



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Sistema de compensación laboral y la calidad de servicio al
cliente de Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

García Romero, Hazel Daleshka (ORCID: 0000-0002-7746-6023)

ASESOR:

Dr. Casma Zárate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que, gracias a él, he logrado concluir mi carrera. A mi familia por la confianza en mí, a mis padres Humberto García y Rudi Romero, que siempre me apoyaron, a mi hermana Edda García por darme el coraje para seguir y a la memoria de mi abuela Martha Opazo que estará presente en cada momento de mi vida.

Agradecimiento

A Dios porque cada día me protege y bendice, a mi familia, amigos y personas especiales en mi vida, que estuvieron conmigo en cada momento

Agradezco a la Universidad César Vallejo por la oportunidad y deseo reconocer la ayuda proporcionada por Dr. Carlos Antonio Casma Zárate, por el apoyo brindado desde el inicio de la investigación, la dedicación y exigencia.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población y muestra	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Juicio de expertos</i>	15
Tabla 2	<i>Estadísticas de fiabilidad de la variable sistema de compensación laboral</i>	16
Tabla 3	<i>Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad del servicio al cliente</i> ...	16
Tabla 4	<i>Escalas de Calificación</i>	18
Tabla 5	<i>Porcentajes de la variable sistema de compensación laboral</i>	18
Tabla 6	<i>Porcentajes de la variable calidad del servicio al cliente</i>	19
Tabla 7	<i>Porcentajes de la dimensión sistema de incentivos financieros</i>	19
Tabla 8	<i>Porcentajes de la dimensión sistema de incentivos no financieros</i>	20
Tabla 9	<i>Porcentajes de la dimensión sistema de participación en las utilidades</i> ..	20
Tabla 10	<i>Porcentajes de la dimensión prestaciones al personal</i>	21
Tabla 11	<i>Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk</i>	22
Tabla 12	<i>Relación de las variables sistema de compensación laboral y la variable calidad del servicio a los clientes</i>	24
Tabla 13	25
Tabla 14	<i>Relación de la dimensión sistema de incentivos no financieros con la variable calidad de servicio al cliente</i>	26
Tabla 15	<i>Relación de la dimensión sistema de participación de las utilidades con la variable calidad de servicio al cliente</i>	27
Tabla 16	<i>Relación de la dimensión prestaciones al personal con la variable calidad de servicio al cliente</i>	28
Tabla 17	<i>Niveles de correlación bilateral</i>	63

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Gráfico de la variable sistema de compensación laboral	58
<i>Figura 2.</i> Gráfico de la variable calidad del servicio al cliente.....	58
<i>Figura 3.</i> Gráfico de la dimensión sistema de incentivos financieros	59
<i>Figura 4.</i> Gráfico de la dimensión sistema de incentivos no financieros	59
<i>Figura 5.</i> Gráfico de la dimensión sistema de participación en las utilidades	60
<i>Figura 6.</i> Gráfico de la dimensión prestaciones al personal	60
<i>Figura 7.</i> Gráfico de las variables sistema de compensación laboral y la calidad del servicio al cliente	60
<i>Figura 8.</i> Gráfico de dimensión sistema de incentivos financieros y la variable calidad de servicio al cliente.....	61
<i>Figura 9.</i> Gráfico de dimensión sistema de incentivos no financieros y la variable calidad de servicio al cliente.....	61
<i>Figura 10.</i> Gráfico de dimensión sistema de participación de las utilidades y la variable calidad de servicio al cliente	62
<i>Figura 11.</i> Gráfico de dimensión prestaciones al personal y la variable calidad de servicio al cliente.....	62

Resumen

En este estudio intitulado “Sistema de compensación laboral y la calidad de servicio al cliente de Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021”, se desarrolló con el propósito de evaluar el sistema de compensación laboral de Importaciones QIOSQO. El problema general del trabajo de investigación fue ¿Cómo se relaciona el sistema de compensación laboral y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021?, como objetivo principal fue determinar la relación del sistema de compensación laboral y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021. La hipótesis de la investigación fue el sistema de compensación laboral se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021. La población y la muestra estuvo conformado por 20 colaboradores. Se concluyó que existe una relación entre el sistema de compensación laboral y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco. Según los resultados obtenidos ($p=0.01<0.05$) se rechazó la Hipótesis Nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_1) concluyendo así que el sistema de compensación laboral se relaciona significativamente de forma positiva media ($Rho=0,318$) con la calidad de servicio al cliente.

Palabras clave: Sistema de compensación laboral, calidad de servicio.

Abstract

The present research paper entitled "Workers' compensation system and the quality of customer service of QIOSQO Imports, Cusco, 2021", was developed with the purpose of evaluating the workers' compensation system of QIOSQO Imports. The general problem of the research work was How does the workers' compensation system and the quality of customer service relate in QIOSQO Imports, Cusco, 2021? as main objective was to determine the relationship of the workers' compensation system and the quality of customer service in QIOSQO Imports, Cusco, 2021. The hypothesis of the research was the workers' compensation system is significantly related to the quality of customer service in QIOSQO Imports, Cusco, 2021. The population and the sample consisted of 20 collaborators. It was concluded that there is a relationship between the workers' compensation system and the quality of customer service in QIOSQO Imports, Cusco. According to the results obtained ($p=0.01<0.05$) the Null Hypothesis (H_0) was rejected and the Alternate Hypothesis (H_i) was accepted, thus concluding that the workers' compensation system is significantly related in an average positive way ($Rho=0.318$) with the quality of customer service.

Keywords: Workers' compensation system, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en el paradigma de gestión de empresas en un mundo globalizado, el salario es un elemento más importante para obtener metas marcadas para la gestión del recurso humano de cierta organización. Desde una perspectiva puramente económica, no cabe duda de que la indemnización a los trabajadores constituye una gran parte de los costes totales que afronta cualquier empresa (Gomez, Balkin , & Cardy, 2014). Por ejemplo, en las entidades industriales, los salarios de los colaboradores son cerca del 60% del coste total de la empresa, mientras que en las empresas de la industria de servicios esta proporción es aún mayor, es más puede llegar a un 80% del presupuesto total de la empresa.

A nivel nacional, en el Perú las normas generadas por el estado que afectaron más a la recompensa por trabajo fue la imagen de las suspensiones laborales. Los primeros días de mayo del 2020 cerca de 20,000 entidades pidieron la acogida a esta norma, afectando a más de 205 mil colaboradores. Las entidades fueron obligadas a permanecer en racionalidad y equidad en la configuración que ejecuta en materia de recompensa, más que todo por la percepción incorrecta que impactó en las relaciones laborales por la necesidad de disminuir el gasto sin perjudicar a la competencia (ESAN, 2020).

A nivel local, el presente trabajo de investigaciones desarrolló en Importaciones QIOSQO, la cual se encuentra ubicada en la Calle Hospital Nro. 787 INT. 3 urb. Centro Histórico en el distrito de Cusco, región Cusco; donde se observó que la atención brindada a los colaboradores es inadecuada, ya que los instrumentos y la infraestructura que posee la organización, no les permite tener un desarrollo eficiente de sus actividades, los colaboradores y el material comunicativo de la entidad no indican el nivel que pueda poseer una institución, además los colaboradores no se sienten comprometidos con la labor que realizan.

Los problemas descritos generan que Importaciones QIOSQO, insatisfacciones de los clientes. Dichos problemas de Importaciones QIOSQO, se solucionarán si capacitan a los trabajadores de la organización.

El problema es el origen donde parte el estudio. Se genera al momento en el que el investigador halla una laguna de teorías, en una serie de informaciones conocidas, o acto no considerado en las teorías, un tropezón o un suceso que no está encajando en las expectativas su estudio (Tamayo, 2003). Tomando en cuenta lo indicado, se llega a plantear lo siguiente: Problema general, ¿Cómo se relaciona el sistema de compensación laboral y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021?, problemas específicos: ¿Cómo se relaciona el Sistema de incentivos financieros y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021?, ¿Cómo se relaciona el sistema de incentivos no financieros y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021?, ¿Cómo se relaciona el sistema de participación de las utilidades y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021?, ¿Cómo se relaciona las prestaciones al personal y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021?

La justificación significa la base de probar algo, quiere decir que es el origen para investigar con razones y argumentos convincentes. Todo estudio se desarrolla con un objetivo bien definido, este objetivo tiene que ser lo más persuasivo posible para demostrar sus razones, motivos o causas que prueben su desarrollo del estudio (Chavarria, 2021).

El presente estudio debe tener una justificación teórica, tales se refieren a las inquietudes que surgen en los investigadores por adentrarse en diferentes teorías que abarcan los problemas que se dan a conocer, de acuerdo a ello se anhela avanzar con el conocimiento planteado o hallar nuevos conocimientos que cambien o complementen la información inicial (Mendez, 1995). Según a ello la actual investigación tiene la siguiente justificación teórica, porque mediante la aplicación de la teoría se busca, analizar la problemática del sistema de compensación laboral y la calidad del servicio al cliente de Importaciones QIOSQO, por esa razón admite constatar diversos conocimientos y así constatar con los conocimientos existentes.

La justificación metodológica hace mención al uso de la metodología y la técnica específica (como el instrumento, la encuesta, el formulario y el modelo matemático) que servirán como aportes para la investigación de problemas

parecidos al estudio, y la aplicación por otros futuros investigadores (Mendez, 1995). Por ello la presente investigación servirá para desarrollar investigaciones parecidas, el actual estudio tuvo una tipología aplicada, de corte transaccional de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, y alcance correlacional. Todos los datos se procesaron a través del programa estadístico SPSS, se obtienen los resultados del programa y luego se explican. Por otro lado, se aplicó el Alfa de Cronbach para el cálculo de confiabilidad de la encuesta. En la justificación social, al realizar esta investigación, nos esforzamos por tener un impacto positivo para resolver el problema de Importaciones QIOSQO, los cuales están afectando a su desarrollo, además se busca la capacitación del personal, de esta manera se mejora servicios de la institución, de la misma manera la satisfacción del servicio al cliente incrementará, beneficiando a todos.

Con respecto a la justificación práctica, ahí se demuestra en los intereses del que investiga y servirá para aumentar los conocimientos que tiene, adquirir el título académico, el investigador podrá comparar distintas teorías de la administración (Mendez, 1995). En el presente estudio, para nuestra justificación práctica nos accedió analizar el sistema de compensación laboral de la empresa Importaciones QIOSQO así desarrollar una adecuada calidad de servicios los clientes, con este análisis se puede plantear nuevas estrategias o alternativas orientadas a mejorar el sistema de compensación laboral. Asimismo, con los resultados que se hallarán de las variables de este estudio, se dispone de posibles soluciones para que afrontan las diversas problemas que hay en las empresas hoy en día.

Los objetivos son las expresiones de ciertos propósitos que se desean obtener al desarrollar los trabajos de las investigaciones (Guzmán, 2021). Fundamentando lo declarado, se llegó a lo siguiente: Objetivo general, Determinar la relación del sistema de compensación laboral y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021. Los objetivos específicos: Determinar la relación del sistema de incentivos financieros y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021. Determinar la relación del sistema de incentivos no financieros y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021. Determinar la relación del sistema de participación de las utilidades y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021. Determinar

la relación de las prestaciones al personal y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021.

Según Izcara (2014), La hipótesis es la definición tentativa de un problema estudiado formulado en forma de proposición. Las hipótesis se realizan con una mente abierta y no con una cerrada, por lo opuesto, tiene que estar disponible para la adquisición de nuevas informaciones, lo errado sería las imposiciones de ideas. Por lo que la hipótesis general es: El sistema de compensación laboral se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021. Hipótesis específicas: El sistema de incentivos financieros se relaciona con la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021. El sistema de incentivos no financieros se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021. El sistema de participación de las utilidades se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021. Las prestaciones al personal se relacionan de manera significativa con la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO. Cusco, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En un contexto internacional: Olivo & Triviño (2015) en su trabajo: Análisis del Sistema de gestión de la calidad del servicio en la atención al cliente de la agencia banco Pichincha Sucursal Milagro. El cuestionario se utiliza como instrumento. El propósito de esta investigación es observar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente del banco Pichincha, Agencia. Teorías utilizadas fueron la calidad de servicio la cual fue mencionada por (Cobra, 2002) y la satisfacción de los clientes tomando como base a (Grönroos, 1984). Dentro del análisis se manejó la metodología de alcance descriptiva, tipo aplicada. La muestra de estudio fue de 381 personas, siendo el método elegido muestra no probabilística. El resultado según la respuesta del cliente encuestado nos hace entender que el Banco Pichincha si ofrece una atención de calidad a los consumidores, pero mencionan que siempre tiene que mejorar porque la atención al consumidor es de vital importancia y se debe obtener el 100% de satisfacción por parte del consumidor. Conclusión: las capacitaciones que ofrecen al personal de la entidad afectan mucho al atender al consumidor ya que el aprendizaje que adquiera determinará los servicios que se brinden a los consumidores y la realización eficaz en el instante de la atención, obtenido así la satisfacción del cliente.

Jaya & Hidalgo (2015) en su tesis: Análisis de la remuneración variable como herramienta de la gestión estratégica. Siendo su objetivo: Analizar la remuneración variable como herramienta de la Gestión Estratégica. El investigador referente a la variable utilizó teorías, remuneración variable o retribución, fue mencionada por Jiménez (2009). Aplica la metodología Balanced Scorecard como fruto del estudio se destacó el funcionamiento de un sistema de infamación, que de forma interactiva permite manejar todos los elementos, cuya impresión es evidenciada una vez que haya sido automatizado, el instrumento obtuvo resultados de confianza.

