trabajadores unos con otros.
- **Administración por objetivos:** el gerente establece metas medibles y específicas para cada trabajador y luego periódicamente analiza su progreso de acuerdo a estas metas. (p. 236).

1.4. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto Banco de Crédito del Perú, La Esperanza 2018?

1.5. Justificación del estudio

- Ello se plasmó teniendo en cuenta los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp.40-41) donde:
- **Conveniencia:** la presente investigación plantea un plan que permita el fortalecimiento de las condiciones laborales para los trabajadores, los cuales promueven el desarrollo de su potencial en virtud de las metas u objetivos de la empresa logrando así una mayor engagement con la institución y un mejor desempeño laboral.
- **Relevancia Social:** brinda un diagnóstico que permite la formulación de un plan que se desarrolle en base a las debilidades encontradas en la empresa para fortalecer el compromiso de los trabajadores con la empresa.
- **Implicancia práctica:** a través de los resultados alcanzados se puede tomar medidas favorables para identificar las debilidades y solucionar los problemas existentes, fortaleciendo el engagement de los trabajadores logrando así un mejor desempeño de los mismos en la organización.
- **Valor Teórico:** es importante reconocer la situación actual de la empresa y contrastarla con las teorías que la sostienen, colaborando con los estudios científicos para los administradores de diversas empresas e instituciones y con las entidades financieras.
- **Utilidad Metodológica:** la contribución de la investigación realizada es una base para las futuras investigaciones de personas interesadas por el tema u organizaciones y empresas, que crean necesaria la vinculación del engagement en el desempeño del trabajador.

1.6. Hipótesis

Existe relación directa entre el engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú, La Esperanza 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto Banco de Crédito del Perú, La Esperanza 2018.

1.7.2 Objetivo Específico

- Identificar el nivel de engagement de los colaboradores del Centro de Contacto Banco de Crédito del Perú, La Esperanza 2018.
- Identificar el nivel de desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto Banco de Crédito del Perú, La Esperanza 2018.
- Determinar la relación que existe entre el vigor y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Contacto Banco de Crédito del Perú, La Esperanza 2018.
- Determinar la relación que existe entre la dedicación y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Contacto Banco de Crédito del Perú, La Esperanza 2018.
- Determinar la relación que existe entre la absorción y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Contacto Banco de Crédito del Perú, La Esperanza 2018.

II. Método

2.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo cuantitativa puesto que a través de la estadística y del análisis numérico permite corroborar o contrastar la hipótesis planteada sobre el engagement y el desempeño en base a los datos codificados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 157).

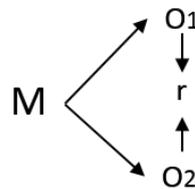
2.2 Diseño de investigación

El presente estudio es no experimental, transversal puesto que su propósito fue describir las variables analizando su interrelación en un momento dado, sin alterar las variables en su contexto (Hernández, et.al 2014, p. 157). Teniendo como alcance una investigación correlacional en vista que se buscaba evaluar si el engagement estaba asociado con el desempeño de los colaboradores de la entidad financiera correspondiente. (Hernández, et.al 2014, p. 101).

Representación del diseño

Donde:

- M : Muestra
- O1 : Engagement
- O2 : Desempeño
- r : Relación entre las variables



2.3 Variables, Operacionalización

Variable 1: Engagement. Categoría Independiente, de tipo cualitativa

Variable 2: Desempeño. Categoría dependiente, de tipo cualitativa.

Tabla 2.1

Operacionalización de la variable independiente engagement

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Engagement	El engagement es un estado mental positivo permanente relacionado con el trabajo conformado por las el vigor, la dedicación y la absorción, el cual no está focalizado en una situación específica particular. (Schaufeli y Salanova, 2004, p.116).	La variable se midió a través de la aplicación de una escala UWES 17, que consta de 17 ítems fraccionado en tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción, así como sus respectivos indicadores. Schaufeli y Bakker (2003).	Vigor	Energía Fuerza Ánimo Laboriosidad Persistencia Firmeza	Ordinal
			Dedicación	Significancia Entusiasmo Inspiración Honorabilidad Desafío	
			Absorción	Placentero Agradable Satisfactorio Gratificante Reconfortante Entretenido	

Nota: Cuadro elaborado con las definiciones de Schaufeli y Salanova, 2004 para definir la variable engagement y sus dimensiones vigor, dedicación y absorción de los colaboradores del Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú, 2018

Tabla 2.2

Operacionalización de la variable dependiente desempeño

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño	El desempeño es el nivel de desenvolvimiento que posee el colaborador para el logro de los objetivos de la organización. (Chiavenato, 2009, p. 359).	La variable se midió a través de la aplicación de un método que consta de 20 ítems fraccionado en dos dimensiones: aptitud y actitud, así como sus respectivos indicadores.	Aptitud	Escucha activa Cortesía Lenguaje sencillo y entendible	Ordinal
			Actitud	Actitud positiva Actitud empática vinculada a los fines de la institución.	

Nota: Cuadro elaborado con las definiciones de Chiavenato, 2009, para definir la variable desempeño y sus dimensiones aptitud y actitud de los colaboradores del Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú, 2018

2.4 Población y muestra

- Población

Estuvo comprendida por 300 asesores de Banca por teléfono que laboran en el Banco de Crédito del Perú.

- Muestra

La muestra de la presente investigación estuvo conformada por 169 asesores para lo cual se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple para poblaciones finitas, que se presenta a continuación:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

- N = Población: 300
- Z = Nivel de confianza: 95%; $z = 1.96$
- p = probabilidad de éxito
- q = porcentaje de población de condición no esperada = $1-p$; $p = 0.5$
- e = error de estimación = 0.05

$$n = \frac{300 (1.96)^2 * 0.5 (0.5)}{(0.05)^2 (300 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 (0.5)}$$

$$n = \frac{300 (3.8416)(0.25)}{0.0025 (299) + 3.8416 (0.25)}$$

$$n = \frac{288.12}{0.7475 + 0.9604}$$

$$n = 169$$

- Unidad de análisis

Un asesor de la Banca por teléfono.

- Criterios de inclusión

- Asesores de ambos sexos y de las diferentes áreas que laboran en la Banca por Teléfono del BCP.

- Criterios de exclusión

- Trabajadores que no laboren como asesores en la Banca por teléfono.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se empleó es la encuesta, puesto que recolectaron datos mediante el uso de dos cuestionarios, uno sobre el engagement en los trabajadores con respecto a la institución en que laboran y otro sobre el desempeño laboral, así mismo, Hernández, et al. (2014) señala que el cuestionario es un instrumento de investigación que permite obtener información ya sea sobre actitudes o conocimientos previos de datos tanto cualitativos como cuantitativos. Se hizo uso de dos instrumentos:

- Cuestionario de Engagement (UWES)

Autor: Schaufeli, Salanova, González – Roma y Bakker, 2002

Aplicación: Individual y colectivo

Tiempo: 5 a 10 minutos

Lugar: Banco de Crédito del Perú - La Esperanza 2018.

Objetivo: Determinar el estado mental y satisfactorio (felicidad) de acuerdo con su labor.

Validez del instrumento:

A través de los resultados de las investigaciones de Salanova y Peiró (2003) confirmaron que el engagement en los trabajadores puede jugar un papel mediador en las actitudes positivas en el desempeño (comportamientos destacados al papel mediador y la felicidad del individuo). Obteniendo cada escala una relación positiva y altamente significativa a un nivel de $p < 0.001$.

Confiabilidad:

Consistencia interna: La consistencia interna es significativa en las diferentes versiones, teniendo como resultados directamente proporcionales puesto que va incrementándose con el tamaño de la prueba, el alpha de Cronbach.

Confiabilidad test-retest: La consistencia de acuerdo al test – retest es alta en todas sus escalas.

Descripción de la Escala:

El presente cuestionario está constituido por una encuesta de 17 ítems, donde:

- Seis ítems son de acuerdo a la dimensión Vigor, correspondiéndole los ítems: 1, 4, 8, 12,15.
- Cinco ítems para la dimensión Dedicación, que son: 2, 5, 7, 10,13
- Seis ítems para la dimensión Absorción: 3, 6,9, 11, 14, 16.

Puntuación

Para la puntuación se obtiene sumando los puntajes parciales por escala, para luego dividirse su resultado con la cantidad de ítems de la subescala correspondiente. Así, se obtendrán tres puntajes parciales, de acuerdo a cada subescala y además un puntaje total dentro del rango de 0 a 6 puntos.

Además se puede equiparar los promedios de los porcentajes de los puntajes.

Puntajes recodificados para los resultados del test UWES:

- 0 - 0.99 1 (una vez al año)
- 1 - 1.99 2 (al menos una vez al año)
- 2 - 2.99 3 (al menos una vez al mes)
- 3 - 3.99 4 (al menos un par de veces al mes)
- 4 - 4.99 5 (al menos una vez a la semana)
- 5 - 6 6 (un par de veces a la semana o diario)

Tabla 2.3

Categorías de puntajes para el UWES

Calificación	Límite inferior	Límite superior
Muy alto	95° percentil \leq puntaje	
Alto	75° percentil \leq puntaje	< 95° percentil
Promedio	25° percentil \leq puntaje	< 75° percentil
Bajo	5° percentil \leq puntaje	< 25° percentil
Muy bajo	puntaje	< 5° percentil

Tabla 2.4

Puntajes normativos para el UWES-17

	Vigor	Dedicación	Absorción	Total
Muy Bajo	≤ 2.17	≤ 1.60	≤ 1.60	≤ 1.93
Bajo	2.18 – 3.20	1.61 – 3.00	1.61 – 2.75	1.94 – 3.06
Promedio	3.21 – 4.80	3.01 – 4.90	2.76 – 4.40	3.07 – 4.66
Alto	4.81 – 5.65	4.91 – 5.79	4.41 – 5.35	4.67 – 5.53
Muy alto	≥ 5.61	≥ 5.80	≥ 5.36	≥ 5.54

- Cuestionario sobre el Desempeño Laboral

Autor: Schaufeli, Salanova, González – Roma y Bakker, 2002

Aplicación: Individual y colectivo

Tiempo: 5 a 10 minutos

Lugar: Banco de Crédito del Perú - La Esperanza 2018.

Objetivo: Determinar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018.

Descripción: El presente instrumento es un cuestionario que consta de 20 ítems con una escala desde totalmente de acuerdo (5 puntos cada ítem) a totalmente en desacuerdo (1 punto por ítem).

Tabla 2.5

Dimensiones del desempeño

Dimensiones	Ítems
Aptitud	1- 10
Actitud	11- 20

Tabla 2.6

Puntuación del desempeño según niveles

Categoría	Puntaje
Deficiente	20 - 78
Regular	79- 90
Eficiente	91 - 100

Descripción de la Escala:

La puntuación del cuestionario se realizará sumando la cantidad de ítems respondidos válidos con un puntaje máximo de 100 puntos y un mínimo de 20 puntos. Con respecto a las dimensiones el puntaje máximo será de 50 puntos y el mínimo de 10 puntos.

a. Validez del instrumento

Hurtado (2012) refiere que la validez de un instrumento busca medir la correspondencia entre sus ítems en relación a la investigación proporcionada. (p.791). Ambos instrumentos de la presente investigación se validaron a través

de juicio de expertos, que estuvieron conformados por tres profesionales de la especialidad.

b. Confiabilidad del instrumento

Según Hurtado (2012) la confiabilidad mide la consistencia interna de los ítems del instrumento, determinando si existe correlación entre los ítems.

