



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Mix compensacional y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORAS:

Mogollón Chávez, Merly Judith (Orcid.org/0000-00019522-3167)

Porras Chunga, Lucero Xiomara (Orcid.org/0000-0002-3168-5669)

ASESORA:

Dra. Palacios de Briceño Mercedes Reneé (Orcid.org/0000-0001-8823-2655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestros padres, Esna & Luis, Yenny & John que han sido el principal apoyo, inculcándonos valores, y consejos, quienes nos han guiado en nuestra vida profesional, nos han alentado a seguir adelante y no rendirnos a pesar de los obstáculos.

A nuestros hermanos, Cleyder, Danuska, Johndir y Yadira, que también son los pilares de nuestra vida, quienes nos han motivado a mejorar cada día y ser nuestro soporte en todo momento.

Merly y Lucero

Agradecimiento

A nuestro padre Dios, quien nos brindó la sabiduría, fuerzas y la perseverancia para culminar nuestra carrera profesional en Administración con la tesis.

A nuestros familiares que nos brindaron su apoyo y motivación constante durante nuestra vida.

A la directora de Escuela Dra. Nélida Rodríguez Ortega de Peña por su confianza, rigor, apoyo, comprensión y enseñanza.

A los Dres. Freddy Castillo, Mercedes Palacios y Ericka Suysuy por su atención, orientación y sugerencias valiosas en lo que respecta metodología.

A todos los docentes por su tiempo y motivación.

Al Gerente Sr. Feria, por su confianza al brindarnos la oportunidad de investigar a su empresa Seguros Celestiales E.I.R.L.

Merly y Lucero

Índice de contenidos

Carátula.....	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
VIII. PROPUESTA.....	38
8.1. Título de la propuesta.....	38
8.2. Introducción.....	38
8.3. Objetivos de la propuesta.....	40

8.4. Justificación:.....	40
8.5. Matriz de factores EFI y EFE	41
8.6. Análisis FODA.....	42
8.7. Matriz PESTE.....	44
8.8. Planteamiento de estrategias.....	45
8.9. Evaluación de beneficio-costos.....	49
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	57

Índice de tablas

Tabla 1: Datos descriptivos: género	17
Tabla 2: Datos descriptivos: edades	17
Tabla 3: Datos descriptivos: tiempo laborando.....	18
Tabla 4: Relación que existe entre remuneración salarial y calidad de servicio...	18
Tabla 5: Prueba correlación de Spearman: remuneración y calidad de servicio..	19
Tabla 6: Relación entre incentivo y calidad de servicio de los colaboradores	20
Tabla 7: Prueba de correlación de Spearman: incentivo y calidad de servicio....	21
Tabla 8: Relación entre beneficios sociales y calidad de servicio	22
Tabla 9: Prueba correlación de Spearman: beneficios sociales y calidad de servicio.	23
Tabla 10: Resultados descriptivos de características de la calidad de servicio....	24
Tabla 11: Relación de las variables mediante prueba de Normalidad.....	26
Tabla 12: Prueba correlación de Spearman: mix compensacional y calidad de servicio	27
Tabla 13: Egresos Proyectados	49
Tabla 14: Proyección anual	50
Tabla 15: Evaluación del beneficio sobre costo	51
Tabla 16: Estadísticas de confiabilidad del instrumento de investigación	81

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general analizar la relación del mix compensacional con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022, es por ello que se desarrolló una metodología de tipo aplicada, con alcance correlacional descriptiva, de enfoque mixto y de diseño no experimental- transversal; considerando una población finita y muestra de 120 trabajadores, a quienes se les aplicó como instrumento 1 cuestionario compuesto por 31 ítems, así mismo se realizó una entrevista al gerente general de la empresa Seguros Celestiales E.I.R.L, de Piura. Dichos instrumentos evidenciaron la confiabilidad de los resultados. Se concluyó que el mix compensacional si se relaciona directamente con la calidad de servicio que se ofrece en la organización, siendo demostrada con una correlación de 0,996, equivalente a un coeficiente alto. Asimismo, se planteó una propuesta de mejora analizando los factores internos y externos actuales de la empresa para mejorar la rentabilidad y eficacia de ambas variables, y así seguir considerando como activo principal a todos los trabajadores para fidelizar a los clientes, es por ello que se consideró tomar en cuenta proyecciones a futuro, que ayudara a la organización aportando en la mejora continua y ventaja competitiva de la misma.

Palabras clave: Mix compensacional, calidad de servicio, salario emocional.

ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze the relationship of the compensation mix with the quality of service of the employees of Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022, which is why an applied type methodology was developed, with a descriptive correlational scope, of a mixed approach and non-experimental-cross-sectional design; considering a finite population and sample of 120 workers, to whom 1 questionnaire composed of 31 items was applied as an instrument, likewise an interview was conducted with the general manager of the company Seguros Celestiales E.I.R.L, from Piura. These instruments evidenced the reliability of the results. It was concluded that the compensation mix is directly related to the quality of service offered in the organization, being demonstrated with a correlation of 0.996, equivalent to a high coefficient. Likewise, an improvement proposal was raised by analyzing the current internal and external factors of the company to improve the profitability and efficiency of both variables, and thus continue considering all workers as the main asset to build customer loyalty, which is why considered taking into account future projections, which would help the organization by contributing to its continuous improvement and competitive advantage.

Keywords: Compensation mix, quality of service, emotional salary

I. INTRODUCCIÓN

Durante la crisis sanitaria y económica, la mayoría de directivos se confiaron en el posicionamiento de sus organizaciones y solo se enfocaron en seguir con sus actividades diarias, sin tener en cuenta la relación que existía entre sus colaboradores, e incluso otros redujeron su personal y optaron en suspender el trabajo y el pago del trabajador. De acuerdo con Gamero y Pérez (2020), el nivel de empleo formal disminuyó en los primeros meses del año 2020, siendo así 3.8 millones de ciudadanos que fueron afectados, los cuales 139 mil colaboradores perdieron su puesto de trabajo a causa de la suspensión perfecta de labores. Mientras que aquellos que siguieron laborando se acoplaron a las medidas laborales por el confinamiento del covid-19, en donde le redujeron sus horas de trabajo y a su vez el sueldo, el cual se representa en un descenso del 10.5%, todo ello originó baja motivación y desempeño por parte de los trabajadores. Según Saéñz (2018), manifiesta que las compensaciones constituyen una pieza clave en la gestión del talento humano, pues ésta busca reducir la rotación del personal y atraer, comprometer y fidelizar al trabajador, es decir que al tomar en cuenta la importancia de los trabajadores en la empresa y compensar las metas laborales que logra día a día permite que el nivel de desempeño y competitividad de la empresa aumente.

En segunda instancia la calidad de servicio también es importante con respecto a las actividades de las entidades tanto de servicios como de producción. Por ello, Veliz (2019) enfatizó que es un factor predominante en toda entidad, enfocándose en satisfacer necesidades de cada cliente. Es decir, desarrollar las capacidades, habilidades y que los trabajadores sean eficientes con el objetivo de obtener excelencia en el servicio que brindan. Asimismo, Arellano (2017), indicó que la calidad de servicio puede lograr mayor rentabilidad en las ventas, ya que aporta de manera positiva en los resultados de corto y largo plazo, así mismo contribuye en el logro de fidelidad de los usuarios y en la captación de los mismos.

El estudio se realizó en la compañía Seguros Celestiales E.I.R.L de Piura, ubicada en Av. Grau S/N frente a Enase - 26 de octubre, que brinda servicios funerarios, tales como sepelios, seguros y cremaciones, en el caso de este último incluye caja básica, urna de cerámica, traslado y cremación. Además, cuenta con

un área de terreno de más de 100 hectáreas que permite brindar servicios funerarios completos.

Esta organización cuenta con políticas de compensaciones, sin embargo, algunas de ella no son atractivas, debido a que no satisfacen al trabajador, ocasionando que no se ofrezca calidad en los servicios a los usuarios. Es por ello, es importante articular los componentes no monetarios con los monetarios, para lograr que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente, y así ellos se sientan atraídos y quieran permanecer en la empresa, dado que las compensaciones cubren sus propias necesidades, por ende, ofrecerán un servicio que cumpla con las expectativas del ciudadano. Por esto se plantearon estrategias objetivas que permitieron combatir dicha falencia.

En tal sentido el problema general de este estudio fue: ¿Cuál es la relación que existe entre el mix compensacional y la calidad de servicio de los trabajadores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022? Y como problemas específicos: (a) ¿Cómo se relaciona la remuneración salarial con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022?; (b) ¿qué relación existe entre el incentivo con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022?; (c) ¿cuál es la relación entre los beneficios sociales con la calidad de servicio de los trabajadores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022?; (d) ¿qué características tiene la calidad de servicio de los trabajadores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022?

Este estudio presenta una justificación práctica, debido a que se evaluó y se desarrolló la investigación en ambas variables, lo que permitió conocer la relación del mix compensacional con la calidad de servicio de los colaboradores e identificar oportunidades que aportaron a la mejora continua de la ventaja competitiva en Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, lo que significó un aumento de ventas y de participación en el entorno laboral. Asimismo, se justifica en el ámbito social, porque se implementó objetivos que lograron aplicar un control y ejecución de estrategias u operaciones para aumentar la calidad del servicio, de tal manera que se le atiende correctamente al ciudadano, satisfacerle la necesidad que requiera. Por ello es necesario que el personal sea constantemente motivado para demostrar empatía con los clientes construyendo una relación más duradera, siendo un efecto multiplicador atrayendo a otros clientes potenciales.

De igual manera se justificó desde el ámbito económico, porque se obtuvo un impacto positivo en los colaboradores de las diferentes áreas de esta entidad, porque mientras el desenvolvimiento al ofrecer un servicio sea eficiente se va a beneficiar económicamente ya que recibirá una compensación monetaria o no monetaria de acuerdo a los resultados que vaya logrando durante su jornada laboral. En definitiva, ellos se identificaron con la empresa Seguros Celestiales, y contribuyeron en el desarrollo interno y externo de la organización, fomentando a un buen clima laboral, un mejor desempeño y lograr objetivos estratégicos e institucionales. Por otra parte, la justificación metodológica proporcionó el desarrollo de instrumentos y procesos que permitieron medir la compensación y calidad de servicio, en relación con teorías e investigaciones anteriores.

En tal sentido, se señala el objetivo general del proyecto: analizar la relación del mix compensacional con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022. Y como objetivos específicos: (a) evaluar la relación que existe entre la remuneración salarial y la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022; (b) explicar la relación que existe entre el incentivo y la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022; (c) examinar la relación de los beneficios sociales con la calidad de servicio de los trabajadores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022; (d) identificar las características que tiene la calidad de servicio de los trabajadores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022.

Finalmente, la hipótesis general fue: “El mix compensacional se relaciona positivamente con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L., Piura, 2022. Y como hipótesis específicas: (a) la remuneración salarial se relaciona efectivamente con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022; (b) el incentivo se relaciona positivamente con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022; (c) los beneficios sociales se relacionan significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el mundo empresarial a través de los años, se han presentado diversos problemas en el entorno, uno de ellos son las compensaciones y la calidad de servicio dentro de las organizaciones, ocasionada por los salarios, beneficios, y motivación. Por ello, se presentan antecedentes y bases teóricas que respaldan esta problemática en el ambiente internacional, nacional y local.

En el ámbito internacional, Niévecela & Sánchez (2021), presentan la investigación titulada: *“Diseño de modelo de compensaciones y política salarial para una empresa Aseguradora”*, realizada en Cuenca-Ecuador, teniendo como objetivo desarrollar un plan de compensaciones considerando como base una política salarial competitiva acorde a las precisiones de la entidad para alcanzar el logro de los objetivos, para ello se realizó una validación de datos de los colaboradores según su perfil y un análisis del sistema actual de compensaciones. El resultado que se obtuvo es que el sistema de salario tiene falencias dentro de la organización, como es la equidad en las remuneraciones. Se llegó a la conclusión que una política salarial debe estar alineada a las metas actuales y futuras de la organización, debido a que el sistema de compensaciones debe contribuir al éxito de la empresa.

Bolaños, et al (2022), en su investigación nombrada: *La compensación flexible como estrategia para la retención de personal: Caso Fonvalle*, sostuvo como objetivo identificar estrategias de compensación flexible con el propósito de fomentar la estabilidad del personal en el lugar de trabajo. Este estudio fue descriptivo y mixto, con una población compuesta por 13 trabajadores, de los cuales 11 fueron elegidos como muestra. Se realizó una encuesta y como instrumento se desarrolló un cuestionario con 11 preguntas dirigidas al personal de Fonvalle. El resultado de este estudio fue que el personal no está satisfecho en la empresa debido a que no prevalecen el bienestar integral, concluyendo así que la organización tiene que priorizar las necesidades del personal interno, y contar con un programa de remuneración económica y no económica, con el propósito de que los colaboradores sientan satisfacción.

López (2019) en su estudio: *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*, el objetivo fue identificar si la está primera variable se relaciona con la complacencia de los consumidores de dicha empresa. El diseño metodológico fue no experimental y la investigación fue mixta, incluyendo a 365 clientes como muestra. Se empleó como instrumentos una guía de entrevista y un cuestionario. Los resultados determinaron que ambas variables se correlacionan de manera positiva. Se concluyó que la calidad de los servicios y la satisfacción de los clientes se relacionan de forma positiva, significando que si se brinda excelencia en sus servicios incrementará la complacencia del cliente. Cabe resaltar que en este estudio se evidenció que los colaboradores no reciben capacitaciones constantes y tampoco son motivados, por ende, se sugiere que en el área de recursos humanos se desarrollen planes de capacitación y monitoreo dirigido a sus colaboradores.

Conforme con Darma & Supriyanto (2017) en su estudio: *The effect of compensation on satisfaction and employee performance*, tuvo como finalidad determinar la manera que la compensación, la satisfacción influye sobre el nivel del rendimiento de trabajadores de esta organización de Indonesia, fue una investigación explicativa, la población y muestra estuvo compuesta por 70 colaboradores de PT. Telekomunikasi Indonesia, a los cuales se les emitió un cuestionario. Entre los resultados se obtuvo que la retribución genera influencia significativa en la complacencia del talento humano y en el desempeño laboral de los mismos. Concluyendo que la variable compensación si afecta de manera directa a dichas variables. Es decir, mientras mayor sea el nivel de compensación el colaborador incrementara su nivel de satisfacción y de rendimiento, por ello en esta empresa se debe tener en cuenta lo investigado e implementar un plan correcto de compensaciones.

A nivel nacional, García (2021), en su investigación titulada: *Sistema de compensación laboral y la calidad de servicio al cliente de Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021*, que tiene como objetivo identificar si las retribuciones laborales se relacionan con la excelencia de los servicios al público esta empresa, donde se realizaron dos cuestionarios que contenían 20 preguntas cada uno, con una muestra de 20 colaboradores y 20 clientes. Concluyendo una relación de ambas variables que se tomaron en cuenta. Esto significa que los colaboradores de esta

organización deben recibir horarios manejables, capacitaciones y reconocimientos laborales, aportando a la mejora continua.

Por ende, según Arbañil (2019), en su investigación titulada: *La Calidad de servicio como Efecto de Motivación Institucional en el área comercial de la empresa Aseguradora Pacífico Seguros*. Donde se tuvo como objetivo, conocer si la calidad del servicio produce un resultado de motivación institucional en el área comercial de dicha entidad. Dicha investigación fue de tipo básico y aplicado, con un diseño exploratorio, cualitativo, descriptivo, su población fue de 2 gerentes del área comercial. El resultado que se obtuvo fue que la alta dirección conoce los estándares de calidad que utilizan, sin embargo, no existe un incentivo para que el personal se sienta identificados con la organización.

Según Ramos & Nina (2021), en su investigación: *Compensación y calidad de servicio en la empresa Novanento SAC, distrito Bellavista-Región Callao, 2020*, su finalidad fue evaluar la relación que hay en ambas variables de dicha organización del distrito de Bellavista-Región Callao, 2020. Este trabajo fue aplicado, cuantitativo, con un diseño no experimental, su población fue de 40 trabajadores, con muestra censal, empleando un muestreo probabilístico; y un cuestionario como instrumento. El resultado que se encontró fue una correlación moderada, concluyendo que las dos variables se relacionan, tanto la compensación y la calidad de servicio, tal cual se mencionó en la hipótesis planteada.

