

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales**

**Escuela Profesional de Ciencias Administrativas**

**EL SISTEMA DE COMPENSACIONES Y LA CALIDAD  
DE SERVICIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE  
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE  
TACNA, AÑO 2018**

**TESIS**

Presentada por:

**Bach. Jacquelin Wilma Cruz Mamani**

Para optar el Título Profesional de:  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**TACNA - PERÚ**

**2023**

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

**TESIS**

EL SISTEMA DE COMPENSACIONES Y LA CALIDAD  
DE SERVICIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE  
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE  
TACNA, AÑO 2018

Tesis sustentada y aprobada el 19 de diciembre del 2023, estando el jurado calificador integrado por:


**PRESIDENTE**

:   
.....  
Dr. Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez

**SECRETARIO**

:   
.....  
Mgr. Hugo Abel Carrillo Zavala

**VOCAL**

:   
.....  
Dra. Mitzi Lourdes del Carmen Linares Vizcarra

**ASESOR**

:   
.....  
Mgr. Miguel Rosario Guanilo Gómez

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Miguel Rosario Guanilo Gómez en mi condición de asesor acreditado por la Resolución de Facultad N° 9144-2021 de la Tesis, titulado:

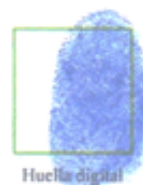
“EL SISTEMA DE COMPENSACIONES Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE TACNA, AÑO 2018”.

Presentado por el Bachiller JACQUELIN WILMA CRUZ MAMANI

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del **software de similitud textual Turnitin** cuenta con el **nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 5%** Por lo que, **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la tesis enunciado líneas arriba, la cual está expedita para continuar con los trámites para la obtención de Título Profesional de Licenciado en Administración, según corresponda consiguientemente la publicación en el repositorio institucional.

FIRMA ASESOR  
Miguel Rosario Guanilo Gómez,  
DNI 06610785



Huella digital

FIRMA TESISTA  
Jacquelin Wilma Cruz Mamani  
DNI 45765903



Huella digital

## **DEDICATORIA**

*A Dios por darme salud para lograr mis objetivos. A mi familia por su apoyo incondicional, siendo el motor que me impulsa a superar cualquier obstáculo en la vida. Y a mis profesores quienes me acompañaron y formaron profesionalmente.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A mis profesores de la universidad, por fomentar mis habilidades y capacidades, forjando mi trayectoria profesional; de igual manera a mis colegas de estudios, ya que apoyaron en el perfeccionamiento de esta investigación.*

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
RESUMEN .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1. Descripción del problema .....	2
1.1.1. Formulación del Problema.....	3
1.1.1.1. Problema general.....	3
1.1.1.2. Problemas específicos .....	3
1.2. Justificación e importancia de la investigación .....	4
1.2.1. Justificación.....	4
1.2.2. Importancia.....	4
1.3. Delimitación de la investigación .....	5
1.4. Objetivos de la investigación .....	5

1.4.1. Objetivo General .....	5
1.4.2. Objetivos específicos .....	5
CAPÍTULO II .....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. A nivel internacional .....	7
2.1.2. A nivel nacional .....	10
2.2. Bases teóricas .....	12
2.2.1. Sistema de Compensaciones.....	12
2.2.1.1. Definición de Sistema de Compensaciones .....	12
2.2.1.2. Componentes del Sistema de Compensaciones.....	14
2.2.1.3. Importancia del Sistema de Compensaciones .....	17
2.2.2. Calidad de Servicio .....	19
2.2.2.1. Definición de Calidad de Servicio .....	19
2.2.2.2. Factores de la Calidad de Servicio .....	20
2.2.2.3. Características de los Servicios .....	21
2.2.2.4. Importancia de los servicios .....	22
2.3. Definición de términos .....	23
CAPÍTULO III .....	30
MARCO METODOLÓGICO .....	30

3.1. Formulación de la Hipótesis.....	30
3.1.1. Hipótesis general.....	30
3.1.2. Hipótesis específicas.....	30
3.2. Variables y operacionalización de variables .....	31
3.2.1. Variables .....	31
3.2.2. Operacionalización de las variables .....	34
3.3. Enfoque .....	36
3.4. Tipo de investigación .....	36
3.5. Diseño de investigación .....	36
3.6. Nivel de investigación .....	37
3.7. Población y muestra .....	37
3.7.1. Población.....	37
3.7.2. Muestra .....	38
3.8. Métodos y técnicas de recolección de datos .....	38
3.9. Métodos y técnicas de análisis de datos.....	39
CAPÍTULO IV .....	44
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
4.1. Confiabilidad de instrumentos.....	44
4.2. Validez de contenido de los instrumentos.....	46

4.2.1. Validez de contenido de la Variable Sistema de Compensaciones.....	46
4.2.2. Validez de Contenido de la variable Calidad de Servicio .....	48
4.3. Análisis de validez de los instrumentos .....	50
4.4. Prueba de normalidad.....	57
4.4.1. De la Variable de Estudio: Sistema de Compensaciones ....	57
4.4.2. De la variable de estudio: Calidad de Servicio .....	58
4.4.3. Análisis cruzado de las variables de estudio .....	59
4.5. Resultados sobre la variable Sistema de Compensaciones .....	60
4.5.1. Análisis por dimensiones de la variable Sistema de Compensaciones.....	60
4.5.2. Análisis de la variable Sistema de Compensaciones .....	67
4.6. Resultados sobre la variable calidad de servicio .....	69
4.6.1. Análisis por dimensiones de la variable calidad de servicio .	69
4.6.2. Análisis de la Variable Calidad de servicio .....	79
4.7. Contrastación de hipótesis.....	81
4.7.1. Verificación de las Hipótesis Específicas .....	81
4.7.2. Verificación de la Hipótesis General.....	87
4.7.3. Grado de asociación o relación entre las variables de estudio .....	89

DISCUSIÓN .....	90
CONCLUSIONES.....	94
RECOMENDACIONES .....	95
REFERENCIAS.....	96
ANEXOS .....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Indicadores de la variable Sistema de Compensaciones .....	31
Tabla 2	Indicadores de la variable Calidad de Servicio.....	32
Tabla 3	Operacionalización de variables .....	34
Tabla 4	Ficha técnica cuestionario del sistema de compensaciones .....	40
Tabla 5	Ficha técnica cuestionario de la Calidad de Servicio .....	40
Tabla 6	Escala de valoración de la variable Sistema de Compensaciones .....	42
Tabla 7	Escala de valoración de la variable Calidad de Servicio .....	43
Tabla 8	Escala de Alpha de Cronbach.....	44
Tabla 9	Alpha de Cronbach : Sistema de Compensaciones .....	45
Tabla 10	Alpha de Cronbach: Calidad de Servicio.....	45
Tabla 11	Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Sistema de Compensaciones.....	46
Tabla 12	Calificación del instrumento para la variable Sistema de Compensaciones.....	47
Tabla 13	Valoración de expertos de la ficha de observación de la variable Calidad de servicio .....	48
Tabla 14	Calificación del instrumento para la variable Calidad de Servicio .....	49
Tabla 15	Análisis de variabilidad de la variable Sistema de Compensaciones	50