En el contexto nacional: Valles, (2014) presentó su investigación: Gestión de la retribución y la calidad del servicio al cliente en la empresa Rodríguez Servicios Generales S.A.C. Se utilizó las encuestas y entrevista, se utilizó el análisis documental. Siendo el objetivo: Demostrar de qué forma la Gestión de la Retribución se relaciona en la Calidad del Servicio al Cliente. El investigador utilizó

teorías referente a la primera variable, gestión de la retribución, fue mencionada por (Gomez, Balkin , & Cardy, 2014) y calidad de servicio como variable dos, tomando como base a (Hoffman & Bateson, 2012, pág. 569). Aplicó el método deductivo-inductivo, también el método analítico-sintético. La población y muestra conformadas por 14 clientes actuales y 4 trabajadores de la empresa. El resultado del proceso y el estudio de los datos, se lograron los objetivos planteados, se confirmó la hipótesis valida que indica que: La administración se encarga de la remuneración repercute directamente a la calidad del servicio. Con esta investigación se concluye que la remuneración del colaborador que opera en la entidad, posee límites al cumplir fundamentales aspectos de una adecuada administración de la retribución, ya que es moderadamente superior a la competencia, no tiene un enlace directo con el desempeño del tiempo trabajado, mucho menos tiene igualdad, y mantiene el elemento fijo de las retribuciones.

En el ámbito local: Orante & Ciprian (2019) presentó en su investigación: Sistema de compensación laboral en el área administrativa de la Corporación Khipu S.A.C. Cusco – 2017. El cuestionario fue el instrumento, mediante el uso de la alfa de Cronbach como técnica estadística donde se demuestra la credibilidad de los instrumentos. Siendo el objetivo: Describir el sistema de Compensación Laboral en el área administrativa de la Corporación Khipu S.A.C – Cusco 2017. La teoría que empleó el investigador alusivo hacia la primera variable sistemas de compensaciones, tomando de base a (Guzmán, 2021). La metodología es de alcance descriptivo con tipología básica con un enfoque cuantitativo y con diseño no experimental. La muestra la conformaron 90 trabajadores del área administrativa. El resultado infiere que el sistema de compensación laboral no es adecuado con un 2.22 de promedio, el sistema de incentivo financiero tuvo 1.25 de promedio, considerado como no adecuado, por otro lado, el sistema de incentivo no financiero tuvo 3.04 de promedio significa que está en una categoría inadecuada, el sistema de participaciones obtuvo 1.90 de promedio, que lo pone en una categoría no adecuada, sobre las prestaciones de los trabajadores obtuvieron un promedio de 2.35, por lo que es calificado como no adecuado, por último el servicio al colaborador tuvo 2.54 de promedio que lo pone en una categoría de inadecuada.

Referente a las teorías para la realización del estudio, se consideraron por cada teoría a dos autores, para la definición de la variable 1, sistema de compensación laboral, se tomó como base teórica al libro desarrollado por Werther & Davis, (2014) quien indicó que es una serie de recompensas y servicios que el colaborador obtiene por el trabajo que realiza. La gestión se encarga de la dirección del capital humano y el objetivo es mantener satisfechos a los colaboradores, además apoya a la entidad a adquirir, conservar y reservar la labora productiva. También se toma la teoría de Cuestas (2015, pág. 378) quien indica que el sistema de compensaciones laborales, son comprendidas como las actividades encaminadas para que los colaboradores consigan las metas de la entidad además satisfacer la necesidad personal cuyo efecto represente el beneficio para la organización y también para los empleados, generando de los dos grupos abarquen en la expectativa esperada, reconozcan la igualdad mediante el balance de costo beneficio que tiene que generar el desempeño.

Para la variable de sistema de compensación laboral, como componentes fundamentales considera cuatro dimensiones, los mismos serán detallados: como primera dimensión se nombra al Sistema de incentivos financieros, el sistema de incentivo establece aspectos que se basan en el desarrollo y no en lo antiguo o en el tiempo que se haya obtenido (Werther & Davis, 2014). En la investigación se consideran 5 indicadores, el primero fue incentivo por volumen de rendimiento, (Werther & Davis, 2014) indica que el trabajador obtiene recompensas proporcionales al desempeño que se logre en la ejecución laboral. Como segundo indicador se toma a incentivo por nivel de productividad, los colaboradores reciben una recompensa extra por la unidad laboral que realice luego de obtener un cierto nivel de producción (Werther & Davis, 2014). El tercer indicador fue incentivo por adecuación al puesto de trabajo, indica Werther & Davis (2014) que el profesional con una categoría elevada en el desempeño recibe constantemente incentivos que mantiene su ingreso justificado. Incentivo por el nivel de desempeño fue el cuarto indicador, el aumento es definido por el encargado o los encargados de supervisar a los colaboradores (Werther & Davis, 2014). Como último indicador fue el incentivo por conocimientos especializados, Werther & Davis (2014) indicaron que es constituido como un estímulo hacia los colaboradores, que reconoce los esfuerzos

desarrollados para obtener ciertas informaciones relacionadas con el cargo que desempeña.

Como segunda dimensión se refiere al sistema de incentivos no financieros dónde Werther & Davis (2014) define que el incentivo no financiado es común en la dirección de ventas, el incentivo no financiero es útil para la motivación del esfuerzo adicional o dirigido a una meta específica. La dimensión tomó consideración dos indicadores, el primero es incentivos no financieros formales, Werther & Davis (2014) señalan que es el sistema planeado mediante el cual el colaborador trata de tener un mejor desempeño. El segundo indicador es Incentivo no financiero informal, es el sistema poco planeado, de la misma forma eficaz que requiere menos inversiones que el reconocimiento forma (Werther & Davis 2014)

Como tercera dimensión se refiere sistema de participación en las utilidades definida por Werther & Davis (2014, pág. 270), como el sistema de participaciones en la utilidad establece las relaciones entre las distribuciones que se ganan y el desempeño de la entidad. Esta dimensión consideró cinco indicadores, el primero fue la accesibilidad para la compra de acciones, Werther & Davis (2014, pág. 270), indica como la acción es vendida para el colaborador y él lo paga con solo aceptar, a cambio de que reciba el aumento salarial. El segundo indicador es oferta de acciones, se contemplan planificaciones para comprar bienes, permitiendo a los colaboradores que se adquieran bienes de la organización (Werther & Davis, 2014). El bono por cumplir los objetivos a corto plazo del proceso, serán el tercer indicador, Werther & Davis (2014) indican que el plan de producción compartida hace posible que ciertos colaboradores reciban el bono solo si se excede el nivel del proceso. El siguiente indicador es de los porcentajes de las ganancias de actividades empresariales, los competidores nuevos al ingresar al mercado pueden generar dificultades económicas, pueden tener un efecto desfavorable. Para los colaboradores obtengan perspectivas claras en la forma que su remuneración afecta a la utilidad de la organización es difícil. El quinto indicador es compensación por participación grupal, muchas de las planificaciones de recompensa por la disminución del coste desean motivar a los colaboradores para que generen ideas y puedan conducir a la reducción de los costos (Werther & Davis 2014).

La cuarta dimensión de la variable son las prestaciones al personal, Werther & Davis (2014, pág. 273) señalan donde se puede conservar la moral elevada del colaborador y disminuir las tasas de rotación a través de beneficios extras que se le otorguen. Esta dimensión posee cinco indicadores: El primer indicador es cobertura de salud, definido por Werther & Davis (2014, pág. 275), quien indica de la prestación que trata de pólizas de seguros incrementa las coberturas a integrantes de la familia del colaborador por ello se alcanzan los objetivos. El segundo indicador son los seguros de vida, son deberes económicos que adquiere el colaborador en beneficios de los colaboradores para ocultar la eventualidad (Werther & Davis, 2014). Como tercer indicador se tienen los beneficios de aseguramiento del personal, Werther & Davis (2014, pág. 275), normalmente se separan por ciertas políticas de la organización, y mejoran el beneficio del aseguramiento individual. El cuarto indicador son las prestaciones fuera del horario de trabajo, el periodo en el que el colaborador no trabaje, pero adquiere el pago, es más obtiene el bono adicional (Werther & Davis, 2014). Finalmente, como quinto indicador se tiene a las prestaciones dentro del horario de trabajo, Se genera cuando se extiendes las horas que se laboran, las organizaciones prevén distintas opciones sin la necesidad de seguir la norma tradicional (Werther & Davis, 2014, pág. 280).

Para definir la segunda variable calidad del servicio al cliente, se usó como teorías del escrito efectuado por Miranda, Chamorro, & Rubio (2017) quien indica que el servicio de calidad al consumidor es la que se percibe, por ello, se considera como variable multidimensional. Los autores dieron a conocer como dimensiones de la “calidad de servicio” tenemos lo siguiente: La fiabilidad, el elemento tangible, las capacidades como respuestas y la empatía. También se tomó el concepto de Publicaciones Vértice (2008), quien define la calidad de los servicios al cliente un conjunto de propiedad y factores de los productos o servicios que posee una correlación al satisfacer los requerimientos latentes o expresados que no fueron atendidos por ninguna organización.

Se toma para la variable de calidad del servicio al cliente, como componentes fundamentales se toma a cinco dimensiones, donde se detalla de la siguiente

manera: Como primera dimensión se nombra a los elementos tangibles, ya que es definido como la existencia de la instalación, material para las comunicaciones, colaboradores, equipos (Chamorro, Miranda, & Rubio, 2017). En este estudio se consideran 5 factores fundamentales como la instalación, oficina, instrumentos, etc. Lo cual forma como indicador de la variable calidad del servicio al cliente, como primer indicador fue las instalaciones definido por Chamorro, Miranda, & Rubio (2017) como un sistema que varía en volumen y que esta apta para el cumplimiento de metas específicas. El segundo indicador fue las oficinas que es definido por Chamorro, Miranda, & Rubio (2017), como un lugar de trabajo donde los trabajadores cumplen con el deber asignado para los cumplimientos de los objetivos planificados por la empresa. Como tercer indicador mencionó a los equipos como el recurso que permite satisfacer la necesidad o lograr aquello que se requiere (Chamorro, Miranda, & Rubio, 2017). El cuarto indicador fue el personal, se conoce como un grupo de personas que trabajan en el mismo organismo (Chamorro, Miranda, & Rubio, 2017). Finalmente, materiales de comunicación fue el quinto indicador; Miranda, Chamorro, Miranda, & Rubio (2017) señalan que son medios materiales y dóciles por el alumno; mencionan a los seres humanos; y el material organizativo se refiere a los empleos acertados de los espacios y el tiempo.

Como segunda dimensión se refiere a la fiabilidad en la cual Chamorro, Miranda, & Rubio (2017) indica que es la capacidad que poseen los proveedores para el cumplimiento del servicio sin equivocaciones, de manera oportuna y confiable. Se toma en consideración para la dimensión descrita los siguientes indicadores, el primero fue el Servicio fiable, según Chamorro, Miranda, & Rubio (2017) se origina en diferentes fundamentos, el proveedor de servicio usa la medida que se necesite para obtener la satisfacción de los consumidores y hacer que se sientan como si fueran de la familia. Como segundo indicador fue Servicio adecuado, es como el servicio personalizado. Es una combinación entre lo que puede ser y lo que se considera que debe ser (Chamorro, Miranda, & Rubio, 2017). El tercer indicador es cumplimiento de compromisos, son las etapas en las cuales vamos a desarrollar todas las operaciones que se ha planeado para el cumplimiento de las responsabilidades (Chamorro, Miranda, & Rubio, 2017)

La tercera dimensión se refiere a la capacidad de respuesta en la cual Chamorro, Miranda, & Rubio (2017) indica que las organizaciones tienen que expresar claramente la voluntad en la atención y brindar un servicio rápido, el colaborador tiene que estar ansioso por complacerlos, se suceden errores, la empresa tiene que solucionarla al instante y de manera eficiente. Dicha dimensión toma en consideración los siguientes indicadores: Servicio rápido como primer indicador, en el cual Chamorro, Miranda, & Rubio (2017) señala que el servicio rápido hace parte para cumplir con el compromiso a tiempo, tal como la accesibilidad que brinde la empresa al consumidor. El segundo indicador es personal agradable, es la relación con los individuos con las acciones y efectos de tratar con amabilidad (Chamorro, Miranda, & Rubio, 2017). Como tercer indicador fue la rapidez, significa una respuesta rápida a los cambios del mercado, especialmente las acciones de los competidores (Chamorro, Miranda, & Rubio, 2017). El último indicador es eficacia, Chamorro, Miranda, & Rubio, (2017) indica que son las medidas que se alcanza como el resultado o una meta”.

La última dimensión fue la empatía, la cual Chamorro, Miranda, & Rubio (2017) indican que las relaciones entre la calidad y personas se origina al comprender y solucionar las necesidades y no solo es la cortesía del profesionalismo. El cual contiene como criterios como la comprensión de los clientes y la comunicación. El primer indicador es la atención individualizada, para persuadir al consumidor que mantenga un aprendizaje, la organización manifiesta que se adapten a requerimiento que necesite el consumidor. Como segundo indicador fue la comunicación que, según Chamorro, Miranda, & Rubio (2017) indica que es la transmisión del mensaje y compartir significados por medio de símbolos lingüísticos, no verbales, pictóricos o de otra índole. Finalmente, el último indicador es la comprensión al cliente, habilidad para reconocer las propiedades, necesidades y expectativas de las clientes (Chamorro, Miranda, & Rubio, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación que es de tipología aplicada. Carvajal (2019), indica que cuando se habla de las actividades investigativas y desarrollos, se basa en tres actividades, con la finalidad de producir conocimientos nuevos que sean útiles para la sociedad. Esta tipología aplicada es fundamental en las investigaciones científicas, de los modelos investigativos y más aún en las necesidades de saber que son las investigaciones.

Además, propone un método cuantitativo donde utilizó para obtener información, la estadística, indica que los métodos cuantitativos manejan la estadística para expresar sobre el resultado obtenido de los análisis estadísticos y utilizan números para comparar la teoría utilizada (Hernandez, 2014).

Diseño de investigación

El diseño de este proyecto es de corte transversal y fue de diseño no experimental. Según Carrasco (2013, pág. 71) donde manifiesta que los diseños no experimentales, se trata que las variables independientes no tienen manipulaciones internacionales, carecen de centros de control y peor aún experimentales. Examina y estudia los hechos y fenómenos posteriores a la realidad. Por otro lado, la transacción de reducción o también llamada transversal es un estudio epidemiológico, que define la situación o condición de salud que una determinada población presentó en 24 horas o en un día determinado, no es necesario coincidir con las personas (Thierer, 2015). Por esa razón fue de corte transversal porque se recopilará la información en los periodos específicos, su objetividad fue examinar las variables de la investigación.