Por otro lado, se encuentra Hermoza (2021), en su estudio nombrado: *Las compensaciones y su relación con el desempeño de la fuerza de ventas en una MYPE en Lima Metropolitana, 2021*. Su finalidad fue establecer la relación entre la compensación y el desempeño en las ventas de una organización comercializadora. Esta investigación fue correlacional, con enfoque cuantitativo, no experimental y transversal. Además, se consideró a 28 trabajadores como muestra. Asimismo, los resultados fueron que existe relación entre la compensación y la segunda variable, encontrándose en un nivel moderado. Se concluyó que los trabajadores perciben compensaciones de acuerdo a su desempeño laboral.

Según Montesinos & Moya (2019), en la investigación titulada: *Impacto de las compensaciones en el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas del sector de servicios de back office: Caso Corporación de Servicios Grupo Romero en el periodo 2018*, que tuvo como propósito principal identificar el

efecto de la compensación en la productividad del personal en la organización de Perú dedicada a la back office: Caso Corporación Grupo Romero del 2018, donde la encuesta se consideró como el instrumento de evaluación, aplicando a una muestra de 214 colaboradores. Obteniendo como resultado, que la compensación influye en la segunda variable. Sin embargo, las estrategias que emplea la organización no son las adecuadas y por ende sus resultados no son favorables. Concluyendo que existe una influencia entre dichas variables, dando a conocer que si las compensaciones son mejores; el nivel de desempeño en la calidad de servicio será eficiente.

De acuerdo con Vásquez (2019), en su estudio titulado: *Compensación salarial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Moyobamba S.A. 2019*, su objetivo fue evaluar si la retribución salarial se relaciona con la complacencia de los colaboradores de la entidad de los colaboradores de esta organización, el diseño de este estudio fue no experimental, teniendo como población y muestra censal de 65 trabajadores, así mismo se aplicó un muestreo aleatorio simple, y un cuestionario. Como resultado se evidenció una relación positiva, debido a que la correlación de Pearson fue de 0.769, concluyendo que en dichas variables se relacionan de forma positiva.

Mena (2017), en la investigación titulada: *Calidad de servicio en la empresa Comercial Del Acero S.A., Lima, 2017*. Se tuvo la finalidad de analizar el comportamiento de la calidad de servicio de la organización, además la investigación fue de tipo básica, diseño no experimental y correlacional descriptiva. Teniendo una población de 60 clientes. Para recolectar los datos se realizó una encuesta como técnica y como instrumento un cuestionario. Como resultado se mostró que la organización está en un nivel regular en relación con el servicio de calidad que percibe el cliente por otro lado se detectó la falta de capacitación y compromiso que afectaron directamente la calidad del servicio. Dónde se concluyó que es fundamental darle importancia a tal falencia y como afecta está variable dentro de los ingresos de la organización.

Sarmiento & Paredes (2019), en su estudio titulado: *Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública*. Se planteó como objetivo determinar la percepción de la calidad de servicio percibido por el usuario interno de una entidad pública. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo con un nivel

descriptivo, la población estuvo compuesta por 1435 personas, de los cuales 310 representaron la muestra, empleando un análisis factorial, obteniendo como resultado una percepción con nivel neutro de 3.54. Concluyendo que las percepciones del usuario en relación a la calidad de servicio tienden a ser ambivalentes.

En el ámbito local, se encuentra Abad (2022) en su tesis denominada: *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura, 2021*, su propósito fue determinar la existencia del impacto entre la gestión de administración y la excelencia de los servicios de sus trabajadores de esta institución regional de Piura en el año 2021. Este estudio fue no experimental, investigación correlacional descriptiva, su población y la muestra fue censal, ya que estuvo conformada por 160 trabajadores, los cuales respondieron dos cuestionarios que se empleó en esta investigación, el cual se clasificó en dos, el primero direccionado a la gestión administrativa con 20 preguntas y el segundo a la calidad de servicios con 20 interrogantes. Obteniendo como resultado una correlación Spearman equivalente a 0,808, concluyendo que en las variables se evidencia una relación positiva.

De acuerdo con Sánchez (2020), en la investigación denominada: *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020*. En donde su objetivo fue identificar el impacto de la excelencia de servicios en la complacencia de usuarios de esta entidad bancaria. Este estudio fue aplicado, mixto, no experimental; como muestra se consideró a 67 clientes y el muestreo que fue probabilístico, empleando un cuestionario. Se obtuvo como resultado que la mayor parte de los clientes mencionó que en esta empresa no se brinda una calidad de servicio, en tal sentido la conclusión de este proyecto fue que la excelencia de servicios impacta de forma significativa en la complacencia de usuarios.

Por consiguiente, se presentan las bases teóricas de la variable mix compensacional. Hasibuan & Bangun (2020), nos dice que las compensaciones son un conjunto de indicadores que tienen la finalidad de mejorar la productividad del personal. De acuerdo con Mogollón (2018) señala que la compensación salarial es un sistema que se genera mediante la prestación laboral, siendo así indispensable en una empresa ya que permite que los trabajadores y los

empleadores se beneficien mutuamente, evolucionando de forma profesional laboral, implicando un mejor salario. Considerando a Hermoza (2021) afirma que existen 3 dimensiones de la compensación, los cuales son: (1) remuneración salarial, (2) incentivo, y (3) beneficios sociales. Estas dimensiones deben de evidenciarse en los procesos de renovación empresarial. Con respecto al estudio de este investigador, confirma que la escala de medición de Likert permite medir las dimensiones de la compensación.

Chiavenato (2009) citado por Medina (2022), menciona que el mix compensacional se refiere a las compensaciones directas e indirectas, que se le otorgan al trabajador ya sea mediante salarios, incentivos monetarios y no monetarios y prestaciones sociales.

Como primera dimensión de la variable, es la remuneración salarial, donde Chiavenato (2009) citado por Medina (2022), indica que la remuneración es un pago determinado que se le entrega de forma regular al colaborador, conocido como salario por prestación de servicio. Es decir que se considera una contraprestación monetaria de acuerdo al área laboral o al tiempo que el colaborador lleva laborando en la empresa. En esta dimensión se consideró tres indicadores, el primero fue la equidad, el segundo indicador fue el sueldo competitivo y el último indicador la expectativa salarial que posee el personal de la empresa.

En la segunda dimensión, se consideró los incentivos, de acuerdo con Chiavenato (2009) citado por Medina (2022), conceptualizo que los incentivos son mecanismos que incluye recompensas, las cuales se le brinda al trabajador, ya sea por el cumplimiento de los objetivos, por el tiempo laborado, por el desempeño e incluso por los resultados de los departamentos o áreas. Cabe resaltar que los incentivos permiten retener y fidelizar al colaborador. Para dicha dimensión se considera cuatro indicadores, estos son los reconocimientos, premios, la motivación emocional y las comisiones. La tercera dimensión se refiere a los beneficios sociales, en la cual Chiavenato (2009) citado por Medina (2022), sostiene que los beneficios sociales se refieren a las variedades de prestaciones y servicios sociales que la empresa le otorga al trabajador, para satisfacer sus necesidades y reducir la rotación laboral. Dicha dimensión posee tres indicadores, tales como la capacitación, las vacaciones y las gratificaciones.

Por otra parte, se muestra la base teórica de la variable calidad de servicio. Firdous & Farooqi (2019), expresa que la calidad del servicio se da mediante las percepciones y expectativas, ya que esta variable es percibida por los clientes a través de la interacción en el proceso de adquirir el servicio y/o producto. Asimismo, Bustamante et. al (2019), indican que significa el juicio subjetivo que los clientes realizan sobre el servicio que reciben. Además, este autor toma en cuenta las dimensiones de esta variable y consideró el modelo SERVQUAL, indicando que es una herramienta de investigación comercial que permite conocer la medición del grado de excelencia de servicios dentro de organizaciones, de las cuales se tomaron en cuenta dichas dimensiones: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

Como primera dimensión se nombra la fiabilidad, donde Chamorro et. al (2017), indican que es la aptitud que posee el personal para poder cumplir sus tareas asignadas de manera eficiente. Tomando en cuenta los siguientes indicadores: cumple lo prometido, interés por resolver los problemas. Por otro lado, se tiene como segunda dimensión la seguridad, que viene hacer la confianza que se les transmite a los clientes a través de los colaboradores y la garantía que puede ofrecer la organización con respecto al servicio y/o producto. Teniendo como indicadores: confianza en el producto y garantía en los productos.

Asimismo, se cuenta con la tercera dimensión, según Chamorro et. al (2017), son los factores tangibles, debido a que es la razón de un adecuado entorno y material utilizado para poder llegar al cliente. Considerando los siguientes indicadores: Los equipos atractivos y las instalaciones modernas. Otra de las dimensiones es la capacidad de responder en donde Chamorro et. al (2017), expresan que la empresa debe transmitir al cliente la sensación que puede solucionar y brindar un servicio rápido. Tomando en cuenta los siguientes indicadores: el servicio rápido y los empleados siempre están disponibles. Finalmente, la quinta dimensión es la empatía donde según Chamorro et. al (2017), indican que es la manera de comprender y solucionar los problemas y/o necesidades del cliente. Los indicadores que se toman en cuenta son: la atención individualizada y los horarios pertinentes para los clientes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Citando a Arias & Covinos (2021), describe que un estudio de tipo aplicado se encarga de la resolución de problemas prácticos, basándose en hallazgos, descubrimientos y alternativas existentes. Por ello, el estudio se consideró de tipo aplicado, porque se buscó resolver los problemas planteados en Seguros Celestiales, incluso se proporcionó soluciones a estos dilemas, y también se desarrolló conocimientos nuevos para futuras teorías e investigaciones.

3.1.2 Diseño de investigación

Este estudio tuvo un diseño no experimental, porque dichas variables no fueron modificadas, ni manipuladas deliberadamente y tampoco sometidas a condiciones experimentales, ya que estas fueron observadas, analizadas y medidas en su contexto natural. Del mismo modo este estudio es de corte transversal, porque como propósito describió variables, determinando el nivel o incidencia de estas en un plazo establecido.

Conforme al nivel, esta investigación es considerada correlacional, según Hernández & Mendoza (2018) sostuvo que mediante un estudio de alcance correlacional se identifica la relación de dos o más variables de un contexto establecido. De igual manera indica que a través de ello se puede determinar la conducta de un concepto según otra variable y la correlación directamente o inversamente proporcional entre las mismas. Por ello en este estudio se planteó conocer la relación del mix compensacional con la calidad de servicio. Además, fue descriptiva porque el autor antes mencionado indicó que los estudios descriptivos, especifican características, propiedades, procesos, perfiles de personas, comunidades, variables, hechos u otro fenómeno al que se pretenda analizar, para ello se recolecta y se miden los datos obtenidos.

Por otro lado, se empleó un enfoque mixto, debido a que se recolectó y analizó datos cuantitativos y cualitativos con respecto a estas variables tales como el mix compensacional y calidad de servicio. De acuerdo con Hernández & Mendoza (2018), sostuvo que el enfoque mixto se desarrolla en función del planteamiento de problema, el muestreo, recolección y análisis de información, integrando ambos enfoques, tales como cualitativo y cuantitativo con procesos sistemáticos y empíricos.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Mix compensacional

Definición conceptual

Es un conjunto de dos sistemas, tanto monetarios como no monetarios, que se genera mediante la prestación laboral, es indispensable en una empresa ya que permite que trabajadores y empleadores se beneficien mutuamente. (Mogollón, 2018).

Definición operacional

Se midió mediante las dimensiones: remuneración salarial, incentivos y beneficios sociales.

Indicadores

Los indicadores que se consideraron: equidad, sueldo competitivo, expectativa salarial, reconocimientos, premios, motivación emocional, comisiones, capacitación, vacaciones, gratificación.

Escala de medición

Se empleó escala ordinal.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual:

Se refiere al juicio subjetivo del cliente donde se puede observar la fiabilidad, seguridad, la capacidad de respuesta, entre otros, sobre el servicio que recibe al demandar algún producto o servicio que satisfaga una necesidad (Bustamante et. al, 2019).

Definición operacional:

La variable se midió mediante dimensiones: fiabilidad, seguridad, factores tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

Indicadores:

Se plantearon los siguientes indicadores: cumple lo prometido, interés por resolver los problemas, clientes seguros, garantía, equipos, instalaciones, servicio rápido, empleados disponibles, atención individualizada, horarios pertinentes.

Escala de medición:

Se desarrolló la escala ordinal de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

López & Fachelli (2017) señalaron que consiste un grupo de elementos que conforman el contexto de interés, en donde se quiere inferir mediante un análisis y conclusiones de naturaleza teórica, estadística y sustantiva. Por ello, se tomaron criterios, para seleccionar la población en la empresa de Seguros Celestiales E.I.R.L, ubicada en Piura. Así para la variable mix compensacional, la población fue conformada por 120 talentos humanos, por ende, se consideró población de tipo finita.

- **Criterios de inclusión**

Trabajadores con antigüedad mayor a 3 meses.

Locadores de servicio.

- **Criterios de exclusión.**

Trabajadores no disponibles.

3.3.2. Muestra

López & Fachelli (2017) manifiestan que la muestra se refiere al subconjunto de unidades representativas de la población, las cuales son seleccionadas para someterse a la observación científica con la finalidad de conseguir resultados válidos, teniendo en cuenta los límites de error y de probabilidad.

Para la variable mix compensacional se trabajó con una muestra censal porque según Ramírez (1997) citado por Pizarro et. al (2021) afirman que una muestra censal se da cuando todas las unidades de la población son seleccionadas considerándola muestra. Por ende, se procedió a encuestar a los 120 trabajadores de la empresa Seguros Celestiales E.I.R.L. (Anexo 3).

3.3.3. Muestreo

Según Mejía (2005) citado por Arias & Covinos (2021), sustenta que el muestreo se considera una técnica que estudia la muestra. Esta técnica es el intermediario entre la muestra y población. Además, en esta investigación se empleó un muestreo censal, comprendiendo el 100% de la población, ya que de acuerdo a Hayes (1999) citado por Taipe & Rojas (2018), indican que es la técnica que recolecta el total de la muestra y de la población. Este método se desarrolla cuando la base de datos es accesible y cuando se quiere conocer las perspectivas del total de individuos.

3.3.4. Unidad de análisis

Hernández & Mendoza (2018), afirmó que se refiere a la unidad en donde se van a extraer datos e información para ser examinados mediante procedimientos estadísticos. Es por ello que la unidad de análisis fueron los trabajadores de Seguros Celestiales E.I.R.L.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como señala Ñaupas et. al (2018), indicó que son normas que regulan dicho proceso de toda la investigación y que se utilizan para alcanzar dicho objetivo. Por ende, en dicha investigación, se recopiló información mediante las técnicas de la encuesta y entrevista. Por otro lado, el autor define al instrumento como herramientas que permiten recolectar información mediante preguntas, ítems, por consiguiente, como instrumento fue un cuestionario siendo este aplicado al personal de Seguros Celestiales E.I.R.L, y la guía de entrevista, fue dirigida al gerente de la organización. El cuestionario fue de escala ordinal, conformado por 31 Items.

3.5. Procedimientos

El desarrollo de esta investigación se inició con la programación de una reunión con el dueño de la empresa de Seguros Celestiales de Piura, el Sr. Feria Madrid, en donde nos brindó la autorización para el desarrollo de este estudio. Por consiguiente, se recurrió a investigar fuentes de información y estudios referentes a las variables de esta investigación. Así mismo se utilizaron los instrumentos para medir las variables, los cuales fueron el cuestionario y una guía de entrevista. Dichas actividades se llevaron a cabo gracias a la presentación de una carta de autorización.

El cuestionario se aplicó según coordinación con el propietario. El cuestionario se dirigió a los colaboradores se llevó a cabo durante 7 días, para no interrumpir las actividades, este instrumento se realizó de manera presencial en el interior de la empresa, teniendo un total de 120 encuestados. Por otro lado, la entrevista también fue presencial y grabada, tuvo un lapso de tiempo aproximado de 9 minutos, y un total de 9 preguntas dirigida al gerente. Finalmente, los datos que se obtuvieron fueron procesados por el programa estadístico IBM SPSS 26 y se desarrolló la interpretación, conclusiones e incluso las recomendaciones acordes a los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis y proceso de información que se obtuvo mediante los instrumentos de recojo de datos, se realizaron con el programa IBM SPSS 26, con el objetivo de que la información para la respectiva investigación e interpretación de los resultados fuera procesada, y así se detalló el grado de relación de ambas variables del mix compensacional y calidad de servicio.