Tabla 16	Análisis de Correlación de la variable Sistema de Compensaciones	52
Tabla 17	Análisis de variabilidad de la variable Calidad de Servicio .....	53
Tabla 18	Análisis de Correlaciones de la variable Calidad de Servicio .....	55
Tabla 19	Prueba de normalidad de la variable Sistema de Compensaciones .....	57
Tabla 20	Prueba de normalidad de la variable Calidad de Servicio .....	58
Tabla 21	Análisis cruzado de las variables de estudio: Sistema de Compensaciones y Calidad de Servicio .....	59
Tabla 22	Frecuencia de la dimensión Remuneración Básica .....	61
Tabla 23	Escala de valoración de la dimensión remuneración básica .....	61
Tabla 24	Frecuencia de la dimensión Incentivos Salariales.....	63
Tabla 25	Escala de valoración de la dimensión Incentivos Salariales .....	63
Tabla 26	Frecuencia de la dimensión Prestaciones (beneficios) .....	65
Tabla 27	Escala de valoración de la dimensión Prestaciones (beneficios) .....	65
Tabla 28	Frecuencia de la variable Sistema de Compensaciones.....	67
Tabla 29	Escala de valoración de la variable Sistema de Compensaciones ...	67
Tabla 30	Frecuencia de la dimensión Aspectos Tangibles .....	69
Tabla 31	Escala de valoración de la dimensión Aspectos Tangibles .....	69
Tabla 32	Frecuencia de la dimensión Fiabilidad .....	71
Tabla 33	Escala de valoración de la dimensión Fiabilidad.....	71

Tabla 34 Frecuencia de la dimensión Capacidad de respuesta.....	73
Tabla 35 Escala de valoración de la dimensión Capacidad de Respuesta .....	73
Tabla 36 Frecuencia de la dimensión Seguridad .....	75
Tabla 37 Escala de valoración de la dimensión Seguridad.....	75
Tabla 38 <i>Frecuencia de la Empatía</i> .....	77
Tabla 39 Escala de valoración de la dimensión Empatía.....	77
Tabla 40 Frecuencia de la variable Calidad de Servicio .....	79
Tabla 41 Escala de valoración de la variable Calidad de Servicio .....	79
Tabla 42 <i>Pruebas de Tau_b_de Kendall</i> .....	82
Tabla 43 Pruebas de Tau_b_de Kendall.....	84
Tabla 44 Pruebas de Tau_b_de Kendall.....	86
Tabla 45 Pruebas de Tau_b_de Kendall.....	88
Tabla 46 Medida de Asociación .....	89

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Remuneración Básica.....</i>	62
Figura 2	<i>Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Incentivos Salariales .....</i>	64
Figura 3	<i>Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Prestaciones (Beneficios) .....</i>	66
Figura 4	<i>Frecuencia relativo porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Sistema de Compensaciones .....</i>	68
Figura 5	<i>Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Aspectos Tangibles.....</i>	70
Figura 6	<i>Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Fiabilidad.....</i>	72
Figura 7	<i>Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Capacidad de Respuesta.....</i>	74
Figura 8	<i>Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Seguridad.....</i>	76
Figura 9	<i>Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Empatía.....</i>	78
Figura 10	<i>Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Calidad de Servicio.....</i>	80

## RESUMEN

El objetivo fue determinar la asociación que existe entre el “Sistema de Compensaciones” y “Calidad de Servicio” de los servidores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, región Tacna, año 2018. Se llevó a cabo una investigación básica, diseño no experimental y nivel relacional. La población fueron todos los colaboradores que constituyeron una muestra de 80 colaboradores.

Para medir la variable Sistema de Compensaciones se utilizó tres dimensiones que fueron: Remuneración Básica, Incentivos Salariales, y Prestaciones (beneficios) a través de un cuestionario de 15 ítems; y para la Variable Calidad de Servicio su medición fue a través de cinco dimensiones que comprendieron: Aspectos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía utilizándose un cuestionario de 25 ítems.

Del análisis estadístico, el 70,00% de los encuestados perciben un bajo nivel del Sistema de Compensaciones y un 91,25% calificaron de nivel medio la Calidad de Servicio de la Institución. Asimismo se concluye que existe una asociación significativa del Sistema de Compensaciones con la Calidad de Servicio de los servidores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, Región Tacna, año 2018.

**PALABRAS CLAVE:** Compensación, Incentivo, Prestación, Calidad.

## **ABSTRACT**

The objective was to determine the relationship of the variable "compensation system" in the variable "quality of service" of the servers of "the Regional Directorate of Transport and Communications of Tacna, Tacna region, year 2018". A basic, non-experimental, relational level research was conducted. The population consisted of all employees of the object of analysis, with a sample size of 80 employees.

To quantify the compensation system variable, three aspects were used: fundamental compensation, salary impulses and benefits (perks) by means of a 15-item survey; and the "quality of service" variable was estimated through 5 aspects: tangible elements, reliability, replicability, security and empathy, using a 25-item survey.

From the statistical analysis, 70,00% of respondents perceive a low level of the Compensation System and 91,25% rated the Institution's Quality of Service as medium level. Likewise, it is concluded that there is a significant association of the System of Compensations with the Quality of Service of the servers of the Regional Direction of Transport and Communications of Tacna, Tacna Region, year 2018.

**KEYWORDS:** Compensation, Incentive, Benefit, Quality.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar la asociación existente entre el Sistema de Compensaciones y la Calidad de Servicio de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.

El problema del presente estudio de investigación es que siendo la unidad de estudio la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, una institución que impulsa el mejoramiento de la región, nos propusimos analizarla a través de dos variables: El Sistema de Compensaciones y de qué manera se asocia con la Calidad de Servicio. Para poder medir dichas variables resultó de mucha importancia encontrar las dimensiones de cada una de ellas.

Por último, cabe resaltar que el trabajo está organizado en cinco capítulos: El capítulo I, aborda el problema de investigación. El capítulo II, presenta el marco teórico en el que se basa el estudio. El capítulo III, nos muestra la estructura metodológica, es decir, la técnica y los instrumentos con los que se recogieron los datos. El capítulo IV, muestra los resultados a través de cuadros estadísticos y prueba de hipótesis. Finalmente, se presenta la discusión, conclusiones y las recomendaciones basadas en los resultados obtenidos en la investigación.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema

En la actualidad vivimos en una sociedad organizada donde los ciudadanos (usuarios) actúan en la actividad de los diversos derechos que les corresponde. A través de la administración pública se realizan diferentes trámites administrativos para que las entidades o establecimientos públicos les otorguen y/o reconozcan las facultades necesarias para el desarrollo de los ejercicios financieros, políticos, sociales, entre otros, que deseen realizar. Para obtener estos beneficios, aprobaciones, concesiones o libertades de diversa índole, los usuarios deben seguir una metodología autorizada y establecida en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de las instituciones estatales.

Al respecto, se ha observado que una gran cantidad de entidades públicas pasan por momentos críticos. Es el caso de las Direcciones Regionales, pues se presentan largos tiempos de espera, incompreensión a los usuarios y la escasez de equipamiento, esto trae como consecuencia que los servidores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, evidencien un nivel medio de calidad de servicio, teniendo en cuenta que son los usuarios que deben recibir un servicio óptimo y de calidad.

Este diagnóstico de calidad de servicio, puede deberse a un sistema de compensaciones inadecuado o nivel medio de remuneración básica, incentivos salariales o prestaciones (beneficios) hacia sus colaboradores. En

tal sentido, la presente investigación plantea establecer la asociación del Sistema de Compensaciones con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna en el año 2018.

### **1.1.1. Formulación del Problema**

#### **1.1.1.1. Problema general**

¿De qué manera se asocia el Sistema de Compensaciones con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018?