Asimismo, la investigación llegó a un alcance correlacional, esta metodología de análisis tiene como finalidad ver en qué medida se relaciona la variable uno y dos, lo que realiza es la medición del vínculo de cada una, mediante un estudio cuantificado. Esta correlación se sustenta en hipótesis sometidas a pruebas (Hernández, 2014).

3.2 Variables y operacionalización

Se expresan a continuación las variables y las dimensiones:

Variable Sistema de compensación laboral: “Es una serie de bonificaciones y servicios que los colaboradores obtienen por el trabajo. La gestión se encarga de la dirección del capital humano con la finalidad de satisfacer a los colaboradores, esto beneficia a la empresa para generar un desempeño eficiente en la producción.” (Werther & Davis, 2014).

Dimensiones:

Sistema de incentivos financieros: el sistema de incentivo determina factores que centran en el desarrollo y no en lo antiguo o en el tiempo que se haya obtenido (Werther & Davis, 2014)

Sistema de incentivos no financieros: El incentivo no financiado es común en la dirección de ventas, el incentivo no financiero es útil para la motivación del esfuerzo adicional o dirigido a una meta específica (Werther & Davis, 2014).

Sistema de participación en las utilidades: El sistema de participaciones en la utilidad establece las relaciones entre las distribuciones que se ganan y el desempeño de la entidad (Werther & Davis, 2014, pág. 270).

Prestaciones al personal: Se puede conservar la moral elevada del colaborador y disminuir las tasas de rotación a través de beneficios extras que se le otorguen (Werther & Davis, 2014, pág. 273).

Variable Calidad del servicio: Se define como un conjunto de elementos y características de un producto o servicio relacionados con la capacidad de satisfacer necesidades potenciales o expresas, no es algo que pueda satisfacer cualquier empresa, sino las necesidades de los clientes y del público (Publicaciones Vertice, 2008).

Dimensiones:

Elementos tangibles: Es definido como la existencia de la instalación, material para las comunicaciones, colaboradores, equipos (Chamorro, Miranda, & Rubio, 2017)

Fiabilidad: Es la capacidad que poseen los proveedores para el cumplimiento del servicio sin equivocaciones, de manera oportuna y confiable (Chamorro, Miranda, & Rubio, 2017).

Capacidad de respuesta: Las organizaciones tienen que expresar claramente la voluntad en la atención y brindar un servicio rápido, el colaborador tiene que estar ansioso por complacerlos, se suceden errores, la empresa tiene que solucionarla al instante y de manera eficiente (Chamorro, Miranda, & Rubio, 2017).

Empatía: Las relaciones entre la calidad y personas se origina al comprender y solucionar las necesidades y no solo es la cortesía del profesionalismo. Los cuales reúnen siguientes aspectos como comprensión de los clientes y la comunicación (Chamorro, Miranda, & Rubio, 2017).

La operacionalización de las variables se puede apreciar en el Anexo nº1.

3.3 Población y muestra

Es la agrupación de individuos, artículos, componentes o manifestaciones donde se presentan ciertas propiedades dispuestas a ser analizadas (D'Angelo, 2008)

Por lo tanto, la población de estudio es de 20 colaboradores quienes serán las unidades de análisis para el sistema de compensación laboral. Se considera una población censal

De la misma manera la población también está conformada por 20 clientes quienes serán las unidades de estudio para las calidades de servicio al cliente considerada población censal.

En la investigación de la calidad de servicio al cliente se consideró a 20 clientes seleccionados por muestreo no probabilístico.

Así mismo para el análisis de compensación laboral la muestra la conformaron 20 colaboradores de Importaciones QIOSQO de la ciudad del Cusco – 2021.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Dentro del actual estudio hacemos el uso de la metodología hipotético-deductivo; la encuesta fue la técnica que se aplicó. El método es el medio o la dirección a través del cual se establece las relaciones del que investiga con lo reforzado en un estudio científico (Espinoza & Toscano, 2015). La encuesta fue la técnica aplicada para recolectar los datos en este estudio, mediante la técnica utilizada se hizo lo posible para conocer las acciones y propiedades de los colaboradores.

Instrumento de la recolección de datos

Es un artículo simple el instrumento, creado para desarrollar un estudio científico (Espinoza & Toscano, 2015). Para este estudio se usó el cuestionario un instrumento utilizado fue el cuestionario el cual fue medido mediante la escala de Likert.

Se uso dos cuestionarios uno para estudiar el sistema de compensación laboral dirigida a 20 colaboradores de Importaciones QIOSQO y para estudiar la calidad de servicio al cliente dirigido a 20 clientes de Importaciones QIOSQO.

Validez y Confiabilidad

Validez

Según Rusque (2003) señala cuán importante es validar eficientemente el instrumento que se aplicó en el estudio porque los datos que se obtienen cuestionan su veracidad. En este estudio se prueba la validación de los instrumentos para las dos variables a través de un juicio de profesionales.

Tabla 1

Juicio de expertos

Experto	Resultado
Lic. Nicolas Guevara Vega	Aprobado
Lic. René Richard Cruz Alcahuamán	Aprobado
Lic. Juan Diego Hurtado Chambi	Aprobado

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Según Briones (2000, pág. 59) Mencionan que es el nivel de seguridad y confianza con el que posiblemente se acepta el resultado obtenido por el investigador que se basa en procesos usados para realizar el estudio.

Los instrumentos fueron validados por un juicio de especialistas; a disposición de profesionales con grado de Licenciado. Se realizó con la adecuada prueba piloto, con la finalidad de encontrar el coeficiente de confiabilidad de instrumentos, mediante la estadística Alfa de Cronbach.

Al realizar el empleo de la técnica “Alfa de Cronbach”, de esa manera se tomó en cuenta lo siguiente:

Los instrumentos serán fiables si es más o igual a 0.8 el resultado de Alfa de Cronbach.

Si el resultado de Alfa de Cronbach es menor a 0.8, entonces los instrumentos no serán fiables. Para hallar dicho resultado, se usó el software IBM SPSS versión 25, en los cuales se logró hallar los siguientes resultados:

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad de la variable sistema de compensación laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,857	24

Fuente: Elaboración propia

El resultado que se halló del Alfa de Cronbach es de 0.857, de manera que, el instrumento presentado tiene fiabilidad para el desarrollo del proceso de los datos.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad del servicio al cliente

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,938	17

Fuente: Elaboración propia

Podemos observar, el resultado de Alfa de Cronbach es de 0,938 de esta manera se resuelve la fiabilidad de los instrumentos para la ejecución de procesamiento de los datos.

3.5 Procedimientos

Fueron validados por un juicio de especialistas los instrumentos; a disposición de profesionales con grado de Licenciado. Se realizó con la adecuada prueba piloto, con la finalidad de encontrar el coeficiente de confiabilidad de los instrumentos, mediante la estadística Alpha de Cronbach.

3.6 Método de análisis de datos

En la investigación se utiliza el método deductivo, principalmente porque se puede examinar la unidad de las cuestiones planteadas en el sistema de compensación para trabajadores desde un solo aspecto para lograr la situación más común. También se utiliza el método deductivo, porque a partir de las teorías de estudios previos Básicas y de referencia, las conclusiones basadas en el sistema de compensación laboral y la calidad de la atención al cliente se realizarán utilizando el software Excel y SPSS.

3.7 Aspectos éticos

Se compromete el investigador a respetar a los autores del conocimiento citado en la confiabilidad de la información in-situ en este estudio, la validez de los resultados y de oficina, siempre mantener el respeto por la biodiversidad y el medio ambiente; proteger a las personas participantes y proteger honestamente la privacidad en la investigación.

Se elaboraron por un experto en investigación científica las fichas técnicas y desarrollo de instrumentos para la recolección de datos.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Para medir el sistema de compensación laboral y la calidad de servicio al cliente se baremó mediante una escala de puntuaciones según el instrumento que hace posible medir e interpretar. Por lo cual, a través de las atribuciones a todas ellas

de valor bueno, regular y malo que son escalas de calificación más adecuadas para ambas variables compensación laboral y calidad de servicio.

Tabla 4

Escalas de Calificación

Escalas de Calificación	Valores Agrupados
Nivel Malo	1(Nunca), 2 (Casi Nunca)
Nivel Regular	3 (A veces)
Nivel Bueno	4 (Casi Siempre), 5 (Siempre)

Estadística descriptiva de la variable sistema de compensación laboral

Tabla 5

Porcentajes de la variable sistema de compensación laboral

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Malo	10	50	50	50
	Regular	8	40	40	90
	Bueno	2	10	10	100
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla que del total de colaboradores que participaron en la encuesta, el 50% de los trabajadores indican que el sistema de compensación laboral en Importaciones QIOSQO es malo, el 40% señalaron que dicho sistema es regular, por último, el 10% que resta indicaron que en Importaciones QIOSQO el sistema de compensación laboral es bueno.

Estadística descriptiva de la variable calidad del servicio al cliente

Tabla 6

Porcentajes de la variable calidad del servicio al cliente

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Malo	2	10	10	10
	Regular	13	65	65	75
	Bueno	5	25	25	100
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla observada, del total de colaboradores de Importaciones QIOSQO que fueron encuestados, el 10% de los colaboradores consideran malo la calidad del servicio al cliente en QIOSQO, el 65% señalaron que la calidad es regular, finalmente, el 25% que resta indicaron que en QIOSQO el sistema de compensación laboral es bueno.

Estadística descriptiva de la dimensión sistema de incentivos financieros

Tabla 7

Porcentajes de la dimensión sistema de incentivos financieros

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Regular	8	40	40	40
	Bueno	7	35	35	75
	Malo	5	25	25	100
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla observada, de colaboradores que participaron en la encuesta de Importaciones QIOSQO, el 40% de los colaboradores consideran que el sistema de incentivos financieros en Importaciones QIOSQO es malo, el 35% señalaron que dicho sistema es regular, por último, el 25% que resta indicaron que en Importaciones QIOSQO el sistema de incentivos financieros es bueno.

Estadística descriptiva de la dimensión sistema de incentivos no financieros

Tabla 8

Porcentajes de la dimensión sistema de incentivos no financieros

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Regular	5	25	25	25
	Bueno	8	40	40	65
	Malo	7	35	35	100
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla presentada, del total de colaboradores que participaron en la encuesta, el 25% consideran que es malo, el sistema de incentivos no financieros en Importaciones QIOSQO, el 40% señalaron que dicho sistema es regular, finalmente, el 35% indicaron que en Importaciones QIOSQO el sistema de incentivos no financieros es bueno.

Estadística descriptiva de la dimensión sistema de participación en las utilidades

Tabla 9

Porcentajes de la dimensión sistema de participación en las utilidades

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Regular	2	10	10	10
	Bueno	10	50	50	60
	Malo	8	40	40	100
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 observada, del 100% de los colaboradores que participaron en la encuesta, el 10% consideran malo al sistema de participación en las utilidades en Importaciones QIOSQO, el 50% indicaron que este sistema es regular, para finalizar, el 40% mencionan que es bueno el sistema de participación en las utilidades de las Importaciones QIOSQO.

Estadística descriptiva de la dimensión prestaciones al personal

Tabla 10

Porcentajes de la dimensión prestaciones al personal

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Regular	4	20	20	20
	Bueno	13	65	65	85
	Malo	3	15	15	100
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Según lo observado en la tabla 10 y la figura 6, del 100% de los personales encuestados mencionaron que, el 20% consideran que las prestaciones al personal en Importaciones QIOSQO es malo, el 65% indicaron que dichas prestaciones son regulares, para finalizar, el 40% indicaron que en Importaciones QIOSQO el sistema de participación en la utilidad es bueno.

Pruebas de normalidad

Se determina la prueba de normalidad de la siguiente manera:

Si $N > 30$ se usa Kolmogorov - Smirnov

H_0 = Cifras tienen distribución normal (datos paramétricos)

H_A = Cifras *no* tienen distribución normal (datos no paramétricos)

Antes de probar la hipótesis, se probó la normalidad de las cifras de ambas variables a estudiar, es decir, la primera variable del sistema de compensación laboral y la variable de calidad de servicio al cliente, por lo que se pueden utilizar las pruebas estadísticas adecuadas, considerando los resultados siguientes:

Tabla 11

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de compensación laboral	0.124	20	0.200*	0.937	20	0.028
Calidad del servicio al cliente	0.190	20	0.057	0.915	20	0.008

Regla de decisión

Si significancia es $> 0,05$, la hipótesis nula se acepta (H_0) se trabaja con PEARSON

Si significancia es $< 0,05$, la hipótesis nula se rechaza (H_0) es aceptada la hipótesis alterna (H_A) y se desarrolla con SPEARMAN

Para la variable sistema de compensación laboral, las hipótesis de normalidad para las cifras se detallan de la siguiente manera:

H_0 : Presentan distribución normal las cifras de la variable sistema de compensación laboral.

H_a : No presentan distribución normal las cifras de la variable sistema de compensación laboral.

Al obtener un puntaje de Shapiro-Wilk de 0.937, que equivale a un puntaje de significancia de 0.028, se comprueba que el puntaje de Shapiro-Wilk obtenido es estadísticamente significativo a nivel sig. $< 0,05$. Por tanto, la hipótesis alternativa se aceptará. De esta forma, los números de variables de prueba no muestran una distribución normal.

Conclusión: Para la variable sistema de compensación laboral, cuyas cifras no tienen una distribución normal, continúa usando la correlación lineal SPEARMAN como la prueba estadística correspondiente para comparar hipótesis.

De igual forma, para las cifras de la variable calidad del servicio al cliente, las hipótesis de normalidad se detallan de la siguiente manera:

H_0 : Presentan distribución normal las cifras de la variable calidad del servicio al cliente.

H_a : No presentan distribución normal las cifras de la variable calidad de servicio al cliente.