3.7. Aspectos éticos

Se consideraron principios éticos: justicia, competencia profesional y científica, integridad humana, probidad, respeto de la propiedad intelectual, responsabilidad y transparencia; como también lineamientos de investigación que establece la Universidad César Vallejo, tal es el caso de la normativa de CONCYTEC para el desarrollo de la investigación, asimismo, este estudio estuvo alineado con el respeto, honestidad e integridad, ya que tanto la información como la documentación era confidencial, y transparente. Se protegió y se respaldó los derechos y la propiedad intelectual de todos los autores, en donde el objetivo fue prevenir el plagio y la manipulación de los datos, ya que estos tenían que ser auténticos y mostrados tal como son; cabe destacar que la veracidad de la información será en base a la Norma APA 7ma edición, junto con el programa Turnitin. Al mismo tiempo los instrumentos fueron validados con la técnica juicio del experto.

IV. RESULTADOS

4.1. Informe de datos recopilados a través del instrumento cuestionario

a. Datos generales de encuestados

Tabla 1:

Datos descriptivos: género

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	62	51,7
	Femenino	58	48,3
Total		120	100,0

Se observa que del total de encuestados: 120 trabajadores representan el 100%, de los cuales el 51.7% del género masculino, mientras que el 48.3% del sexo femenino.

Tabla 2:

Datos descriptivos: edades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	20 a 29	15	12,5
	30 a 39	55	45,8
	40 a 49	34	28,3
	50 a 69	16	13,3
	Total	120	100,0

Del total de encuestados, 120 trabajadores representan el 100%, de los cuales: 15 clientes equivalen 12.5% con la edad de 20 - 29, así como 55 al 45.8% de 30 – 39 años, 34 al 28.3% de 40 - 49 años y por último 16 al 13.3% de 50 – 69, mencionando que la mayoría de los colaboradores encuestados oscilan entre 30-39 años, es decir, es un personal adulto.

Tabla 3:*Datos descriptivos: tiempo laborando*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	06 meses - 01 años	23	19,2
	01 año - 05 años	44	36,7
	06 años - 10 años	37	30,8
	11 años - a más	16	13,3
Total		120	100,0

Se observa que el 19,2% de los trabajadores se encuentran laborando entre 06 meses - 01 año, mientras que el 36.7% entre 01 - 05 años, el 30.8% entre 06 - 10 años y el 13.3% entre 11 años - a más, esto da a conocer que en la mayoría de los colaboradores vienen laborando de entre 01 año - 05 años.

4.1.1. Objetivo 1: Evaluar la relación que existe entre la remuneración salarial y la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022

Tabla 4:*Relación que existe entre remuneración salarial y calidad de servicio*

Remuneración salarial	Escala de alternativas										Total	
	TD (1)		D (2)		I (3)		A (4)		TA (5)			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1.-El sueldo que se le brinda es equitativo.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	60	50,0	60	50,0	120	100
2.- Considera que el sueldo que recibe es competitivo a nivel de mercado laboral.	0	0,0	3	2,5	4	3,3	63	52,5	50	41,7	120	100
3.- El sueldo es competitivo de acuerdo a su desempeño.	3	2,5	12	10,0	26	21,7	67	55,8	12	10,0	120	100
4.- La remuneración establecida en su contrato de trabajo satisface sus expectativas salariales.	7	5,8	6	5,0	25	20,8	66	55,0	16	13,3	120	100
5.- Ud. es flexible en cuanto a las expectativas salariales.	0	0,0	15	12,5	16	13,3	77	64,2	12	10,0	120	100

Con respecto a la Tabla 4, se muestra que el 50,0% de los colaboradores están de acuerdo que el sueldo que se le brinda es equitativo, el 52,5% de los colaboradores están de acuerdo que el sueldo que recibe es competitivo en relación al entorno laboral, el 55,8% de los colaboradores están de acuerdo que el sueldo es competitivo de acuerdo a su desempeño, el 55,0% de los colaboradores están de acuerdo que la remuneración establecida en su contrato de trabajo satisface sus expectativas salariales y finalmente el 64,2% de los colaboradores están de acuerdo que Ud. es flexible en cuanto a las expectativas salariales.

Contrastación de la Hipótesis específica 1

HE.1: La remuneración salarial se relaciona efectivamente con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022.

Tabla 5:

Prueba correlación de Spearman: remuneración y calidad de servicio

		Rho de Spearman		
			D1V1= Remuneración salarial	V2: Calidad de servicio
D1 V1= Remuneración salarial	Coeficiente de correlación		1,000	,680**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		120	120
V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación		,680**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Respecto a la tabla 5, evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,680, es una correlación positiva moderada, donde ($p=0.000 < 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1 (Hipótesis alterna), quiere decir que la remuneración salarial se relaciona efectivamente con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022.

4.1.2. Objetivo específico 2: Explicar la relación que existe entre el incentivo y la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022.

Tabla 6:

Relación entre incentivo y calidad de servicio de los colaboradores

Incentivos	Escala de alternativas										Total	
	TD (1)		D (2)		I (3)		A (4)		TA (5)			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
6.- Recibe reconocimientos por el buen desempeño.	0	0,0	21	17,5	16	13,3	67	55,8	16	13,3	120	100
7.- La empresa reconoce sus logros.	0	0,0	6	5,0	13	10,8	94	78,3	7	5,8	120	100
8.- La empresa le ofrece premios monetarios o no monetarios	3	2,5	10	8,3	22	18,3	79	65,8	6	5,0	120	100
9.- El buen trato lo motiva a desempeñarse eficientemente.	4	3,3	21	17,5	31	25,8	64	53,3	0	0,0	120	100
10.- Las comisiones que se les otorga dependen de su nivel de productividad	0	0,0	0	0,0	0	0,0	79	65,8	41	34,2	120	100
11.- Está satisfecho con las comisiones que usted percibe	0	0,0	10	8,3	28	23,3	61	50,8	21	17,5	120	100

En la tabla 6, todos los encuestados manifestaron estar de acuerdo, así se observa que el 55,8% recibe reconocimientos por el buen desempeño, mientras que el 78,3% señalan que se les reconoce sus logros; además el 65,8% indican que ofrecen premios monetarios o no monetarios. Por otro lado, el 53,3% consideran que el buen trato los motiva a desempeñarse eficientemente, además el 65,8% indican que las comisiones que se les otorga dependen de su nivel de productividad y finalmente el 50,8% expresan que están satisfechos con las comisiones que perciben.

Contrastación de la Hipótesis específica 2

HE.2: El incentivo se relaciona positivamente con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022.

Tabla 7:

Prueba de correlación de Spearman: incentivo y calidad de servicio

		Rho de Spearman	
		D2V1= Incentivo	V2: Calidad de servicio
D2 V1= Incentivo	Coeficiente de correlación	1,000	,911**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,911**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Respecto tabla 7, evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,911, es una correlación positiva muy alta, donde ($p=0.000 < 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que el incentivo se relaciona positivamente con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022.

4.1.3. Objetivo específico 3: Examinar la relación de los beneficios sociales con la calidad de servicio de los trabajadores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022.

Tabla 8:

Relación entre beneficios sociales y calidad de servicio

Beneficios sociales	Escala de alternativas											Total	
	TD (1)		D (2)		I (3)		DA (4)		TA (5)				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
12.- La empresa les brinda capacitación es acerca de su área de trabajo	0	0,0	9	7,5	19	15,8	77	64,2	15	12,5	120	100	
13.- La capacitación recibida es efectiva.	0	0,0	6	5,0	17	14,2	85	70,8	12	10,0	120	100	
14.- La empresa les brinda el tiempo de vacaciones que corresponde.	0	0,0	13	10,8	10	8,3	66	55,0	31	25,8	120	100	
15.- Goza de vacaciones legales en el plazo establecido.	0	0,0	9	7,5	4	3,3	86	71,7	21	17,5	120	100	
16.- Las gratificación es que usted percibe son acordes a la ley	0	0,0	6	5,0	18	15,0	83	69,2	13	10,8	120	100	

Según la Tabla 8, se observa que el 64,2% del personal están de acuerdo que la entidad les brinda capacitaciones acerca de su área de trabajo, el 70,8% están de acuerdo que la capacitación recibida es efectiva, el 55,0% están de acuerdo que la empresa les brinda el tiempo de vacaciones que corresponde, el 71,7% están de acuerdo que gozan de vacaciones legales en el plazo establecido y finalmente el 69,2% están de acuerdo que las gratificaciones son acordes a la ley.

Contrastación de la Hipótesis específica 3

HE.3: Los beneficios sociales se relacionan significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022.

Tabla 9:

Prueba correlación de Spearman: beneficios sociales y calidad de servicio.

		Rho de Spearman		
			D3V1= Beneficios sociales	V2: Calidad de servicio
D3V1= Beneficios sociales	Coeficiente de correlación	de	1,000	,708**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		120	120
V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	de	,708**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Respecto tabla 9, evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,708, es una correlación positiva moderada, donde ($p=0.000 < 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1 (Hipótesis alterna), quiere decir que los beneficios sociales se relacionan significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022.

4.1.4. Objetivo específico 4: Identificar las características que tiene la calidad de servicio de los trabajadores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022.

Tabla 10:

Resultados descriptivos de características de la calidad de servicio

Calidad de servicio	Escala de alternativas										Total	
	TD		D		I		A		TA			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	N°	%	N°	%	N°	%	
17.- Brinda el servicio en el tiempo establecido.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	60	50,0	60	50,0	120	100
18.- La empresa cumple con los compromisos.	0	0,0	3	2,5	4	3,3	63	52,5	50	41,7	120	100
19.- Cuando el cliente presenta alguna dificultad usted brinda ayuda para solucionarla.	3	2,5	12	10,0	26	21,7	67	55,8	12	10,0	120	100
20.- Ud. transmite la confianza necesaria a los usuarios.	7	5,8	6	5,0	25	20,8	66	55,0	16	13,3	120	100
21.- Existe seguridad en sus respuestas cuando interactúa con los clientes.	0	0,0	15	12,5	16	13,3	77	64,2	12	10,0	120	100
22.- La empresa brinda garantía a los productos.	0	0,0	21	17,5	16	13,3	67	55,8	16	13,3	120	100
23.- La organización le otorga los equipos apropiados para realizar sus funciones.	4	3,3	21	17,5	31	25,8	64	53,3	0	0,0	120	100
24.- La actualización y el mantenimiento de los equipos se realiza habitualmente.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	79	65,8	41	34,2	120	100
25.- Las instalaciones les permite	0	0,0	10	8,3	28	23,3	61	50,8	21	17,5	120	100

realizar sus actividades.													
26.- Ud. considera que las instalaciones influyen en la decisión de compra de los clientes.	0	0,0	9	7,5	19	15,8	77	64,2	15	12,5	120	100	
27.- Ud. atiende de manera inmediata los servicios requeridos.	0	0,0	6	5,0	17	14,2	85	70,8	12	10,0	120	100	
28.- Ud. durante siempre se encuentra disponible para los clientes.	0	0,0	13	10,8	10	8,3	66	55,0	31	25,8	120	100	
29.- Ud. realiza seguimiento del servicio contratado.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	79	65,8	41	34,2	120	100	
30.- Ud. atiende de manera personalizada a los clientes durante el proceso de sus solicitudes.	0	0,0	10	8,3	28	23,3	61	50,8	21	17,5	120	100	
31.- La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	0	0,0	10	8,3	29	24,2	59	49,2	22	18,3	120	100	

Conforme a la Tabla 10, se evidencia que, el 50,0% están de acuerdo que la empresa cumple con los compromisos, mientras que el 52,5% están de acuerdo que ante las dificultades presentadas por el cliente, ellos están prestos a solucionarlas, el 55,0% transmiten la confianza necesaria a los usuarios, el 64,2% señalan que existe seguridad en sus respuestas al cliente, además el 55,8% indican que la empresa brinda garantía de los productos, el 53,3% que la organización otorga los equipos apropiados para realizar sus funciones, el 65,8% de los colaboradores están de acuerdo que se actualicen y le den mantenimiento a los equipos habitualmente, el 50,8% están de acuerdo que las instalaciones les permiten realizar sus actividades, el 64,2%. consideran que las instalaciones influyen a que los clientes se decidan a comprar , el 70,8% están de acuerdo que

se atiende de manera inmediata al servicio requerido, el 55,0% están de acuerdo que siempre se encuentra disponible para los clientes, el 65,8% están de acuerdo que se realiza seguimiento del servicio contratado, el 50,8% están de acuerdo que se atiende de manera personalizada a los clientes durante el proceso de sus solicitudes y finalmente el 49,2% están de acuerdo que la organización posee horarios laborales para sus clientes.

4.1.5. Objetivo General: Analizar la relación del mix compensacional y la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022.

Tabla 11:

Relación de las variables mediante prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1=Mix compensacional	,177	120	,000
V2=Calidad de servicio	,103	120	,003

En base a la variable 1 denominada Mix compensacional se obtiene un nivel de significancia de 0.000 y la variable 2 Calidad de servicio es de 0.003, esto manifiesta que los datos son no paramétricos que resultan que no tienen una distribución normal, por otro lado, se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnova en base a que la muestra es mayor a 50, aplicándose dicha muestra que es 120 colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022.

Contrastación de la Hipótesis General

HG1= El mix compensacional se relaciona positivamente con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022.

Tabla 12:

Prueba correlación de Spearman: mix compensacional y calidad de servicio

		Rho de Spearman			
		V1=	Mix	V2=	Calidad
		compensacional		de servicio	
V1=Mix compensacional	Coeficiente de correlación	de	1,000		,966**
	Sig. (bilateral)		.		,000
	N		120		120
V2=Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	de	,966**		1,000
	Sig. (bilateral)		,000		.
	N		120		120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Respecto a la tabla 12, evidenciamos que coeficiente de correlación de Spearman es 0,966, es una correlación positiva muy alta, donde ($p=0.00 < 0.05$) lo que se observa que se rechaza la H_0 (Hipótesis nula) y se acepta la H_1 (Hipótesis alterna), quiere decir que se va a emplear pruebas no paramétricas cuyos datos no tienen una distribución normal, mencionando que el mix compensacional se relaciona positivamente con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022.

4.2. Informe de aplicación del instrumento: guía de entrevista

Con respecto a los resultados que se obtuvieron mediante la guía de entrevista dirigida al Sr. José Feria Madrid, gerente general de la empresa Seguros Celestiales E.I.R.L., con el fin de analizar las variables mix compensacional y calidad de servicio desde un criterio directivo para contribuir al desarrollo de la problemática.

4.2.1. Variable 1: Mix compensacional

Referente a los elementos del mix compensacional, se destaca que los colaboradores son un pilar fundamental dentro de la organización, porque se considera que son la base para plantear mejores objetivos dentro de la organización. Por otro lado, se analiza que existe un nivel frecuente de capacitaciones, considerando que si se cuenta con los trabajadores idóneos para poder tener la visión de competir en el mercado del sector.

Así mismo se evalúa que a los colaboradores se les brinda una remuneración salarial de acuerdo al puesto donde se desempeñan, se les otorgan incentivos y beneficios sociales, además la empresa cuenta con un programa de eventos sociales para los trabajadores, que se desarrolla en días festivos como los cumpleaños o fechas tradicionales. En la empresa también es importante que los colaboradores estén emocionalmente estables, se fomenta la motivación dentro del equipo laboral, brindando comisiones al mejor vendedor. Esto contribuye a que el talento humano de esta empresa sienta que son valorados por la misma, incentivando a la fidelización y a su trabajo estable.

4.2.2. Variable 2: Calidad de servicio

Con respecto a la variable calidad de servicio, en los resultados se logró evidenciar que la empresa otorga recompensas como factor de motivación para que los trabajadores puedan brindar un servicio eficiente y genere mayor rentabilidad en Seguros Celestiales E.I.R.L. No obstante, a pesar de las dificultades que atraviesan con los clientes, se logra reducir problemáticas, ya que siempre se busca superar las falencias del día a día.

Los factores primordiales que considera la organización es que el servicio debe ser completo y que este alineado al contrato para que así el cliente no presente insatisfacción en el proceso en el que adquiere el servicio; el directivo señala como punto importante que el cliente siempre tiene la razón.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo específico 1: evaluar la relación que existe entre la remuneración salarial y la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022. Niévecela & Sánchez (2021), manifiestan que un plan de compensaciones se debe desarrollar teniendo como base una política salarial competitiva, alineada a las metas actuales y futuras de la empresa, logrando estándares de cantidad y de calidad. Por ende, en los resultados cuantitativos referente a la remuneración salarial, un 55.8% si está de acuerdo que el sueldo es competitivo en relación a su desempeño. De la misma manera se evidencia que el 12.5% indicó que estaban en desacuerdo con ser flexibles con respecto a las expectativas salariales. Es decir, en esta organización se observa que existe un 44.2% de los trabajadores que señalan que la remuneración no es competitiva, por lo tanto, están insatisfechos, afectando a la calidad del servicio y al clima laboral. Por ende, la empresa debe establecer una adecuada distribución de los componentes del mix compensacional, porque esto permitirá alinear a las metas actuales y futuras de la empresa logrando estándares.