#### **1.1.1.2. Problemas específicos**

1. ¿Existe asociación del Sistema de Compensaciones en su dimensión remuneración básica, con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018?
2. ¿Existe asociación del Sistema de Compensaciones en su dimensión Incentivos Salariales, con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018?
3. ¿Existe asociación del Sistema de Compensaciones en su dimensión prestaciones (beneficios), con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

### **1.2.1. Justificación**

La finalidad de la presente investigación es determinar el nivel del Sistema de Compensaciones existente en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, ya que es fundamental que los funcionarios puedan brindar un excelente servicio en la medida que la organización valore su esfuerzo. Se justifica desde el aspecto teórico porque se recolectó información bibliográfica sobre definiciones, características, componentes e importancia del sistema de compensaciones y calidad de servicio. Desde el aspecto metodológico puesto que se utilizó técnicas de investigación, como el cuestionario, que hicieron posible el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Esta investigación hace factible que la Oficina de Administración a través de la Oficina de Recursos Humanos de las entidades públicas y/o privadas fortalezcan su Sistema de Compensación dirigido a sus colaboradores, a fin de mejorar la calidad de servicio hacia los usuarios.

### **1.2.2. Importancia**

Este estudio es fundamental ya que posibilita que las entidades estatales y/o privadas tengan noción de lo importante que es implementar un adecuado sistema de compensaciones para sus colaboradores, porque no solo se reflejará en su nivel de calidad de servicio a los usuarios, sino también en la motivación y esfuerzo en el trabajo. Asimismo, permitirá reconocer que ambas variables son importantes para la gestión del talento humano en las organizaciones estatales, debido a que busca contribuir a la mejora de los servicios públicos.

### **1.3. Delimitación de la investigación**

Para delimitar el análisis, se consideró lo siguiente:

- La delimitación regional: Se pensó en el grado regional que caracteriza o delimita la región de Tacna.
- Delimitación transitoria: Se situó el periodo de selección de la información en el año 2018.

### **1.4. Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera se asocia el Sistema de Compensaciones con la Calidad de Servicio de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

1. Determinar de qué manera se asocia el Sistema de Compensaciones en su dimensión remuneración básica, con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.
2. Determinar de qué manera se asocia el Sistema de Compensaciones en su dimensión incentivos salariales, con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.
3. Determinar de qué manera se asocia el Sistema de Compensaciones en su dimensión prestaciones (beneficios), con

la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y  
Comunicaciones de Tacna, año 2018.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. A nivel internacional

Después de revisar en los repositorios digitales se ha podido constatar la existencia de las siguientes investigaciones:

Según Caldera de Fex y Giraldo Valencia (2013) en su tesis titulada: *“Propuesta de un sistema de compensación que impacte directamente la satisfacción laboral de la empresa de servicios temporales S&A servicios y asesorías S.A.”*, donde se aprecia las siguientes conclusiones:

1. “Se detectó que dicha organización, cuenta con una mayor parte de trabajadores con menos de 7 años en la entidad, y con un alto nivel de representantes que llevan menos de un año trabajando para la organización.
2. Ante la deficiencia manifestada en la parte tangible y económica de la remuneración, se genera una desmotivación e insatisfacción que afecta la totalidad de la percepción de la empresa, puesto que no se cumple el principio de equidad interna y externa mínimos para la retención y motivación laboral; con lo que se confirma la hipótesis que la remuneración salarial afecta la satisfacción laboral de los trabajadores internos.

3. Es esencial conservar a los colaboradores impulsados y motivados.

Durante mucho tiempo se pensó que la satisfacción era una consecuencia inmediata de la remuneración obtenida (a mayor cantidad de dinero, sienten mayor satisfacción), pero está demostrado que esta asociación no se da necesariamente. Evidentemente, existen trabajadores que laboran más suponiendo que eso conlleva una retribución más importante, pero en general no es mejor trabajar más, de ahí la importancia de la retribución cercana, en la que la organización se las ingenia para dar a los colaboradores incentivos no monetarios que les hagan sentirse bien y valer más, es decir, que satisfagan sus necesidades monetarias, pero también sus necesidades profundas e individuales.” (Caldera de Fex & Giraldo Valencia, 2013)

De Flores y Sepúlveda (2008) en su tesis titulada: *“Sistemas de compensaciones o incentivos aplicados en empresas del subsector astilleros en Valdivia, región de los Ríos*, cuyo objetivo fue reconocer, diseccionar y valorar la significación de los planes de retribución o motivadores del subsector de astilleros, contó con la muestra de dos organizaciones del subsector "astilleros", la investigación fue descriptiva, documental e informativa. El diseño de estudio utilizada fue no exploratoria y transaccional, por la forma en que no se manipuló ninguna variable, el instrumento usado para recopilar los datos fue la encuesta, obteniendo como conclusión de que los planes o sistemas de remuneración son muy difíciles para las asociaciones del futuro, debido a la forma en que el descontento de los trabajadores se extiende constantemente en varias áreas de las organizaciones”.

Estupiñan (2021) en su estudio de posgrado: *“Dirección del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de los Ríos”*, cuyo objetivo fue evaluar la incidencia de la dirección administrativa en la calidad de los servicios en el Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos en Quevedo, Ecuador, la metodología empleada fue analítica, se utilizaron técnica de la entrevista y observación, donde se llegó a la conclusión que algunos problemas en la atención y servicio, como: lentitud en la tramitación y cruce de información, causa aglomeración de personas en las ventanillas, se debe a la falta de motivación y capacitación al personal, y que se requiere de recursos para brindar un servicio de excelencia.

Corrales (2022) en su tesis de posgrado: *“Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos de la Agencia del Registro Civil Latacunga”*, la metodología fue descriptiva correlacional, la investigación concluyó que existe una alta relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción que demuestran los usuarios del producto o servicio. Esta afirmación permite a las organizaciones a partir de los resultados pueden mejorar la calidad y la satisfacción que percibe el usuario de la institución.

Todas las anteriores investigaciones enriquecieron la base teórica - científica de las variables de estudio, además que resaltan la importancia del capital humano en la organización, y son aquellos que deben ser motivados constantemente en el trabajo.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Según Carnaqué Álvarez (2013) en su indagación titulada: *“El sistema de compensación salarial y desempeño laboral de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Abaco Chiclayo”*, se aprecia las siguientes conclusiones:

1. “Se ha resuelto que en dicha institución la relación entre sus variables es excepcionalmente segura; se ha obtenido un grado de relación de 0,705, lo que demuestra que mejorar el sistema de compensación salarial incrementará la ejecución del trabajo de los trabajadores.
2. Las organizaciones que cuentan con una fuerza de trabajo excepcionalmente útil para ajustarse rápidamente al cambio son las que garantizan su perdurabilidad en el tiempo.
3. Durante el trabajo de campo se constató que el I.E.S.T.P. Abaco Chiclayo no cuenta con un esquema de pago de compensaciones, las remuneraciones, ventajas y motivaciones que obtiene el trabajador se adquieren a partir de un intercambio inmediato con el directorio quien decide cuándo y cómo se le pagará. Dado que es necesario desglosar las perspectivas, como el número de trabajadores que se necesitan, dónde se necesitan, cuánto se les pagará, qué habilidades debe tener el personal, cómo incluirlos en este curso de progreso, etc., no existe un grupo de trabajo con información en el área de "gestión del talento humano"; además,

debe ser adaptable para tener la opción de enfrentar cambios y no retrasar el logro de las metas organizacionales.