Al obtener un puntaje de Shapiro-Wilk de 0.915, que equivale a un puntaje significativo de 0.008, se verifica que el puntaje de Shapiro-Wilk obtenido es estadísticamente significativo a nivel sig. $<0,05$. Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa. Esta elección significa que las cifras de la variable de calidad de servicio al cliente no muestran una distribución normal.

Conclusión: La variable calidad de servicio al cliente, al no contar con la distribución normal continúan aplicando la correlación lineal de SPEARMAN como prueba estadística correspondiente para la comparación de hipótesis.

Prueba de Hipótesis

Se tiene para la comprobación de hipótesis lo siguiente:

H_0 = No hay significancia (no existe relación)

H_a = Si hay significancia (existe relación)

Regla de decisión

Si significancia es $> 0,05$, la hipótesis nula se acepta (H_0)

Si significancia es $< 0,05$, la hipótesis nula se rechaza (H_0) y la hipótesis alterna es aceptada (H_A)

Como siguiente paso, la hipótesis general se procede a contrastar:

Prueba de hipótesis general

Hipótesis estadística.

H0: No se relaciona significativamente el sistema de compensación laboral y la variable calidad del servicio a los clientes en Importaciones QIOSQO, Cusco.

Ha: Se relaciona significativamente el sistema de compensación laboral y la variable calidad del servicio a los clientes en Importaciones QIOSQO, Cusco.

Tabla 12

Relación de las variables sistema de compensación laboral y la variable calidad del servicio a los clientes

		Valores	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	Pearson	0,369	0,088	1,683	0,002 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación Rho de Spearman	0,318	0,024	1,422	0,001 ^c
N de casos válidos		20			

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El resultado del análisis Rho de Spearman arroja 0.318, que es lo mismo que la evidencia de que las dos variables se correlacionan de manera promedio positiva; debido a la significancia bilateral de $p = 0.001$, se acepta la hipótesis alternativa de trabajo, por lo que la hipótesis nula se rechaza.

Prueba de hipótesis específico 1

Hipótesis estadística.

H0: El sistema de incentivos financieros y la variable calidad del servicio a los clientes en Importaciones QIOSQO, Cusco, no se relaciona significativamente.

Ha: El sistema de incentivos financieros y la variable calidad del servicio a los clientes en Importaciones QIOSQO, Cusco, se relaciona significativamente.

Tabla 13

Relación de la dimensión sistema de incentivos financieros con la variable calidad de servicio al cliente

		Valores	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	Pearson	0,600	0,171	0,687	0,005
Ordinal por ordinal	Correlación Rho de Spearman	0,670	0,180	0,718	0,002
N de casos válidos		20			

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El resultado del análisis Rho de Spearman es 0.670, lo que indica que la dimensión y la variable están correlacionadas significativamente positivamente; debido a la significancia bilateral de $p = 0.002$, se acepta la hipótesis alternativa de trabajo, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específico 2

Hipótesis estadística.

H0: No se relaciona significativamente el sistema de incentivos no financieros y la variable calidad del servicio a los clientes en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021.

Ha: Se relaciona significativamente el sistema de incentivos no financieros y la variable calidad del servicio a los clientes en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021.

Tabla 14

Relación de la dimensión sistema de incentivos no financieros con la variable calidad de servicio al cliente

		Valores	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	Pearson	0,262	0,191	1,150	0,005c
Ordinal por ordinal	Correlación Rho de Spearman	0,582	0,196	1,134	0,002c
N de casos válidos		20			

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El resultado del análisis Rho de Spearman es 0.582, lo que indica que la dimensión y la variable se correlacionan significativamente considerable; de acuerdo a la significancia bilateral de $p = 0.002$, se acepta la hipótesis alternativa de trabajo, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específico 3

Hipótesis estadística.

H0: El sistema de participación de las utilidades no se relaciona significativamente y la variable calidad del servicio a los clientes en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021.

Ha: Se relaciona significativamente el sistema de participación de las utilidades y la variable calidad del servicio a los clientes en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021.

Tabla 15

Relación de la dimensión sistema de participación de las utilidades con la variable calidad de servicio al cliente

		Valores	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	Pearson	0,723	0,225	0,525	0,606 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación Rho de Spearman	0,098	0,231	0,418	0,000 ^c
N de casos válidos		20			

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El resultado de análisis Rho de Spearman arroja 0.098, lo que indica que la dimensión y la variable se correlacionan de manera positiva; según a la significancia bilateral de $p = 0.000$, la hipótesis alternativa del trabajo se acepta, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específico 4

Hipótesis estadística.

H0: Las prestaciones al personal no se relacionan significativamente y la variable calidad del servicio a los clientes en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021.

Ha: Las prestaciones al personal se relaciona significativamente y la variable calidad del servicio a los clientes en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021.

Tabla 16

Relación de la dimensión prestaciones al personal con la variable calidad de servicio al cliente

		Valores	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	Pearson	0,612	0,122	0,539	0,597 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación Rho de Spearman	0,730	0,133	0,555	0,001 ^c
N de casos válidos		20			

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El resultado del análisis Rho de Spearman es 0.730, lo que indica que la dimensión y la variable están correlacionadas significativamente de manera positiva; debido a la significancia bilateral de $p = 0.001$, se acepta la hipótesis alternativa de trabajo, pero se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

1. De acuerdo a la hipótesis general, que al formularse sostuvo que tiene una relación significativa el sistema de compensación laboral y la variable calidad del servicio a los clientes en Importaciones QIOSQO, Cusco. Confirmado por el coeficiente de Spearman ($Rho=0,318$) que demuestra una significancia menor a la significancia teórica ($p=0.01<0.05$). Por ende, quiere decir que hay una relación positiva media entre ambas variables sistema de compensación laboral y la calidad de servicio al cliente, lo que se sugiere que, con un manejo adecuado del sistema de compensación laboral en Importaciones QIOSQO se mejorará la calidad de servicio al cliente. Este hallazgo se confirma con la tesis de (Mendoza Valdez & Ciprian Conto, 2019) que tituló “Sistema de compensación laboral en el área administrativa de la corporación Khipu S.A.C. Cusco, 2019” en el que el resultado infiere que la compensación laboral en Khipu S.A.C. no es adecuado ya que presenta un promedio de 2.22, el sistema de incentivo financiero tuvo 1.25 de promedio, considerado como no adecuado, por otro lado el sistema de incentivo no financiero tuvo 3.04 de promedio significa que está en una categoría inadecuada, el sistema de participaciones obtuvo 1.90 de promedio, que lo pone en una categoría no adecuada, sobre la prestación del colaborador tuvo un promedio de 2.35, por lo que es calificado como no adecuado, por último el servicio al colaborador tuvo 2.54 de promedio que lo pone en una categoría de inadecuada.

2. De acuerdo a la hipótesis específica 1 se dice que la dimensión sistema de incentivos financieros posee una correlación y la variable calidad del servicio a los clientes en Importaciones QIOSQO, Cusco. como resultado se obtuvo una significancia de ($p=0.02<0.05$). donde es menor que 0.05, también se tuvo el coeficiente de Spearman ($Rho=0,670$), que indica que hay una relación positivamente considerable y significativamente, entre la dimensión sistema de incentivos financieros tiene una relación y la variable calidad del servicio a los clientes, lo que sugiere que, para tener una calidad de servicio al cliente adecuado, se necesita que la empresa tenga un adecuado manejo del sistema de incentivos financieros. Los resultados son similares a la tesis de Jaya, Karla & Hidalgo, Marco (2015) titulada: Análisis de la remuneración variable como herramienta de la gestión

estratégica. Se destacó el funcionamiento de un sistema de infamación, que de forma interactiva permite manejar todos los elementos, cuya impresión es evidenciada una vez que haya sido automatizado, el instrumento obtuvo resultados de confianza.

3. De acuerdo a la hipótesis específica 2 que indica que la dimensión sistema de incentivos no financieros tienen una correlación y la variable calidad del servicio a los clientes en Importaciones QIOSQO, Cusco. como resultado se obtuvo una significancia de ($p=0.02 < 0.05$). donde es menor que 0.05, también se tuvo el coeficiente de Spearman ($Rho=0,582$), que indica que hay una correlación positivamente considerable y significativamente entre la dimensión sistema de incentivos no financieros con la variable calidad de servicio al cliente, lo que sugiere que, se necesita que la empresa tenga un adecuado manejo del sistema de incentivos no financieros para tener adecuado una calidad de servicio al cliente. El hallazgo se confirma con la tesis de Olivo & Triviño (2015): “Análisis del sistema de gestión de calidad del servicio en la atención del cliente de la Agencia Banco Pichincha Sucursal Milagro” Conclusión: las capacitaciones que ofrecen al personal de la entidad afectan mucho al atender al consumidor ya que el aprendizaje que adquiera determinará el servicio que brinde al consumidor y el desarrollo eficiente en el instante de la atención, obtenido así la satisfacción del cliente.

4. Según la hipótesis específica 3 que señala que la dimensión sistema de participación de las utilidades tienen una correlación y la variable calidad del servicio a los clientes en Importaciones QIOSQO, Cusco. como resultado se obtuvo una significancia de ($p=0.00 < 0.05$). donde es menor que 0.05, también se tuvo el coeficiente de Spearman ($Rho=0,098$), que indica que hay una correlación significativa y positiva débil entre la dimensión sistema de participación de las utilidades con la variable calidad de servicio al cliente, lo que sugiere que, se necesita que la empresa tenga un adecuado manejo del sistema de participación de las utilidades para tener una calidad de servicio al cliente adecuado. El hallazgo se confirma con la tesis de Valles (2014) titulada: Gestión de la retribución y la calidad del servicio al cliente en la empresa Rodríguez Servicios Generales S.A.C. Quien concluyó que la remuneración del colaborador que opera en la entidad,

posee límites al cumplir fundamentales aspectos de una adecuada administración de la retribución, ya que es moderadamente superior a la competencia, no tiene un enlace directo con el desempeño del tiempo trabajado, mucho menos tiene igualdad, y mantiene el elemento fijo de las retribuciones.

5. De acuerdo a la hipótesis específica 4 el cual indica que la dimensión prestaciones al personal tiene una correlación y la variable calidad del servicio a los clientes en Importaciones QIOSQO, Cusco. como resultado se obtuvo una significancia de ($p=0.01 < 0.05$). donde es menor que 0.05, también se tuvo el coeficiente de Spearman ($Rho=0,730$), que indica que hay una correlación significativa y positiva considerable entre la dimensión prestaciones al personal con la variable calidad de servicio al cliente, lo que sugiere que, se necesita que la empresa tenga un adecuado control de las prestaciones al personal para tener una calidad de servicio al cliente adecuado. Los resultados se confirman con la tesis de Olivo & Triviño (2015) “Análisis del sistema de gestión de calidad del servicio en la atención del cliente de la Agencia Banco Pichincha Sucursal Milagro” en la cual se mostró que las capacitaciones que ofrecen al personal de la entidad afectan mucho al atender al consumidor ya que el aprendizaje que adquiera determinará el servicio que brinde al consumidor y el desarrollo eficiente en el instante que se atiende, obteniendo la satisfacción del cliente.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general se determinó que hay una correlación entre el sistema de compensación laboral y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco. De acuerdo al resultado adquirido ($p=0.01<0.05$) la Hipótesis Nula fue rechazada (H_0) aceptando la Hipótesis Alterna (H_i), de esta manera se finaliza que el sistema de compensación laboral tiene una relación significativa positiva media ($Rho=0,318$) con la variable calidad del servicio a los clientes.
2. Según al objetivo específico uno se estableció que entre la dimensión sistema de incentivos financieros y la variable calidad de servicio al cliente de Importaciones QIOSQO, Cusco existe una relación. De acuerdo a los resultados adquiridos ($p=0.02<0.05$) la Hipótesis Alterna se aceptó (H_i) la Hipótesis Nula rechazó (H_0) de esta manera se concluyó que el sistema de incentivos financieros tiene una relación significativa de forma positiva considerable ($Rho=0,670$) con la calidad de servicio al cliente.
3. Según al objetivo específico dos se determinó que dimensión sistema de incentivos no financieros tiene una correlación con la variable calidad de servicio al cliente de Importaciones QIOSQO, Cusco. De acuerdo a los resultados adquiridos ($p=0.02<0.05$) la Hipótesis Alterna se aceptó (H_i) la Hipótesis Nula se rechazó (H_0) de esta manera de concluye que se correlaciona de manera significativa positiva considerable ($Rho=0,582$) el sistema de incentivos no financieros con la calidad de servicio al cliente.
4. Según al objetivo específico tres se estableció que la dimensión sistema de participación de las utilidades tiene una correlación con la calidad de servicio al cliente de Importaciones QIOSQO, Cusco. De acuerdo al resultado adquirido ($p=0.00<0.05$) la Hipótesis Alterna se aceptó (H_i) la Hipótesis Nula se rechazó (H_0) de esta manera se concluye que el sistema de incentivos no financieros se correlaciona significativamente de manera positiva débil ($Rho=0,098$) con la calidad de servicio al cliente.