Así mismo, Hernández et al. (2014) señala que la confiabilidad es la magnitud en la que los ítems del instrumento son coherente y consistente, a través de coeficientes que oscilan desde el cero al uno. (p. 200). Dónde: 0 = confiabilidad nula y 1 = alta confiabilidad. Para corroborar la confiabilidad del instrumento, en la presente investigación, se usó el alfa de Cronbach, obteniéndose como resultado un valor dentro del rango aceptable.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K = número de ítem

Si² = varianza del ítem

St² = varianza total

α = alfa de Cronbach

Tabla 2.8

Interpretación del coeficiente de alpha de Cronbach

Valores	Interpretación
Coefficiente alfa > 0.9	Es Excelente
Coefficiente alfa > 0.8	Es bueno
Coefficiente alfa > 0.7	Es aceptable
Coefficiente alfa > 0.6	Es cuestionable
Coefficiente alfa > 0.5	Es nula

Tabla 2.8

Estadístico de confiabilidad del engagement y el desempeño

Engagement

ALFA DE CRONBACH	N elementos
0.9033	17

Desempeño

ALFA DE CRONBACH	N elementos
0.9190	20

2.6 Método de análisis de datos

Los resultados que se recogieron a través de la aplicación de los instrumentos, fueron procesados, haciendo uso de gráficas y tablas del programa Excel y del software estadístico SPSS. Para la respectiva comprobación de la hipótesis se utilizó la estadística inferencial del coeficiente de correlación de Pearson, para lo cual se necesitaron las siguientes fórmulas:

c. Aspectos éticos

La investigación se aplicó bajo los criterios de confidencialidad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú del área de Centro de Contacto, a quienes se les hizo de conocimiento tanto los objetivos así como también la finalidad del presente estudio.

- **Consentimiento informado:** Se documenta de manera voluntaria la disposición de colaborar de los trabajadores.
- **Anonimato y confidencialidad:** Se explicó a cada trabajador la finalidad de la investigación y que la información obtenida por ellos sólo serán usados con fines de investigación.

III. Resultados

Tabla 3.1

Distribución del nivel de engagement de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018.

	Nivel de Engagement	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Promedio	59	34.9
	Alto	97	57.4
	Muy alto	13	7.7
	Total	169	100.0

Figura 1. Distribución porcentual del nivel de engagement de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018.

Interpretación

De acuerdo con la siguiente tabla, se puede evidenciar que en los colaboradores que trabajan en el Banco de Crédito del Perú, en el área de Banca por teléfono presentan un engagement alto, con un 57.4% y un 7.7% un engagement muy alto, sin embargo existe un 34.9% de colaboradores que manifestaron un engagement promedio.

Tabla 3.2

Distribución del desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018.

	Desempeño	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	25	14.8
	Regular	71	42.0
	Eficiente	73	43.2
	Total	169	100.0

Figura 1. Distribución porcentual de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018.

Interpretación

De acuerdo con la siguiente tabla, del total de colaboradores encuestados, el 44% presentó un desempeño eficiente y un 41% posee un desempeño regular, sin embargo se pudo evidenciar que un 15% de los mismos poseen un desempeño deficiente en el área de Banca por teléfono.

Contrastación de hipótesis

Tabla 3.3

Prueba de correlación de Pearson entre el vigor y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018

		Vigor	Desempeño
Vigor	Correlación de Pearson	1	.651(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	169	169
Desempeño	Correlación de Pearson	.651(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	169	169

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Nota:

De acuerdo con el coeficiente de correlación de Pearson, se puede evidenciar que existe una relación altamente significativa 0.01 ($0.000 < 0.001$) en las variables vigor y desempeño y una correlación positiva alta (0.651), de modo que, cuanto mayor es el vigor de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, mejor es su desempeño laboral.

Tabla 3.4

Prueba de correlación de Spearman entre la dedicación y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018

			Dedicación	Desempeño
Rho de Spearman	Dedicación	Coeficiente de correlación	1.000	.611(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	169	169
	Desempeño	Coeficiente de correlación	.611(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	169	169

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Nota:

De acuerdo con el coeficiente de correlación de Spearman, se pudo evidenciar que existe una relación altamente significativa 0.01 ($0.000 < 0.001$) en la variables dedicación y desempeño, con una correlación positiva moderada (0.611), de modo que, cuanto mayor sea la dedicación de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, mejor será su desempeño laboral.

Tabla 3.5

Prueba de correlación de Spearman entre la absorción y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018

			Absorción	Desempeño
Rho de Spearman	Absorción	Coefficiente de correlación	1.000	.521(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	169	169
	Desempeño	Coefficiente de correlación	.521(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	169	169

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Nota:

De acuerdo con el coeficiente de correlación de Spearman, se pudo evidenciar que existe una relación altamente significativa 0.01 ($0.000 < 0.001$) en la variables absorción y desempeño, con una correlación positiva moderada (0.611), de modo que, cuanto mayor sea la absorción de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, mejor será su desempeño laboral.

Tabla 3.6

Prueba de correlación de Pearson entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018

		Engagement	Desempeño
Engagement	Correlación de Pearson	1	.672(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	169	169
Desempeño	Correlación de Pearson	.672(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	169	169

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Nota:

De acuerdo con el coeficiente de correlación de Pearson, se puede evidenciar que existe una relación altamente significativa 0.01 ($0.000 < 0.001$) en las variables engagement y desempeño y una correlación positiva alta (0.672), de modo que, cuanto mayor es el engagement de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, mejor es su desempeño laboral.

IV. Discusión

Las organizaciones a través de los años han ido evolucionando y transformando la perspectiva que tenían sobre el funcionamiento y la filosofía del desempeño de los empleados, adaptándose a los nuevos enfoques y a la vanguardia ante los nuevos avances, preocupándose no sólo por el crecimiento económico sino también por el nivel de engagement laboral que posee el trabajador para la ejecución o desempeño de sus labores diarias.

De acuerdo al siguiente estudio se encontró que el engagement laboral está altamente vinculado con el desempeño de los empleados, en el que Salanova y Schaufeli (2014) refieren que éste estado mental positivo encauzado por el vigor, la dedicación y la absorción por el desempeño de sus funciones está muy vinculado con el compromiso organizacional a través de la teoría positivista de Seligman quien reformuló a través de sus estudios, investigar lo positivo y no sólo lo negativo como era comúnmente realizado en aquellos años.

El objetivo principal de la investigación fue determinar si existe relación entre el engagement laboral y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto de la presente entidad financiera encontrando que, a través de la prueba estadística con respecto a los resultados, una correlación alta entre las variables ($r= 0.672$) y un alto nivel de significancia ($p\text{-value } 0.00 < 0.001$), lo que nos evidencia que si existe una relación altamente significativa entre el engagement laboral y el desempeño y por tanto rechazando la hipótesis nula.

Los presentes resultados concuerdan con Berardi (2015) el cual encontró una relación directamente proporcional entre la motivación y el engagement; puesto que cuanto más alta era la motivación de los trabajadores por desempeñar sus funciones, más altos eran los niveles de engagement. Del mismo modo, Mendoza y Gutiérrez (2017), obtuvieron las siguientes conclusiones, que el nivel de engagement de acuerdo al desempeño

obtuvo una relación altamente significativa entre las dos variables con una correlación alta de 0.722 a través de la correlación de Pearson.

Por su parte Organ y Podsakoff (2006), delimitaron tres aspectos sobre el engagement, y el desempeño, en primer lugar, lo relacionaba con las condiciones laborales en las que las personas trabajaban; en segundo lugar, como al resultado de las conductas ligadas con el desempeño, a través de la proactividad y la iniciativa y por último con la disposición del trabajador para cumplir con su trabajo; por lo cual se puede evidenciar que existe una relación vinculante entre las dos variables.

Así también Demerouti y Baker (2011) a través de la teoría de demanda y recursos laborales afirma que lo que impulsa el desarrollo individual y profesional de los trabajadores es el engagement y que a medida que se van supliendo las necesidades del trabajador, éste mismo va involucrándose y comprometiéndose para el logro de los objetivos organizacionales a través de un adecuado desempeño, tanto en el aspecto físico, cognitivo y emocional.

Así mismo se evidenció que, el nivel del engagement fue entre alto con un 57.4% y nivel promedio con un 34.9%. Estos resultados son convenientes para la entidad financiera, sin embargo nuestro norte, sería encontrar un nivel de engagement muy alto en la mayor parte de los colaboradores, lo cual se contrasta con el estudio de Córdova (2015) donde a través de la aplicación de la escala UWES, el 100% de los trabajadores de una empresa obtuvieron un engagement alto, pero coincidiendo con García (2013) según los resultados obtuvieron un engagement promedio. Por su parte, Schaufeli y Salanova (2004) señalan que la actitud que disponga el trabajador hacia la entidad u organización será consecuente con el engagement que posea. De tal modo, de acuerdo con la teoría de demanda y recursos laborales de Demerouti y Baker (2011), los trabajadores engaged son aquellos que gozan de recursos personales los cuales promueven bienestar, satisfacción, conductas favorables y autoeficacia.

No obstante, según Bakker y Leiter (2010) el engagement no debe confundirse como una adicción u obsesión por el trabajo puesto que éste provoca en el individuo un sentido de obligación por el desempeño de sus labores, sino que Schaufeli & Salanova

(2004) la definen como un estado positivo que persiste ante las circunstancias adversas y que dispone al trabajador para cumplir con su labor, el cual que se caracteriza por tres dimensiones: el vigor, la dedicación y la absorción.

Por lo que, Demerouti et al. & Baker (2002), formularon la Teoría de demanda y recursos laborales JDR, considerando que los recursos laborales presentan un papel motivacional los cuales son de mayor beneficio si se mantiene al engagement en altas demandas de esfuerzo, impulsando el desarrollo individual y profesional de los trabajadores, a través del apoyo social, la autonomía y la retroalimentación

De acuerdo con el desempeño de los colaboradores se obtuvo que el 43.2% presentó un desempeño eficiente y que un 42% obtuvo un desempeño regular. Datos que se contrastan en la investigación de Mendoza y Gutiérrez (2017) donde el 41.2% de trabajadores presentaron un desempeño alto y un 28.9% un desempeño muy alto. Por su parte Chiavenato (2000) refiere que el desempeño viene a reflejar la conducta del colaborador para el logro de las metas organizacionales y que el gerente evalúa el desempeño a través de instrumentos que permiten evidenciar el nivel de conocimiento que posee el colaborador y a su vez reconocer las áreas deficientes que impidan el adecuado desenvolvimiento del desempeño. Así, Fernández (2008) afirma que el desempeño viene a ser la valoración que tiene el trabajador de sí mismo y que lo realiza según la calidad, eficiencia y eficacia.

De acuerdo con el Modelo de gestión integral del Banco de Crédito del Perú para el centro de contacto de banca por internet, de acuerdo al desempeño el asesor debe cumplir con una aptitud eficiente a través de indicadores como las habilidades, el conocimiento necesario, un lenguaje claro, positivo y directo y una escucha activa, y una actitud eficiente a través de indicadores respecto a la conducta y al cumplimiento de los objetivos, donde se prepondera la actitud positiva y que el asesor sea capaz de orientar hacia la experiencia BCP, para igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto a la interacción con el Centro de Contacto.

Según la dimensión vigor y su relación con el desempeño se encontró que existe una correlación alta ($r = 0.651$) y un alto nivel de significancia ($p\text{-value } 0.000 < 0.001$).

Datos que fueron corroborados por Mendoza y Gutiérrez (2017) y Granados (2015) donde la relación entre la dimensión vigor y la variable desempeño fue alta y significativa. Por lo que refiere Demerouti & Baker (2011) que los trabajadores a través de las emociones van ampliando su repertorio de aprendizaje y obtención de recursos personales empleándose durante el progreso de sus funciones. Salanavova & Schaufeli (2004) por su parte señalan que el vigor en el trabajador implica esforzarse con mayor ahínco para el desempeño de su labor, aun cuando se presenten situaciones complicadas o dificultades. Por su parte según el Modelo de Gestión del BCP, señala que para obtener lo mejor de los colaboradores, el supervisor debe creer en su potencial, en esa fuerza que impulsa al mismo para realizar satisfactoriamente el desempeño de sus funciones, determinando que no sólo se necesita de esta fuerza interna sino también de confianza eterna que permita al colaborador sentirse seguro de sí mismo, confiado y estimulado.