Vásquez (2019), en su investigación indica que la satisfacción laboral depende de la retribución salarial debido a que se relaciona directamente con la complacencia de los colaboradores, existiendo un buen desempeño laboral y por ende un nivel eficiente de calidad en el momento que se atiende a los clientes y/o desempeño en las diferentes áreas; mientras que por otro lado en la empresa Seguros Celestiales E.I.R.L, se evidencia que la remuneración salarial si se relaciona efectivamente con la calidad de servicio, con un grado de significancia de 0,680, obteniéndose una correlación positiva entre dimensión y variable, lo que significa que los colaboradores muestran una aceptación significativa hacia sus remuneraciones salariales. No obstante, es necesario que las organizaciones desarrollen un sistema de compensaciones tomando en cuenta la política salarial eficiente, equitativa y que este alineada al desempeño de cada colaborador para que así se obtengan las metas internas.

La primera hipótesis específica (H1): La remuneración salarial se relaciona efectivamente con la calidad de servicio de los trabajadores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura 2022; en donde conforme a la evaluación de regresión

muestra que se presenta una correlación positiva moderada, el cual indica que la remuneración salarial se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa investigada. En tal sentido la hipótesis planteada con un coeficiente de 0,680% fue aceptada. Significando que un buen sistema y manejo de la remuneración salarial se relacionará con la eficiencia de la calidad de servicio.

Referente al objetivo específico 2: explicar la relación que existe entre el incentivo y la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022. Bolaños, et al (2022), indican que el personal no se encuentra siempre satisfechos debido a que no priorizan un programa de incentivos económicos y no económicos, esto hace que los colaboradores no se sientan motivados a permanecer en dicha organización. Por ende, en los resultados cuantitativos referente a los incentivos, en dicha investigación se observa que el 65.8% de los colaboradores están de acuerdo en que la empresa les ofrece premios monetarios y no monetarios, significando que está en un nivel adecuado de otorgamiento de incentivos al talento humano, no obstante, se debe mejorar para incrementar la satisfacción del personal en su totalidad aportando en la eficiencia en la calidad de servicio de la empresa.

García (2021), en su investigación, indica que existe relación en el sistema de compensación laboral con el eficiente servicio al consumidor. Es decir que los trabajadores deben gozar de horarios flexibles, capacitaciones constantes y reconocimientos por sus logros comunes, aportando a la mejora continua. Por consiguiente, en la investigación realizada, según los resultados, con respecto a los incentivos, se observa que el 78.3% está de acuerdo que, si se reconocen sus logros en la organización, asimismo el 55.8% indica que reciben reconocimientos por el buen desempeño, por consecuencia de ello se analiza que, si concuerda dicho antecedente con la investigación reciente, ya que se tiene una relación entre el sistema de compensación laboral y la calidad de servicio.

Arbañil (2019), en su investigación indica que una organización emplea estándares de calidad, pero si no existe una motivación organizacional que ayude que sus trabajadores se identifiquen con la empresa, no se va a lograr una eficiente productividad en la organización. Por ello, en la empresa Seguros Celestiales E.I.R.L, se evidencia que los incentivos si se relaciona efectivamente

con la calidad de servicio, con un grado de significancia de 0,911, obteniéndose una correlación positiva muy alta entre dimensión y variable, lo que significa que los colaboradores muestran una aceptación significativa hacia sus incentivos. Se muestra que la relación entre los incentivos y la calidad de servicio en este estudio es alta, de tal manera que la calidad de servicio es medida por el programa de incentivos que brinda la empresa, teniendo un mejor desempeño de cada colaborador.

La segunda hipótesis específica (H2): El incentivo se relaciona positivamente con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022; en donde conforme al análisis de regresión muestra que se presenta una correlación positiva muy alta, el cual determina que el incentivo influye significativamente en la calidad de servicio de la organización. Es por ello que la hipótesis planteada fue aceptada con un coeficiente de 0,911 significando que un programa de incentivos eficiente se relacionará directamente con la calidad de servicio.

Referente al objetivo específico 3: examinar la relación de los beneficios sociales con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022. Ramos & Nina (2021), manifiesta que los trabajadores deben de percibir beneficios sociales adicionales a la remuneración, para que ellos se sientan motivados, y puedan ofrecer un buen servicio. Es por ello que, en los resultados relacionados a los beneficios sociales, un 71.7% señaló que estaban de acuerdo con gozar de vacaciones legales en un tiempo determinado. Así mismo el 5% indicó que estaban en desacuerdo con las gratificaciones que recibían. En tal sentido en esta empresa se evidencia que se cumplen los pagos de beneficios sociales, por ende, el personal va a sentir que son valorados y siguen laborando en esta organización.

Hermoza (2021), en su estudio mencionó que las compensaciones junto con los beneficios sociales permiten incentivar el desempeño laboral de una empresa, debido a que se relacionan directamente, existiendo el cumplimiento de beneficios sociales y un nivel adecuado de calidad dirigido a los clientes que reciben el servicio. Por otro lado, en la empresa Seguros Celestiales E.I.R.L., de Piura, se evidencia que los beneficios sociales se relacionan significativamente

con la calidad de servicio, con un grado de significancia de 0,708, generando una correlación positiva entre dimensión y variable, lo que representa que cuando los colaboradores perciben un correcto beneficio, la relación será mayor. Sin embargo, esta relación se puede mejorar ofreciendo beneficios sociales que los trabajadores requieran.

Ante lo mencionado es necesario que las empresas ejecuten un plan de beneficios sociales considerando los reglamentos de la ley, tales como las gratificaciones y vacaciones, así mismo desarrollar un programa de capacitaciones para los trabajadores, para así fidelizarlos y se logren cumplir los objetivos de la empresa.

La tercera hipótesis específica (H3): Los beneficios sociales se relacionan significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022, conforme a los resultados se demostró que existe una correlación positiva, lo que significa que existe relación significativa positiva entre los beneficios sociales y la calidad de servicio, por ello se acepta la hipótesis establecida con un coeficiente de 0,708. Por lo cual una correcta distribución de beneficios sociales se va a relacionar con un nivel eficiente de calidad de servicio.

Respecto al objetivo específico 4: identificar las características que tiene la calidad de servicio de los trabajadores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022. Mena (2017), sustenta que cuando los clientes reciben un buen servicio se logra una fidelización y a su vez esperaran un nivel de servicio que logre superar sus expectativas, esto hace que las empresas puedan satisfacerlos, y junto a sus trabajadores mejoren constantemente su atención hacia ellos. Por tanto, en los resultados referentes a las características en dicha investigación se evidencia que el 64.2% están de acuerdo en que al momento de interactuar con los clientes brindan seguridad en sus respuestas, mientras que el 50% está totalmente de acuerdo que brindan el servicio en el tiempo determinado.

Así mismo Abad (2022) señala que para optar por la calidad de servicio en una empresa se debe contar con recursos que facilite el servicio en las áreas y así los clientes estén contentos y satisfechos, por ello en los resultados se obtuvo que el 53,3% están de acuerdo que los equipos de la empresa son apropiados

para desarrollar sus funciones laborales, del mismo modo el 34.2% están totalmente de acuerdo que las instalaciones les permiten realizar sus actividades, y el 7.5% está en desacuerdo que las instalaciones influyen en las decisiones de compras del servicio.

De acuerdo al objetivo general: analizar la relación del mix compensacional y la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022. López (2019), indica que la calidad de los servicios y satisfacción a los clientes se relacionan de forma positiva, es decir, si se brinda excelencia en los servicios se incrementará la complacencia del cliente, en este estudio se evidenció que los colaboradores no reciben capacitaciones constantes y tampoco son motivados, por ende, al implementar planes de capacitación y monitoreo dirigido a sus colaboradores, se incrementara el nivel de ambas variables. Entre los resultados, cabe destacar que, se evidenció una correlación positiva, teniendo un coeficiente de 0.003, manifestando que el mix compensacional se relaciona directamente a la calidad de servicio. Por lo que se puede deducir que en este caso el mix compensacional sería un factor positivo para la organizacional en la que concierne a una mejor productividad en la calidad de servicio.

Por lo tanto, al ser el mix compensacional una pieza importante, que se relaciona con una ventaja continua de la calidad de servicio en la organización, esto viene hacer una base para que exista un alto nivel de productividad organizacional, teniendo en cuenta un control riguroso con respecto a las diferentes compensaciones que se les puede otorgar a los colaboradores, para que así exista una inclusión entre todos y alcanzar el objetivo empresarial.

Por otro lado, Montesinos & Moya (2019), en su investigación sobre las compensaciones y el desempeño laboral en la calidad de servicio de los colaboradores, concluyó que la compensación se relaciona con el desempeño, sin embargo, las estrategias empleadas no siempre suelen ser las adecuadas para la organización y por ende los resultados no son favorables. Es por ello que las empresas deben de planificar estrategias del mix compensacional, y por ende con la calidad de servicio.

Finalmente, esto demuestra que muchas organizaciones pueden tener un sistema de compensaciones, sin embargo, para llevar a cabo un eficiente desempeño en las áreas de trabajo, se debe de saber adecuarlos a las necesidades de los colaboradores, debido a que al ser correctamente gestionados permitirá una mejor relación con la calidad de servicio hacia al cliente, y esto incentivará al crecimiento de la empresa.

Por lo tanto, teniendo la hipótesis general: el mix compensacional se relaciona positivamente con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022; conforme al estudio de regresión indica que existe una correlación positiva muy alta, lo que quiere decir que el mix compensacional si se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la empresa Seguros Celestiales E.I.R.L. Es así que la hipótesis planteada fue aceptada con un coeficiente de 0,966**. Es decir que una excelente gestión de la variable mix compensacional se va a relacionar con el éxito en brindar una eficiente calidad de servicio. Además, es importante considerar que la empresa está trabajando en un sector competitivo.

VI. CONCLUSIONES

1. En la presente investigación, la remuneración salarial demostró una relación significativamente con la calidad de servicio en Seguros Celestiales E.I.R.L., Piura 2022, representando coeficiente de 0,680, por esta razón se considera que mientras la empresa otorgue una correcta remuneración salarial a los trabajadores, permitirá que los mismos brinden un servicio de calidad, fortaleciendo su desempeño y reafirmando su compromiso por la organización.
2. Los incentivos se relacionan positivamente con la calidad de servicio que se desarrolla en la organización, con un valor de Spearman de 0,911, representando una correlación positiva de la segunda dimensión y la segunda variable, esto indica que un adecuado otorgamiento de incentivos se relacionará con el grado de calidad de servicio máximo en Seguros Celestiales E.I.R.L., Piura, 2022.
3. Los beneficios sociales se relacionan con la calidad de servicio, ya que según el coeficiente de correlación de Spearman representó un 0,708, significando una correlación moderada positiva, concluyendo que los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. cuentan con el pago de los beneficios sociales. No obstante, algunos de los trabajadores consideran que el otorgamiento de los beneficios sociales debe mejorar en esta empresa piurana.
4. Respecto a las características que tiene la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022, se destacó entre las características que un 70% atiende de manera inmediata a los clientes, demostrando así buena disponibilidad en la atención, y priorizando siempre al cliente como socio clave de la organización.
5. Finalmente, se determinó que existe relación entre las variables mix compensacional y calidad de servicio de los colaboradores, siendo representada con una correlación muy alta de 0,996, esto significa que ambas variables se relacionan significativamente, concluyendo que si la empresa otorga de manera adecuada los componentes del mix compensacional, los trabajadores se desempeñarán brindando mejoras en la calidad de servicio, en tal sentido los clientes estarán satisfechos y serán fidelizados.

VII. RECOMENDACIONES

1. En relación a la remuneración salarial, la Empresa Seguros Celestiales E.I.R.L, desarrolle un sistema de remuneraciones, tomando en cuenta que los sueldos estén acorde al puesto y al mercado laboral, para que así las remuneraciones sean competitivas y atractivas, además deben estar enfocadas en satisfacer tanto las expectativas de los colaboradores como en generar rentabilidad para la empresa, para que de esta manera se pueda brindar mejores beneficios y oportunidades al colaborador, y así contribuya a la expansión de la empresa.
2. Teniendo en cuenta los resultados de la investigación, con respecto a los incentivos, se recomienda que la organización debe enfocarse en las comodidades que se le tiene que brindar al colaborador, enfocándose en los reconocimientos,, comisiones, y a la vez brindarles motivación emocional para generar clima laboral adecuado, el cual permitirá una eficiente comunicación, evitando conflictos entre áreas, y reduciendo la rotación de personal, lo que permitirá generar menores gastos en la contratación de los trabajadores, optimizando, los recursos de la organización, para obtener un cambio positivo en la calidad de servicio e incentivar a que los clientes estén fidelizados.
3. En relación con los beneficios sociales, se recomienda que la empresa, mejore la gestión de este factor otorgando correctamente a todos los trabajadores los beneficios que le corresponden. Para ello deben realizar una revisión de planilla para verificar que todos los trabajadores reciban sus beneficios correspondientes, y a su vez ejecutar estrategias que aporten a la entrega de estas, de manera que no perjudique la rentabilidad de la empresa, para así fidelizar al trabajador y que se desempeñe de la mejor manera en su puesto de trabajo.
4. La empresa debe ejecutar un plan estratégico con el propósito de obtener una satisfacción y confianza por parte de los clientes hacia la empresa, mejorando su percepción. Así mismo capacitar a los trabajadores cada bimestre, con el fin de que la empresa esté conformada por un equipo especializado y eficiente, a su vez mejorar los procesos del servicio para brindar seguridad, fiabilidad en el mismo.

5. El gerente de Seguros Celestiales E.I.R.L., de Piura, debe implementar y monitorear un sistema de compensaciones, compuesto por todos los complementos monetarios y no monetarios del mismo la empresa debe de contar con instalaciones y equipos seguros para que los trabajadores puedan desempeñarse y sentirse seguros durante su jornada de trabajo y así brindar un servicio de calidad. De la misma manera deben realizar formularios de participación dirigidos como eje principal a los colaboradores y clientes para conocer el grado de satisfacción de los mismos con sugerencias, y en caso de que se reflejen insatisfacciones diseñar acciones para combatir las deficiencias.

VIII. PROPUESTA

8.1. Título de la propuesta

Estrategias de mejora del mix compensacional y la calidad de servicio en la empresa Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022.

8.2. Introducción

En el transcurso del tiempo, las organizaciones se han adaptado a la globalización, para lograr un crecimiento económico obteniendo mejoras en su rentabilidad, razón por la cual requieren de colaboradores productivos y estables, así como también brindar una mejor calidad en sus servicios. Según Vizano et.al (2021), afirman que el activo más importante en toda empresa es el personal, ya que también son la fuerza de la supervivencia de la entidad, y debido a ello contribuyen a la productividad y sostenibilidad de la misma. Es por ende que los directivos deben incentivar la motivación hacia los empleados con el propósito de incrementar el desempeño laboral y calidad en el servicio a ofrecer, y la compensación es clave para desarrollar satisfacción y actitudes positivas, y así disminuir los niveles de rotación. Por otro lado, Cabeça & Mendes (2018), indican que la compensación se puede medir y otorgar mediante el nivel de desempeño que puedan mostrar los colaboradores, utilizando sistema de evaluación de desempeño para otorgarlas, lo que generaría una creación de valor no solo para los colaboradores sino también para la organización, ya que desde una perspectiva externa se hará más rentable. Por consiguiente, Lazear (2018), destacan que los incentivos son un elemento fundamental dentro de las compensaciones para que los trabajadores realicen una labor productiva, asimismo señalan que las compensaciones son una base estructural de toda organización para que pueda tener un nivel de productividad alto en las áreas en que se desempeña cada trabajador.

Del mismo modo, Ni Komang & YoWayan (2021) mencionaron que la compensación es un factor clave para prevenir la rotación laboral e incrementar a la mejora de toda empresa, es por eso que se dice que cuando se brinda una buena compensación o se aumenta, el personal permanecerá en la empresa desarrollándose eficientemente en sus funciones, ya que cuando mayor sea las

compensaciones se relacionará con la satisfacción, y motivación de ellos contribuyendo a una mejora en la calidad del servicio.