5. De acuerdo al objetivo específico cuatro se determinó que la dimensión prestaciones al personal tiene una correlación con la variable calidad de servicio al cliente de Importaciones QIOSQO, Cusco. De acuerdo a resultados adquiridos ($p=0.01 < 0.05$) la Hipótesis Alterna se aceptó, (H_1) la Hipótesis Nula se rechazó (H_0) y de esta manera se concluye que las prestaciones al personal tienen una relación significativa de forma positiva considerable ($Rho=0,730$) con la calidad de servicio al cliente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la directiva de Importaciones QIOSQO que, para mejorar el sistema de compensación laboral, el personal contratado debe tener un nivel alto en su rendimiento laboral si no es el caso, se debe brindar capacitaciones constantes, también debe brindar recompensas y reconocimientos a colaboradores que presenten un buen desempeño laboral así se mantendrán motivados y generarán un trabajo eficiente en su labor dentro de la empresa. Si la empresa posee un personal de eficiente, generará que la calidad del servicio prestado a los clientes sea adecuada.
2. Se recomienda a los gerentes de Importaciones QIOSQO tener personales leales, esto se conseguirá reduciendo el favoritismo entre los colaboradores. Además, se incrementará la productividad cuando los directivos implemente nuevos objetivos y metas, esto hará que los colaboradores se esfuercen más aumentando así su desempeño, de esta manera se beneficiará la empresa ya que obtendrá mayor productividad y el colaborador obtendrá mayor liquidación. La aplicación de estas recomendaciones mejora el sistema de incentivos financieros dentro de la organización.
3. Se recomienda a los directivos de Importaciones QIOSQO brindar horarios flexibles, ofrecer reconocimiento a los colaboradores que desarrollen una labor eficiente, además de brindar días de descanso a cada personal, ofrecer permisos por compromisos o situaciones de emergencia, así se mantendrán motivados y con deseos de trabajar obtenido la productividad del personal al máximo, con la aplicación de estas sugerencias, la empresa obtendrá un adecuado sistema de incentivos no financieros.
4. Se recomienda a los gerentes de Importaciones QIOSQO implementar el sistema de participación de las utilidades ya que de esta manera se solucionarán conflictos de forma eficiente, los gerentes tendrán diferentes puntos de vista al tomar decisiones, se generará un ambiente más cálido y una comunicación adecuada entre

colaboradores y gerentes, con ello el servicio que brinde el personal al cliente será de calidad.

5. Se recomienda a los directivos de Importaciones QIOSQO implementar las prestaciones al personal donde los aspectos fundamentales a considerar es la seguridad fuera y dentro del horario de trabajo, la empresa debe poseer instalaciones seguras y una buena iluminación con ambiente cálido y adecuado, debe brindar vacaciones y aguinaldos, de esta manera las prestaciones brindadas a los colaboradores generaran la fidelidad y el compromiso con la empresa.

REFERENCIAS

- Briones, G. (2000). *La investigación social y educativa*. Bogota: Tercer Mundo Editores.
- Carrasco Diaz, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos E.I.R.
- Carvajal , L. (2019). *Metodología de la investigación*. Colombia : Poemia .
- Chamorro, A., Miranda, F., & Rubio, S. (2017). *Calidad y excelencia*. España: Delta publicaciones universitarias.
- Chavarria, D. S. (04 de mayo de 2021). *Justificación de la investigación*. Obtenido de Aprenderly: <https://aprenderly.com/doc/3172848?page=1>
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa*. Venezuela: Maracaibo: La Columna.
- Cobra, M. (2002). *Marketing de servicios. Estrategias para el turismo, finanzas, salud y comunicación*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Cuestas , A. (2015). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá: Macro EIRL.
- D'Angelo, L. S. (12 de Abril de 2008). *Poblacion y Muestra*. Obtenido de Universidad Nacional del Nordeste: [https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/P OBLACI%C3%93N%20Y%20MUESTRA%20\(Lic%20DAngelo\).pdf](https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/P OBLACI%C3%93N%20Y%20MUESTRA%20(Lic%20DAngelo).pdf)
- ESAN. (2020). *Gestión de compensaciones laborales en tiempos de COVID-19. Conexiónesan*.
- Espinoza, E., & Toscano, D. (2015). *Metodología de Investigación Educativa y Técnica*. Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Gomez, L., Balkin , D., & Cardy, R. (2014). *Gestión de Recurso y la calidad del servicio al cliente en la empresa rodriguez servicios generales S.A.C*. Trujillo : Universidad Nacional de Trujillo .

- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, págs. 36-44.
- Guzmán, L. (15 de mayo de 2021). *Los objetivos de la investigación*. Obtenido de Universidad de Costa Rica: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000003.pdf>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Punta Santa Fe.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). *Fundamentos de marketing de servicios*. Mexico: Cengage Learning.
- Jaya, K., & Hidalgo, M. (2015). *Análisis de la remuneración variable como herramienta de la gestión estratégica*. Sangolquí:[Tesis Magistral, Universidad de las Fuerzas Armadas] Repositorio institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas.
<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12553/1/T-ESPE-049810.pdf>
- Mendez, C. (1995). *etodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. Bogota: McGraw-Hill.
- Mondragón Barrera, M. A. (2014). Uso de la Correlacion de Spearman en un estudio de Intervencion en Fisioterapia. *Movimiento Científico*, 100.
- Mendoza Valdez, S. V., & Ciprian Conto, H. E. (2019). *Sistema de compensación laboral en el área administrativa de la corporación Khipu S.A.C. Cusco - 2017*. Cusco:[Tesis de Pregrado, Universidad Andina del Cusco] Repositorio institucional de la Universidad Andina del Cusco
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2550/1/Soulange_Helen_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Olivo, S., & Triviño, J. (2015). *Análisis del sistema de gestión de calidad del servicio en la atención del cliente de la Agencia Banco Pichincha Sucursal Milagro*. Ecuador:[Tesis de Pregrado, Universidad Estatal de Milagro] Repositorio institucional de la Universidad Estatal de Milagro.

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2581/1/AN%C3%81LISIS%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20EN%20LA%20ATENCIÓN%20DEL%20CLIENTE%20DE%20LA%20AGENCIA%20BANCO%20PICHINCHA%20SUCURSAL%20MILAGRO..pdf>

- Palacios, S. I. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. Mexico: Ediciones Fontamara.
- Publicaciones Vértice. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. España: Editorial Vértice.
- Publicaciones Vertice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Malaga: Vertice.
- Retribución, L. (2009). *La Retribucion*. Madrid: ESIC.
- Rusque, A. M. (2003). *De la Diversidad a la Unidad en la Investigacion Cualitativa*. Venezuela: Melvin C.A.
- Tamayo, M. T. (2003). *Proceso de la invetigacion Cientifica*. Mexico D.F.: LIMUSA S.A.
- Thierer, J. (2015). ¿Qué son los estudios de corte transversal? *Sociedad Argentina de Cardiología*.
- Valles , A. (2014). *Gestión de la retribución y la calidad del servicio al cliente en la empresa*. Huamachuco:[Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Trujillo https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1017/vallesanticona_agripina.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Werther, W., & Davis, K. (2014). *Administracion de Recursos Humanos*. México D.F.: McGraw-Hill.

ANEXO N°1: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Técnicas e instrumentos	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona el sistema de compensación laboral y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación del sistema de compensación laboral y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El sistema de compensación laboral se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021.</p>	<p>Variable 1: Sistema de compensación laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de incentivos financieros • Sistema de incentivos no financieros • Sistema de participación en las utilidades • Prestaciones al personal • Servicios al personal <p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	<p>Las técnicas e instrumentos.</p> <p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario 	<p>Tipo Aplicada</p> <p>diseño Cuantitativo</p> <p>Diseño No experimental - transversal</p> <p>Alcance Correlacional</p> <p>Población 20 colaboradores - 20 clientes</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cómo se relaciona el Sistema de incentivos financieros y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021?,</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona el sistema de incentivos no financieros y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021?,</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona el sistema de participación de las utilidades y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021?,</p> <p>d) ¿Cómo se relaciona las prestaciones al personal y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar la relación del sistema de incentivos financieros y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021.</p> <p>b) Determinar la relación del sistema de incentivos no financieros y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021.</p> <p>c) Determinar la relación del sistema de participación de las utilidades y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021.</p> <p>d) Determinar la relación de las prestaciones al personal y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>a) El sistema de incentivos financieros se relaciona con la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021.</p> <p>b) El sistema de incentivos no financieros se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021.</p> <p>c) El sistema de participación de las utilidades se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021.</p> <p>d) Las prestaciones al personal se relacionan de manera significativa con la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO. Cusco, 2021.</p>			

ANEXO N°2: Matriz de operacionalización de variables

Título: Sistema de compensación laboral y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, de la ciudad del Cusco – 2021

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Sistema de compensación laboral	"Es el conjunto de gratificaciones y servicios que los empleados reciben a cambio de su labor. Su administración está a cargo del departamento de capital humano y su finalidad es garantizar la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva." (Werther & Davis, 2014)	La gestión de retribución es la actividad, proceso o sistema en la que una organización evalúa la contribución de los colaboradores con el fin de recibir sus recompensas monetarias, de divide en 5 dimensiones: Sistema de incentivos Financieros, Sistema de incentivos no financieros, Sistema de participación en las utilidades, Prestaciones al personal, Servicios al personal.	Sistema de incentivos financieros	Incentivo por volumen de rendimiento	1	Ordinal (LIKERT) 1. Siempre 2. Casi Siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca
				Incentivo por nivel de productividad	2	
				Incentivo por adecuación al puesto de trabajo	3	
				Incentivo por el nivel de desempeño	4	
				Incentivo por conocimientos especializados	5	
			Sistema de incentivos no financieros	Documentos de reconocimiento	6	
				Elementos de reconocimiento	7	
				Uniformes y canastas navideñas	8	
				Correos electrónicos por reconocimiento	9	
				Días especiales	10	
				Reconocimientos verbales	11	
			Sistema de participación en las utilidades	Accesibilidad para compra de acciones	12	
				Oferta de acciones	13	
				Bonos por cumplimiento de la meta de producción de corto plazo.	14	
				Porcentaje de ganancias de las actividades empresariales	15	
				Compensación por participación grupal	16	
			Prestaciones al personal	Cobertura de salud	17	
				Seguros de vida (legal)	18	
				Beneficios de aseguramiento del personal	19	

				Prestaciones fuera del horario de trabajo	20	
				Prestaciones dentro del horario de trabajo	21	
			Servicios al personal	Condiciones de trabajo	22	
				Servicios financieros	23	
				Servicios sociales	24	
Calidad de servicio	Se define como conjunto de características y aspectos de un servicio y un producto que guarda una correlación con la capacidad de satisfacer la necesidad latente o expresada la necesidad que no fue atendida por ninguna empresa pero que es demandada por el público del cliente (Publicaciones Vértice, 2008).	La calidad percibida, por tanto, es considerada como una variable multidimensional, siendo esta la dimensión común a los juicios sobre cualquier tipo de servicio. Los autores propusieron como dimensiones de la "calidad de servicio" las siguientes: Los elementos tangibles, La fiabilidad, Las capacidades de respuestas, La seguridad y la empatía. (Chamorro, Miranda, & Rubio, 2017)	Elementos tangibles	Instalaciones	1	Ordinal (Likert) 1. Siempre 2. Casi Siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca
				Oficinas	2	
				Equipos	3	
				Personal	4	
				Materiales de comunicación	5	
			Fiabilidad	Servicio fiable	6	
				Servicio adecuado	7	
				Cumplimiento de compromisos	8	
			Capacidad de respuesta	Servicio rápido	9	
				Personal agradable	10	
				Rapidez	11	
				Eficacia	12	
			Seguridad	Inexistencia de peligros	13	
				Ruegos y dudas	14	
			Empatía	Atención individualizada	15	
				Comunicación	16	
				Comprensión al cliente	17	

ANEXO N°3: Matriz De Validación Del Instrumento

Matriz De Validación Del Instrumento De Obtención De Datos

Título de la Investigación:		Sistema de compensación laboral y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021					
Apellidos y nombres del Investigador:		García Romero, Hazel Daleshka					
Apellidos y nombres del experto:		Lic. Nicolas Guevara Vega					
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems/preguntas	Escala	Si cumple	No cumple	Observaciones / sugerencias
Sistema de compensación laboral	Sistema de incentivos financieros	Incentivo por volumen de rendimiento	Importaciones QIOSQO otorga incentivos financieros por exceder el volumen de su trabajo		✓		
		Incentivo por nivel de productividad	Recibe alguna suma adicional, cuando culmina la meta de sus actividades antes del tiempo determinado		✓		
		Incentivo por adecuación al puesto de trabajo	Recibe algún incentivo financiero por alcanzar un nivel máximo de desarrollo dentro de su área de trabajo		✓		
		Incentivo por el nivel de desempeño	Percebe algún incentivo financiero por el mérito de su trabajo		✓		
		Incentivo por conocimientos especializados	Recibe algún incentivo financiero por el conocimiento especializado que aporta en bien a su trabajo		✓		
	Sistema de incentivos no financieros	Documentos de reconocimiento	Recibe algún documento de reconocimiento a su trabajo		✓		
		Elementos de reconocimiento	Importaciones QIOSQO otorga elementos de reconocimiento como placas conmemorativas, entre otros elementos		✓		
		Uniformes y canastas navideñas	Reciben uniformes y canastas navideñas		✓		
		Correos electrónicos por reconocimiento	Recibe correos electrónicos de reconocimiento por su trabajo		✓		

	Días especiales	Existe el reconocimiento de días especiales como cumpleaños o días festivos		✓		
	Reconocimientos verbales	Recibe reconocimientos verbales por parte de los directivos por su desenvolvimiento		✓		
Sistema de participación en las utilidades	Accesibilidad para compra de acciones	Importaciones QIOSQO otorga accesibilidad para la compra de acciones		✓		
	Oferta de acciones	Conoce sobre algún tipo de oferta de acciones de la empresa		✓		
	Bonos por cumplimiento de la meta de producción de corto plazo	Recibe bonos al exceder metas de productividad a corto plazo		✓		
	Porcentaje de ganancias de las actividades Empresariales	La empresa le permite percibir un porcentaje de ganancias de las actividades empresariales		✓		
	Compensación por participación grupal	Recibe incentivo al aportar ideas que ayudan a reducir los costos		✓		
Prestaciones al personal	Cobertura de salud	La empresa les brinda una cobertura de salud		✓		
	Seguros de vida (legal)	La empresa le otorga pólizas de seguros de vida		✓		
	Beneficios de aseguramiento del personal	Percibe compensación por tiempo de servicios prestados		✓		
	Prestaciones fuera del horario de trabajo	Importaciones QIOSQO autoriza sus ausencias por situaciones personales como matrimonio, luto, maternidad/ paternidad, etc.		✓		
	Prestaciones dentro del horario de trabajo	Ud. tiene la posibilidad de elegir su horario de trabajo, por ejemplo: diurno o nocturno		✓		
Servicios al personal	Condiciones de trabajo	Su ambiente laboral se encuentra adecuadamente para el desarrollo de sus actividades		✓		
	Servicios financieros	La empresa tiene convenios con entidades financieras para facilitar créditos institucionales en caso Ud. lo desee		✓		
	Servicios sociales	La empresa cuenta con programas de asistencia social para su talento humano como ayuda a madres solteras y población de edad avanzada entre otros		✓		