Según la dimensión dedicación en relación al desempeño se encontró que existe una correlación alta ($r = 0.611$) y un alto nivel de significancia ($p\text{-value } 0.000 < 0.001$). Datos que fueron corroborados por Mendoza y Gutiérrez (2017) y Granados (2015) donde la relación entre la dimensión dedicación y la variable desempeño fue alta y significativa, que según Schaufeli, et al. (2004) la dedicación es el nivel de importancia o trascendencia que presenta el trabajador para el desempeño de sus funciones, evidenciado por el sentirse orgulloso con su labor, la alta competitividad, el alto reto percibido y lo inspirador que resulte ser su labor; por lo que Salanova y Schaufeli (2004) destacan que las empresas no sólo necesitan trabajadores que desempeñen sus funciones como un hábito diario sino que para prosperar en un contexto de cambios continuos es necesario que sus trabajadores se sientan comprometidos y motivados y al mismo tiempo éstos sean proactivos y con iniciativa personal para desempeñar sus labores.

Y según la dimensión absorción en relación al desempeño se encontró que existe una correlación alta ($r = 0.521$) y un alto nivel de significancia ($p\text{-value } 0.000 < 0.001$). Datos que fueron corroborados por Mendoza y Gutiérrez (2017) y Granados (2015) donde la relación entre la dimensión absorción y la variable desempeño fue moderada y significativa, que según Salanova y Schaufeli (2004) la absorción viene a ser la

disposición que tiene el individuo para permanecer concentrado en su trabajo, haciendo referencia a un estado psicológico de óptima experiencia y disfrute intrínseco, evidenciada por una atención focalizada, mayor concentración en las actividades, distorsión del tiempo, total control de la situación y claridad mental; sin embargo en nuestra investigación se evidenció una correlación moderada lo cual nos conlleva a reflexionar sobre el flujo de los turnos, el estrés ante las circunstancias móviles con cada cliente, el monitoreo diario del desempeño, la actitud que dispone el cliente frente a la llamada telefónica, el performance del asesor, el inadecuado manejo del coaching o por la insatisfacción de los clientes que pueden afectar la absorción del colaborador y por ende reflejar medianamente la experiencia BCP a través de su desempeño.

V. Conclusiones

A través del presente estudio, se concluye en lo siguiente:

1. Se encontró una correlación altamente significativa entre el engagement laboral y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto Banco de Crédito del Perú, La Esperanza 2018, lo cual significa que a medida que se van supliendo las necesidades del colaborador, éste mismo va involucrándose y comprometiéndose para el logro de los objetivos organizacionales a través de un adecuado desempeño.
2. De acuerdo al nivel de la variable engagement se evidenció que la mayoría de colaboradores presentaron un nivel alto (57.4%) y un nivel promedio (34.9%), lo cual significa que los colaboradores engaged son aquellos que gozan de recursos personales los cuales promueven bienestar, satisfacción, conductas favorables y autoeficacia.
3. Según la variable desempeño se evidenció que la mayoría de colaboradores presentaron un nivel eficiente (43.2%) y regular (42%) con lo que viene a reflejar la conducta del colaborador para el logro de las metas organizacionales.
4. De acuerdo a la relación de la dimensión vigor con el desempeño se logró encontrar que existe una relación alta y significativa ($p\text{-value } 0.000 < 0.001$) y una correlación alta, positiva y directa ($r = 0.651$) es decir que cuanto mayor es el vigor en los colaboradores será mayor el desempeño, los cuales pueden ser influenciados por los recursos personales y organizacionales que posee cada colaborador.
5. De acuerdo a la relación de la dimensión dedicación con el desempeño se logró encontrar que existe una relación alta y significativa ($p\text{-value } 0.000 < 0.001$) y una correlación alta, positiva y directa ($r = 0.611$) es decir que cuanto mayor sea la dedicación de los colaboradores mejor será el desempeño, lo cual implica una fuerza de voluntad para dedicar sus habilidades, conocimiento y tiempo para el desempeño de sus funciones.
6. De acuerdo a la relación de la dimensión absorción con el desempeño se logró encontrar que existe una relación alta y significativa ($p\text{-value } 0.000 < 0.001$) y una correlación moderada, positiva y directa ($r = 0.521$) es decir que en la organización existen factores internos o externos que no están permitiendo una absorción alta en relación al desempeño, lo cual puede llegar a perjudicar el adecuado desempeño de sus funciones.

VI. Recomendaciones

El gerente de recursos humanos deberá:

1. Implementar actividades en equipo (team building) que permita continuar fortaleciendo el engagement de los trabajadores comprometidos, dinamizando y generando un mejor desempeño para su desarrollo profesional y de la entidad financiera.
2. Fomentar el coaching, estableciendo una adecuada planificación organizacional para el logro de los objetivos de la empresa, lo cual permita mejorar el engagement y promover la interrelación con los compañeros del trabajo y con el jefe inmediato.
3. Los supervisores deben establecer actividades de reconocimiento o felicitación al trabajador que se destaque en el desempeño de sus funciones, como una manera representativa de valorar su esfuerzo, realizando una labor acorde con las exigencias de los cargos y al mismo tiempo mejorar los niveles de desempeño, a través de obsequios, premios, placas, diplomas, programas de capacitación o viajes.
4. Estimular la promoción de los trabajadores para aumentar el vigor, energía o persistencia en el desempeño de las funciones.
5. Fomentar la autonomía, la responsabilidad laboral y la motivación que permita mejorar la significancia, dedicación y un sentido retador de los mismos para el desempeño de sus funciones.
6. Promover actividades que desarrollen la absorción de los trabajadores más competentes y dinámicos para fomentar la concentración e inmersión en el trabajo y así evitar la apatía y pasividad por la monotonía en el desempeño de las funciones.



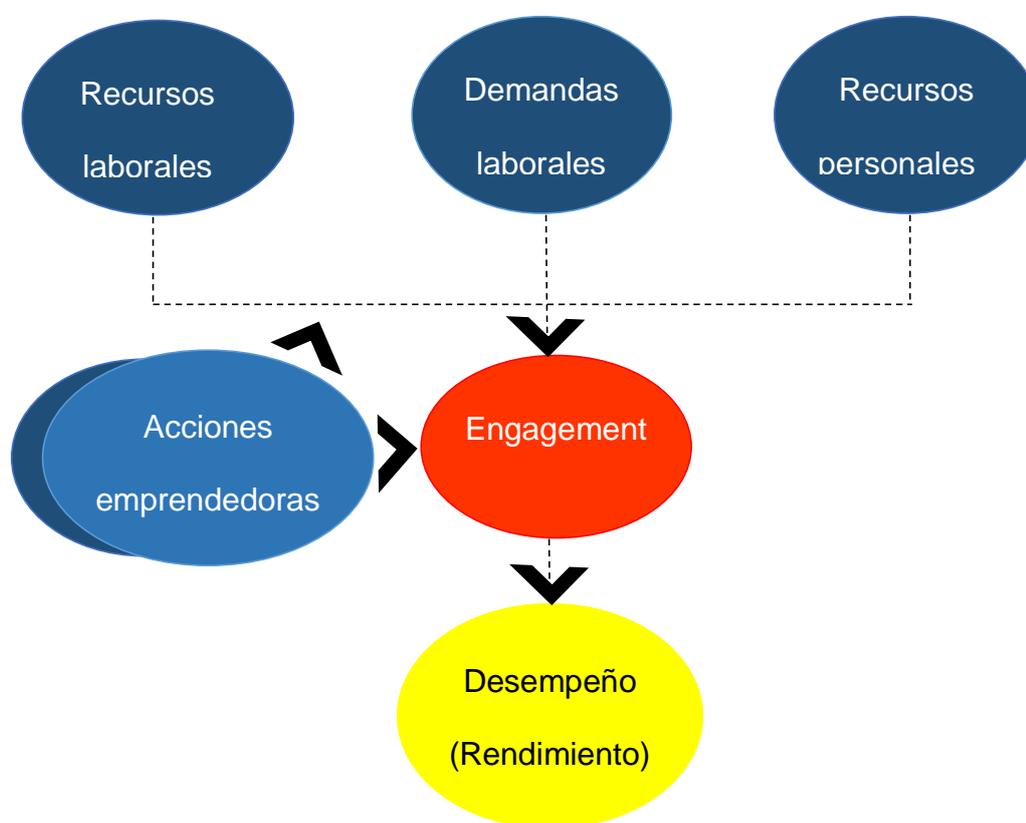
*PROPUESTA DE ENGAGEMENT A LOS
COLABORADORES DEL CENTRO DE
CONTACTO DEL BCP, 2018*

Autor: Renzo Rodríguez Guarniz

Propuesta de mejora

A manera de estrategias de intervención para lograr el incremento del Engagement en el Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú, se enfocarán en las áreas de recursos laborales, según las demandas laborales y los recursos personales, usando la teoría de recursos (laborales y personales) y de demandas laborales (Bakker, Demerouti & Sanz Vergel, 2014), lo cual es relevante, dado que en nuestra sociedad no se evidencia información pertinente sobre el engagement en las organizaciones sino más bien documentos internacionales.

El modelo se representa de la siguiente manera:



El presente modelo nos permite supervisar los factores determinantes del Engagement y su impacto en el desempeño de las funciones de los colaboradores.

El Engagement de los colaboradores está fuertemente vinculado con los recursos personales, sin embargo, el entorno juega un rol muy importante que puede mostrar la diferencia de un trabajador engaged y otro que no lo esté.

Así Gómez & Cardí (2009, p. 161), señalan que para atraer y retener al personal debidamente seleccionado, las entidades deben usar métodos inductivos -sistemáticos para formar colaboradores eficientes, definiendo por inducción al proceso por el cual los colaboradores son acogidos en la empresa precisándole sus funciones y lo esperado en ellos, en su área de trabajo.

Por lo que para obtener un alto compromiso del colaborador con la entidad financiera es necesario usar el método inductivo, lo cual proporcionará la información necesaria para integrar a los colaboradores previamente seleccionados para el ejercicio de sus roles y evitar el retraso del logro de los objetivos organizacionales, una baja productividad, etc.

De acuerdo a la teoría de recursos y demandas JD-R, los recursos personales y laborales estimulan al engagement creando resultados satisfactorios para la entidad financiera enfocando un plan de mejora que permita obtener un mejor desempeño a través de colaboradores engaged.

Objetivo:

Formular una propuesta basada en el engagement en el centro de contactos del Banco de Crédito del Perú, en la Esperanza.

Para lo cual se propone las siguientes pautas:

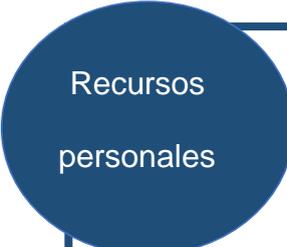
Recursos
laborales

- a. Oportunidades para: desarrollarse profesionalmente y capacitarse en el área específica.
- b. Fomentar el coaching, estableciendo una adecuada planificación organizacional para el logro de los objetivos organizacionales lo cual permite mejorar el desempeño y promueve la interrelación con los compañeros del trabajo y con el jefe inmediato.
- c. Informar a través de la retroalimentación el desempeño individual y colectivo para el logro de los objetivos organizacionales.
- d. Fomentar la cooperación entre compañeros de trabajo a través del apoyo social, promoviendo la autovaloración.
- e. Permitir flexibilidad para el desempeño de las funciones a través de la autonomía.



Demandas
laborales

- a. Evitar la burocracia y los impedimentos administrativos que pueden ralentizar el logro de los objetivos organizacionales.
- b. Unificar criterios que permitan evitar conflictos de roles para el desempeño de las funciones.
- c. Prever de espacios cortos de free time durante el turno, para evitar la sobrecarga emocional y cognitiva relacionada con la demanda laboral.
- d. Evaluar los niveles de exigencia para el desempeño de las funciones, evitando una mayor presión para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.