Así mismo las empresas para que puedan gestionar eficientemente los servicios que ofrece, según Hassanein (2018) deben verificar si el nivel del mismo se relaciona con las expectativas que presenta el cliente, ya que es importante considerar las percepciones sobre el servicio que recibe para poder identificar los factores que no favorecen, y así contribuir a un mayor rendimiento de satisfacción de los clientes, con alta calidad de servicio. Por ende, Valenzo et. al. (2019), indican que el objetivo de una organización competitiva es cuando diseña la manera de como quiere brindar la calidad a través del producto o servicio, minimizando los costos y satisfaciendo la necesidad del cliente.

En ese contexto las empresas tratan de relacionar el cumplimiento de sus estrategias con las metas establecidas, enfocándose al cliente como elemento clave del trabajo y del servicio que ofrecen, ya que mediante ellos se puede incrementar la demanda siempre y cuando estén contentos y satisfechos con lo que reciben.

Por ello es importante que las organizaciones implementen y ejecuten planes estratégicos que permita direccionar la eficacia en todas las áreas contribuyendo una ventaja competitiva en el mercado laboral. Mantener a los colaboradores también es una tarea importante que deben realizar las empresas, ya que, al estar contentos, se fidelizan a medida del tiempo dependiendo el trato y el entorno en el que se encuentra, ya que así podrán desempeñarse cada vez más y podrán brindar un mejor trato y servicio, ocasionando fidelización por parte de ellos.

En la empresa Seguros Celestiales E.I.R.L., de la ciudad de Piura, se evidenció que ellos consideran importante al trabajador y al cliente, por ello a los trabajadores se les ofrece las compensaciones correspondientes por la existencia de la prestación laboral, sin embargo, las compensaciones no son atractivas para todo el personal, lo que significa que deben de existir mejoras en los componentes compensacionales, tanto monetarios como no monetarios. Así mismo la empresa debe de enfocarse en las comodidades del total de su personal para que entre ellos no existan problemas laborales, y direccionarse al propósito de mejorar la captación de los clientes ofreciéndoles un servicio de calidad.

8.3. Objetivos de la propuesta

Objetivo General:

Implementar estrategias para la mejora del mix compensacional y la calidad de servicio en la empresa Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022.

Objetivos específicos:

- 1) Determinar la matriz de evaluación de factores internos y externos.
- 2) Fortalecer el mix compensacional en la empresa Seguros Celestiales E.I.R.L.
- 3) Establecer alternativas de incrementar la calidad de servicio de la empresa Seguros Celestiales E.I.R.L
- 4) Incentivar la fidelización de los clientes hacia Seguros Celestiales.
- 5) Aplicar el feedback positivo en las habilidades blandas de los colaboradores.

8.4. Justificación:

En concordancia con los resultados observados en la investigación “Mix compensacional y la calidad de servicio en Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022”, se analizó la existencia de una correlación positiva entre el mix compensacional y la calidad de servicio en la organización, por consiguiente, se debe mejorar los programas que se brinda del mix compensacional, así como el servicio que se brinda y la evaluación que se realiza a los empleados con respecto a la calidad de servicio. Kosasih & Denok (2020) recomienda que toda empresa debe evaluar las compensaciones que le brinda al personal, y están deben ser cumplidas en base a sus remuneraciones básicas, beneficios e incentivos, como también deben considerar la valorización de los logros que desarrollan en relación al cumplimiento de sus metas laborales, además de aportar mejoras en el trato y entrega del servicio. Por ello, en esta investigación se proponen estrategias para la mejora de las falencias que pueden existir en ambas variables, logrando obtener una rentabilidad y mejora en el servicio de la organización, así como tener personal motivado y fidelizado con la empresa, lo que se reflejará en la mayor productividad, desarrollo de la creatividad y competitividad empresarial.

8.5. Matriz de factores EFI y EFE

MATRIZ EFI

Matriz de Evaluación de los Factores Internos			
Factores (F+D)	Peso	Calificación	Valor ponderado
Fortalezas			
F1: Nivel del servicio.	0.1	3	0.3
F2: Ambientes y equipos adecuados	0.11	4	0.44
F3: Brinda capacitaciones al personal.	0.1	3	0.3
F4: Personal con experiencia en el área de trabajo que desempeña.	0.11	4	0.44
F5: Disponibilidad de los servicios.	0.11	4	0.44
Debilidades			
D1: Deficiencia en la atención al cliente	0.11	2	0.22
D2: Carencia compensaciones no monetarias	0.09	2	0.18
D3: Compensaciones monetarias no atractivas.	0.09	2	0.18
D4: Concentración en un solo mercado geográfico.	0.1	2	0.2
D5: Conflictos laborales	0.08	1	0.08
	1		2.78

Según la matriz de factores internos realizada en la empresa Seguros Celestiales E.I.R.L, de Piura, el resultado del ponderado que se evidencia en la tabla, equivale a 2.78, indicando que esta empresa se encuentra en una posición interna adecuada. Cabe mencionar que a pesar de que el valor total obtenido supera el puntaje promedio de 2.50 debe mejorarse y emplear acciones que permitan enfrentar las debilidades.

MATRIZ EFE

Matriz de Evaluación de los Factores Externos			
Factores (O+A)	Peso	Calificación	Valor ponderado
Oportunidades			
O1: Necesidad del servicio funerario fuera de la provincia.	0.1	4	0.4
O2: Crisis sanitaria.	0.1	3	0.3
O3: Aumento de la demanda de los clientes.	0.1	4	0.4
O4: Convenios con empresas de diversos rubros (integración vertical hacia adelante).	0.1	3	0.3
O5: Posibilidades de realizar alianzas estratégicas con propietarios agrícolas.	0.1	4	0.4
Amenazas			
A1: Inestabilidad política.	0.1	2	0.2
A2: Inestabilidad económica.	0.1	2	0.2
A3: Fenómeno del niño.	0.1	1	0.1
A4: Rápida actuación de la SUNAFIL ante las denuncias del personal.	0.1	2	0.2
A5: Incursión de nuevas empresas prestadoras de servicios funerarios.	0.1	2	0.2
TOTAL	1		2.7

La Matriz EFE, evidenció que en la empresa Seguros Celestiales E.I.R.L, reflejó una puntuación de 2.70 en relación a las oportunidades y amenazas, por tanto, esto permitió indicar que, la empresa cuenta con factores favorables respecto al entorno laboral, para poder ser aprovechado, así mismo es importante tener en cuenta las inestabilidades o problemáticas en la que la empresa debe enfrentarse.

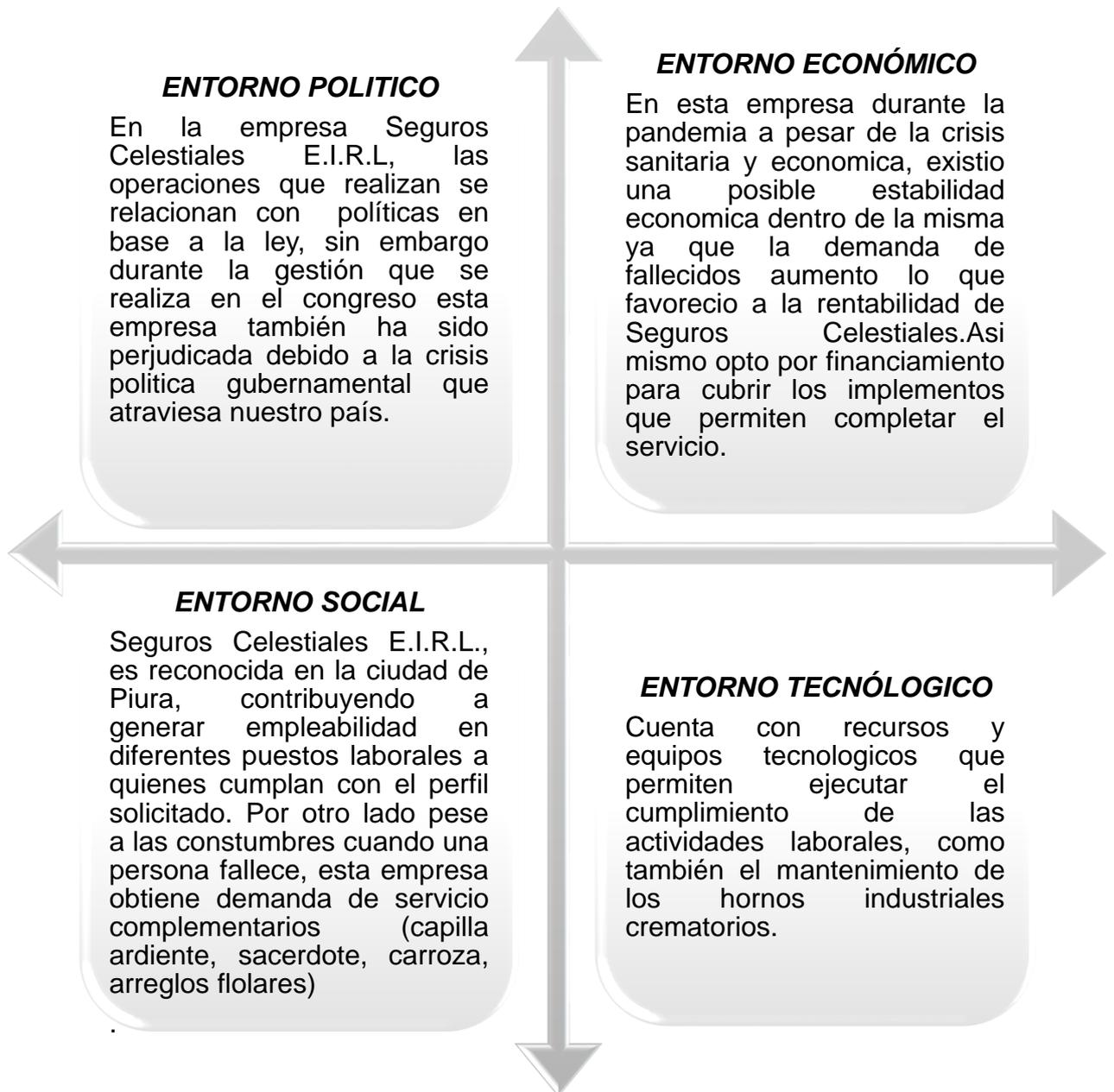
8.6. Análisis FODA

Con respecto a la empresa Seguros Celestiales, se identificaron los factores internos y externos, los cuales con elementos del FODA

ANALISIS FODA

<p>F. INTERNOS</p> <p>F. EXTERNOS</p>	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1: Nivel del servicio.</p> <p>F2: Ambientes y equipos adecuados</p> <p>F3: Brinda capacitaciones al personal.</p> <p>F4: Personal con experiencia en el área de trabajo que desempeña.</p> <p>F5: Disponibilidad de los servicios.</p>	<p>D1: Deficiencia en la atención al cliente</p> <p>D2: Carencia compensaciones no monetarias</p> <p>D3: Compensaciones monetarias no atractivas.</p> <p>D4: Concentración en un solo mercado geográfico.</p> <p>D5: Conflictos laborales</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<p>O1: Necesidad del servicio funerario fuera de la provincia.</p> <p>O2: Crisis sanitaria.</p> <p>O3: Aumento de la demanda de los clientes.</p> <p>O4: Convenios con empresas de diversos rubros (integración vertical hacía adelante).</p> <p>O5: Posibilidades de realizar alianzas estratégicas con propietarios agrícolas.</p>	<p>- Expansión de mercado para generar accesibilidad a los servicios. (F1, F2, F5, O1, O2, O3, O4, O5)</p>	<p>- Fortalecer la efectividad del mix compensacional (D1, D2, D3, D5, O1, O3)</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<p>A1: Inestabilidad política.</p> <p>A2: Inestabilidad económica.</p> <p>A3: Fenómeno del niño.</p> <p>A4: Rápida actuación de la SUNAFIL ante las denuncias del personal.</p> <p>A5: Incursión de nuevas empresas prestadoras de servicios funerarios.</p>	<p>- Promover el cumplimiento de los lineamientos de calidad (F1, F4, F5, A3, A4, A5)</p>	<p>- Investigar las necesidades de los trabajadores con respecto a las compensaciones no monetarias. (D1, D2, D3, A2, A3, A4)</p>

8.7. Matriz PESTE



8.8. Planteamiento de estrategias

De acuerdo al planteamiento de las principales estrategias, es necesario considerar factores, actividades y recursos de la empresa Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, con el objetivo de poder contribuir a la mejora del mix compensacional y calidad de servicio en esta empresa.

ESTRATEGIA FO: EXPANSIÓN DE MERCADO PARA GENERAR ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS.																																																																																																																																																						
a) Descripción de la estrategia	La expansión de la empresa se relaciona con la accesibilidad a los servicios en diferentes lugares fuera de la provincia Piura, esto permitirá seguir atendiendo a clientes potenciales al brindarles un servicio de calidad. Así mismo debe realizar alianzas estratégicas de integración vertical hacia atrás con propietarios de terrenos agrícolas.																																																																																																																																																					
b) Programa estratégico	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar lugares y socios claves. - Acordar reuniones entre ambas partes. - Proponer alianzas estratégicas. - Evaluar el cumplimiento de los acuerdos establecidos. 																																																																																																																																																					
c) Responsable	Gerente general: Sr José Ernesto Feria Madrid.																																																																																																																																																					
d) Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos. - Recursos materiales y bienes. 																																																																																																																																																					
e) Tiempo	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ACTIVIDADES</th> <th colspan="4">Enero</th> <th colspan="4">Febrero</th> <th colspan="4">Marzo</th> <th colspan="4">Abril</th> <th colspan="4">Mayo</th> <th colspan="4">Junio</th> </tr> <tr> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Identificar lugares y socios claves.</td> <td>■</td><td>■</td><td>■</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>2. Acordar reuniones entre ambas partes.</td> <td></td><td></td><td>■</td><td>■</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>3. Proponer alianzas estratégicas.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>■</td><td>■</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>4. Evaluar el cumplimiento de los acuerdos establecidos.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>■</td><td>■</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1. Identificar lugares y socios claves.	■	■	■																						2. Acordar reuniones entre ambas partes.			■	■																					3. Proponer alianzas estratégicas.					■	■																			4. Evaluar el cumplimiento de los acuerdos establecidos.							■	■																
ACTIVIDADES	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio																																																																																																																																	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																																																																																																																														
1. Identificar lugares y socios claves.	■	■	■																																																																																																																																																			
2. Acordar reuniones entre ambas partes.			■	■																																																																																																																																																		
3. Proponer alianzas estratégicas.					■	■																																																																																																																																																
4. Evaluar el cumplimiento de los acuerdos establecidos.							■	■																																																																																																																																														
f) Presupuesto	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Materiales principales</th> </tr> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> <th>Precio unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Refrigerio</td> <td>5 unidades</td> <td>S/. 20.00</td> <td>S/. 100.00</td> </tr> <tr> <td>Viáticos</td> <td>Soles</td> <td>S/. 300.00</td> <td>S/. 300.00</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td>S/. 400.00</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">Honorarios</th> </tr> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cant.</th> <th>Horas</th> <th>Sesiones (meses)</th> <th>Costo unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gerente General</td> <td>01</td> <td>5 horas</td> <td>2</td> <td>S/. 800.00</td> <td>S/. 1600.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>- Presupuesto total de S/. 2 000.00</p>	Materiales principales				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Refrigerio	5 unidades	S/. 20.00	S/. 100.00	Viáticos	Soles	S/. 300.00	S/. 300.00				S/. 400.00	Honorarios						Descripción	Cant.	Horas	Sesiones (meses)	Costo unitario	Costo total	Gerente General	01	5 horas	2	S/. 800.00	S/. 1600.00																																																																																																															
Materiales principales																																																																																																																																																						
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																																																																																																			
Refrigerio	5 unidades	S/. 20.00	S/. 100.00																																																																																																																																																			
Viáticos	Soles	S/. 300.00	S/. 300.00																																																																																																																																																			
			S/. 400.00																																																																																																																																																			
Honorarios																																																																																																																																																						
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones (meses)	Costo unitario	Costo total																																																																																																																																																	
Gerente General	01	5 horas	2	S/. 800.00	S/. 1600.00																																																																																																																																																	
g) Viabilidad	El desarrolló de esta estrategia es posible, ya que la organización puede tener la oportunidad de expandirse en otras provincias y distritos de la ciudad de Piura, además esto va a lograr mejorar la competitividad y el incremento de la demanda de clientes.																																																																																																																																																					
h) Mecanismos de control	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de expansión de mercado. - Nivel de posicionamiento. 																																																																																																																																																					