Calidad de servicio	Elementos tangibles	Instalaciones	Importaciones QIOSQO cuenta con buenas instalaciones según las necesidades de los colaboradores	✓			
		Oficinas	Los ambientes de la empresa son amplios y cómodos	✓			
		Equipos	La empresa cuenta con equipos tecnológicos actualizados	✓			
		Personal	La empresa cuenta con personal suficiente para la atención de los clientes	✓			
		Materiales de comunicación	Utilizan las redes sociales para la comunicación con los clientes	✓			
	Fiabilidad	Servicio fiable	El servicio brindado por la empresa es fiable	✓			
		Servicio adecuado	La empresa brinda un servicio adecuado	✓			
		Cumplimiento de compromisos	Se cumplen con los compromisos ofrecidos por la empresa	✓			
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	El servicio de atención es rápido.	✓			
		Personal agradable	El personal de la empresa brinda un trato agradable.	✓			
		Rapidez	La atención frente a cualquier petición es rápida.	✓			
		Eficacia	La eficacia del servicio de la empresa es buena.	✓			
	Seguridad	Inexistencia de peligros	Importaciones QIOSQO cuenta con algún plan estratégico frente a una emergencia.	✓			
		Riegos y dudas	La empresa previene el riesgo de pérdida de materiales o productos.	✓			
	Empatía	Atención individualizada	Brindan atención personalizada a los clientes frecuentes.	✓			
		Comunicación	Existe comunicación directa entre los directivos y los clientes.	✓			
		Comprensión al cliente	La empresa comprende cualquier tipo de problema de los colaboradores.	✓			
	Firma del experto	Fecha 10/05/2021					
	Lc. Nicolás Guevara Vega						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Matriz de Validación del Instrumento de Obtención de Datos

Título de la Investigación:		Sistema de compensación laboral y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021					
Apellidos y nombres del Investigador:		García Romero, Hazel Daleshka					
Apellidos y nombres del experto:		Lic. René Richard Cruz Alcahuamán					
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems/preguntas	Escala	Si cumple	No cumple	Observaciones / sugerencias
Sistema de compensación laboral	Sistema de incentivos financieros	Incentivo por volumen de rendimiento	Importaciones QIOSQO otorga incentivos financieros por exceder el volumen de su trabajo		X		
		Incentivo por nivel de productividad	Recibe alguna suma adicional, cuando culmina la meta de sus actividades antes del tiempo determinado		X		
		Incentivo por adecuación al puesto de trabajo	Recibe algún incentivo financiero por alcanzar un nivel máximo de desarrollo dentro de su área de trabajo		X		
		Incentivo por el nivel de desempeño	Percebe algún incentivo financiero por el mérito de su trabajo		X		
		Incentivo por conocimientos especializados	Recibe algún incentivo financiero por el conocimiento especializado que aporta en bien a su trabajo		X		
	Sistema de incentivos no financieros	Documentos de reconocimiento	Recibe algún documento de reconocimiento a su trabajo		X		
		Elementos de reconocimiento	Importaciones QIOSQO otorga elementos de reconocimiento como placas conmemorativas, entre otros elementos		X		
		Uniformes y canastas navideñas	Reciben uniformes y canastas navideñas		X		
		Correos electrónicos por reconocimiento	Recibe correos electrónicos de reconocimiento por su trabajo		X		

	Días especiales	Existe el reconocimiento de días especiales como cumpleaños o días festivos		X		
	Reconocimientos verbales	Recibe reconocimientos verbales por parte de los directivos por su desenvolvimiento		X		
Sistema de participación en las utilidades	Accesibilidad para compra de acciones	Importaciones QIOSQO otorga accesibilidad para la compra de acciones		X		
	Oferta de acciones	Conoce sobre algún tipo de oferta de acciones de la empresa		X		
	Bonos por cumplimiento de la meta de producción de corto plazo	Recibe bonos al exceder metas de productividad a corto plazo		X		
	Porcentaje de ganancias de las actividades Empresariales	La empresa le permite percibir un porcentaje de ganancias de las actividades empresariales		X		
	Compensación por participación grupal	Recibe incentivo al aportar ideas que ayudan a reducir los costos		X		
Prestaciones al personal	Cobertura de salud	La empresa les brinda una cobertura de salud		X		
	Seguros de vida (legal)	La empresa le otorga pólizas de seguros de vida		X		
	Beneficios de aseguramiento del personal	Percibe compensación por tiempo de servicios prestados		X		
	Prestaciones fuera del horario de trabajo	Importaciones QIOSQO autoriza sus ausencias por situaciones personales como matrimonio, luto, maternidad/ paternidad, etc.		X		
	Prestaciones dentro del horario de trabajo	Ud. tiene la posibilidad de elegir su horario de trabajo, por ejemplo: diurno o nocturno		X		
Servicios al personal	Condiciones de trabajo	Su ambiente laboral se encuentra adecuadamente para el desarrollo de sus actividades		X		
	Servicios financieros	La empresa tiene convenios con entidades financieras para facilitar créditos institucionales en caso Ud. lo desee		X		
	Servicios sociales	La empresa cuenta con programas de asistencia social para su talento humano como ayuda a madres solteras y población de edad avanzada entre otros		X		

Calidad de servicio	Elementos tangibles	Instalaciones	Importaciones QIOSQO cuenta con buenas instalaciones según las necesidades de los colaboradores		X			
		Oficinas	Los ambientes de la empresa son amplios y cómodos		X			
		Equipos	La empresa cuenta con equipos tecnológicos actualizados		X			
		Personal	La empresa cuenta con personal suficiente para la atención de los clientes		X			
		Materiales de comunicación	Utilizan las redes sociales para la comunicación con los clientes		X			
	Fiabilidad	Servicio fiable	El servicio brindado por la empresa es fiable		X			
		Servicio adecuado	La empresa brinda un servicio adecuado		X			
		Cumplimiento de compromisos	Se cumplen con los compromisos ofrecidos por la empresa		X			
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	El servicio de atención es rápido.		X			
		Personal agradable	El personal de la empresa brinda un trato agradable.		X			
		Rapidez	La atención frente a cualquier petición es rápida.		X			
	Seguridad	Eficacia	La eficacia del servicio de la empresa es buena.		X			
		Inexistencia de peligros	Importaciones QIOSQO cuenta con algún plan estratégico frente a una emergencia.		X			
	Empatía	Riesgos y dudas	La empresa previene el riesgo de pérdida de materiales o productos.		X			
		Atención individualizada	Brindan atención personalizada a los clientes frecuentes.		X			
		Comunicación	Existe comunicación directa entre los directivos y los clientes.		X			
		Comprensión al cliente	La empresa comprende cualquier tipo de problema de los colaboradores.		X			
	Firma del experto	Fecha 11 / 05 / 2021						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lic. René Ricardo Cruz Alechuzman

Matriz De Validación Del Instrumento De Obtención De Datos

Título de la Investigación:		Sistema de compensación laboral y la calidad de servicio al cliente en Importaciones QIOSQO, Cusco, 2021					
Apellidos y nombres del Investigador:		García Romero, Hazel Daleshka					
Apellidos y nombres del experto:		Lic. Juan Diego Hurtado Chambi					
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems/preguntas	Escala	Si cumple	No cumple	Observaciones / sugerencias
Sistema de compensación laboral	Sistema de incentivos financieros	Incentivo por volumen de rendimiento	Importaciones QIOSQO otorga incentivos financieros por exceder el volumen de su trabajo		X		
		Incentivo por nivel de productividad	Recibe alguna suma adicional, cuando culmina la meta de sus actividades antes del tiempo determinado		X		
		Incentivo por adecuación al puesto de trabajo	Recibe algún incentivo financiero por alcanzar un nivel máximo de desarrollo dentro de su área de trabajo		X		
		Incentivo por el nivel de desempeño	Percibe algún incentivo financiero por el mérito de su trabajo		X		
		Incentivo por conocimientos especializados	Recibe algún incentivo financiero por el conocimiento especializado que aporta en bien a su trabajo		X		
	Sistema de incentivos no financieros	Documentos de reconocimiento	Recibe algún documento de reconocimiento a su trabajo		X		
		Elementos de reconocimiento	Importaciones QIOSQO otorga elementos de reconocimiento como placas conmemorativas, entre otros elementos		X		
		Uniformes y canastas navideñas	Reciben uniformes y canastas navideñas		X		
		Correos electrónicos por reconocimiento	Recibe correos electrónicos de reconocimiento por su trabajo		X		

	Días especiales	Existe el reconocimiento de días especiales como cumpleaños o días festivos		X		
	Reconocimientos verbales	Recibe reconocimientos verbales por parte de los directivos por su desenvolvimiento		X		
Sistema de participación en las utilidades	Accesibilidad para compra de acciones	Importaciones QIOSQO otorga accesibilidad para la compra de acciones		X		
	Oferta de acciones	Conoce sobre algún tipo de oferta de acciones de la empresa		X		
	Bonos por cumplimiento de la meta de producción de corto plazo	Recibe bonos al exceder metas de productividad a corto plazo		X		
	Porcentaje de ganancias de las actividades Empresariales	La empresa le permite percibir un porcentaje de ganancias de las actividades empresariales		X		
	Compensación por participación grupal	Recibe incentivo al aportar ideas que ayudan a reducir los costos		X		
Prestaciones al personal	Cobertura de salud	La empresa les brinda una cobertura de salud		X		
	Seguros de vida (legal)	La empresa le otorga pólizas de seguros de vida		X		
	Beneficios de aseguramiento del personal	Percibe compensación por tiempo de servicios prestados		X		
	Prestaciones fuera del horario de trabajo	Importaciones QIOSQO autoriza sus ausencias por situaciones personales como matrimonio, luto, maternidad/ paternidad, etc.		X		
	Prestaciones dentro del horario de trabajo	Ud. tiene la posibilidad de elegir su horario de trabajo, por ejemplo: diurno o nocturno		X		
Servicios al personal	Condiciones de trabajo	Su ambiente laboral se encuentra adecuadamente para el desarrollo de sus actividades		X		
	Servicios financieros	La empresa tiene convenios con entidades financieras para facilitar créditos institucionales en caso Ud. lo desee		X		
	Servicios sociales	La empresa cuenta con programas de asistencia social para su talento humano como ayuda a madres solteras y población de edad avanzada entre otros		X		

Calidad de servicio	Elementos tangibles	Instalaciones	Importaciones QIOSQO cuenta con buenas instalaciones según las necesidades de los colaboradores		X	
		Oficinas	Los ambientes de la empresa son amplios y cómodos		X	
		Equipos	La empresa cuenta con equipos tecnológicos actualizados		X	
		Personal	La empresa cuenta con personal suficiente para la atención de los clientes		X	
		Materiales de comunicación	Utilizan las redes sociales para la comunicación con los clientes		X	
	Fiabilidad	Servicio fiable	El servicio brindado por la empresa es fiable		X	
		Servicio adecuado	La empresa brinda un servicio adecuado		X	
		Cumplimiento de compromisos	Se cumplen con los compromisos ofrecidos por la empresa		X	
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	El servicio de atención es rápido.		X	
		Personal agradable	El personal de la empresa brinda un trato agradable.		X	
		Rapidez	La atención frente a cualquier petición es rápida.		X	
		Eficacia	La eficacia del servicio de la empresa es buena.		X	
	Seguridad	Inexistencia de peligros	Importaciones QIOSQO cuenta con algún plan estratégico frente a una emergencia.		X	
		Riesgos y dudas	La empresa previene el riesgo de pérdida de materiales o productos.		X	
	Empatía	Atención individualizada	Brindan atención personalizada a los clientes frecuentes.		X	
		Comunicación	Existe comunicación directa entre los directivos y los clientes.		X	
		Comprensión al cliente	La empresa comprende cualquier tipo de problema de los colaboradores.		X	
	Firma del experto	Fecha <u>12 / 05 / 21</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO N°4: Consentimiento Informado



QIOSQO
IMPORTACIONES
EQUIPOS MÉDICOS E INDUSTRIALES

Autorización

Yo, **Oscar Fernando Quezada Gutiérrez** con DNI n° 74090892 en calidad de Gerente General de
QIOSQO IMPORTACIONES.

Autorizo a la Srta. **Hazel Daleshka García Romero** con DNI n° 73965019, a que realice el trabajo de investigación con fines educativos en todas las áreas de las cuales requiera información para que pueda obtener el Título universitario en Administración.

Cusco, 12 de marzo de 2021.

Atentamente,

Oscar Fernando Quezada Gutiérrez
Gerente General
QIOSQO IMPORTACIONES

Calle Hospital N° 787, int. 3
Urb. Centro Histórico 08002
Cuzco, Peru
951 795670 – 997 038642 – 928 004056
ventas@qiosqo.com.pe
www.qiosqo.com.pe

ANEXO N°5: Cuestionario a los Colaboradores (Compensación Laboral)

CUESTIONARIO DE SISTEMA DE COMPENSACIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre el sistema de compensación laboral. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad

OPCIONES DE RESPUESTA:

S = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
	Sistema de incentivos financieros					
1	Importaciones QIOSQO otorga incentivos financieros por exceder el volumen de su trabajo.					
2	Recibe alguna suma adicional, cuando culmina la meta de sus actividades antes del tiempo determinado.					
3	Recibe algún incentivo financiero por alcanzar un nivel máximo de desarrollo dentro de su área de trabajo.					
4	Percibe algún incentivo financiero por el mérito de su trabajo.					
5	Recibe algún incentivo financiero por el conocimiento especializado que aporta en bien a su trabajo.					
	Sistema de incentivos no financieros					
6	Recibe algún documento de reconocimiento a su trabajo.					
7	Importaciones QIOSQO otorga elementos de reconocimiento como placas conmemorativas, entre otros elementos.					
8	Reciben uniformes y canastas navideñas					
9	Recibe correos electrónicos de reconocimiento por su trabajo.					
10	Existe el reconocimiento de días especiales como cumpleaños o días festivos.					
11	Recibe reconocimientos verbales por parte de los directivos por su desenvolvimiento.					