4. En el I.E.S.T.P. Ábaco - Chiclayo no existen estrategias establecidas para evaluar la labor de sus colaboradores. De las conclusiones que se obtuvieron con el uso de aplicación de la encuesta se desprende que el personal apenas se preocupa por trabajar en su exposición, no se sienten estimulados, lo que provoca una energía cooperativa entre ellos y una conducta negativa hacia la satisfacción de sus obligaciones, lo que produce un decaimiento en el área de servicio que brindan, lo que ha ido disminuyendo su remuneración últimamente.
5. Debido a la problemática situación monetaria de la entidad, ya que no cuenta con un plan financiero que le permita ejecutar un sistema de retribución de acuerdo a la metodología empresarial que permita avanzar en la contexto laboral de sus colaboradores, se ha planteado unos sistemas de control de la participación de los empleados, de las vacaciones, de la retribución de las horas extraordinarias, de la concentración de la retribución, que constituirán el punto de partida para observar la ejecución del trabajo de sus compañeros". (Carnaqué Alvarez, 2013)

Pérez (2017) efectuó un estudio titulado: *“La Administración de Compensaciones Salariales del Personal Obrero del Gobierno Regional Cusco”*. Su principal objetivo fue: Determinar cómo es la administración de compensaciones salariales del personal obrero. Con un enfoque cualitativo,

de nivel descriptivo, pues recolectó información basada en la observación del comportamiento de la variable, llegando a la conclusión que la administración de compensaciones salariales muestra un equilibrio interno eficiente debido a la regulación del régimen laboral especial de construcción civil, que evidencia las valuaciones y la clasificación de puestos para los obreros, pero no toma en cuenta la igualdad externa de los salarios. Es decir, no existe un equilibrio externo en relación con el mercado de trabajo.

Flores (2018) en su tesis de posgrado: *“Gestión de la compensación y el “empowerment” de los trabajadores de una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Metropolitana”*, el objetivo fundamental es determinar la relación que existe entre la gestión de la compensación con el *empowerment* de los trabajadores, donde se llegó a la conclusión que si existe una relación directa entre ambas variables, siendo positiva y significativa.

Estas investigaciones aportaron el conocimiento necesario para observar el comportamiento de las variables y a su vez determinar de qué manera se asocia el Sistema de Compensaciones con la Calidad del Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Sistema de Compensaciones**

#### **2.2.1.1. Definición de Sistema de Compensaciones**

Para Chiavenato (2009) manifiesta que:

“La palabra compensación o recompensa significa retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. La compensación es el

elemento fundamental para conducir a las personas en términos de la retribución, retroalimentación o reconocimiento de su desempeño en la organización”.

La organización debe retribuir el esfuerzo que cada colaborador pone en su trabajo, además contribuir con los conocimientos y habilidades de los mismos. Es importante que las empresas e instituciones se interesen por invertir en la compensación de sus trabajadores, pues son ellos los que aportan al logro de los objetivos.

El sistema de compensaciones abarca tres componentes:

#### **A. Remuneración básica**

Se refiere al salario, que puede ser mensual, quincenal, etc.

#### **B. Incentivos salariales**

Tiene por finalidad recompensar al trabajador con mejor desempeño, por ejemplo, en bonos, participación de utilidades, etc.

#### **C. Beneficios**

También llamado remuneración indirecta, por ejemplo, vacaciones, seguro de vida, entre otros”.

Según Dessler (1994) define la compensación como: “Formas de pago o recompensas que se otorgan a los empleados y derivan de su empleo. La compensación tiene dos componentes: pagos financieros directos en forma de sueldos, salarios, incentivos, comisiones y bonos, y pagos indirectos en forma de prestaciones financieras como seguros y vacaciones pagadas”.

Werther y Davis (2008) señalan que son: “Las motivaciones son elementos, ocasiones o condiciones que potencian la actividad. Son una progresión de actualizaciones, no realmente monetarias en todos los casos, centradas en la consecución de objetivos específicos”.

Podemos concluir que el sistema de compensaciones es la forma de pago o recompensas al recurso humano, capital humano o personal de la empresa u organización pública y/o privada en reconocimiento de su esfuerzo en el trabajo realizado.

#### **2.2.1.2. Componentes del Sistema de Compensaciones**

##### **A. Remuneración Básica**

La administración de remuneraciones se refiere al conjunto de directrices y procedimientos necesarios para garantizar un equilibrio justo sobre las remuneraciones de la organización.

Chiavenato (2009) Indica que es: “Un conjunto integral de puestos de diferentes niveles jerárquicos y en diferentes sectores de actividad, la administración de salarios es un asunto que involucra a la organización como un todo y que repercute en todos sus niveles y sectores”.

Para establecer y mantener estructuras de compensaciones equitativas y justas, es importante establecer dos formas de equilibrio:

1. Equilibrio interno, la coherencia interior entre las compensaciones en relación con los puestos de la propia organización.

2. Equilibrio externo, el equilibrio exterior, requiere la similitud con el mercado.

Es importante que este equilibrio permita la equidad del esquema de remuneración básica de la organización, y así reconocer el esfuerzo de cada uno en la labor que realiza.

Dolan, Valle Cabrera, Jackson, y Schuler (2007) sostienen que, para este componente puede ser:

La retribución variable o retribución basada en el rendimiento que es una parte principal de la retribución de un sujeto en un sistema de compensación basado en el rendimiento proviene de los incentivos salariales.

Aunque son muchas las empresas en las que su sistema de recompensas es una combinación de los sistemas de méritos y de incentivos, van a ser estos últimos en los que nos vamos a centrar, al requerir un mayor rigor metodológico en su establecimiento.

### **B. Programa de Incentivos**

Dolan, Valle Cabrera, Jackson, y Schuler (2007) sostienen: “Los planes de incentivos existentes son muy variados y su elección se realiza, en muchos casos, en función del sector de actividad de la empresa. Por ejemplo, un porcentaje significativo de los trabajadores de las industrias textil, de confección, tabaquera y del acero está afectado por planes de incentivos, mientras que son muchos menos en el sector servicios y en los organismos públicos, si bien hay una tendencia a su incorporación”.

El método más sencillo para organizar los planes es según el alcance de su utilización: individual, de conjunto o de asociación en general. Cada tipo de plan es, en su mayor parte, único para cada área en particular.

### **C. Prestaciones y servicios**

Dessler (1994) señala que los beneficios son: “Cualquier complemento al salario que se entrega a los empleados. Pueden ser: seguro de vida y gastos médicos, vacaciones, pensión, reparto de utilidades, planes de educación, descuentos en los productos de la compañía”.

Los planes de prestaciones pueden clasificarse de la siguiente manera:

#### **Complementos del sueldo**

Son aquellos beneficios que recibe el trabajador por un periodo no laborado. Por ejemplo, el seguro de desempeño, vacaciones, y el pago por festividad o descanso por incapacidad.

#### **Prestaciones de seguro**

Son aquellos beneficios de compensación al trabajador. Estos incluyen planes de seguro de vida y seguro médico, de incapacidad y hospitalización.

#### **Prestaciones de retiro**

Son aquellos planes que otorgan una suma fija a los trabajadores cuando llegan a una edad de retiro predeterminada o cuando no pueden laborar debido a una incapacidad.

## **Servicios**

Se trata de prestaciones que incorporan administraciones individuales (como asesoría), servicios relacionadas con la empresa (como instalaciones para cuidado de los hijos) y prestaciones ejecutivas (como los vehículos de la organización).