Recursos
personales

- a. Promover optimismo en el colaborador para el desempeño de sus funciones, unas palabras de aliento o un reconocimiento verbal, puede otorgarle al colaborador una perspectiva positiva con respecto a su trabajo.
- b. Fomentar la autoeficacia con respecto a las exigencias del trabajo, para que el colaborador se sienta con la capacidad de lograr mayores retos y exigencias.

La presente investigación sobre el engagement ha corroborado que existen una diversidad de comportamientos o conductas que los individuos desarrollan los cuales les permiten promover contextos laborales más estimulantes (Bakker, Demerouti & Sanz-Vergel, 2014).

Acciones
emprendedoras

- a. Aplicación de cuestionarios periódicos para detectar o comprobar los niveles de Engagement laboral
- b. Establecer líneas bidireccionales en la comunicación entre los supervisores y los trabajadores de la organización.
- c. Realización de talleres de compañerismo y koinonía entre el personal de la organización.
- d. Rotación en el desempeño laboral por las diferentes áreas de la entidad financiera con el propósito de contribuir en el desarrollo profesional y promover el Engagement, favoreciendo las competencias y a la adquisición del desarrollo profesional.
- e. Promover al colaborador según evaluación, en áreas de mayor competencia y con mejores estímulos económicos y no económicos, fomentando la competitividad pero con personal calificado y motivado, lo cual permite atraer y retener el talento en la organización.
- f. Reconocer el desempeño eficiente, evitando maximizar los errores producidos.
- g. Trabajar con equidad, evitando malos entendidos o demostrando parcialidad por algún trabajador.
- h. El gerente debe fomentar actitudes de ecuanimidad, pulcritud, consistencia y coherencia al interrelacionarse tanto con los supervisores, trabajadores, como también con los clientes.
- i. Promover un ambiente laboral agradable, que permita mantener una armonía y sensación de bienestar, ya sea por el material de escritorio como por la aromatización, el color de los ambientes, la apertura para trabajar, los medios comunicacionales en buen estado y un trato de compañerismo con respeto.
- j. Fortalecer el compañerismo a través del team building, lo cual permitirá mayor productividad y competitividad para el desempeño de las funciones.
- k. Promover reuniones con los trabajadores, permitiendo expresar sus opiniones y verbalizando sus ideas, con amabilidad y respeto.



Acciones
empreedoras

- l. Realizar actividades lúdicas relacionadas con el área de trabajo o entre áreas de la entidad que fomenten la competitividad en los trabajadores.
- m. El gerente o supervisor, no debe olvidar felicitar a los trabajadores que realizan un buen desempeño, reconociéndolo verbalmente o a través de cartas de felicitación.
- n. A los trabajadores destacados, ofrecer diferentes posibilidades para la formación, capacitación y promoción.
- o. Concientizar los valores de la organización y difundirlas entre los trabajadores.
- p. Delimitar y establecer los objetivos organizacionales de manera clara y funcional.
- q. Proporcionar autonomía en los trabajadores, proporcionándoles responsabilidades e involucramiento en la toma de decisiones.
- r. Concientizar a los empleados la responsabilidad social, donde a través del apoyo de alguna causa social, los trabajadores reflexionen la causa-efecto entre el desempeño de sus funciones y la participación con alguna causa justa.
- s. Promover vacaciones o viajes posibles al trabajador más destacado, para promover la competitividad y retener a los mejores talentos.
- t. Realizar actividades y reuniones fuera del horario laboral donde los colaboradores y sus familias puedan unir vínculos fortaleciendo así la relación con la empresa.
- u. Implementar acciones de mejora y horarios flexibles que permita a los trabajadores poder asistir a las actividades del colegio de sus hijos

Tabla 4. Cronograma de actividades engagement

Fecha	Actividad	Objetivo	Indicadores	Recursos	Responsable
15-01-2019	Informar sobre los resultados encontrados con respecto al engagement y su importancia	Participación de la totalidad de los jefes	Cantidad de jefes participantes/ totalidad de jefes	Conferencia	Supervisor del área del Centro de Contacto.
22-01-2019	Exponer sobre el impacto del engagement en demás entidades financieras a través de un sustento investigativo	Lograr la concientización de los jefes con respecto al impacto del engagement	Jefes conscientes sobre el impacto que genera el engagement en las entidades financieras	Presentación, datos investigativos, revistas financieras	Supervisor del área del Centro de Contacto.
25-01-2019 30-01-2019	Desarrollar una definición conjunta del engagement y sus niveles, uso del coaching	Unificación del constructo y manejo de los niveles altos	Comprensión e interés por el engagement y sus niveles	Coach (2 sesiones)	Gerente
04-02-2019	Establecer como estrategia proactiva auditorías con respecto al engagement, análisis de tendencias y seguimiento	Evaluar el engagement a través de niveles a todos los colaboradores del área del Centro de contacto.	Cantidad de colaboradores del centro de contacto evaluadas / cantidad de colaboradores del centro de contacto	Cuestionario	Supervisor del área del Centro de Contacto.
08-02-2019	Aplicar el bechmarking tomando como referencia los procesos del desempeño con mejores prácticas	Utilizar el bechmarking entre entidades financieras en común	El engagement de acuerdo a niveles según áreas vs. niveles según toda la entidad	Cuadro comparativo de la recopilación de datos según bechmarking	Supervisor del área del Centro de Contacto.
15-02-2019	Iniciar reuniones internas para la formulación de medidas de solución	Usar la lluvia de ideas o brainstorming como herramienta para la	Formulación de árbol de problemas.	Coach (2 sesiones)	

22-02-2019		germinación de nuevas ideas originales. Aplicar los workshops (talleres con involucramiento de los asistentes) como por ejemplo el Rol play o juego de roles	Cantidad de workshops realizados / Cantidad de problemas detectados	Coach	Gerente
01-03-2019	Determinar capacitaciones o cursos de administración empresarial en áreas interesantes para el colaborador del mes.	Aplicar capacitaciones on line o presencial de cursos viables por la institución u otras de interés.	Indicadores de nivel alto en el desempeño del colaborador.	Humano	Gerente
08-03-2019	Identificar las fortalezas y oportunidades de mejora del asesor, según el monitoreo diario en las secciones: calidad apertura, sondeo, argumentación y cierre.	Evaluar el desempeño comercial y operativo como la experiencia brindada a lo largo de la atención al cliente, a través de conductas observables y el monitoreo diario, identificando los tipos de error en las llamadas realizadas.	Diagnóstico a través del monitoreo semanal Comparar resultados actuales con los objetivos propuestos	Humano	Supervisor del área del Centro de Contacto.
15-03-2018	Realizar reuniones con el coachig para revisar los resultados obtenidos	Revisar los resultados de las evaluaciones para encontrar las barreras que generan brechas en los colaboradores	Reunión de supervisión con los colaboradores	Coach (2 sesiones)	Supervisor del área del Centro de Contacto.
22-03-2019	Revisar semanalmente la planificación estratégica para consolidar los objetivos organizacionales con los colaboradores	Indicar reuniones con reportes actualizados	Cantidad de colaboradores reunidos / Cantidad total de colaboradores	Humano	Gerente

29-03-2019	Implementar el reconocimiento como cultura organizacional, de modo público, a través de un enfoque conductual que explique el reconocimiento y reflexionar sobre la importancia del logro para la entidad financiera	Lograr aumentar la cultura de reconocimiento	Cantidad de reconocimientos	Humano	Gerente o Supervisor del área del Centro de Contacto.
	Promover un sistema de incentivos según el nivel de desempeño	Entregar incentivos a los asesores que han sido sobresalientes en su desempeño	Cantidad de asesores sobresalientes/ Total de asesores	Humano	Gerente o Supervisor del área del Centro de Contacto.
	Generar asesores competentes a través de competencias internas sanas y brindar un distintivo al asesor sobresaliente	Lograr motivación y engaged en los asesores para participar de competencias internas en su desempeño	Cantidad de asesores que reciben distintivo/ Cantidad de asesores	Humano	Supervisor del área del Centro de Contacto.
01-04-2019 En adelante	Destinar free days o plan vacacional por superar las metas organizacionales	Aumentar el nivel de desempeño 20 %	Cantidad de asesores con alto nivel de desempeño / Cantidad de asesores	Humano	Gerente
	Formular la promoción de los asesores de acuerdo al nivel de desempeño	Otorgar la oportunidad de ejercer cargos administrativos de acorde con el nivel de desempeño	Cantidad de asesores promovidos / Cantidad total de asesores	Humano	Gerente
	Brindar capacitación permanente para la efectiva aplicación del Modelo de Gestión Integral	Proporcionar a través de técnicas de modo individual y grupal (max. 10 asesores) para orientarlos al cumplimiento de los objetivos organizacionales	Cantidad de asesores capacitados/ Cantidad total de asesores	Uso de Software	Supervisor del área del Centro de Contacto.

	Proporcionar acompañamiento de apoyo durante el desarrollo de sus funciones	Utilizar la escucha activa del contacto telefónico y asistirlo en el cumplimiento de las conductas determinadas	Cantidad de asesores que utilizan la escucha activa/ Cantidad de asesores totales	Humano	Supervisor del área del Centro de Contacto.
	Promover reforzadores intangibles (felicitaciones, muro de la fama, desayunos, vales, sorteo de premios, premiación CMP, Elite, Qualitas)	Usar los reforzadores y medir el nivel de engagement de los asesores de acuerdo a su desempeño	Cantidad de asesores que recibieron reforzadores intangibles/ Total de asesores	Humano	Gerente
	Promover reforzadores tangibles (logros comerciales en pizarra de ventas, anuncio del logro en reuniones, asesor del mes)	Usar los reforzadores y medir el nivel de engagement de los asesores de acuerdo a su desempeño	Cantidad de asesores que recibieron reforzadores tangibles/ Total de asesores	Humano	Gerente
	Brindar un feedback positivo y constructivo al equipo de asesores	Reforzar aspectos como: reconocimiento, autoestima, autoconfianza	Resultados obtenidos del mes	Humano	Supervisor del área del Centro de Contacto.

Tabla 4.1

Presupuesto de propuesta

ITEM	TRABAJOS	MONTO (S/)
1	Sesiones de Coach por expertos	9,000.00
2	Premiaciones a asesores sobresalientes del trimestre	30,000.00
3	Desayunos a los asesores más productivos del mes	4,800.00
4	Incentivos a los asesores con mayor puntuación en calidad de satisfacción al cliente según encuestas	9,000.00
5	Material para realizar las sesiones de Coaching	1,800.00
TOTAL		54,600.00

Fuente: Autor de tesis

VII. Referencias

- Araujo, M.C. & Guerra, M.L. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. CICAG, 4 (2), 132-147.
- Bakkeer, A., Demerouti, E., & Sannz-Vergel, A. (2014). *Burnout and Work Engagement: The JD–R Approach*. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.* 1, 389–411. DOI: 10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235.
- Bakker B. & Leiter, P. (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. New York, NY: Psychology Press.
- Berardi, A. (2015). *Motivación laboral y engagement* (tesis). Universidad FASTA, Argentina.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Castillo, N. (08 de marzo de 2017). *Gianfranco Ferrari el nuevo CEO del BCP*. Diario el Comercio. Recuperado en: <https://elcomercio.pe/economia/negocios/sera-gianfranco-ferrari-nuevo-ceo-bcp-manejaria-143328>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos. 9º edición*. México: Editorial Mc Graw – Hill Interamericana.
- Córdova, N. (2015). *Niveles de engagement en los colaboradores de una industria* (tesis). Universidad de Landivar, Guatemala.
- Cruz, C., Olivares, S. y Gonzáles, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Patria S.A.