ESTRATEGIA DO: FORTALECER LA EFECTIVIDAD DEL MIX COMPENSACIONAL																																																																																																																													
a) Descripción de la estrategia	La buena distribución del mix compensacional tiene como objetivo que a todo el personal de la organización se le brinde adecuadamente cada incentivo, beneficio, y remuneración según su rendimiento, posteriormente de ser evaluados, por ello se plantean actividades que logran beneficiar la rentabilidad de la empresa.																																																																																																																												
b) Programa estratégico	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una encuesta a los trabajadores referente a sus beneficios. - Replantear los incentivos referentes al servicio que se brinda en la organización - Evaluar los resultados 																																																																																																																												
c) Responsable	Responsable de Recursos Humanos																																																																																																																												
d) Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos. - Recursos materiales y bienes. 																																																																																																																												
e) Tiempo	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ACTIVIDADES</th> <th colspan="4">Enero</th> <th colspan="4">Febrero</th> <th colspan="4">Marzo</th> <th colspan="4">Abril</th> <th colspan="4">Mayo</th> <th colspan="4">Junio</th> </tr> <tr> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Realizar una encuesta a los trabajadores referente a sus beneficios</td> <td style="background-color: #0070C0;"></td><td style="background-color: #0070C0;"></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>2. Replantear los incentivos referentes al servicio que se brinda en la organización</td> <td></td><td></td> <td style="background-color: #0070C0;"></td><td style="background-color: #0070C0;"></td> <td style="background-color: #0070C0;"></td><td style="background-color: #0070C0;"></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>3. Evaluar los resultados</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td style="background-color: #0070C0;"></td><td style="background-color: #0070C0;"></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1. Realizar una encuesta a los trabajadores referente a sus beneficios																									2. Replantear los incentivos referentes al servicio que se brinda en la organización																									3. Evaluar los resultados																								
ACTIVIDADES	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio																																																																																																								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																																																																																																					
1. Realizar una encuesta a los trabajadores referente a sus beneficios																																																																																																																													
2. Replantear los incentivos referentes al servicio que se brinda en la organización																																																																																																																													
3. Evaluar los resultados																																																																																																																													
f) Plan	<p>La estrategia para efectuar el plan de compensaciones tanto monetarias como no monetarias, está asociada en fortalecer el mix compensacional en beneficio de los colaboradores, brindándoles: incentivos, remuneraciones, beneficios sociales, capacitaciones, motivación, entre otros componentes.</p> <p>Promoviendo la calidad de servicio, es necesario promover el plan para que la empresa obtenga ventaja competitiva constantemente, y también permite atraer y fidelizar a eficientes talentos, pues cuando los colaboradores se encuentran satisfechos contribuyen a que en esta empresa llegue a ser más efectiva en su productividad.</p> <p>Remuneraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe estar alineado a las funciones que cada trabajador realiza, y que pueda cumplir con las expectativas salariales, siempre y cuando no sea menor al sueldo mínimo. • Implementar aumentos de salarios a aquellos que logran mantenerse varios años en la empresa o ascenderlos de puestos, para ello se debe monitorear el trabajo del personal. • Instalar un software de compensaciones <p>Incentivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicar notas informativas de los colaboradores del mes. • Retribuir económicamente o emocionalmente a aquellos que alcanzaron o superaron las metas establecidas. • Brindarles premios como viajes colectivos en provincias de Piura. <p>Beneficios sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Considerar gratificaciones según el tiempo laborado y el desempeño. • Vacaciones acordes a la ley. • Capacitaciones constantes. • Del mismo modo como parte de los beneficios se debe considerar campañas medicas gratuitas para los trabajadores, con la finalidad que ayuden a que ellos se sientan identificados con la empresa y se consideren parte fundamental de ella. 																																																																																																																												

g)Presupuesto	Materiales principales						
	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total			
	Hojas Dina A4	130 hojas	S/. 0.10	S/. 13.00			
	Lapiceros Faber Castell	1 docena	S/. 8.00	S/. 8.00			
	Software de compensaciones	1	S/. 10,000	S/. 10,000			
				S/. 10,021.00			
	Honorarios						
	Descripción	Cant.	Horas	Sesiones (meses)	Costo unitario	Costo total	
	Responsable de RR. HH	01	4Hra	2	S/.200.00	S/. 400.00	
	Presupuesto total de S/. 10,421.00						
h)Viabilidad	La implementación de la estrategia es posible, debido a que la empresa posee con recursos para poder realizar la estrategia, además esto ayudara a que exista una mejor distribución de los elementos y asi repercute en el desempeño de los colaboradores al momento de brindar el servicio.						
i) Mecanismos de control	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de desempeño - Grado de satisfacción 						

ESTRATEGIA FA: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE CALIDAD																									
a)Descripción de la estrategia	La calidad de servicio es fundamental dentro de una empresa, es por ello que mediante el plan de compensaciones se incentivará a mejorar los niveles de calidad del servicio, ya que los colaboradores serán más productivos.																								
b)Programa estratégico	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar al colaborador - Implementar un buzón de sugerencias y retroalimentar al cliente o al colaborador. - Medir el nivel de servicio recibido, mediante una encuesta de satisfacción. - Actualizar la página de la empresa y ofrecer promociones - Evaluar los resultados 																								
c)Responsable	Administrador																								
d)Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos. - Recursos materiales y bienes. 																								
e)Tiempo	PERIODOS	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	1. Supervisar al colaborador																								
	2. Implementar un buzón de sugerencias y retroalimentar al cliente o al colaborador																								
	3. Medir el nivel de servicio recibido, mediante una encuesta de satisfacción.																								
	4. Actualizar la página de la empresa y ofrecer promociones																								
	5. Evaluar resultados																								

f) Presupuesto	Materiales principales						
	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total			
	Buzón de opiniones	1 unidad	S/. 20.00	S/. 20.00			
	Lapiceros Faber Castell	4 unidades	S/. 4.00	S/. 4.00			
	Redes Sociales	-	S/. 20.00	S/. 20.00			
	Teléfonos	2 unidades	S/. 250.00	S/. 500.00			
				S/. 544.00			
	Honorarios						
	Descripción	Cant.	Horas	Sesiones (meses)	Costo unitario	Costo total	
	Gestor de llamadas	02	4 horas	2	S/.200.00	S/. 400.00	
Administrador	01	4 horas	2	S/.350.00	S/. 700.00		
			S/. 1 100.00				
Presupuesto total de S/. 1 644.00							
g) Viabilidad	La estrategia planteada es posible, debido a que la organización cuenta con los materiales y recurso humano para poder evaluar la satisfacción de los clientes con referente a la calidad de servicio recibido y así mejorar los estándares de calidad.						
h) Mecanismos de control	Nivel de satisfacción del cliente Nivel de gestión de calidad						

ESTRATEGIA DA: INVESTIGAR LAS NECESIDADES DE LOS COLABORADORES CON RESPECTO A LAS COMPENSACIONES NO MONETARIAS																										
a) Descripción de la estrategia	Los colaboradores son una parte fundamental de la empresa, es el elemento que ayuda a realiza la actividad de brindar el servicio, por ende, es primordial fortalecer los lazos internos con el talento humano, hacer que se sientan satisfechos e identificados dentro de la organización, con la finalidad de retener buenos potenciales.																									
b) Programa estratégico	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestar a los trabajadores con respecto a su satisfacción dentro de su área. - Identificar las necesidades primordiales y secundarias - Brindar los beneficios de dichas compensaciones de manera igualitaria 																									
c) Responsable	Administrador																									
d) Recursos	Recursos humanos. Recursos materiales y bienes.																									
e) Tiempo	PERIODOS	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				
	ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	1. Encuestar a los trabajadores con respecto a su satisfacción dentro de su área.																									
	2. Identificar las necesidades primordiales y secundarias.																									
	3. Brindar los beneficios de dichas compensaciones de manera igualitaria.																									
4. Evaluar resultados																										

f) Presupuesto	Materiales principales				
	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	
	Tablet para encuestar	2 unidades	S/. 300.00	S/. 600.00	
				S/. 600.00	
	Honorarios				
	Descripción	Cant.	Horas	Sesiones (meses)	Costo unitario
Administrador	01	4Hra	1	S/.300.00	S/. 1200.00
Presupuesto total de S/. 1 800.00					
g) Viabilidad	La implementación de la estrategia es posible, ya que la organización puede obtener los recursos físicos, humanos y financieros, además, establecer la estrategia permitirá mejorar el plan de compensación, aprovechando el rendimiento del personal que mediante sus acciones en un largo plazo logran los objetivos y las metas establecidas en la organización.				
h) Mecanismos de control	Nivel de los procesos del programa. Grado de calidad en el servicio.				

8.9. Evaluación de beneficio-costo

Con respecto a la propuesta planteado se realiza la evaluación de la factibilidad de la propuesta mediante el análisis del presupuesto que se tendrá, proyectándolo de manera anual.

Tabla 13:

Egresos Proyectados

EGRESOS				
ESTRATEGIAS	TIEMPO	EGRESO	SOFTWARE DE COMPENSACIONES	EGRESO ANUAL
ESTRATEGIA FO	2 MESES	S/ 2,000.00		S/ 12,000.00
ESTRATEGIA DO	2 MESES	S/ 421.00	S/ 10,000.00	S/ 12,526.00
ESTRATEGIA FA	2 MESES	S/ 1,644.00		S/ 9,864.00
ESTRATEGIA DA	3 MESES	S/ 1,800.00		S/ 7,200.00
TOTAL DE EGRESOS				S/ 41,590.00

Tabla 14:

Proyección anual

PROYECCIÓN ANUAL – INGRESOS				
		8.0%	8.2%	8.4%
AÑOS	2022	2023	2024	2025
INGRESOS	S/ 45,749.00	S/ 49,408.92	S/ 53,460.45	S/ 57,951.13
EGRESOS	S/ 41,590.00	S/ 44,917.20	S/ 48,600.41	S/ 52,682.84
MARGEN	S/ 4,159.00	S/ 4,491.72	S/ 4,860.04	S/ 5,268.28

Según Datosmacro (2021), indica que el Perú tuvo un crecimiento en la tasa de mortalidad en el periodo 2021, de 7.60% aproximadamente, por lo cual desde este porcentaje se realizó la proyección. Conforme a datos financieros, se evidencian los ingresos y egresos de Seguros Celestiales. En base a las estrategias planteadas se espera crecimientos continuos cada cierto tiempo para la mejora continua de la compañía. Para el año 2023 se establece un crecimiento en los ingresos, lo cual corresponde a un monto de S/ 49, 408.92 y que podrá cubrir sus egresos en dicho año, en cuanto al año 2024 se espera un margen positivo de S/ 4, 860.04, mientras que para el 2025 se estima S/ 5,268.28, este incremento en la ganancia es debido a que se van a realizar mejoras constantes en los planes estratégicos establecidos, significando que la economía de la empresa Seguros Celestiales estará en constante movimiento lo cual contribuye al cumplimiento eficiente de los planes estratégicos para la ventaja competitiva de la misma.

Tabla 15:

Evaluación del beneficio sobre costo

DETALLE	VALORES
INGRESOS	S/ 45,749.00
EGRESOS	S/ 41,590.00
B/C	1.10

Si $B/C > 1$, esto significa que los beneficios son superiores a los costos. Por ende, el proyecto debe ser considerado.

Conforme al beneficio sobre costo, se demostró que por cada S/1.00 que la empresa pueda invertir, va a recuperar S/1.10 en el año posterior. Por ende, se evidencia que las estrategias planteadas permitirán contribuir a la mejora del mix compensacional y de la calidad de servicio en la compañía de la ciudad de Piura, y a la vez generará un beneficio de rentabilidad.

REFERENCIAS

- Abad, B. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura, 2021*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81510/Abad_NB_G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arbañil, K. (2019). *La Calidad de servicio como Efecto de Motivación Institucional en el área comercial de la empresa Aseguradora Pacifico Seguros*.
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2338/Karen%20Arba%C3%B1il_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arellano, H. (2017). *La calidad de servicio como ventaja competitiva*.
http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad_servicio.pdf
- Arias, G y Covinos, G (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Perú.
<http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Bolaños, N; Fernández, L; y Rodríguez, V. (2022). *La compensación flexible como estrategia para la retención de personal: Caso Fonvalle*.
<https://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/2292>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). *Fundamentals of quality of service, the SERVQUAL model*. *Revista Empresarial*, 13 (2), 1-13.
- Cabeça, A; Mendes, J & Odete, P. (2018). *Agency theory approach of the relationship between performance, compensation and value creation in the companies listed on Euronext Lisbon*. <https://www.redalyc.org/journal/395/39571706012/>
- Chamorro, A; Miranda, F; & Rubio, S. (2016). *Calidad y excelencia*. España: Delta publicaciones universitarias. <https://www.buscilibre.pe/libro-calidad-y-excelencia/9788416383535/p/47857308>
- Darma P & Supriyanto, A. (2017). *The effect of compensation on satisfaction and employee performance at PT Telekomunika Indonesia*.

https://www.academia.edu/35600358/THE_EFFECT_OF_COMPENSATION_ON_SATISFACTION_AND_EMPLOYEE_PERFORMANCE

- Datosmacro (2021). *Perú- Mortalidad*.
<https://datosmacro.expansion.com/demografia/mortalidad/peru>
- Firdous, S., & Farooqi, R. (2019). *Service Quality To E-Service Quality: A Paradigm Shift*. In Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Bangkok. Thailand.
<http://www.ieomsociety.org/ieom2019/papers/404.pdf>
- Gamero, J y Pérez, J. (2020). *Perú Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales. Organización Internacional del Trabajo*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf
- García, H. (2021). *Sistema de compensación laboral y la calidad de servicio al cliente de Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021*. Recuperado de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71846/Garcia_R_HD-SD.pdf
- Gavino, R. (2020). *La compensación de remuneraciones y desempeño laboral de los Trabajadores del Hospital III EsSalud de Chimbote-2019*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44485/Gavino_S_R-SD.pdf
- Hermoza, R. (2021). *Las Compensaciones y su relación con el Desempeño de la Fuerza de Ventas en una MYPE en Lima Metropolitana, 2021*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73952/Hermoza_MRA-SD.pdf
- Hassanein, A (2018). A Review of Telecommunications Service Quality Dimensions.
<http://innovationinfo.org/articles/SJASR-1-103.pdf>
- Hasibuan, P, & Bangun, S. (2020). *The Effect of Training and Compensation on Employee Performance at PT. Kereta Api (Persero) Daop I Jakarta*. *Journal of Research in Business, Economics, and Education*, 2(6), 1409-1417. <https://e-journal.stie-kusumanegara.ac.id/index.php/jrbee/article/view/204/175>

- Kosasih, N., & Denok, S. *The Effect of Compensation and Service Period on Employee Performance at PT. Infomedia Nusantara Branch Bandung*. <https://jurnal.dim-unpas.web.id/index.php/JIMK/article/view/140/172>
- Pizarro, M., & Oseda, D. (2021). *Influencia de la comunicación no verbal en las relaciones interpersonales*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.591
- Lazear, E. (2018). *Compensation and Incentives in the Workplace*. <https://pubs.aeaweb.org/doi/pdfplus/10.1257/jep.32.3.195>
- López, P & Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua_cap2-4a2017.pdf
- López, D. (2019). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Mamani, I. (2021). *Gestión de Compensaciones y Desempeño laboral en Contexto de Pandemia de un Organismo del Estado Peruano, 2020-2021*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68899/Mamani_EIA-SD.pdf
- Medina, A. (2022). *Administración por objetivos y compensación de los trabajadores en una empresa productora y comercializadora de consumo masivo, Lima-2021*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77399/Medina_RAF-SD.pdf
- Mena, I. (2017). *Calidad de Servicio en la empresa Comercial del Acero S.A., Lima, 2017*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27952/B_Mena_RFII.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas (2014). *Decreto Supremo N° 138-2014-EF-Reglamento de Compensaciones de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil*. <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/228268-138-2014-ef>