Dessler y Varela (2011) sostienen que las ventajas: "Son una parte importante de prácticamente toda la remuneración de los trabajadores. Caracterizado por ser pagos de carácter financiero y no monetario que una persona recibe por su trabajo continuo para la organización. Los beneficios incorporan cosas como el horario de servicio, el bienestar y la seguridad adicional, y las oficinas de atención a los niños".

En síntesis, una prestación es un costo significativo para la gran parte de las asociaciones, ya que aborda aproximadamente el 33% de los salarios e indemnizaciones, siendo las prestaciones legítimamente exigidas, seguidas de la protección clínica, entre otras para ayudar a los colaboradores.

### **2.2.1.3. Importancia del Sistema de Compensaciones**

Gestionar el talento humano en las entidades actualmente resulta un trabajo arduo para el área de Recursos Humanos, Capital Humano o Unidad de Personal, pues administrar remuneraciones no es tarea sencilla, se debe tener un conocimiento amplio sobre el cómo tener una armonía interna y externa.

La administración de salarios se entiende como el conjunto de normas y procedimientos que se utilizan para establecer y/o mantener estructuras de salarios justas y equitativas en la organización.

Permite a la organización lograr una serie de objetivos, según Chiavenato (2009) sostiene que son:

- “Atraer talentos a la organización y retenerlos.
- Motivar y conseguir la participación y el compromiso del personal.
- Aumentar la productividad y la calidad del trabajo.
- Controlar los costos laborales.
- Brindar un trato justo y equitativo a las personas.
- Cumplir con las leyes laborales.
- Ayudar a la consecución de los objetivos organizacionales.
- Brindar un ambiente amigable que impulse el trabajo”.

Según Varela (2013) indica que: “Para la mayoría de las personas el pago tiene un efecto directo en su nivel de vida, en su estatus dentro de la comunidad y, desde luego, en su grupo de trabajo. Cualquier diferencia en el pago a un trabajador afecta psicológicamente las posiciones de poder y autoridad en una empresa; los empleados son muy sensibles ante esto. Si en la empresa hay un sistema objetivo y claro para determinar el valor de un puesto de trabajo y su desempeño, y cada persona sabe cómo se llega a esa determinación, es menos probable que los empleados se sientan víctimas de una inequidad en el pago”. (Varela Juárez, 2013)

Es importante que se establezca un adecuado Sistema de Compensaciones para que el colaborador pueda reflejarse en su calidad de servicio hacia los usuarios, por ello es responsabilidad de la Oficina de Administración tenerlo implementado y actualizado.

## **2.2.2. Calidad de Servicio**

### **2.2.2.1. Definición de Calidad de Servicio**

Para Peter Drucker citado por Kotler y Armstrong (2003) sostiene: “Viene impuesta por el cliente; afirma que la calidad de un producto o servicio no proviene de lo que pones en él, sino del provecho que el cliente puede sacar del mismo, es decir la calidad viene impuesta por el cliente, y nuestro trabajo es alcanzar el nivel de calidad exigido”.

Según Godoy (2011) sostiene: “Es la motivación y capacitación del capital humano. La calidad de servicio es el horizonte que debe orientar a todos los miembros de la empresa y sus operaciones, por cuanto el éxito de éstas se sustenta en la atención al cliente o usuario”.

Para Kotler y Armstrong (2003) es: “La calidad de servicio de una empresa se pone a prueba en cada encuentro de servicio. Si los empleados se muestran aburridos, no pueden responder preguntas sencillas, o conversen mientras los clientes o usuarios esperan, éstos lo pensarán dos veces antes de volver a hacer negocios con esa empresa”.

Como vemos, la mayoría de autores coinciden en que la calidad se basa en cumplir las expectativas de los usuarios o clientes en cuanto a los bienes o servicios que se ofrecen. Sin embargo, la calidad es una condición

necesaria, más no suficiente. Sin bienes o servicios de calidad es imposible lograr la competitividad en un entorno tan inestable. La calidad de servicio en sí no se puede definir fácilmente por ser una apreciación subjetiva, ya sea de un producto o servicio recibido, solo el usuario o cliente puede tener la razón sí lo que se ofrece es de calidad.

### **2.2.2.2. Factores de la Calidad de Servicio**

Los investigadores como Parasuraman y Leonard sostienen que son 5 factores claves de la calidad del servicio, en el siguiente orden de importancia:

- **Elementos tangibles**

Los cinco sentidos pueden utilizarse para percibir la posición de las instalaciones físicas, los equipos, el personal y los materiales de comunicación.

- **Confiabilidad**

Es la capacidad de llevar a cabo el servicio prometido con precisión y fiabilidad.

- **Capacidad de respuesta**

Es la disposición, la actitud y la voluntad de ayudar a los clientes o usuarios y prestarles un servicio rápido.

- **Seguridad**

Conocimientos y atención mostrados por los colaboradores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

- **Empatía**

Se alude a la atención individualizada que prestan las organizaciones o empresas a sus consumidores o clientes. (Parasuraman & Leonard, 2004)

### **2.2.2.3. Características de los Servicios**

Según Parasuraman y Leonard (1985) citado por Duque: “Las características fundamentales de los servicios son: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, y la inseparabilidad de la producción y consumo”. (Duque, 2005)

A continuación, se presenta cada característica en forma más detallada:

- **Intangibilidad**

Los servicios son intangibles porque no se pueden sentir con los cinco sentidos; solo son apreciaciones por parte de los clientes, quienes después de recibir puede determinar el grado de satisfacción que encontraron. Las empresas que brindan servicios se les hace más difícil identificar si sus clientes percibieron calidad de servicio o no.

- **Heterogeneidad**

Dado que los servicios que se brindan no son uniformes, varía de acuerdo quién ofrece, cuándo y dónde, se puede demostrar del factor humano como se encuentra al momento de prestar el servicio, en la producción o entrega. Para buscar la uniformidad de prestar servicio se debe de capacitar continuamente a sus

colaboradores sobre todo la motivación, así podrán generar más confiabilidad.

- **Inseparabilidad**

Al prestar un servicio la producción y el consumo se convierten en actividades inseparables, ya que ocurren simultáneamente, donde interactúan el personal de la organización y el cliente (usuario), lo cual es evaluado de manera continua.

- **Carácter perecedero**

A diferencia de los bienes, los servicios no pueden ser retenidos. Se propone retos de promoción, planeación de productos, programación y asignación de precios a los ejecutivos de servicios.

#### **2.2.2.4. Importancia de los servicios**

Obtener una calidad de servicio de los colaboradores hacia los usuarios tiene ventajas tanto para el individuo, que verá cómo se multiplican sus posibilidades de progreso profesional debido a su mayor competencia, como para la organización, ya que las empresas que cuenten con profesionales eficientes y comprometidos, también lo serán ellas. Por otro lado, las compañías que no traten de potenciar la calidad de servicio de sus colaboradores obtendrán unos pobres resultados empresariales.

Las organizaciones que promueven la calidad de servicio de sus colaboradores están propiciando a su vez un cambio importante en quién es el responsable de los resultados de la empresa.

### **2.3. Definición de términos**

#### **Aspectos tangibles**

Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, etc.)". (Quijano Portilla, 2003)

Los componentes sustanciales de la organización pueden afectar a la calidad de la gestión. No tanto desde una perspectiva de gusto o práctica para la organización, sino más bien buscando que esos componentes sean útiles para el cliente, elevando así la visión de valor que le restan a la organización.