- Demerouti & Baker (2011). *Como los empleados mantienen su engagement en el trabajo*. Ciencia & Salud,. Obtenido de http://www.managed.com/pdf/articles/bakker_262.pdf
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. México. Edit: Pearson Educación
- Fernandez, T. (2008). *Clima organizacional en colegios: enfoque para México y Uruguay*. Revista electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en educación.
- García, C. (2013). *Estudio de la relación entre el engagement y la rotación del personal en una empresa* (tesis). Universidad Veracruzana, México.
- Granados, C. (2015). *Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la contraloría de la república* (tesis). Universidad Nacional de Bogotá, Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6^o edición. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia* (4a. ed.). Bogotá-Caracas: Ciea-Sypal y Quirón
- Mainou V. & Lozoya E. (2012). *Gigantes de la psicología humanista. Para una educación integral*. México: Compañía Editorial Impresora y Distribuidora, S. A.
- Mendoza, B. y Gutiérrez, M. (2017). *Relación del engagement en el desempeño laboral de una empresa* (tesis). Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Perú.
- Modelo de Gestión Integral Asesores de Banca por teléfono del BCP (2018). Lima - Perú
- Organn, W. y Podsakkoff, M. (2006). “*Organizationally Citizenship Behavior. Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Comportamiento Organizacional*. 10° edición. México: Pearson Educación S.A.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. 13° edición. México: Pearson Educación S.A.
- Salanova, M. (2009). *El Engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*. Estudios financieros. 261.62. pp. 109-138. Recuperado en: http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2001_Salanova-Grau-Llorens-Schaufeli.pdf
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. España: Alianza Editorial S. A.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. (2009). *The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic-approach*. Journal of Happiness Studies, 3(2), 71-92.
- Schaufeli, Wilmar B. y Bakker, Arnold B. (2010). “*The Conceptualization and Measurement of Work Engagement*”. En A. B. Bakker y M. P. Leiter (Eds.), *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. New York: Psychology Press, p. 10-24. Recuperado de: http://www.beanmanaged/pdf/arnoldbakker/articles/bakker_206.pdf
- Schaufeli, W. & Salanova, M. (2014). *Burnout, boredom and engagement at the workplace*. People at work: An introduction to contemporary work psychology, 293-320.
- Seligman, M. (2011). *Authentic Happiness*. Sídney, Australia. Recuperado el 29 de abril de 2018, disponible en: <https://www.authentichappiness.sas.upenn.edu/es/testcente>

ANEXOS

Anexo 01

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		PUNTAJE DE ENGAGEMENT	PUNTAJE DESEMPEÑO
N		169	169
Parámetros normales(a,b)	Media	82.31	88.12
	Desviación típica	8.599	8.340
Diferencias más extremas	Absoluta	.072	.099
	Positiva	.046	.094
	Negativa	-.072	-.099
Z de Kolmogorov-Smirnov		.931	1.283
Sig. asintót. (bilateral)		.352	.074

a La distribución de contraste es la Normal.

b Se han calculado a partir de los datos.

Distribución normal: engagement y desempeño

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		PUNTAJE DE ABSORCIÓN	PUNTAJE DE DEDICACIÓN	PUNTAJE DE VIGOR	PUNTAJE DESEMPEÑO
N		169	169	169	169
Parámetros normales(a,b)	Media	29.07	24.22	29.02	88.12
	Desviación típica	3.271	2.839	3.145	8.340
Diferencias más extremas	Absoluta	.121	.106	.091	.099
	Positiva	.065	.079	.052	.094
	Negativa	-.121	-.106	-.091	-.099
Z de Kolmogorov-Smirnov		1.561	1.375	1.175	1.283
Sig. asintót. (bilateral)		.015	.046	.126	.074

a La distribución de contraste es la Normal.

b Se han calculado a partir de los datos.

Distribución normal: **vigor y desempeño**

Las variables absorción y dedicación presentan una distribución anormal, por lo que se utilizará Correlación de Spearman.

Anexo 02

INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL ENGAGEMENT **ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES)**

La siguiente encuesta tiene por finalidad determinar la relación entre el engagement y el desempeño de los trabajadores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018. Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Lea con atención cada ítem y coloque el número que crea conveniente según la escala que aparece en el recuadro del 0 al 6.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía.
2. _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
4. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo.
6. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.
7. _____ Mi trabajo me inspira.
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago.
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo.
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.
13. _____ Mi trabajo es retador.
14. _____ Me “dejo llevar” por mi trabajo.
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo.
16. _____ Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo.
17. _____ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.

Anexo 03

BASE DE DATOS -CONFIABILIDAD

1	4	8	12	15	17	2	5	7	10	13	3	6	9	11	14	16	Σ
5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	6	91
6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	5	4	88
6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	5	5	6	5	5	4	5	91
6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	92
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	79
5	6	5	4	5	5	5	6	5	5	4	5	6	5	5	5	4	85
5	5	5	4	5	5	5	4	6	5	5	5	6	5	5	5	5	85
6	6	5	4	3	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	4	4	85
5	5	5	6	5	5	5	5	4	6	6	5	4	5	6	5	5	87
6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	6	6	5	6	91
6	5	5	6	5	5	5	4	5	5	5	4	5	6	6	4	4	85
5	5	6	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	81
5	5	5	5	5	1	5	2	5	5	4	4	4	6	4	4	6	75
5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	88
5	5	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	5	5	90
4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	6	6	5	84
4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	78
4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	80
6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	4	6	5	5	5	5	6	91
5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	89
4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	75
6	6	5	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	95
5	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	91
4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	75
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	79
2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	6	5	5	5	4	76
5	6	4	6	5	4	5	5	5	6	5	6	4	5	6	4	5	86
2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	56
6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	98
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	76
5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	86
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5	5	5	5	85
5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	5	5	89
4	5	5	6	6	5	4	5	5	5	6	5	5	5	4	6	6	87
4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	78
5	5	5	5	6	4	5	5	4	4	6	5	5	4	4	5	5	82
4	5	4	5	5	5	4	6	3	5	5	4	5	6	4	4	4	78
5	4	4	4	5	5	5	3	6	6	5	5	6	5	5	6	3	82

5	6	5	4	4	5	6	4	4	4	5	6	4	5	5	3	5	80
3	4	4	4	6	5	3	5	3	6	3	4	4	5	5	4	6	74
3	4	5	3	6	4	2	5	5	4	3	3	5	4	5	4	5	70
2	5	5	4	5	5	4	5	6	4	5	4	6	5	4	5	6	80
4	5	5	5	4	4	4	6	5	6	5	4	4	4	5	4	3	77
3	4	5	4	5	5	3	5	6	3	4	4	6	5	3	5	6	76
4	4	6	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	73
4	5	5	6	4	6	4	4	5	5	4	4	5	6	4	5	6	82
5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	5	5	5	4	84
5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	87
4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	75
3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	6	3	3	3	3	3	5	62
5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	4	5	5	5	4	5	5	85
4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	6	82
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	79
5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	68
5	5	5	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	86
5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	86
6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	97
5	6	5	5	5	4	5	5	5	4	6	5	5	5	4	5	6	85
5	5	5	6	4	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	5	5	89
4	5	6	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	6	4	5	81
4	5	5	5	5	5	5	4	6	5	4	6	6	4	6	6	5	86
6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	97
5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	88
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	74
6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5	92
3	3	2	3	5	5	3	3	3	4	2	2	4	3	3	2	4	54
3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	6	5	77
5	4	5	5	5	5	5	4	5	6	5	5	4	5	6	5	4	83
4	5	5	4	5	5	5	5	6	4	5	5	5	4	4	5	5	81
5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	90
3	5	4	6	5	4	3	5	5	5	5	5	6	4	6	5	6	82
6	5	6	5	4	4	6	5	6	4	6	6	5	5	4	5	4	86
6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	96
4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	74
5	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	5	92
4	5	5	4	6	4	4	4	5	6	4	5	5	5	5	5	5	81
6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	96
6	5	5	6	5	4	6	6	6	5	5	6	6	5	6	5	4	91
3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	58
4	6	5	4	6	4	4	6	5	4	5	5	6	5	4	6	5	84
5	6	5	4	5	5	5	6	6	4	4	5	6	5	4	5	5	85
5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	6	6	93
4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	76

4	4	5	6	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	79
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	74
6	4	5	4	4	4	5	6	4	5	3	3	5	6	4	2	5	75
4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	75
4	6	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	78
5	5	4	4	6	4	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	86
4	5	6	4	5	6	4	5	5	5	4	4	5	5	6	5	5	83
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	76
4	6	5	5	6	5	4	6	5	6	6	5	6	6	4	6	5	90
5	5	3	3	6	6	5	5	5	4	6	5	4	4	4	5	5	80
5	6	5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	4	5	4	5	6	85
4	4	4	2	4	6	5	3	5	5	3	4	4	3	4	4	1	65
3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	79
5	6	5	3	6	6	5	5	3	5	5	5	5	5	6	5	0	80
6	3	5	5	6	5	5	5	6	4	5	5	3	5	3	5	5	81
5	5	6	5	3	6	5	6	5	3	6	6	5	5	4	5	5	85
5	5	6	5	6	5	5	6	4	5	5	4	5	5	5	4	5	85
4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	6	5	4	5	76
4	4	6	5	6	4	4	4	6	5	4	4	5	4	4	6	5	80
4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	69
5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	77
4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	6	4	5	79
4	4	5	4	5	4	3	5	6	4	4	4	5	5	5	4	5	76
5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	4	6	4	87
6	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	6	4	5	4	4	4	78
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	77
5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	89
4	4	5	5	5	6	4	5	6	5	4	4	5	5	5	4	5	81
4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	74
4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	79
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	57
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	71
2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	61
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	77
4	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	4	89
5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	79
4	5	4	5	5	4	4	5	5	6	5	4	5	4	5	5	4	79
5	5	6	4	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	4	86
5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	76
4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	76
5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	3	92
5	5	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	6	6	5	6	92
5	5	5	5	5	6	5	5	6	5		5	5	5	6	6	5	84
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	75
5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	91

5	4	5	5	5	5	5	4	5	6	6	5	4	5	5	6	5	85
5	4	6	5	4	5	5	4	5	6	4	5	4	6	5	4	5	82
5	6	5	6	5	5	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	91
5	4	5	5	4	4	5	4	4	6	4	5	5	6	6	4	5	81
6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	4	4	91
6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	81
5	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	95
5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	5	6	5	89
4	4	6	6	4	6	4	4	5	5	5	5	4	5	6	4	5	82
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	71
5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	88
6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	96
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	73
5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	89
4	5	5	6	4	4	5	5	4	5	5	6	4	6	6	4	4	82
5	5	5	6	5	5	5	4	5	5	6	5	5	5	5	6	5	87
4	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5	5	88
5	4	5	6	5	6	5	4	5	5		4	4	5	6	5	5	79
6	5	6	5	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	95
5	6	4	5	4	6	5	6	4	5	4	5	4	4	4	4	5	80
5	5	4	5	4	5	5	5	4	6	6	5	6	5	5	4	4	83
5	4	6	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	78
3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	61
4	5	6	5	5	4	4	4	6	4	5	4	5	5	4	5	4	79
6	5	6	5	4	6	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	5	92
5	5	6	5	5	5	5	6	6	5	6	4	6	6	5	5	6	91
5	5	5	6	6	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	95
6	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	93
6	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	92
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	6	82
5	4	4	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	4	5	6	4	84
5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5	5	4	5	5	5	6	85
5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	5	5	91
3	3	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	5	3	64
5	5	4	6	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	6	4	5	81
6	6	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	6	6	96
5	4	5	4	6	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	6	5	79
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	79
6	6	6	6	5	5	4	5	5	6	4	4	4	5	3	4	3	81
0.9	0.59	0.5	0.6	0.63	0.6	0.7	0.66	0.63	0.5	0.71	0.66	0.64	0.54	0.706	0.65	0.8	13905

Estadísticos de fiabilidad

ALFA DE CRONBACH	N elementos
0.9033	17

Anexo 04

INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO

ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES)

La siguiente encuesta tiene por finalidad determinar la relación entre el engagement y el desempeño de los trabajadores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018. Las siguientes preguntas se refieren al desempeño que ejercen los trabajadores de Banca por teléfono en el trabajo.

Lea con atención cada ítem y coloque el número que usted crea conveniente, del 1 al 5. Donde 1, es totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: de acuerdo y 5: totalmente de acuerdo.

	Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
Dimensión Aptitud					
1. ¿Se identifica claramente mencionando su nombre y apellido al cliente?					
2. ¿Refiere el nombre del área en el que labora y ofrece su ayuda?					
3. ¿Informa al cliente de forma correcta y sencilla las condiciones del producto?					
4. ¿Ratifica correctamente al cliente según el procedimiento?					
5. ¿Lleva a cabo la verificación del cliente según los requisitos?					
6. ¿Escucha atentamente al cliente sobre sus requerimientos con respeto al producto?					
7. ¿Evita expresarse con monotonía o desinterés durante la conversación?					
8. ¿Se despide cordialmente al cliente al finalizar la conversación?					
9. ¿Puede afirmar que el cliente comprendió todo con respecto al producto que se le ofreció?					
10. ¿Hace uso de un lenguaje claro, adecuado y comprensible para la atención del cliente?					

Dimensión Actitud					
11. ¿Sostiene una conversación fluida con el cliente respetando un límite en los tiempos de espera?					
12. ¿Se mantiene concentrado y atento durante la comunicación con el cliente?					
13. ¿Maneja adecuadamente las diferentes situaciones durante la conversación con el cliente?					
14. ¿Mantiene un comportamiento adecuado y cordial durante la conversación con el cliente?					
15. ¿Cumple con el flujo diseñado para la atención de consultas del cliente?					
16. ¿Usa de forma correcta las herramientas y aplicativos para la atención del cliente?					
17. ¿Identifica las objeciones del cliente para manejar la situación con preguntas adecuadas evitando presionar al mismo?					
18. ¿Explica correctamente el contrato de venta del producto, de la consulta y/o requerimiento?					
19. ¿Promueve el interés al cliente sobre los beneficios del producto para generar una afirmación (SI)?					
20. ¿Determina el requerimiento del cliente y/o consulta?					

ANEXO 05

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
ARVARADO ESPINOZA JAIR OMAR	DOCENTE	Cuestionario UWES 17	Schaufeli y Bakker (2003)
Título del estudio: El engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Dimensi ones	Indicadores	Items	Opciones de Respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Aptitud	Lenguaje sencillo y comprensible	1.¿Se identifica claramente mencionando su nombre y apellido al cliente?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo			X				X									X	
		2.¿Refiere el nombre del área en el que labora y ofrece su ayuda?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo			X				X										X
		3.¿Informa al cliente de forma correcta y sencilla las condiciones del producto?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo			X				X										X
		4.¿Ratifica correctamente al cliente según el procedimiento?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo			X				X										X

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
ALVARADO ESPINOZA JAIR OMAR	DOCENTE	Cuestionario UWES 17	Schaufeli y Bakker (2003)
Título del estudio: El engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Dimensio nes	Indicadores	Items	Opciones de Respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actitud	Actitud positiva	11.¿Sostiene una conversación fluida con el cliente respetando un límite en los tiempos de espera?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo				X				X				X				X
		12.¿Se mantiene concentrado y atento durante la comunicación con el cliente?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo				X				X				X				X
		13.¿Maneja adecuadamente las diferentes situaciones durante la conversación con el cliente?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo				X				X				X				X
		14.¿Mantiene un comportamiento adecuado y cordial durante la conversación con el cliente?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo				X				X				X				X

			- Totalmente en desacuerdo			X				X				X			X
		19.¿Promueve el interés al cliente sobre los beneficios del producto para generar una afirmación (SI)?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo			X				X				X			X
		20.¿Determina el requerimiento del cliente y/o consulta?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo			X				X				X			X

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicac

Trujillo 27/09/18	18085273		942919484
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
DE BRACAMONTE MORALES PÉDRO	DOCENTE	Cuestionario UWES 17	Schaufeli y Bakker (2003)
Título del estudio: El engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Dimensio nes	Indicadores	Items	Opciones de Respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Aptitud	Lenguaje sencillo y comprensible	1.¿Se identifica claramente mencionando su nombre y apellido al cliente?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo				X												X	
		2.¿Refiere el nombre del área en el que labora y ofrece su ayuda?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo			X														X
		3.¿Informa al cliente de forma correcta y sencilla las condiciones del producto?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo				X													X
		4.¿Ratifica correctamente al cliente según el procedimiento?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo				X													X

			- En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo																	
		10.¿Hace uso de un lenguaje claro, adecuado y comprensible para la atención del cliente?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo				X			X									X	
	Cortesía	7.¿Evita expresarse con monotonía o desinterés durante la conversación?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo				X			Y									Y	
		5. ¿Lleva a cabo la verificación del cliente según los requisitos?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo				Y			Y									X	
		8.¿Se despide cordialmente al cliente al finalizar la conversación?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo				X			Y										Y
		Escucha activa	6.¿Escucha atentamente al cliente sobre sus requerimientos con respeto al producto?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo				Y			Y									X

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
DEBRACAMONTE MORALES PEDRO	DOCENTE	Cuestionario UWES 17	Schaufeli y Bakker (2003)

Título del estudio: **El engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018**

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Dimensiones	Indicadores	Items	Opciones de Respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actitud	Actitud positiva	11.¿Sostiene una conversación fluida con el cliente respetando un límite en los tiempos de espera?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo				X				X				X				X
		12.¿Se mantiene concentrado y atento durante la comunicación con el cliente?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo			X				X				1					1
		13.¿Maneja adecuadamente las diferentes situaciones durante la conversación con el cliente?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo			1				X				X					1
		14.¿Mantiene un comportamiento adecuado y cordial durante la conversación con el cliente?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo		X					X				1					X

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
<i>Cárdenas Rodríguez Karina</i>	<i>Docente</i>	Cuestionario UWES 17	Schaufeli y Bakker (2003)
Título del estudio: El engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Dimensi ones	Indicadores	Items	Opciones de Respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aptitud	Lenguaje sencillo y comprensible	1.¿Se identifica claramente mencionando su nombre y apellido al cliente?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo				✓				✓				✓				✓
		2.¿Refiere el nombre del área en el que labora y ofrece su ayuda?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo				✓				✓				✓				✓
		3.¿Informa al cliente de forma correcta y sencilla las condiciones del producto?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo				✓				✓				✓				✓
		4.¿Ratifica correctamente al cliente según el procedimiento?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo				✓				✓				✓				✓

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
		Cuestionario UWES 17	Schaufeli y Bakker (2003)
Título del estudio: El engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Dimensiones	Indicadores	Items	Opciones de Respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actitud	Actitud positiva	11.¿Sostiene una conversación fluida con el cliente respetando un límite en los tiempos de espera?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo				✓				✓				✓				✓
		12.¿Se mantiene concentrado y atento durante la comunicación con el cliente?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo				✓				✓				✓				✓
		13.¿Maneja adecuadamente las diferentes situaciones durante la conversación con el cliente?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo				✓				✓				✓				✓
		14.¿Mantiene un comportamiento adecuado y cordial durante la conversación con el cliente?	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo																

Anexo 06

Base de datos V- Aiken

ITEMS	V AIKEN				TOTAL
	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	
I1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
I2	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
I3	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
I4	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
I5	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
I6	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
I7	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
I8	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
I9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
I10	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
I11	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
I12	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
I13	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
I14	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
I15	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
I16	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
I17	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
I18	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
I19	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
I20	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
Aptitud	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
Actitud	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
Total	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0

Anexo 07

Base de datos - Confiabilidad

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Σ
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	88
5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	90
4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	88
5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	90
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	97
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	79
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	76
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	94
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	92
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	91
4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	87
5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	86
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	73
4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	79
5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	94
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	90
4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	88
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	83
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	98
5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	94
4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	80
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	87
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	98
5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	86
4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	78
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	86
4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	87
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	83
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	98
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	92
5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	98
5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	90
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	83
5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	96
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	77
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	97
4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	82
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	91

4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	89
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	88
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	90
4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	85
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	86
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	96
4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	92
4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	92
4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	73
5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	92
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	96
5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	93
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	96
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	94
5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	85
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	81
5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	92
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	98
5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	90
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	98
3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	68
5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	92
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	85
5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	87
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	87
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	95
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	87
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	96
5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	89
5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	93
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	92
3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	70
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	86
4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	87
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	95
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	82
4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	88
4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	77

5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	93
4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	75
4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	78
4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	83
4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	87
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	84
4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	85
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	88
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	98
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	70
4	5	4	5		4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	70
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	83
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	2	78
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	95
4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2		4	2	4	4	82
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	78
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	96
4	4	5	4	4	5	4	4	2	5	5	4	4	4	5	4	2	4	5	5	83
4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	75
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	70
4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	64
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	74
4	4	5	5	4	5	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	69
4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	89
4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	88
5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	80
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	89
5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	89
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	91
5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	76
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	98
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	98
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	95
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	89
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	96
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	97
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	85

5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	94	
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	90
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	92
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	99
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	90
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	98
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	80
5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	74
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	93
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	94
5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	2	4	5	4	4	82
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	94
5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	92
5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	91
5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	93
5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	88
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	97
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	80
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	82
5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	77
4	4	3	4	4	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	60
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	86
5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	90
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	93
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	96
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	97
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	88
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	90
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	90
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	96
4	4	4	2	5	5	4	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	2	4	68
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	87
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	97
5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	83
5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	5	5	5	4	5	88
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	91
0.3	0.29	0.3	0.35	0.33	0.35	0.4	0.42	0.5	0.4	0.491	0.6	0.52	0.58	0.47	0.67	0.5	0.47	0.59	0.36	8.84092272	

Estadísticos de fiabilidad

ALFA DE CRONBACH	N elementos
0.9190	20

Anexo 08

Consentimiento informado

Sr. (a) (ta)

.....
Con el debido respeto me presento ante usted, y me presento, mi nombre es Renzo Rodríguez Guarníz, alumno de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo. Me encuentro realizando una investigación titulada “El engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018”; y para ello quiero contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas para medir: el engagement y el desempeño. En caso acepte participar en la investigación, afirmo haber sido informado (a) de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se explicará cada una de ellas. Gracias por su colaboración.

Atte.

ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Yo.....

Con número de DNI:acepto participar en la investigación “El engagement y el desempeño de los colaboradores del Centro de Contacto BCP, La Esperanza 2018”.

Día:/...../.....