- Mogollón, C. (2018). *La compensación salarial y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa IESA S.A. – Callao 2018*. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25908/Mogollon_YCP.pdf
- Montesinos Risso, L., & Moya Quispe, S. (2019). *Impacto de las compensaciones en el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas del sector de servicios de back office: Caso Corporación de Servicios Grupo Romero en el periodo 2018*. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625894/MontesinosR_L.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Niévecela Ávila, M. F., & Sánchez Pinos, X. A. (2021). *Diseño de modelo de compensaciones y política salarial para una empresa Aseguradora*. Master's thesis, Universidad del Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10710/1/16257.pdf>
- Ni Komang, A. & YoWayan, G. (2021). *The effect of compensation and organizational commitment on employee satisfaction and retention*. <https://www.ajhssr.com/wp-content/uploads/2021/03/ZK2153333342.pdf>
- Ñaupá, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Colombia: Ediciones de la U.
- Paniagua, M. (2020). *Aplicación de las 9S para mejorar la Productividad del área de almacén de la empresa Sinba Sura SAC, VES-2020*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75167/Paniagua_HME-SD.pdf
- Ramos, G; & Nina, Y. (2021). *Compensación y calidad de servicio en la empresa Novanento SAC, distrito Bellavista-Región Callao,2020*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59623/Nina_PY-Ramos_MG-SD.pdf
- Saénez, W. (2018). *Influencia de la gestión de las remuneraciones en la retención de los colaboradores, de la empresa Zagaz protección S.A.C., Lima, 2018*. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4337/TESIS_%20SAENZ_WILLIAM.pdf?sequence=5&isAllowed=y

- Sánchez, J. (2020). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53739/S%C3%A1nchez_ZJL-SD.pdf
- Sarmiento, S; y Paredes, M. (2019). *Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública.*
https://callisto.ggsrv.com/imgsrv/FastFetch/UBER1/PF-1UFH-2019-XAF00-IDS1-89-p?dl=Percepcion_de_la_calidad_de_se.PDF
- Taípe, R & Rojas, G. (2018). *Sistemas contables utilizados en los sectores empresariales.*
<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2126/TESIS-CONTABILIDAD-2018-TAÍPE%20Y%20ROJAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valenzo, M; Lázaro, D & Martínez, J. (2019). *Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico.*
<https://www.redalyc.org/journal/496/49663345008/>
- Vásquez, J. (2019). *Compensación salarial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Moyobamba S.A. 2019.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43501/V%C3%A1squez_TJP.pdf
- Veliz, S. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43335/Veliz_LS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vizano, N.; Utami, W.; Johanes, S.; Herawati, A. (2021). *Influence of Compensation and Career on Organizational Culture.*
<https://www.redalyc.org/journal/279/27966119035/27966119035.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Mix Compensacional	Conjunto de dos sistemas monetario y no monetario generado por la prestación laboral, permite un beneficio mutuo. (Mogollón, 2018)	La variable mix compensacional se medirá mediante sus dimensiones: remuneración salarial, incentivos y beneficios sociales con el instrumento cuestionario dirigido al personal.	Remuneración salarial	Equidad	Ordinal
				Sueldo competitivo	
				Expectativa salarial	
			Incentivos	Reconocimientos	
				Premios	
				Motivación emocional	
			Beneficios sociales	Comisiones	
				Capacitación	
				Vacaciones	
Calidad de servicio	Es el juicio subjetivo de los clientes sobre el servicio que recibe al demandar un producto (Bustamante et. al, 2019)	Esta variable se medirá mediante las dimensiones: fiabilidad, seguridad, factores tangibles, capacidad de respuesta y empatía con la aplicación de un cuestionario dirigido a los clientes.	Fiabilidad	Cumple lo prometido	Ordinal
				Interés por resolver los problemas	
			Seguridad	Clientes seguros	
				Garantía	
			Elementos tangibles	Equipos	
				Instalaciones	
			Capacidad de respuesta	Servicio rápido	
				Empleados disponibles	
			Empatía	Atención individualizada	
Horarios pertinentes					

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO
Mix Compensacional y su relación con la Calidad de Servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022.	General ¿Cuál es la relación que existe entre el mix compensacional y la calidad de servicio de los trabajadores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022?	General Analizar la relación del mix compensacional y la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022.	General: El mix compensacional se relaciona positivamente con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022.	-Tipo Aplicada -Diseño: No Experimental - Nivel: Correlacional - Descriptiva -Corte: Transversal -Enfoque: Mixto -Población: Trabajadores: finita. -Muestra: 120 trabajadores. -Técnicas: Encuesta y entrevista -Instrumentos: Cuestionario Guía de entrevista -Método de análisis: Programa SPSS
	Específicos (a) ¿Cómo se relaciona la remuneración salarial con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022?	Específicos (a) Evaluar la relación que existe entre la remuneración salarial y la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022	Específicos (a) La remuneración salarial se relaciona efectivamente con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022	
	(b) ¿Qué relación existe entre el incentivo con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022?	(b) Explicar la relación que existe entre el incentivo y la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022	(b) El incentivo se relaciona positivamente con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022	
	(c) ¿Cuál es la relación entre los beneficios sociales con la calidad de servicio de los trabajadores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022?	(c) Examinar la relación de los beneficios sociales con la calidad de servicio de los trabajadores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022.	(c) Los beneficios sociales se relacionan significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022	

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE SEGUROS CELESTIALES E.I.R.L

Fecha: ____/____/____ N° ____

Estimado/a colaborador, esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria responda: SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo analizar la relación del mix compensacional y la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: mochamer@ucvvirtual.edu.pe

El cuestionario consta de una serie de ítems, cada uno de las cuales tiene 5 alternativas, que permitirán medir las dimensiones del estudio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) la alternativa que Ud. considere, teniendo en cuenta la escala de respuesta: (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo. Se agradece su apoyo.

VARIABLE: MIX COMPENSACIONAL	ESCALA DE VALORACIÓN				
	(5) TA	(4) DA	(3) IND	(2) ED	(1) TD
REMUNERACIÓN SALARIAL					
1. El sueldo que se le brinda es equitativo.					
2. Considera que el sueldo que recibe es competitivo a nivel de mercado laboral.					
3. El sueldo es competitivo de acuerdo a su desempeño.					
4. La remuneración establecida en su contrato de trabajo satisface sus expectativas salariales.					
5. Ud. es flexible en cuanto a las expectativas salariales.					
INCENTIVOS					
6. Recibe reconocimientos por el buen desempeño.					
7. La empresa reconoce sus logros.					
8. La empresa le ofrece premios monetarios o no monetarios					
9. El buen trato lo motiva a desempeñarse eficientemente					
10. Las comisiones que se les otorga dependen de su nivel de productividad					
11. Está satisfecho con las comisiones que usted percibe					
BENEFICIOS SOCIALES					

12. La empresa les brinda capacitaciones acerca de su área de trabajo					
13. La capacitación recibida es efectiva.					
14. La empresa les brinda el tiempo de vacaciones que corresponde.					
15. Goza de vacaciones legales en el plazo establecido.					
16. Las gratificaciones que usted percibe son acordes a la ley					
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO					
FIABILIDAD					
17. Brinda el servicio en el tiempo establecido.					
18. La empresa cumple con los compromisos.					
19. Cuando el cliente presenta alguna dificultad usted brinda ayuda para solucionarla.					
SEGURIDAD					
20. Ud. transmite la confianza necesaria a los usuarios.					
21. Existe seguridad en sus respuestas cuando interactúa con los clientes.					
22. La empresa brinda garantía a los productos.					
ELEMENTOS TANGIBLES					
23. La organización le otorga los equipos apropiados para realizar sus funciones.					
24. La actualización y el mantenimiento de los equipos se realiza habitualmente.					
25. Las instalaciones les permite realizar sus actividades.					
26. Ud. considera que las instalaciones influyen en la decisión de compra de los clientes.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
27. Ud. atiende de manera inmediata los servicios requeridos.					
28. Ud. durante siempre se encuentra disponible para los clientes.					
29. Ud. realiza seguimiento del servicio contratado.					
EMPATIA					
30. Ud. atiende de manera personalizada a los clientes durante el proceso de sus solicitudes.					
31. La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.					
<u>DATOS GENERALES</u>					
Sexo: M () F ()					
Edad: 18 - 29 () 30 - 39 () 40 - 49 () 50 - 69 ()					
Tiempo laborando: _____					

GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

Fecha: ___/ ___/ 2022

Nombre del entrevistado: _____

Entidad: _____

De forma voluntaria; Sí () NO () autorizo mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo analizar la relación del mix compensacional con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: mochamer@ucvvirtual.edu.pe

VARIABLE 1: MIX COMPENSACIONAL

1. ¿Considera que los trabajadores son el pilar fundamental para el desarrollo de esta empresa?
2. ¿Actualmente cuenta con colaboradores cualificados y capacitados que aportan a que esta empresa logre ventaja competitiva?
3. ¿De qué manera usted recompensa a sus trabajadores en forma de agradecimiento por su productividad laboral?
4. ¿Cree conveniente implementar o mejorar programas de compensaciones?
5. ¿Los trabajadores son capacitados constantemente para mejorar sus habilidades y puedan brindar servicios con alta efectividad?

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

6. ¿Usted considera que la motivación a los trabajadores es un factor primordial para que puedan desempeñarse eficientemente, y brindar un trato y servicio de calidad?
7. ¿En el transcurso de los años, han tenido dificultades en relación con los clientes?, ¿De qué forma y como las supero?
8. ¿Qué factores se consideran para poder cumplir y satisfacer las expectativas que poseen los clientes y hacer que se sientan seguros?
9. ¿A todos los clientes se les atiende de forma respetuosa, amable y empática?

ANEXO 4: VALIDACIONES



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas N° ANR A 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas / Abogado desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en la Escuela de Administración de la UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los Instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido a colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de septiembre del Dos mil veintidós.

Dr. Freddy W. Castillo Palacios
P.º G. ENIC DE C.º DE G.º 8º 848

Dra. : Freddy William Castillo Palacios
DNI : 02842237
Especialidad : Administración
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

“MIX COMPENSACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLABORADORES DE SEGUROS CELESTIALES E.I.R.L, PIURA - 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura - 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veinticuatro días del mes de setiembre del dos mil Veintidós.



Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
 CIAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
 DNI : 03490490
 Especialidad : Administración
 E-mail : cgomezz@ucv.edu.pe

MIX COMPENSACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLABORADORES DE SEGUROS CELESTIALES E.I.R.L, PIURA - 2022

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																				100	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la Investigación																				100	



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO con DNI N 45361468, Dra en GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD, N° ANR/COP 13374 de profesión LICENCIADA EN ADMINISTRACION, desempeñándome actualmente como DOCENTE en LA UNIVERSIDAD UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los Instrumentos:

Questionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario dirigido a colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				X	
2.Objetividad				X	
3.Actualidad				X	
4.Organización				X	
5.Suficiencia				X	
6.Intencionalidad				X	
7.Consistencia				X	
8.Coherencia				X	
9.Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de Setiembre del Dos mil Veintidos.


Dra. Ericka J. Suysuy Chambergo
REGUC 13374 - CLAD

Dra.: Ericka Julissa Suysuy Chambergo
DNI: 45361468
Especialidad: Lic. Administración
E-mail: esuysuy@ucvvirtual.edu.pe

“MIX COMPENSACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLABORADORES DE SEGUROS CELESTIALES E.I.R.L, PIURA - 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															80						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															80						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															80						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															80						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.															80						

	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	----------------------------------

ANEXO 5: FORMATO DE CONFIABILIDAD

I. DATOS INFORMATIVOS

I.1. ESTUDIANTE	:	Mogollón Chávez Merly Judith Porras Chunga Lucero Xiomara
I.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Mix Compensacional y su relación con la Calidad de Servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L. Piura, 2022.
I.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Administración
I.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
I.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> () <i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
I.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	07/10/2022
I.7. MUESTRA APLICADA	:	31

II. CONFIABILIDAD

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1= Mix compensacional	,853	16
V2= Calidad de servicio	,812	15
TOTAL	,918	31

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

<p>Número de ítems iniciales: 31</p> <p>El valor encontrado cae en un rango de confiabilidad para los 31 Items</p>
--



Luis Santiago García Merino
INGENIERO EN CIENCIAS EMPRESARIALES
 ING. DE SISTEMAS / LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 CIP: 67010 CORLAJ: 2884

Docente : Mg. Luis Santiago García Merino
 Instituto de Investigación, Innovación Ciencia y
 Tecnología
 Investigador Renacyt

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE SEGUROS CELESTIALES E.I.R.L****Fecha.: 10/2022 N° _____**

Estimado/a colaborador, esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria responda: SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo analizar la relación del mix compensacional y la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: mochamer@ucvvirtual.edu.pe

El cuestionario consta de una serie de ítems, cada uno de las cuales tiene 5 alternativas, que permitirán medir las dimensiones del estudio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) la alternativa que Ud. considere, teniendo en cuenta la escala de respuesta: (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo. Se agradece su apoyo.

VARIABLE: MIX COMPENSACIONAL	ESCALA DE VALORACIÓN				
	(5) TA	(4) DA	(3) IND	(2) ED	(1) TD
REMUNERACIÓN SALARIAL					
1. El sueldo que se le brinda es equitativo.					
2. Considera que el sueldo que recibe es competitivo a nivel de mercado laboral.					
3. El sueldo es competitivo de acuerdo a su desempeño.					
4. La remuneración establecida en su contrato de trabajo satisface sus expectativas salariales.					
5. Ud. es flexible en cuanto a las expectativas salariales.					
INCENTIVOS					
6. Recibe reconocimientos por el buen desempeño.					
7. La empresa reconoce sus logros.					
8. La empresa le ofrece premios monetarios o no monetarios					
9. El buen trato lo motiva a desempeñarse eficientemente					
10. Las comisiones que se les otorga dependen de su nivel de productividad					
11. Está satisfecho con las comisiones que usted percibe					
BENEFICIOS SOCIALES					
12. La empresa les brinda capacitaciones acerca de su área de trabajo					
13. La capacitación recibida es efectiva.					
14. La empresa les brinda el tiempo de vacaciones que corresponde.					
15. Goza de vacaciones legales en el plazo establecido.					

 UNIVERSIDAD CES	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
--	--	----------------------------------

16. Las gratificaciones que usted percibe son acordes a la ley					
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO					
FIABILIDAD					
17. Brinda el servicio en el tiempo establecido.					
18. La empresa cumple con los compromisos.					
19. Cuando el cliente presenta alguna dificultad usted brinda ayuda para solucionarla.					
SEGURIDAD					
20. Ud. transmite la confianza necesaria a los usuarios.					
21. Existe seguridad en sus respuestas cuando interactúa con los clientes.					
22. La empresa brinda garantía a los productos.					
ELEMENTOS TANGIBLES					
23. La organización le otorga los equipos apropiados para realizar sus funciones.					
24. La actualización y el mantenimiento de los equipos se realiza habitualmente.					
25. Las instalaciones le permite realizar sus actividades.					
26. Ud. considera que las instalaciones influyen en la decisión de compra de los clientes.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
27. Ud. atiende de manera inmediata los servicios requeridos.					
28. Ud. durante siempre se encuentra disponible para los clientes.					
29. Ud. realiza seguimiento del servicio contratado.					
EMPATIA					
30. Ud. atiende de manera personalizada a los clientes durante el proceso de sus solicitudes.					
31. La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.					
DATOS GENERALES					
Sexo: M () F ()					
Edad: 18 - 29 () 30 - 39 () 40 - 49 () 50 - 69 ()					
Tiempo laborando: _____					



Luis Santiago Garcia Merino
 DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES
 ING. DE SISTEMAS / LIC. EN ADMINISTRACION
 CIP: 07012 CORLAJ: 2984

Docente : Mg. Luis Santiago Garcia Merino
 Instituto de Investigación, Innovación Ciencia y
 Tecnología
 Investigador Renacyt

ANEXO 6: CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 2052536144
SEGUROS CELESTIALES SAC	
Nombre del Titular o Representante legal:	JOSE FERIA MADRID
Nombres y Apellidos	DNI:
JOSE FERIA MADRID	02643304

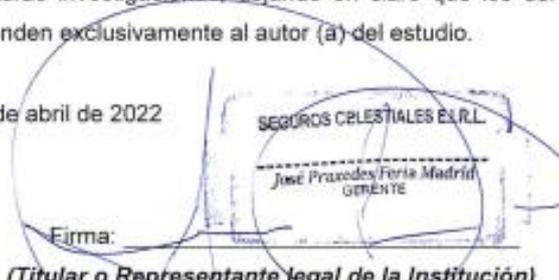
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo^(*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Mix compensacional y su relación con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales SAC, Piura, 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
Facultad de Ciencias Empresariales - Escuela Profesional de Administración	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Mogollón Chavez Merly Judith	73059132
Porras Chunga Lucero Xiomara	75497136

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 29 de abril de 2022

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

SEGUROS CELESTIALES S.A. R.L.
José Praxedes FERIA MADRID
GERENTE

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "F" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 7: DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

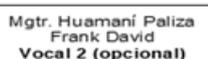
Título del proyecto de Investigación: Mix compensacional y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de Seguros Celestiales SAC, Piura, 2022.
 Autor/es: Mogollon Chavez Merly Judith & Porras Chunga Lucero Xiomara
 Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID).....
 Escuela profesional: Administración
 Coautores del proyecto: (para PID).....
 Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----


 Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente


Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán
 Cédula Profesional: 10001002
 Grupo: CMI / Nivel: IV
 FIRMA
 Dra. Ramos Farroñán Emma
 Verónica
Vocal 1


 Dr. Fernández Bedoya
 Víctor Hugo
Vicepresidente

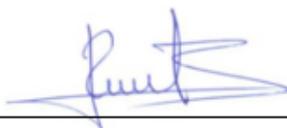

 Mgtr. Huamani Paliza
 Frank David
Vocal 2 (opcional)

ANEXO 8: DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Mix compensacional y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de Seguros Celestiales SAC, Piura, 2022”, presentado por los autores Mogollón Chavez Merly Judith & Porrás Chunga Lucero Xiomara, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable(X) observado() desfavorable ().