Sistema de participación en las utilidades						
12	La empresa Importaciones QIOSQO otorga accesibilidad para la compra de acciones.					
13	Conoce sobre algún tipo de oferta de acciones de la empresa.					
14	Recibe bonos al exceder metas de productividad a corto plazo.					
15	La empresa le permite percibir un porcentaje de ganancias de las actividades empresariales.					
16	Recibe incentivo al aportar ideas que ayudan a reducir los costos.					
Prestaciones al personal						
17	La empresa les brinda una cobertura de salud.					
18	La empresa le otorga pólizas de seguros de vida.					
19	Percibe compensación por tiempo de servicios prestados					
20	La empresa Importaciones QIOSQO autoriza sus ausencias por situaciones personales como matrimonio, luto, maternidad/ paternidad, etc.					
21	Ud. tiene la posibilidad de elegir su horario de trabajo, por ejemplo: diurno o nocturno.					
Servicios al personal						
22	Su ambiente laboral se encuentra adecuadamente para el desarrollo de sus actividades.					
23	La empresa tiene convenios con entidades financieras para facilitar créditos institucionales en caso Ud. lo desee.					
24	La empresa cuenta con programas de asistencia social para su talento humano como ayuda a madres solteras y población de edad avanzada entre otros.					

Gracias por completar el cuestionario.

ANEXO N°6: Cuestionario a los Clientes (Calidad de Servicio)

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre la calidad de servicio. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad

OPCIONES DE RESPUESTA:

S = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
	Elementos tangibles					
1	La empresa Importaciones QIOSQO cuenta con buenas instalaciones según las necesidades de los colaboradores.					
2	Los ambientes de la empresa son amplios y cómodos.					
3	La empresa cuenta con equipos tecnológicos actualizados.					
4	La empresa cuenta con personal suficiente para la atención de los clientes.					
5	Utilizan las redes sociales para la comunicación con los clientes.					
	Fiabilidad					
6	El servicio brindado por la empresa es fiable.					
7	La empresa brinda un servicio adecuado.					
8	Se cumplen con los compromisos ofrecidos por la empresa.					
	Capacidad de respuesta					
9	El servicio de atención es rápido.					
10	El personal de la empresa brinda un trato agradable.					
11	La atención frente a cualquier petición es rápida.					
12	La eficacia del servicio de la empresa es buena.					

	Seguridad					
13	La empresa Importaciones QIOSQO cuenta con algún plan estratégico frente a una emergencia.					
14	La empresa previene el riesgo de pérdida de materiales o productos.					
	Empatía					
15	Brindan atención personalizada a los clientes frecuentes.					
16	Existe comunicación directa entre los directivos y los clientes.					
17	La empresa comprende cualquier tipo de problema de los colaboradores.					

Gracias por completar el cuestionario.

ANEXO N°7: Base de datos de estudio a los Colaboradores (Compensación Laboral)

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00031	66,7500	66,618	,851	,929
VAR00032	66,9000	72,516	,586	,936
VAR00033	66,7000	72,642	,624	,935
VAR00034	66,3500	72,555	,588	,936
VAR00035	66,9500	71,734	,555	,937
VAR00036	66,9000	69,779	,680	,934
VAR00037	66,7000	69,695	,913	,929
VAR00038	66,5000	73,947	,459	,938
VAR00039	66,6000	72,042	,645	,934
VAR00040	66,5500	69,418	,878	,930
VAR00041	66,8000	70,695	,685	,933
VAR00042	67,0000	70,947	,650	,934
VAR00043	67,0500	75,524	,270	,943
VAR00044	66,8000	70,274	,937	,929
VAR00045	66,5000	71,211	,704	,933
VAR00046	67,2000	68,379	,763	,932
VAR00047	66,9500	68,997	,656	,935

ANEXO N°8: Base de datos de estudio a los Clientes (Calidad de Servicio)

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	59,00	166,526	,258	,856
VAR00002	59,10	161,779	,387	,853
VAR00003	59,30	160,116	,630	,848
VAR00004	58,70	155,905	,551	,847
VAR00005	59,00	156,316	,549	,847
VAR00006	58,80	156,905	,498	,849
VAR00007	58,25	147,250	,646	,842
VAR00008	57,90	154,726	,589	,846
VAR00009	58,05	153,629	,581	,846
VAR00010	58,85	161,292	,292	,857
VAR00011	58,75	167,355	,195	,858
VAR00012	57,80	155,221	,614	,845
VAR00013	58,90	166,937	,167	,860
VAR00014	58,00	164,632	,380	,853
VAR00015	57,30	150,958	,671	,842
VAR00016	57,50	152,789	,401	,855
VAR00017	59,35	162,345	,328	,855
VAR00018	59,15	159,292	,622	,847
VAR00019	58,45	150,261	,591	,845
VAR00020	59,05	164,155	,383	,853
VAR00021	58,60	176,779	-,159	,873
VAR00022	58,70	162,642	,280	,857
VAR00023	58,60	165,832	,301	,855
VAR00024	58,20	161,853	,478	,851

ANEXO N°9: Gráficos de los resultados

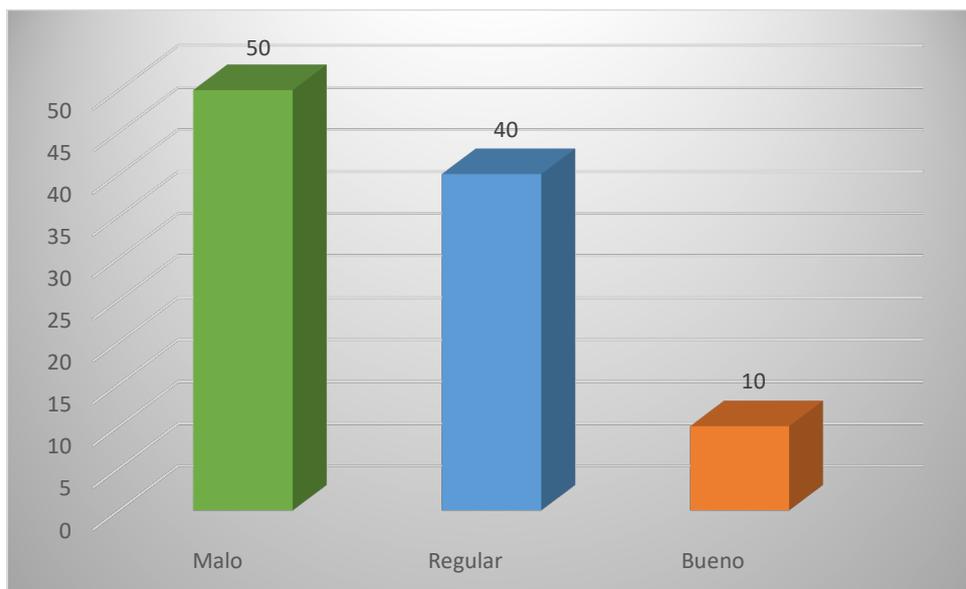


Figura 1. Gráfico de la variable sistema de compensación laboral
Fuente: Elaboración propia

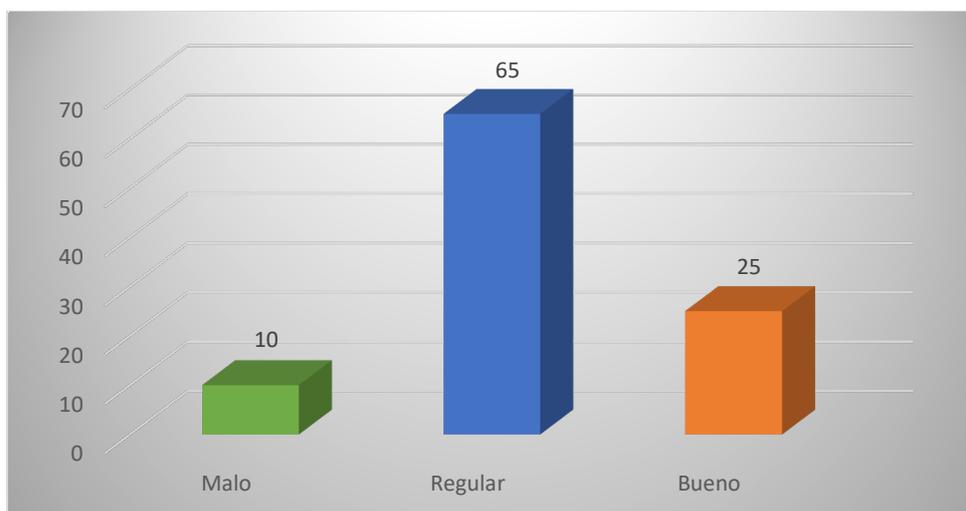


Figura 2. Gráfico de la variable calidad del servicio al cliente
Fuente: Elaboración propia

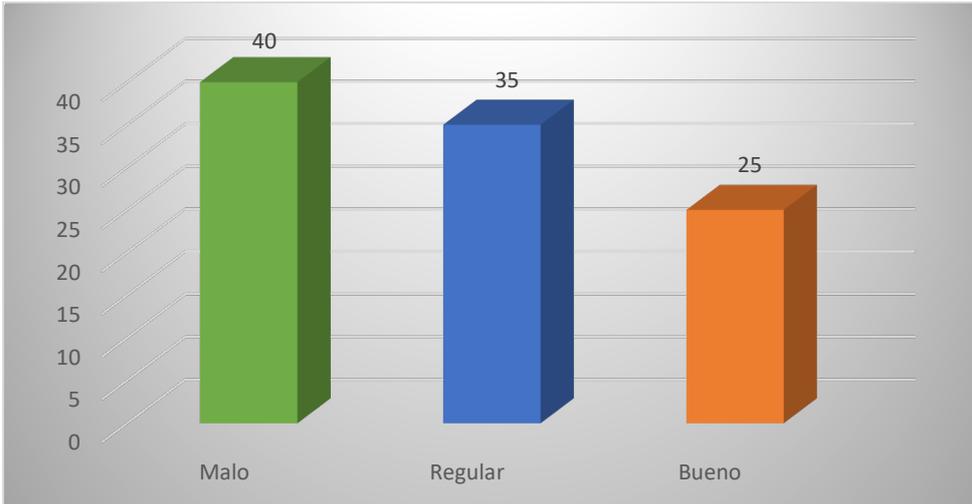


Figura 3. Gráfico de la dimensión sistema de incentivos financieros

Fuente: Elaboración propia

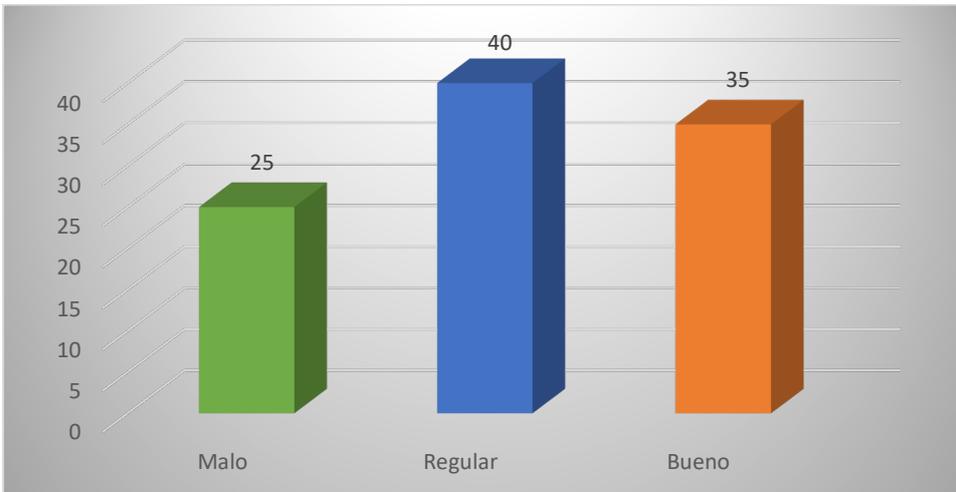


Figura 4. Gráfico de la dimensión sistema de incentivos no financieros

Fuente: Elaboración propia

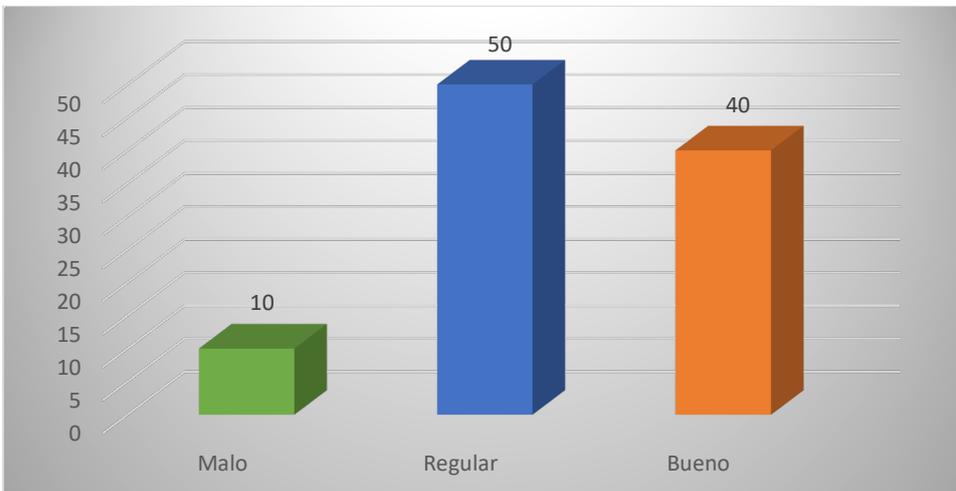


Figura 5. Gráfico de la dimensión sistema de participación en las utilidades
 Fuente: Elaboración propia