Anexo 9

Base de datos

iter	VIGOR					Σ	prom	DEDICACIÓN					Σ	prom	ABSORCIÓN					Σ	prom	Σ	Σ	APTITUD										Σ	Σ	Σ	Σ												
	1	4	8	12	15			17	2	5	7	10			13	3	6	9	11					14	16	1	2	3	4	5	6	7	8					9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	5	5	6	5	5	31	5.17	5	5	5	6	6	27	5.4	5	5	6	6	5	6	33	5.5	91	5.356	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	46	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42	88		
2	6	5	5	5	6	5	32	5.33	6	5	5	5	5	26	5.2	5	5	5	5	5	5	30	5	88	5.178	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	44	4	4	5	4	4	5	5	5	5	46	90		
3	6	5	6	5	6	6	34	5.67	6	5	6	5	6	28	5.6	6	6	5	5	4	26	4.33	88	5.200	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	40	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48	88		
4	6	5	6	5	6	6	34	5.67	6	5	6	5	5	27	5.4	5	6	5	5	4	5	30	5	91	5.356	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	45	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	45	90	
5	6	5	6	5	6	6	34	5.67	6	5	6	5	5	27	5.4	5	6	5	5	5	5	31	5.17	92	5.411	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	47	97		
6	4	5	4	5	4	5	27	4.5	4	5	4	5	5	23	4.6	4	5	5	5	5	4	29	4.83	79	4.644	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	39	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	40	79	
7	5	6	5	4	5	5	30	5	5	6	5	5	4	25	5	5	6	5	5	5	4	30	5	85	5.000	5	4	4	4	4	3	4	4	4	40	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	36	76		
8	5	5	5	4	5	5	29	4.83	5	4	6	5	5	25	5	5	6	5	5	5	5	31	5.17	85	5.000	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46	94	
9	6	6	5	4	3	5	29	4.83	6	5	5	6	5	27	5.4	5	5	6	5	4	4	29	4.83	85	5.022	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	45	92	
10	5	5	5	6	5	5	31	5.17	5	5	4	6	6	26	5.2	5	4	5	6	5	5	30	5	87	5.122	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	43	91	
11	6	5	5	5	5	5	31	5.17	6	5	5	5	5	26	5.2	6	5	6	6	5	6	34	5.67	91	5.344	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	43	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	44	87
12	6	5	5	6	5	5	32	5.33	5	4	5	5	5	24	4.8	4	5	6	6	4	4	29	4.83	85	4.989	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	44	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42	86	
13	5	5	6	4	4	5	29	4.83	5	5	5	4	4	23	4.6	5	4	5	5	5	5	29	4.83	81	4.756	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	34	73	
14	5	5	5	5	5	1	26	4.33	5	2	5	5	4	21	4.2	4	4	6	4	4	6	28	4.67	75	4.400	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	41	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38	79	
15	5	5	5	5	6	5	31	5.17	5	5	5	5	5	25	5	6	5	5	6	5	5	32	5.33	88	5.167	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	47	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	47	94	
16	5	5	6	6	5	5	32	5.33	5	5	5	6	5	26	5.2	5	5	6	6	5	5	32	5.33	90	5.289	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	45	90	
17	4	5	5	5	5	5	29	4.83	4	5	4	5	5	23	4.6	5	5	5	6	6	5	32	5.33	84	4.922	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	42	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	46	88	
18	4	4	5	4	5	5	27	4.5	4	4	5	5	5	23	4.6	4	4	5	5	5	4	28	4.67	78	4.589	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42	84	
19	4	4	5	5	5	5	28	4.67	4	5	5	5	5	24	4.8	4	5	5	5	5	4	28	4.67	80	4.711	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	41	83	
20	6	6	5	5	5	6	33	5.5	6	6	5	5	4	26	5.2	6	5	5	5	5	6	32	5.33	91	5.344	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48	98		
21	5	5	5	5	6	6	32	5.33	5	5	5	5	6	26	5.2	5	5	6	5	5	5	31	5.17	89	5.233	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	46	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	48	94	
22	4	4	5	4	4	4	25	4.17	4	4	5	5	4	22	4.4	5	4	5	5	4	5	28	4.67	75	4.411	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	41	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	39	80	
23	6	6	5	6	5	6	34	5.67	6	6	5	5	6	28	5.6	6	6	5	6	5	5	33	5.5	95	5.589	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	44	87	
24	5	6	6	5	6	5	33	5.5	5	6	6	6	5	28	5.6	5	5	5	5	5	5	30	5	91	5.367	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	98		
25	4	4	5	4	4	4	26	4.33	4	5	5	5	4	23	4.6	4	5	5	4	4	4	26	4.33	75	4.422	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	44	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42	86	
26	4	5	5	5	5	5	29	4.83	4	5	5	4	5	23	4.6	5	5	5	4	4	4	27	4.5	79	4.644	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	39	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	39	78	
27	2	4	4	4	4	5	23	3.83	4	5	4	5	5	23	4.6	5	6	5	5	5	4	30	5	76	4.478	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42	86	
28	5	6	4	6	5	4	30	5	5	5	5	6	5	26	5.2	6	4	5	6	4	5	30	5	86	5.067	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	44	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	43	87
29	2	3	3	4	4	4	20	3.33	2	3	3	3	4	15	3	3	3	4	3	4	4	21	3.5	56	3.278	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	83	
30	6	6	6	5	6	6	35	5.83	6	6	6	5	6	29	5.8	6	6	6	5	6	5	34	5.67	98	5.767	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	98	
31	4	4	5	4	5	4	26	4.33	4	4	5	4	5	22	4.4	4	5	5	4	5	5	28	4.67	76	4.467	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	45	92	
32	5	5	6	5	6	5	32	5.33	5	5	5	5	4	24	4.8	5	5	5	5	5	5	30	5	86	5.044	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	96	
33	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	6	26	5.2	5	4	5	5	5	5	29	4.83	85	5.011	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	98	
34	5	5	5	6	5	5	31	5.17	5	5	5	6	5	26	5.2	5	5	6	6	5	5	32	5.33	89	5.233	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	49	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	96

35	4	5	5	6	6	5	31	5.17	4	5	5	5	6	25	5	5	5	5	4	6	6	31	5.17	87	5.111	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	45	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	45	90
36	4	5	5	4	4	5	27	4.5	4	5	5	5	4	23	4.6	4	5	5	5	4	5	28	4.67	78	4.589	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	41	83
37	5	5	5	5	6	4	30	5	5	5	4	4	6	24	4.8	5	5	4	4	5	5	28	4.67	82	4.822	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	47	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	96
38	4	5	4	5	5	5	28	4.67	4	6	3	5	5	23	4.6	4	5	6	4	4	4	27	4.5	78	4.589	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	77
39	5	4	4	4	5	5	27	4.5	5	3	6	6	5	25	5	5	6	5	5	6	3	30	5	82	4.833	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	97
40	5	6	5	4	4	5	29	4.83	6	4	4	4	5	23	4.6	6	4	5	5	3	5	28	4.67	80	4.700	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	40	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42	82
41	3	4	4	4	6	5	26	4.33	3	5	3	6	3	20	4	4	4	5	5	4	6	28	4.67	74	4.333	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	48	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43	91
42	3	4	5	3	6	4	25	4.17	2	5	5	4	3	19	3.8	3	5	4	5	4	5	26	4.33	70	4.100	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	45	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44	89
43	2	5	5	4	5	5	26	4.33	4	5	6	4	5	24	4.8	4	6	5	4	5	6	30	5	80	4.711	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	44	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	44	88
44	4	5	5	5	4	4	27	4.5	4	6	5	6	5	26	5.2	4	4	4	5	4	3	29	4	77	4.567	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42	90
45	3	4	5	4	5	5	26	4.33	3	5	6	3	4	21	4.2	4	6	5	3	5	6	24	4.83	76	4.456	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	44	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	41	85
46	4	4	6	5	3	4	26	4.33	4	4	5	5	4	22	4.4	4	4	4	5	4	4	25	4.17	73	4.300	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	43	86
47	4	5	5	6	4	6	30	5	4	4	5	5	4	22	4.4	4	5	6	4	5	6	30	5	82	4.800	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	77
48	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	6	5	5	26	5.2	5	4	5	5	5	4	28	4.67	84	4.956	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	96
49	5	5	5	5	6	5	31	5.17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	6	5	5	5	31	5.17	87	5.111	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	47	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	45	92
50	4	5	5	4	4	4	26	4.33	4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	5	5	5	5	28	4.67	75	4.400	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	45	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	47	92
51	3	4	3	4	3	4	21	3.5	3	3	4	5	6	21	4.2	3	3	3	3	3	5	20	3.33	62	3.678	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	36	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	37	73
52	5	5	5	5	6	5	31	5.17	5	5	6	5	4	25	5	5	5	5	4	5	5	29	4.83	85	5.000	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	97
53	4	5	5	4	5	5	28	4.67	5	4	5	5	5	24	4.8	5	5	4	5	5	6	30	5	82	4.822	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	47	92
54	5	4	5	5	5	4	28	4.67	5	4	5	5	5	24	4.8	5	5	4	5	4	4	27	4.5	79	4.656	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	48	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	97
55	5	3	5	5	4	5	27	4.5	5	3	4	4	4	20	4	3	3	3	5	4	3	21	3.5	68	4.000	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	46	96
56	5	5	5	6	5	4	30	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	6	5	5	31	5.17	86	5.056	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	46	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	47	93
57	5	5	5	4	5	5	29	4.83	5	6	5	5	5	26	5.2	5	6	5	5	5	5	31	5.17	86	5.067	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	47	96
58	6	6	5	6	5	6	34	5.67	6	6	6	5	6	29	5.8	6	6	6	6	5	5	34	5.67	97	5.711	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48	98
59	5	6	5	5	5	4	30	5	5	5	5	4	6	25	5	5	5	5	4	5	6	30	5	85	5.000	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48	98
60	5	5	5	6	4	5	30	5	5	4	5	6	6	26	5.2	5	6	6	6	5	5	33	5.5	89	5.233	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	46	94
61	4	5	6	5	4	5	29	4.83	4	5	5	5	4	23	4.6	4	5	5	6	4	5	29	4.83	81	4.756	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	43	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42	85
62	4	5	5	5	5	5	29	4.83	5	4	6	5	4	24	4.8	6	6	4	6	6	5	33	5.5	86	5.044	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	38	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43	81
63	6	6	6	5	5	5	33	5.5	6	6	6	6	5	29	5.8	6	6	6	6	5	6	35	5.83	97	5.711	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	46	92
64	5	5	5	5	5	6	31	5.17	5	5	6	5	5	26	5.2	5	5	5	5	5	6	31	5.17	88	5.178	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	98
65	4	4	5	4	5	4	26	4.33	4	4	5	5	5	23	4.6	4	4	5	3	4	5	25	4.17	74	4.367	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	46	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	44	90
66	6	6	5	5	5	5	32	5.33	6	6	5	5	5	27	5.4	6	5	5	6	6	5	33	5.5	92	5.411	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	98
67	3	3	2	3	5	5	21	3.5	3	3	3	4	2	15	3	2	4	3	3	2	4	18	3	54	3.167	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	33	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35	68	
68	3	4	5	4	5	5	26	4.33	3	4	5	5	4	21	4.2	4	5	5	5	6	5	30	5	77	4.511	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44	92
69	5	4	5	5	5	5	29	4.83	5	4	5	6	5	25	5	5	4	5	6	5	4	29	4.83	83	4.889	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43	85
70	4	5	5	4	5	5	28	4.67	5	5	6	4	5	25	5	5	5	4	4	5	5	28	4.67	81	4.778	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	41	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	44	85
71	5	5	6	5	5	6	32	5.33	5	5	6	5	5	26	5.2	5	5	6	5	6	5	32	5.33	90	5.289	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	43	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	44	87
72	3	5	4	6	5	4	27	4.5	3	5	5	5	5	23	4.6	5	6	4	6	5	6	32	5.33	82	4.811	4	4	5	5	5	4	4	4	4	44	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43	87	
73	6	5	6	5	4	4	30	5	6	5	6	4	6	27	5.4	6	5	5	4	5	4	29	4.83	86	5.078	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48	95