15, de JUNIO de 2022



Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

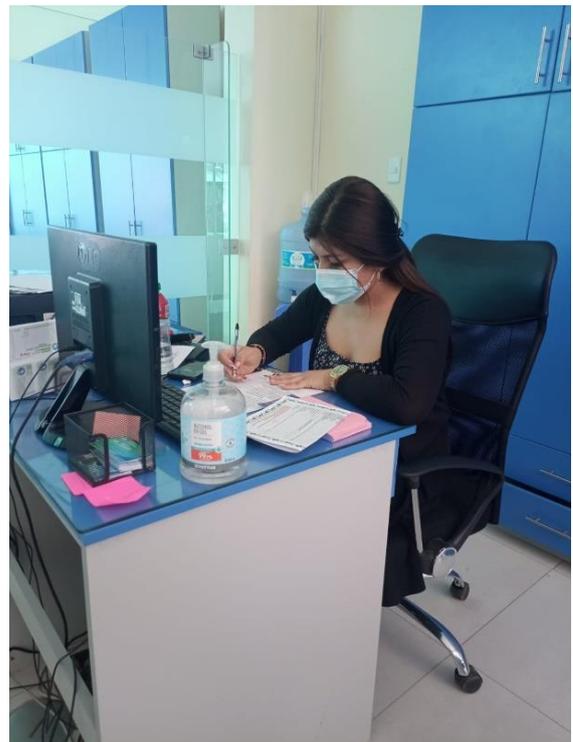
• Sr., Dr..... investigador principal.

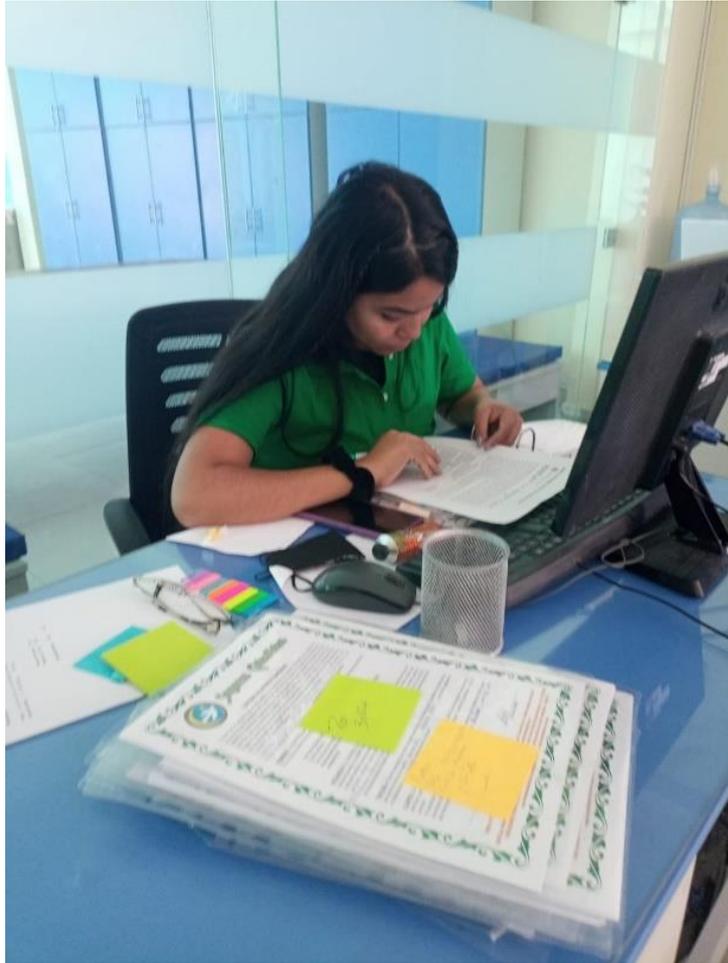
ANEXO 9: EVIDENCIA DE LA ENTREVISTA (FOTOS)





ANEXO 10: EVIDENCIA DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO (FOTOS)





ANEXO 11: PRUEBAS ESTADISTICAS
PRUEBA DE CRONBACH - FIABILIDAD

Tabla 16:

Estadísticas de confiabilidad del instrumento de investigación

	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1= Mix compensacional	,853	16
V2= Calidad de servicio	,812	15
TOTAL	,918	31

En la tabla 16 observamos el resultado de la prueba del Alfa de Cronbach realizado al cuestionario de ambas variables, es cual es para ambas variables de 31 preguntas con un valor de ,918 calificándose como elevada, para la V1: Mix compensacional de 16 preguntas con un valor de ,853 calificándola como muy buena y de la V2: Calidad de servicio de 15 preguntas con un valor de ,812 calificándola como buena; tal manera que sus preguntas tienen consistencia interna y pueden ser aplicadas a otras unidades de análisis.

ANEXO 12: CONSENTIMIENTO INFORMADO “GUÍA DE ENTREVISTA”

Fecha: 13/10/2022

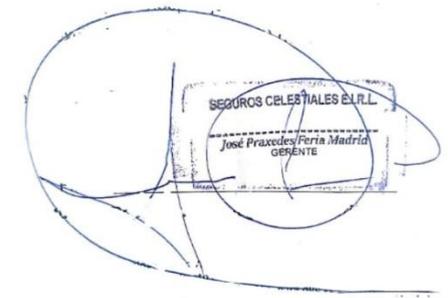
Nombre del entrevistado: José Feria Madrid

Entidad: Seguros Celestiales E.I.R.L

Yo, José Feria Madrid con DNI 02643304 en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo “Analizar la relación del mix compensacional con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022” Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo:

mochamer@ucvvirtual.edu.pe/luceroperras@ucvvirtual.edu.pe



Handwritten signature and official stamp of José Praxedis Feria Madrid, Gerente of Seguros Celestiales E.I.R.L.

ANEXO 13: ENTREVISTA

Buenos días con todos, el día de hoy se va a proceder a realizar la entrevista al gerente general de la empresa Seguros Celestiales, en esta oportunidad gerente Señor José Feria Madrid. Esta entrevista tiene como finalidad obtener información relevante acerca de las variables en estudio dentro de esta organización, como es el mix compensacional y la calidad de servicio.

A continuación, se procederá a leer el consentimiento informado que se le brindo al señor gerente José Feria.

De forma voluntaria, autorizo mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo analizar la relación del mix compensacional con la calidad de servicio de los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Referente a la variable 1 que es el mix compensacional, se mencionaran las siguientes preguntas:

(¿Considera que los trabajadores son el pilar fundamental para el desarrollo de esta empresa?)

Por supuesto que sí, ... ¿por qué los trabajadores son un pilar fundamental?, ... porque tienen la atención, el sustento del trabajo, la organización, la idoneidad, del trabajador, porque a empresa quebraría o cualquier empresa no tendría un buen objetivo, se trazan los objetivos a través de los trabajadores. Es por eso que los trabajadores es la columna vertebral de toda empresa.

(Y, actualmente ¿Ud. Considera que cuenta con trabajadores capacitados y cualificados que aportan a esta empresa la ventaja competitiva, en el mercado a diferencia de otras?)

Claro, yo creo que, con respecto a competitiva de repente está muy cerca de algunas empresas que son más grandes, que tienen mejor calidad de servicio, tener mejor calidad de personal, es también de acuerdo a la estructura, al capital de la empresa, en este caso nosotros somos una Mypes empresa ya, y como Mypes empresa tenemos un personal regular en capacitaciones frecuentes, como que en otras empresas que hacen la competencia y lo voy a decir, por ejemplo Mapfre, es una gran empresa internacional, entonces poder competir con ella es

bastante difícil, (pero si tiene esa visión) pero si tenemos parte del mercado, esa parte del mercado, y esa parte del mercado está aquí, que tenemos la vision de querer ser mejor que ellas, pues todo el mundo quisiera ser mejor, pero eso conlleva que tienes que tener un mercado más amplio, tener mayor capital porque los datos, digo la inversión seria mayor...

¿De qué manera usted recompensa a sus trabajadores en forma de agradecimiento por su productividad laboral?

Uno es los sueldos que tiene que estar de acuerdo a los estándares del mercado laboral y dos que nosotros hacemos eventos sociales a los trabajadores, recompensar, celebrar sus días de sus cumpleaños y ver de una manera directa sus problemas personales, también es importantísimo, considerar al trabajador de una u otra forma apoyar en sus problemas, y es compensación del trabajador incentivos y también premios a los mejores vendedores, en este caso porcentajes, comisiones, al mejor desempeño y al mejor de todos

¿Los trabajadores son capacitados constantemente para mejorar sus habilidades y puedan brindar servicios con alta efectividad?

Claro, regularmente estamos capacitando regularmente (regularmente)...

¿Cree conveniente implementar o mejorar programas de compensaciones?

Por supuesto, por supuesto que sí... estamos eh siempre a la vanguardia de estar mejorando en las compensaciones, y verificando a nuestro sistema también administrativo y de control de la empresa.

Con respecto a la variable 2, que es calidad de servicio le voy a mencionar las siguientes interrogantes:

¿Usted considera que la motivación a los trabajadores es un factor primordial para que puedan desempeñarse eficientemente, y brindar un trato y servicio de calidad?

No entendí la pregunta...

(Si es que Ud. considera que la motivación de los trabajadores les permite que ellos se desempeñen eficientemente y asi puedan brindar un trato hacia los clientes...)

Yo creo que si mayormente eh las personas hay que recompensar...si, siempre hay mayor rentabilidad en el trabajo y en la eficiencia.

¿En el transcurso de los años, han tenido dificultades en relación con los clientes?,

¿De qué forma y como las supero?

Siempre hay siempre, anterior y presente, entonces eh ósea, creo que ha pasado, ha pasado...este eh en una ocasión del maltrato de los vendedores, o de repente los vendedores no dicen la verdad del producto, siempre hay esos problemas, pero eso lo vamos superando poco a poco, esas deficiencias y... y digamos pues que un porcentaje se va redu... reduciendo, todas las empresas siempre tienen a , hay no es tanto la empresa sino porque el trabajador no está a veces motivado y en ese sentido tratando siempre de superar algún problema.

¿Qué factores se consideran para poder cumplir y satisfacer las expectativas que poseen los clientes y hacer que se sientan seguros?

Bueno nosotros, en primer lugar, el servicio debe ser completo, en segundo el servicio debe ser de acuerdo a los contratos de la empresa...

¿A todos los clientes se les atiende de forma respetuosa, amable y empática?

De lo que debería hacer es eso, así debería ser ¡sí!, por eso hay una frase "el cliente siempre tiene la razón".

Sr entonces Sr. gerente José Fera, le agradecemos por su tiempo, su confianza en poder brindarnos información necesaria también para poder realizar lo que esté esta investigación, y también esperamos que la propuesta planteada que se va realizar al finalizar este estudio, contribuya a la mejora continua de esta organización.

¡Muchas gracias!

A ustedes.

ANEXO 14: MATRIZ DE INDICADOR POR PREGUNTA

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	CUESTIONARIO	ENTREVISTA	FUENTE	
MIX COMPENSACIONAL	Remuneración salarial	Equidad	El sueldo que se le brinda es equitativo.	C		Colaborador	
			Considera que los trabajadores son el pilar fundamental para el desarrollo de esta empresa.		E	Gerente	
		Sueldo competitivo	Considera que el sueldo que recibe es competitivo a nivel de mercado laboral.	C		Colaborador	
			El sueldo es competitivo de acuerdo a su desempeño.	C		Colaborador	
		Expectativa salarial	La remuneración establecida en su contrato de trabajo satisface sus expectativas salariales.	C		Colaborador	
			Ud. es flexible en cuanto a las expectativas salariales.	C		Colaborador	
		Incentivos	Reconocimiento	Recibe reconocimientos por el buen desempeño.	C		Colaborador
				La empresa reconoce sus logros.	C		Colaborador
	De qué manera usted recompensa a sus trabajadores en forma de agradecimiento por su productividad laboral				E	Gerente	
	Premios		La empresa le ofrece premios monetarios o no monetarios.	C		Colaborador	

		Motivación emocional	El buen trato lo motiva a desempeñarse eficientemente.	C		Colaborador	
			Cree conveniente implementar o mejorar programas de compensaciones		E	Gerente	
		Comisiones	Las comisiones que se les otorga dependen de su nivel de productividad.	C		Colaborador	
			Está satisfecho con las comisiones que usted percibe.	C		Colaborador	
	Beneficios sociales	Capacitación	La empresa les brinda capacitaciones acerca de su área de trabajo.	C		Colaborador	
			La capacitación recibida es efectiva.	C		Colaborador	
			Actualmente cuenta con colaboradores cualificados y capacitados que aportan a que esta empresa logre ventaja competitiva.		E	Gerente	
			Los trabajadores son capacitados constantemente para mejorar sus habilidades y puedan brindar servicios con alta efectividad.		E	Gerente	
		Vacaciones	La empresa les brinda el tiempo de vacaciones que corresponde.	C		Colaborador	
			Goza de vacaciones legales en el plazo establecido.	C		Colaborador	
		Gratificación	Las gratificaciones que usted percibe son acordes a la ley.	C		Colaborador	
		CALIDAD	FIABILIDAD	Cumple lo prometido	Brinda el servicio en el tiempo establecido.	C	

			La empresa cumple con los compromisos.	C		Colaborador
	Interés por resolver los problemas		Cuando el cliente presenta alguna dificultad usted brinda ayuda para solucionarla.	C		Colaborador
			En el transcurso de los años, ¿han tenido dificultades en relación con los clientes?, ¿De qué forma y como las supero		E	Gerente
SEGURIDAD	Clientes seguros		Ud. transmite la confianza necesaria a los usuarios.	C		Colaborador
			Existe seguridad en sus respuestas cuando interactúa con los clientes.	C		Colaborador
			Qué factores se consideran para poder cumplir y satisfacer las expectativas que poseen los clientes y hacer que se sientan seguros		E	Gerente
	Garantía de productos.	La empresa brinda garantía a los productos.	C		Colaborador	
ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos atractivos		La organización le otorga los equipos apropiados para realizar sus funciones.	C		Colaborador
			La actualización y el mantenimiento de los equipos se realiza habitualmente.	C		Colaborador
	Instalaciones modernas		Las instalaciones les permite realizar sus actividades.	C		Colaborador
			Ud. considera que las instalaciones influyen en la decisión de compra de los clientes.	C		Colaborador

	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Servicio rápido	Ud. atiende de manera inmediata los servicios requeridos.	C		Colaborador
		Empleados disponibles	Ud. durante siempre se encuentra disponible para los clientes.	C		Colaborador
			Ud. realiza seguimiento del servicio contratado.	C		Colaborador
	EMPATIA	Atención individualizada	Ud. atiende de manera personalizada a los clientes durante el proceso de sus solicitudes.	C		Colaborador
			Usted considera que la motivación a los trabajadores es un factor primordial para que puedan desempeñarse eficientemente, y brindar un trato y servicio de calidad.		E	Gerente
			A todos los clientes se les atiende de forma respetuosa, amable y empática.		E	Gerente
		Horarios pertinentes	La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	C		Colaborador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Mix compensacional y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de Seguros Celestiales E.I.R.L, Piura, 2022", cuyos autores son MOGOLLON CHAVEZ MERLY JUDITH, PORRAS CHUNGA LUCERO XIOMARA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 28 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE DNI: 02845588 ORCID: 0000-0001-8823-2655	Firmado electrónicamente por: MRPALACIOSD el 05-12-2022 14:30:42

Código documento Trilce: TRI - 0458644