#### **Bono por desempeño**

Se trata de una prestación anual otorgada con base en el desempeño de los trabajadores y es especialmente atractivo para ejecutivos o los puestos más importantes". (Runa, 2018)

Es una recompensa anual concedida en función de la ejecución representativa y es especialmente atractiva para los líderes o los cargos principales. Con la recompensa, la organización premia la ejecución y la gran administración, pero también busca mantener a los especialistas calificados y evitar que piensen en otras opciones laborales.

### **Calidad**

“Es cumplir las expectativas de los clientes en cuanto a los bienes o servicios que se ofrecen”. (Moreno Hidalgo, 2012)

Consiste en estar a la altura de los requisitos de los clientes en cuanto a la mano de obra y los productos anunciados. Sea como fuere, es una condición esencial, pero no conveniente. Sin mano de obra y productos de calidad, ser serio en un entorno especialmente cambiante es inimaginable.

### **Capacidad de respuesta**

“La acción tomada en base al conocimiento adquirido y habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente”. (Demuner Flores, Becerril Torres, & Ibarra Cisneros, 2018)

Es la probabilidad típica de entregar, debido a un interés, una reacción de calidad óptima, dentro de un periodo de tiempo satisfactorio y a un coste adecuado. En el caso concreto de la conexión entre promotores y particulares, los promotores son más receptivos en la medida en que las necesidades de su plan coinciden con las necesidades del interés público. Es brindar ayuda a los clientes y proporcionarles una asistencia veloz y oportuna.

### **Colaborador**

Es el recurso humano que desempeña diversas funciones o labores dentro de una organización o Institución, a través de sus habilidades

cognitivas, técnicas y afectivas que le ayudarán a desempeñarse de manera productiva.

### **Empatía**

“Está relacionado con la atención y el cuidado individualizado que ofrece la empresa, teniendo en cuenta factores como la programación, los horarios de servicio, las horas de atención al cliente y las normas de atención al cliente”. (Silva Treviño, Macías Hernández, Tello Leal, & Delgado Rivas, 2020)

La empatía es el objetivo de comprender los sentimientos y las sensaciones, intentando encontrar de forma equitativa y normal lo que siente el otro. La comprensión hace que los individuos se ayuden mutuamente. Está firmemente relacionada con la benevolencia, la adoración y la preocupación por otras personas y la capacidad de ayudar.

### **Fiabilidad**

Capacidad para desempeñar la actividad de gestión garantizada de forma fiable y cautelosa. En otras palabras, estamos aceptando que el cliente tenga datos de la organización en la que se garantizan ciertas partes de la asistencia. Se garantiza que los servicios y actividades se realicen con cautela, precisión y exactitud la primera vez, de acuerdo con las directrices vigentes.

## **Incentivo**

“Un tipo de estímulo económico dado a una persona, grupo o industria para aumentar la producción y el rendimiento. Una parte variable del salario o una recompensa por un rendimiento que supera las expectativas”. (Ynfante & Ramón, 2008)

Se trata de cualquier medida contingente, y que se concede cuando se cumplen ciertas condiciones predefinidas; por ejemplo, las recompensas de eficiencia por llegar a un nivel de eficiencia, los motivadores por cumplir con las acciones de los acuerdos o recompensas que obtienen algunos supervisores o líderes cuando alcanzan niveles de ejecución ideales.

## **Prestaciones**

Consiste en planificar un conjunto de ventajas y remesas para los dirigentes y representantes de la Asociación con el fin de ampliar la retribución global propuesta a cada cargo. Se trata de pagos en efectivo (recompensas de Navidad, gastos de excursión), además de las compensaciones obtenidas por el personal, por ejemplo, las administraciones o las ventajas obtenidas en especie (seguridad clínica o extra).

## **Procedimiento administrativo**

La técnica de gestión es una de las principales armas de la reglamentación autorizada. Comprende una progresión de pasos que permitirán a los residentes sentirse bajo la seguridad de la ley de su

nación y, en caso de cualquier incertidumbre, podrán quejarse a la organización del Estado.

### **Programa de recompensas**

“Incentivos y estímulos para fomentar comportamiento deseados por la empresa”. (Chiavenato, 2009)

En el clima empresarial actual, los premios y reconocimientos han cobrado más importancia que en cualquier otro momento, ya que los directores tienen menos medios para afectar a sus trabajadores o moldear profundamente su forma de actuar. En tiempos monetarios cercanos, los premios y reconocimientos dan un método poderoso para empoderar a los representantes para lograr niveles de ejecución más significativos.

### **Remuneración**

“Es la compensación monetaria que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución, ya sea esfuerzo físico, mental o visual a favor de su empleador”. (Quintero, 2009)

Se trata de la cuota mensual en efectivo que reciben los trabajadores, normalmente basada en un mes de trabajo. En general, este componente es la pieza principal de las prestaciones.

### **Remuneración variable**

“Es la fracción de la remuneración total acreditada periódicamente (trimestral, semestral o anual) a favor del colaborador”. (Chiavenato, 2009)

Los esquemas de remuneración variable son modelos de pago en los que una parte de la remuneración del representante depende de un factor de presentación o de realización. Dependen del cumplimiento de los objetivos de ejecución fijados para el año.

### **Sanción**

“Castigos y penalizaciones reales o potenciales para inhibir ciertos tipos de comportamiento indeseables”. (Chiavenato, 2009)

Es el resultado o el impacto de una acción que comprende la invasión de una norma legal. Dependiendo del tipo de norma infringida o abusada, puede haber sanciones penales o penas; prohibiciones comunes y disposiciones reglamentarias.

### **Servicio**

Las competencias son capacidades practicadas por los individuos hacia los demás con el fin de que estos tengan la satisfacción de conseguirlas.

### **Seguridad**

La seguridad en la existencia cotidiana puede aludir a la falta de peligro o a la confianza en una persona o cosa. En términos generales, se caracteriza como "la condición de bienestar que ven y disfrutan las personas".

### **Servicio público**

Es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública.

### **Servidor público**

Un individuo que ofrece un soporte de utilidad social. Esto implica que lo que realiza beneficia a otros y no crea un beneficio privado. Los servidores públicos, por lo general, prestan servicios al Estado.

### **Sistema de compensaciones**

“La administración de sueldos de una organización y se conforma de acuerdo al esquema de compensaciones que adopta la misma”.  
(Profitalent, 2018)

Alude a la organización de la remuneración de una asociación, así como con respecto a los objetivos establecidos por la administración superior en cuanto a valor, seriedad y desempeño del personal.

### **Usuario**

Es el individuo que utiliza o trabaja con algún objeto o dispositivo o que usa algún servicio en particular.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Formulación de la Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

El Sistema de Compensaciones se asocia significativamente con la Calidad de Servicio de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

1. Existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones en su dimensión remuneración básica con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.
2. Existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones en su dimensión incentivos salariales con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.
3. Existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones en su dimensión prestaciones (beneficios) con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.