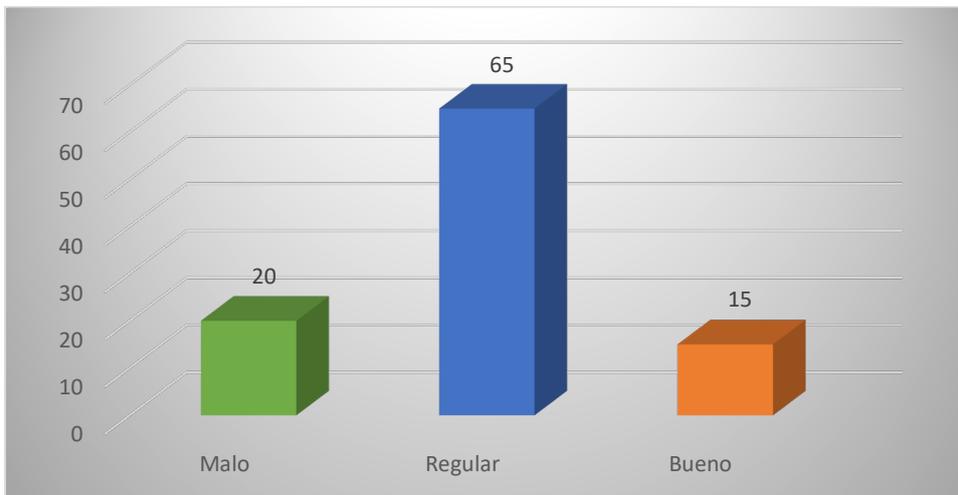


Figura 6. Gráfico de la dimensión prestaciones al personal
 Fuente: Elaboración propia

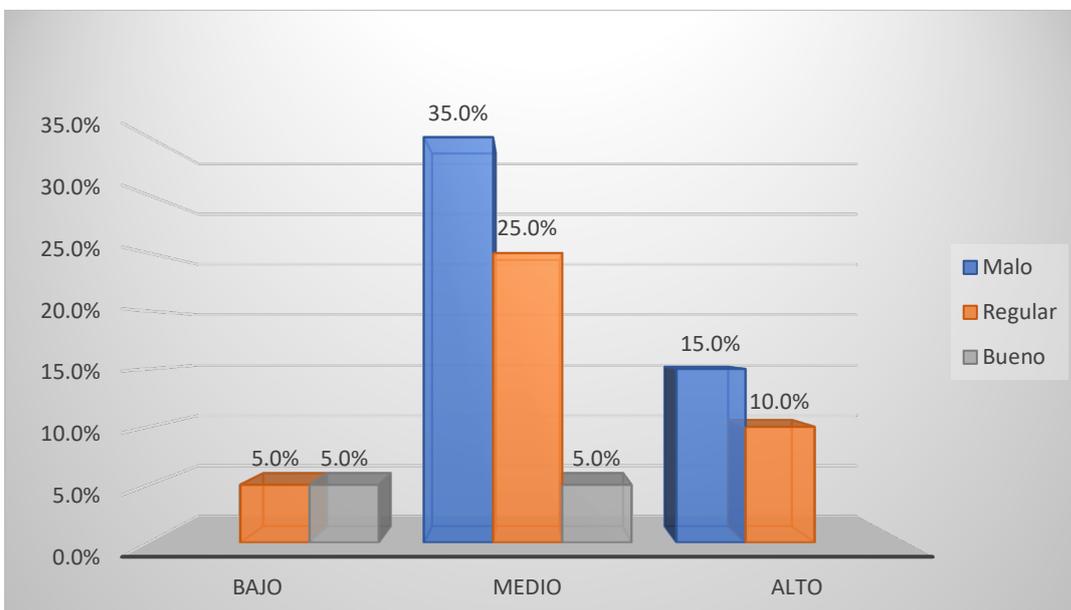


Figura 7. Gráfico de las variables sistema de compensación laboral y la calidad del servicio al cliente

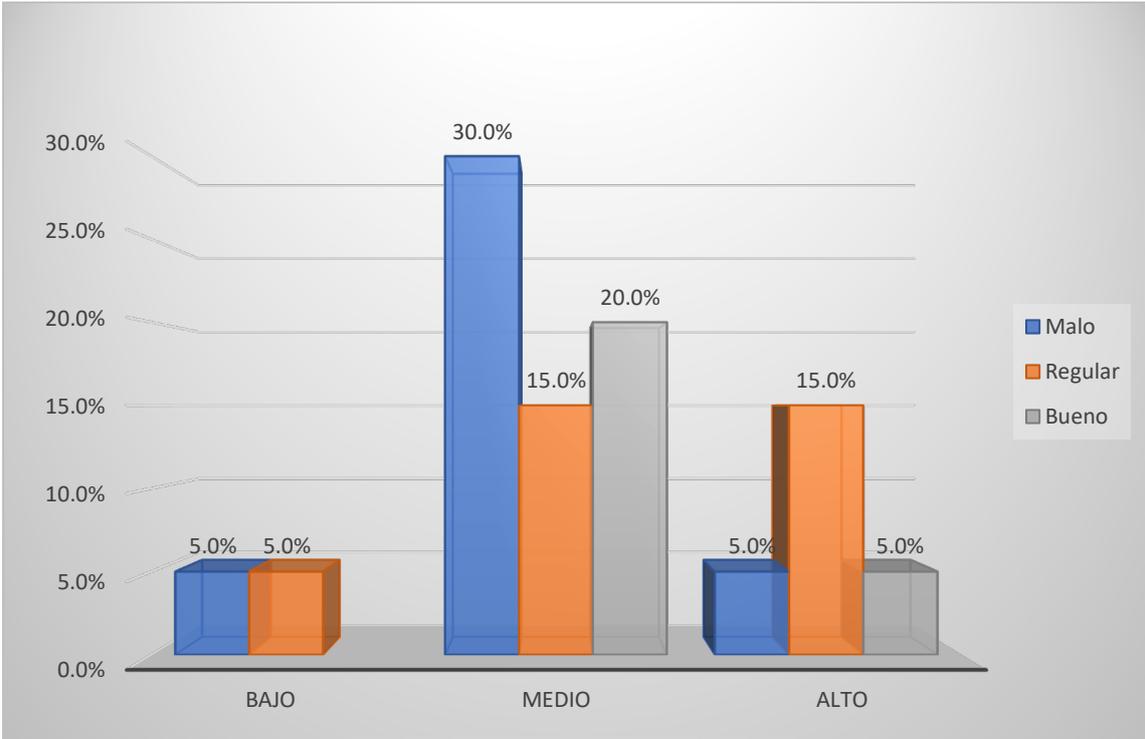


Figura 8. Gráfico de dimensión sistema de incentivos financieros y la variable calidad de servicio al cliente

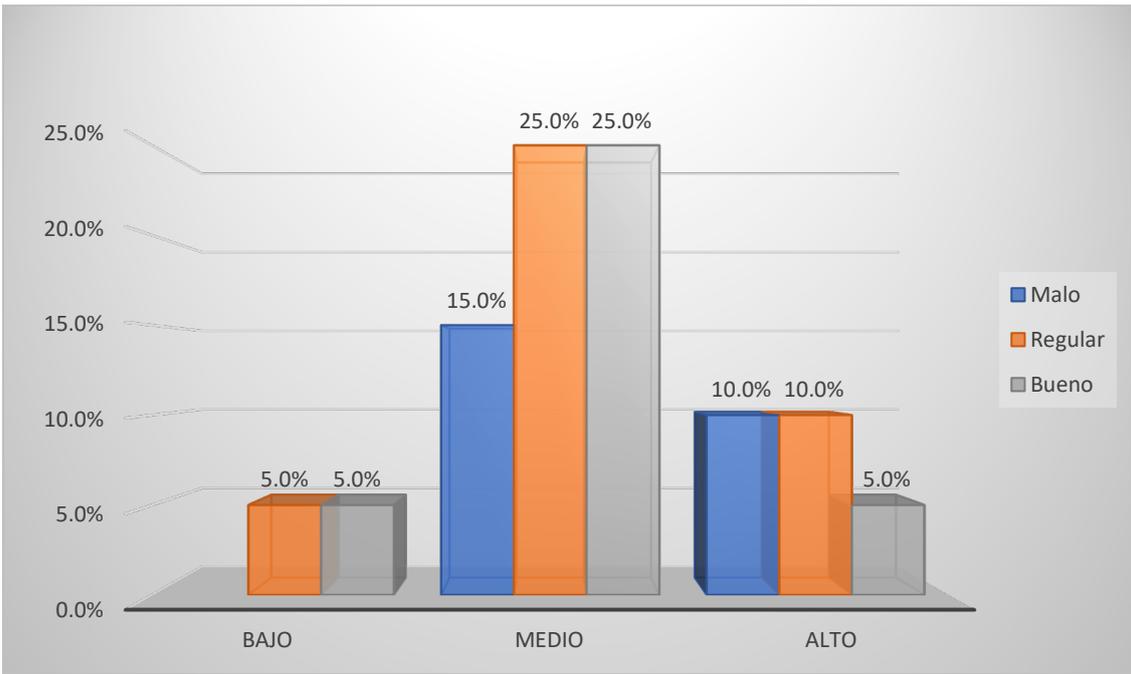


Figura 9. Gráfico de dimensión sistema de incentivos no financieros y la variable calidad de servicio al cliente

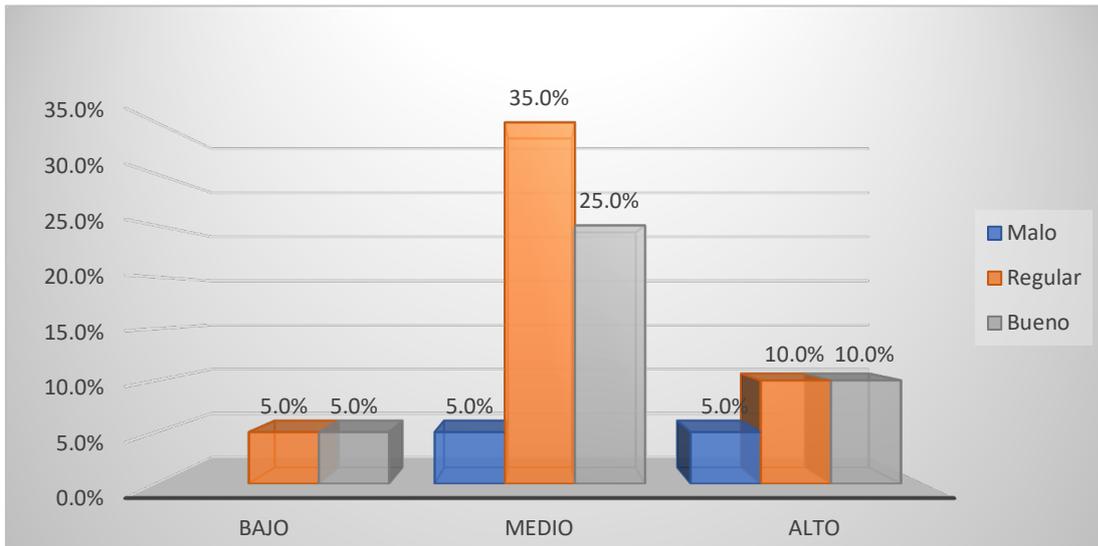


Figura 10. Gráfico de dimensión sistema de participación de las utilidades y la variable calidad de servicio al cliente

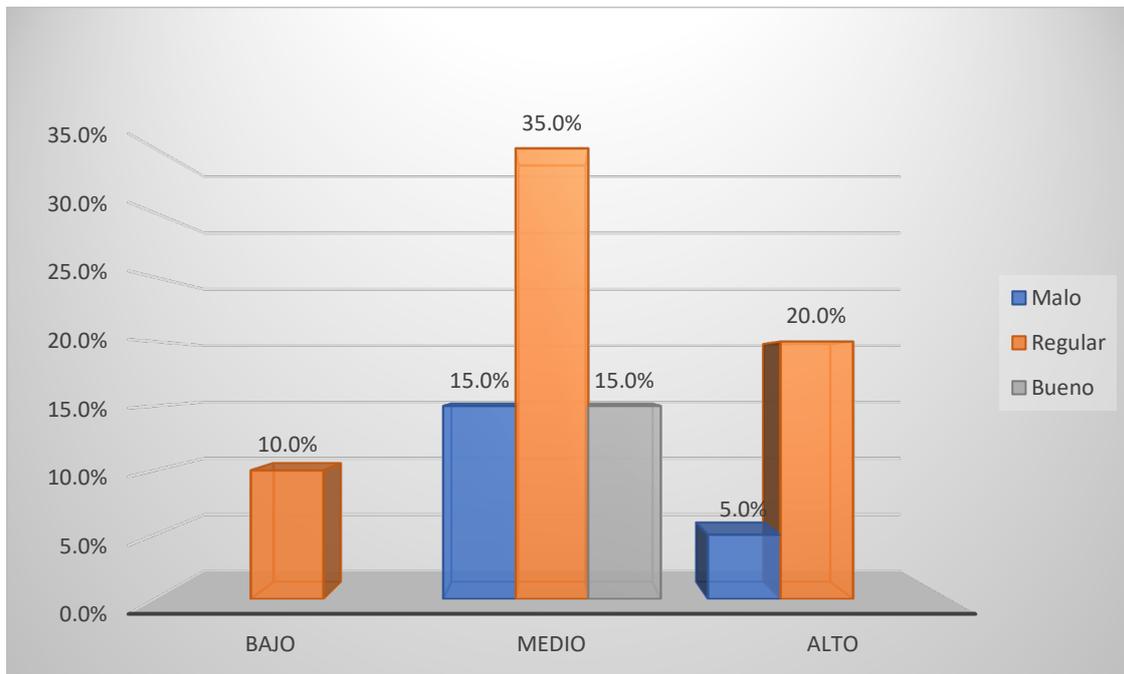


Figura 11. Gráfico de dimensión prestaciones al personal y la variable calidad de servicio al cliente

Tabla 17

Niveles de correlación bilateral

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Tomado de la revista científica *Movimiento Científico*, 8(1), p.100.

Mondragón, M. (2014)