80	3	4	4	4	3	3	21	3.5	3	4	4	3	4	18	3.6	3	3	4	3	3	3	19	3.17	58	3.422	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	35	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	35	70	
81	4	6	5	4	6	4	29	4.83	4	6	5	4	5	24	4.8	5	6	5	4	6	5	31	5.17	84	4.933	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	44	86	
82	5	6	5	4	5	5	30	5	5	6	6	4	4	25	5	5	6	5	4	5	5	30	5	85	5.000	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	45	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42	87		
83	5	5	6	5	6	5	32	5.33	5	5	6	6	5	27	5.4	5	6	6	5	6	6	34	5.67	93	5.467	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	47	95	
84	4	5	4	5	5	4	27	4.5	4	5	5	4	4	22	4.4	5	5	4	5	4	4	27	4.5	76	4.467	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42	4	4	4	5	4	4	4	3	4	40	82		
85	4	4	5	6	5	5	29	4.83	4	4	5	4	5	22	4.4	4	5	4	5	5	5	28	4.67	79	4.633	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	43	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	45	88	
86	4	4	4	5	5	5	27	4.5	4	4	5	5	4	22	4.4	3	5	4	5	4	4	25	4.17	74	4.356	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	38	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	39	77	
87	6	4	5	4	4	4	27	4.5	5	6	4	5	3	23	4.6	3	5	6	4	2	5	25	4.17	75	4.422	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45	93	
88	4	5	5	4	4	5	27	4.5	4	4	4	5	5	22	4.4	5	4	4	4	5	4	26	4.33	75	4.411	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	40	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	35	75	
89	4	6	5	4	4	5	28	4.67	4	4	5	5	4	22	4.4	5	5	5	4	5	4	28	4.67	78	4.578	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	41	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	37	78	
90	5	5	4	4	6	4	28	4.67	5	5	6	5	5	26	5.2	6	6	5	5	5	5	32	5.33	86	5.067	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	40	4	4	4	5	4	4	4	5	5	43	83		
91	4	5	6	4	5	6	30	5	4	5	5	5	4	23	4.6	4	5	5	6	5	5	30	5	83	4.867	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	43	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	44	87	
92	4	5	4	5	4	5	27	4.5	4	5	4	5	5	23	4.6	5	4	4	5	4	4	26	4.33	76	4.478	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	42	84
93	4	6	5	5	6	5	31	5.17	4	6	5	6	6	27	5.4	5	6	6	4	6	5	32	5.33	90	5.300	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	42	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43	85	
94	5	5	3	3	6	6	28	4.67	5	5	5	4	6	25	5	5	4	4	4	5	5	27	4.5	80	4.722	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100	
95	5	6	5	5	5	4	30	5	5	5	5	6	5	26	5.2	5	4	5	4	5	6	29	4.83	85	5.011	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	44	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	44	88	
96	4	4	4	2	4	6	24	4	5	3	5	5	3	21	4.2	4	4	3	4	4	1	20	3.33	65	3.844	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	97	
97	3	5	5	5	5	5	28	4.67	3	5	5	5	4	22	4.4	4	5	5	5	5	5	29	4.83	79	4.633	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	98
98	5	6	5	3	6	6	31	5.17	5	5	3	5	5	23	4.6	5	5	5	6	5	0	26	4.33	80	4.700	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	98	
99	6	3	5	5	6	5	30	5	5	5	6	4	5	25	5	5	3	5	3	5	5	26	4.33	81	4.778	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	99
100	5	5	6	5	3	6	30	5	5	6	5	3	6	25	5	6	5	5	4	5	5	30	5	85	5.000	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48	98	
101	5	5	6	5	6	5	32	5.33	5	6	4	5	5	25	5	4	5	5	4	5	5	28	4.67	85	5.000	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48	97
102	4	5	4	5	4	4	26	4.33	4	5	4	4	5	22	4.4	4	4	6	5	4	5	28	4.67	76	4.467	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	88
103	4	4	6	5	6	4	29	4.83	4	4	6	5	4	23	4.6	4	5	4	4	6	5	28	4.67	80	4.700	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	91
104	4	5	4	4	5	4	26	4.33	4	5	3	4	3	19	3.8	4	5	4	3	4	4	24	4	69	4.044	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	38	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	32	70	
105	5	4	5	4	5	5	28	4.67	5	4	5	4	4	22	4.4	5	4	5	5	3	5	27	4.5	77	4.522	4	5	4	5		4	4	4	4	2	36	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	34	70	
106	4	5	4	5	5	5	28	4.67	5	5	4	5	4	23	4.6	5	4	4	6	4	5	28	4.67	79	4.644	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42	83	
107	4	4	5	4	5	4	26	4.33	3	5	6	4	4	22	4.4	4	5	5	5	4	5	28	4.67	76	4.467	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	36	78	
108	5	5	6	5	6	5	32	5.33	5	6	5	5	5	26	5.2	5	5	5	4	6	4	29	4.83	87	5.122	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	47	95	
109	6	4	4	5	4	5	28	4.67	5	4	4	5	5	23	4.6	6	4	5	4	4	4	27	4.5	78	4.589	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	46	5	5	4	5	5	2		4	2	4	36	82	
110	4	5	4	5	4	5	27	4.5	4	5	4	5	4	22	4.4	4	5	5	5	4	5	28	4.67	77	4.522	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38	78	
111	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	6	5	6	27	5.4	5	5	6	5	6	5	32	5.33	89	5.244	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48	96	
112	4	4	5	5	5	6	29	4.83	4	5	6	5	4	24	4.8	4	5	5	5	4	5	28	4.67	81	4.767	4	4	5	4	4	5	4	4	2	5	41	5	4	4	4	5	4	2	4	5	5	42	83	
113	4	3	5	5	4	4	25	4.17	4	4	5	5	5	23	4.6	3	4	5	5	5	4	26	4.33	74	4.367	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	39	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	36	75	
114	4	5	5	4	5	5	28	4.67	4	5	4	5	5	23	4.6	4	4	5	5	5	5	28	4.67	79	4.644	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	38	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	32	70	
115	3	3	4	3	3	4	20	3.33	3	3	3	3	4	16	3.2	4	3	3	4	3	4	21	3.5	57	3.344	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	36	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	28	64	
116	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	4	5	4	4	25	4.17	71	4.189	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	36	74		
117	2	3	4	3	4	4	20	3.33	4	4	3	4	3	18	3.6	4	4	4	3	4	4	23	3.83	61	3.589	4	4	5	5	4	5	2	4	4	4	41	2	2	2	4	4	2	4	2	2	4	28	69	
118	4	5	5	4	5	5	28	4.67	4	5	5	4	4	22	4.4	4	5	4	4	5	5	27	4.5	77	4.522	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	44	4	4											

125	5	5	6	5	6	6	33	5.5	6	6	6	6	6	30	6	5	5	5	6	5	3	29	4.83	92	5.444	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48	98
126	5	5	5	5	6	5	31	5.17	5	6	5	6	5	27	5.4	5	6	6	6	5	6	34	5.67	92	5.411	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	98
127	5	5	5	5	5	6	31	5.17	5	5	6	5	21	4.2	5	5	5	6	6	5	32	5.33	84	4.900	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	47	95	
128	4	4	5	4	5	4	26	4.33	4	4	5	4	5	22	4.4	4	4	5	4	5	5	27	4.5	75	4.411	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42	89	
129	5	5	5	5	6	6	32	5.33	5	6	5	5	6	27	5.4	5	6	5	5	6	5	32	5.33	91	5.356	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48	96	
130	5	4	5	5	5	5	29	4.83	5	4	5	6	6	26	5.2	5	4	5	5	6	5	30	5	85	5.011	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	97	
131	5	4	6	5	4	5	29	4.83	5	4	5	6	4	24	4.8	5	4	6	5	4	5	29	4.83	82	4.822	5	5	5	5	5	5	4	4	5	47	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38	85	
132	5	6	5	6	5	5	32	5.33	5	6	5	6	6	28	5.6	5	6	5	5	5	5	31	5.17	91	5.367	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	46	94
133	5	4	5	5	4	4	27	4.5	5	4	4	6	4	23	4.6	5	5	6	6	4	5	31	5.17	81	4.756	5	5	5	5	5	5	4	4	5	47	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	43	90	
134	6	6	5	5	5	6	33	5.5	6	6	6	5	5	28	5.6	5	6	5	4	4	6	30	5	91	5.367	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43	92	
135	6	6	6	5	6	6	35	5.83	6	5	6	6	6	29	5.8	6	6	6	6	6	6	36	6	100	5.878	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	99	
136	5	4	5	5	5	4	28	4.67	5	4	5	5	5	24	4.8	5	4	5	5	5	5	29	4.83	81	4.767	5	5	5	5	5	5	4	5	4	47	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	43	90	
137	5	6	5	5	6	6	33	5.5	5	6	5	6	6	28	5.6	6	6	5	5	6	6	34	5.67	95	5.589	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	98	
138	5	5	5	5	5	6	31	5.17	5	5	5	6	5	26	5.2	5	5	6	5	6	5	32	5.33	89	5.233	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48	96	
139	4	4	6	6	4	6	30	5	4	4	5	5	5	23	4.6	5	4	5	6	4	5	29	4.83	82	4.811	5	5	4	5	5	5	4	4	2	43	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	37	80
140	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	5	5	27	4.5	71	4.167	5	5	5	4	5	4	4	4	4	42	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	32	74	
141	5	5	5	5	6	5	31	5.17	5	5	5	6	5	26	5.2	5	5	5	5	6	5	31	5.17	88	5.178	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	47	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46	93
142	6	6	5	6	6	5	34	5.67	6	5	5	6	5	27	5.4	6	5	6	6	6	6	35	5.83	96	5.633	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	45	94
143	4	4	5	5	4	4	26	4.33	4	4	4	5	5	22	4.4	4	4	4	4	5	4	25	4.17	73	4.300	5	5	4	4	5	5	4	4	4	44	5	2	4	4	2	4	5	4	4	4	38	82	
144	5	5	6	5	6	5	32	5.33	5	5	6	5	5	26	5.2	5	5	5	5	5	6	31	5.17	89	5.233	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	46	94
145	4	5	5	6	4	4	28	4.67	5	5	4	5	5	24	4.8	6	4	6	6	4	4	30	5	82	4.822	5	5	4	5	5	4	5	4	5	46	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46	92	
146	5	5	5	6	5	5	31	5.17	5	4	5	5	6	25	5	5	5	5	6	5	5	31	5.17	87	5.111	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	45	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	46	91
147	4	5	5	5	5	5	29	4.83	5	6	6	5	6	28	5.6	5	6	5	5	5	5	31	5.17	88	5.200	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	46	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	47	93
148	5	4	5	6	5	6	31	5.17	5	4	5	5	5	19	3.8	4	4	5	6	5	5	29	4.83	79	4.600	5	5	5	4	5	5	4	4	5	46	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42	88	
149	6	5	6	5	6	6	34	5.67	6	5	5	6	5	27	5.4	6	5	6	5	6	6	34	5.67	95	5.578	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48	97
150	5	6	4	5	4	6	30	5	5	6	4	5	4	24	4.8	5	4	4	4	4	5	26	4.33	80	4.711	5	5	4	4	5	4	4	4	4	43	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	37	80	
151	5	5	4	5	4	5	28	4.67	5	5	4	6	6	26	5.2	5	6	5	5	4	4	29	4.83	83	4.900	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	39	82
152	5	4	6	5	4	5	29	4.83	5	4	5	5	4	23	4.6	4	4	5	5	4	4	26	4.33	78	4.589	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	41	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	36	77
153	3	4	3	4	5	3	22	3.67	3	3	3	4	3	16	3.2	3	4	3	4	5	4	23	3.83	61	3.567	4	4	3	4	4	3	2	4	2	4	34	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	26	60
154	4	5	6	5	5	4	29	4.83	4	4	6	4	5	23	4.6	4	5	5	4	5	4	27	4.5	79	4.644	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	44	86	
155	6	5	6	5	4	6	32	5.33	6	5	5	6	6	28	5.6	6	5	6	5	5	5	32	5.33	92	5.422	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	46	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44	90
156	5	5	6	5	5	5	31	5.17	5	6	6	5	6	28	5.6	4	6	6	5	5	6	32	5.33	91	5.367	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	48	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	45	93
157	5	5	5	6	6	5	32	5.33	5	6	5	6	6	28	5.6	5	6	6	6	6	6	35	5.83	95	5.589	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	47	96	
158	6	5	6	6	6	5	34	5.67	6	5	5	6	5	27	5.4	6	5	5	5	5	6	32	5.33	93	5.467	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48	97
159	6	5	5	5	5	6	32	5.33	6	5	6	5	6	28	5.6	5	6	5	5	5	6	32	5.33	92	5.422	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48	98
160	5	4	5	4	5	5	28	4.67	5	5	5	5	4	24	4.8	5	5	5	4	5	6	30	5	82	4.822	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	45	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	43	88
161	5	4	4	6	5	5	29	4.83	5	5	5	5	6	26	5.2	5	5	4	5	6	4	29	4.83	84	4.956	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	43	90
162	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	6	5	25	5	5	4	5	5	5	6	30	5	85	5.000	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	45	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	45	90
163	5	5	6	5	6	5	32	5.33	5	5	6	5	5	26	5.2	5	6	6	6	5	5	33	5.5	91	5.344	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	47	96
164	3																																															