## 3.2. Variables y operacionalización de variables

### 3.2.1. Variables

**Tabla 1**

*Indicadores de la variable Sistema de Compensaciones*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>SISTEMA DE COMPENSACIONES</b>	Remuneración básica	Está conforme con la remuneración que percibe actualmente.
		La remuneración cumple con los requisitos fijados por ley.
		La remuneración que recibe es superior al promedio del mercado.
		Está de acuerdo con la forma de cómo se asignan las remuneraciones.
	Incentivos salariales	La remuneración es acorde a la labor que realiza.
		Los incentivos valoran su aporte a los resultados obtenidos.
		Los bonos recibidos por desempeño son adecuados.
		Tienes acceso a percibir una remuneración variable.
	Prestaciones (beneficios)	El sistema de sanciones se aplica de manera equitativa.
		El programa de recompensas mejora su desempeño.
		Está de acuerdo con las prestaciones sociales que percibe de acuerdo a Ley (seguro, vacaciones, gratificación, etc.)
		Las prestaciones voluntarias que otorga la empresa cubren sus expectativas (vales de comida, transporte, becas, etc.).
		Las prestaciones que recibe han mejorado su rendimiento-
		Las prestaciones que percibe cubren sus necesidades inmediatas.
		Los beneficios por horas extras trabajadas cubren sus expectativas.

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 2***Indicadores de la variable Calidad de Servicio*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Elementos tangibles	La Institución cuenta con equipos modernos para su labor.
		Las instalaciones físicas de la Institución le son visualmente atractivas.
		La Institución le brinda un uniforme acorde a su labor.
		Los materiales relacionados con el servicio que brinda la institución (folletos, carteles, trípticos, banners, etc.) son visualmente atractivos.
	Fiabilidad	Los materiales están relacionados a las diferentes servicios que brinda la entidad.
		Cuando la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.
		Cuando el usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.
		Realiza bien el servicio a la primera.
	Capacidad de respuesta	Concluye el servicio en el tiempo prometido.
		La Institución mantiene un registro libre de errores.
		Informa con precisión a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.
		Atienden con rapidez a los usuarios que acuden a la institución.
Seguridad	Está dispuesto a ayudar a los usuarios.	
	Responde a las preguntas de los usuarios cuando está ocupado.	
	Orienta al usuario en algún trámite o procedimiento administrativo voluntariamente.	
	La Institución transmite confianza.	
		Ud. cree que los usuarios se sienten seguros con los servicios que brinda la Institución.
		Muestra amabilidad con los usuarios.
		Tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se le hace.

Cree que los usuarios están satisfechos con el servicio recibido.

La Institución brinda una atención personalizada.

La Institución tiene horarios de trabajo conveniente para todos los usuarios.

Empatía La Institución se preocupa por los intereses de los usuarios.

Comprende las necesidades específicas de los usuarios.

Comprende las inquietudes de los usuarios.

Fuente: Elaboración Propia

### 3.2.2. Operacionalización de las variables

**Tabla 3**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>Sistema de Compensaciones</b></p>	<p>“Compensación o recompensa significa retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. La compensación es el elemento fundamental para conducir a las personas en términos de la retribución, retroalimentación o reconocimiento de su desempeño en la organización”. (Chiavenato, 2009)</p>	<p>Es la retribución que reciben las personas por medio de su labor como colaboradores de una empresa u organización. Una parte muy fundamental lo componen la remuneración básica, los incentivos salariales y las prestaciones (beneficios), tanto en efectivo como en especie.</p>	Remuneración básica	Ordinal
			Incentivos Salariales	
			Prestaciones (beneficios)	

<b>Calidad de Servicio</b>	<p>“Es la motivación y capacitación del capital humano, la calidad de servicio es el horizonte que debe orientar a todos los miembros de la empresa y sus operaciones, por cuanto el éxito de éstas se sustenta en la atención al cliente. (Najul Godoy, 2011)</p>	<p>Es la capacidad de los colaboradores para producir el efecto deseado al realizar su trabajo. Éste se evalúa durante la realización de los actos administrativos, mediante las cuales un colaborador tiene en cuenta los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>	Elementos tangibles	Ordinal
			Fiabilidad	
			Capacidad de respuesta	
			Seguridad	
			Empatía	

Fuente: Elaboración propia.

### **3.3. Enfoque**

La metodología para el presente trabajo fue cuantitativa ya que, con la información estadística y la disposición medible de los resultados, se confirman las hipótesis del sistema de compensaciones y la calidad de servicio. Es por ello que (Hernandez Sampieri & Fernández Collado, 2014) expresan que “este enfoque implica la adquisición de datos para fundamentar la especulación considerando la utilización de números y la disciplina fáctica que permite fijar ángulos de conducta para mirar realmente las metodologías hipotéticas. Como tal, estima la forma de comportamiento de los factores y la comprobación de las hipótesis a partir de la información matemática”.

### **3.4. Tipo de investigación**

La presente investigación es básico o puro. Según Valderrama (2013) la investigación básico es: “También conocida como puro, teórico, y fundamental y busca poner a prueba una teoría con escasa o ninguna intención de aplicar sus resultados a problemas prácticos, esto significa que no está diseñada para resolver problemas prácticos”.

Esta investigación se centra en recoger información para enriquecer el conocimiento científico.

### **3.5. Diseño de investigación**

Esta investigación es de diseño no experimental puesto que solo se centra en observar los fenómenos tal y como suceden sin ninguna intervención o manipulación.

Según Hernández (2014) Indica que “el diseño no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes”.

### **3.6. Nivel de investigación**

La presente investigación es nivel relacional, ya que pretende demostrar relaciones de causalidad, está orientada a determinar si existe la asociación del Sistema de Compensaciones con la Calidad de Servicio.

Según Supo (2014) establece: “El análisis estadístico de dos variables nos permite cuantificar la relación entre ellas dos, para cuantificar una asociación podemos utilizar, por ejemplo, el riesgo relativo, y para cuantificar la correlación entre dos variables numéricas, podemos utilizar el índice de correlación de R de Pearson”.

### **3.7. Población y muestra**

#### **3.7.1. Población**

La población de análisis está compuesta por los servidores con plaza laboral cubierta en el esquema de retribución de personal (Cuadro de Asignación de Personal) y contratados bajo la modalidad CAS de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna.

### 3.7.2. Muestra

Para la presente investigación se utilizará una muestra significativa de la población, la cual se ha calculado mediante la siguiente fórmula.

<b>n</b>	Tamaño de la muestra	
<b>N</b>	Población	169
<b>p</b>	Variabilidad positiva	0.5
<b>q</b>	Variabilidad negativa	0.5
<b>Z</b>	Nivel del Confianza	1.96
<b>e</b>	Margen de error	0.08
	MUESTRA	80

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$
$$n = \frac{169 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.08)^2 \times (169-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 80$$

Se obtuvo un tamaño de muestra de: 80 servidores públicos.

### 3.8. Métodos y técnicas de recolección de datos

Los instrumentos para la recolección de datos fueron elaborados por el investigador y la orientación de especialistas expertos en la materia, y fueron aprobados mediante la medición del Alpha de Cronbach. Los instrumentos son:

- Encuesta sobre Sistema de Compensaciones, que consta de 15 ítems, con 5 posibles respuestas: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo. Las directrices para aplicar la encuesta se imprimieron en cada hoja y

fueron leídas por el encuestador antes de ser entregadas a cada encuestado.

- Encuesta sobre la calidad de servicio: consta de 25 ítems, con 5 posibles respuestas: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo. Las instrucciones para emplear la encuesta se imprimieron en cada hoja y fueron leídas por el encuestador antes de ser entregadas a cada encuestado.

### **3.9. Métodos y técnicas de análisis de datos**

Las preguntas o reactivos de los cuestionarios Sistema de Compensaciones y Calidad de Servicio, se midieron a través de una escala de Lickert, fueron codificados con números, a fin de facilitar su procesamiento en una base de datos diseñada con el software estadístico *SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)* versión 25 para computadora personal.

Asimismo, con la finalidad de evitar sesgos de respuesta en los cuestionarios, se enfatizó en que los cuestionarios eran anónimos. Para el análisis de los datos obtenidos se realizaron estadísticas descriptivas e inferenciales entre ellas la prueba de Tau\_b de Kendall para establecer la asociación de ambas variables, y el Phi V Cramer.

### 3.9.1. Ficha técnica de la variable Sistema de Compensaciones

**Tabla 4**

*Ficha técnica cuestionario del sistema de compensaciones*

Autor	(Carnaqué Alvarez, 2013)
Procedencia	TESIS 2013 – Chiclayo
Año	2018
Tiempo de Administración	15 minutos
Tipo de Instrumento	Cuestionario Estructurado con escala de Likert
Fiabilidad	0.869 Coeficiente <i>Alpha</i> de <i>Cronbach</i>
Finalidad	Determinar el nivel de Sistema de Compensaciones

Fuente: Elaboración propia.

### 3.9.2. Ficha técnica de la variable Calidad de Servicio

**Tabla 5**

*Ficha técnica cuestionario de la Calidad de Servicio*

Autor	Jacquelin Wilma Cruz Mamani
Procedencia	Propuesta por el investigador
Año	2018
Tiempo de Administración	15 minutos
Tipo de Instrumento	Cuestionario Estructurado con escala de Likert
Fiabilidad	0.876 Coeficiente <i>Alpha</i> de <i>Cronbach</i>
Finalidad	Determinar el nivel de Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia.

### **3.9.3. Descripción de la prueba**

#### **a) Cuestionario Sistema de Compensaciones**

El cuestionario que mide el Sistema de Compensaciones consta de 15 ítems, con cinco posibilidades de respuesta cada uno: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo; presenta 3 dimensiones y son:

- Remuneración Básica ( Ítems: 1; 2; 3; 4; 5 ).
- Incentivos Salariales ( ítems: 6; 7; 8; 9; 10 ).
- Prestaciones (beneficios) ( Ítems: 11; 12; 13; 14; 15 ).

Las instrucciones de la encuesta se detallaron en cada una y fueron leídas por el encuestador antes de ser aplicadas.

#### **b) Cuestionario Calidad de Servicio**

El cuestionario que mide la Calidad de Servicio consta de 25 ítems, con cinco posibilidades de respuesta cada uno: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo; Presenta 5 dimensiones y son:

- Aspectos Tangibles (Ítems:” 1; 2; 3; 4; 5”).
- Fiabilidad (ítems: “6; 7; 8; 9; 10)
- Capacidad de respuesta (Ítems: 11, 12; 13; 14; 15)
- Seguridad (ítems: 16; 17; 18; 19; 20).
- Empatía (ítems:21; 22; 23; 24; 25”)

Las instrucciones de la encuesta se detallaron en cada una y fueron leídas por el encuestador antes de ser aplicadas.

### 3.9.4. Escala de valoración o baremos

Para determinar el nivel obtenido en cada una de las variables y dimensiones, se plantearon escalas de valoración, en función al número de ítems, por cada valor de la escala de Likert. Las escalas de valoración contienen los niveles según el puntaje acumulado en el proceso de tabulación de respuestas de los encuestados.

Las Escalas de valoración son las siguientes:

#### a) Variable Sistema de Compensaciones

**Tabla 6**

*Escala de valoración de la variable Sistema de Compensaciones*

NIVELES					PUNTAJE
Nivel	Bajo	de	Sistema	de	[15 – 35>
Compensaciones					
Nivel	Medio	de	Sistema	de	[36- 56>
Compensaciones					
Nivel Alto de Sistema de Compensaciones					[57 – 75]

Fuente: Elaboración propia.

## b) Variable Calidad de Servicio

**Tabla 7**

*Escala de valoración de la variable Calidad de Servicio*

<b>NIVELES</b>	<b>PUNTAJE</b>
Nivel Bajo de Calidad de Servicio	[25 – 58>
Nivel Medio de Calidad de Servicio	[59 – 92>
Nivel Alto de Calidad de Servicio	[93 – 125]

Fuente: Elaboración propia.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Confiabilidad de instrumentos

Para la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos aplicados se ha hecho uso de una de las herramientas usadas para estos fines denominadas Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre - 1 y 1 como se muestra en la Tabla siguiente:

**Tabla 8**

*Escala de Alpha de Cronbach*

ESCALA	SIGNIFICADO
-1 a 0	No es confiable
0,01 – 0,49	Baja Confiabilidad
0,50 – 0,69	Moderada Confiabilidad
0,70 – 0,89	Fuerte Confiabilidad
0,90 – 1,00	Alta Confiabilidad

Fuente: Valderrama (2013).

#### 4.1.1. Análisis de fiabilidad de los instrumentos

Para ello se realizó la aplicación del coeficiente de Alpha de Cronbach. Para dicho cálculo se ha hecho uso del SPSS IBM 25, sin reducir ningún elemento.

Es decir, de una sola medida, las cuales se presentan a continuación:

### **Tabla 9**

*Alpha de Cronbach : Sistema de Compensaciones*

---

Estadísticas de fiabilidad	
<hr/>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,869	15

---

Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

En la Tabla N° 09 se puede apreciar que el coeficiente contenido tiene el valor de 0,869 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Sistema de Compensaciones” es de fuerte confiabilidad.

### **Tabla 10**

*Alpha de Cronbach: Calidad de Servicio*

---

Estadísticas de fiabilidad	
<hr/>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,876	25

---

Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

En la Tabla N° 10 se puede apreciar que el coeficiente contenido tiene el valor de 0,876 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Calidad de Servicio” es de fuerte confiabilidad.

### 4.2. Validez de contenido de los instrumentos

Según la validez de contenido efectuada por 3 expertos, calificaciones que aparecen en el Anexo 04 la validez del instrumento para la variable Sistema de Compensaciones, se puede apreciar en la tabla adjunta.

#### 4.2.1. Validez de contenido de la Variable Sistema de Compensaciones

**Tabla 11**

*Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Sistema de Compensaciones*

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO EXPERTO EXPERTO		
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	4	5
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	3	4	3
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	5	4	4
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	4	5	4

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO EXPERTO EXPERTO		
		1	2	3
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	4	4
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	4	5	3
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	5	5	5
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	4	4	5
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	4	4
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.	5	5	3

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 12**

*Calificación del instrumento para la variable Sistema de Compensaciones*

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000 – 1,939	A	Adecuación total
1,940 – 3,879	B	Adecuación en gran medida
3,880 – 5,819	C	Adecuación promedio
5,820 – 7,758	D	Adecuación escasa
7,759 – 9,698	E	Inadecuación

Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

Según las Tablas 11 y 12 y los procesos que figuran en el Anexo 4, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,67 y cae dentro del Intervalo A, de Adecuación total. Por tanto, el instrumento de Sistema de Compensación supera la prueba de validez.

### 4.2.2. Validez de Contenido de la variable Calidad de Servicio

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en el Anexo 05 la validez del instrumento para la variable Calidad de Servicio, se puede apreciar en la tabla adjunta.

**Tabla 13**

*Valoración de expertos de la ficha de observación de la variable Calidad de servicio*

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	5	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	4	3
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	5	4	3
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	4	5	5
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	4	4
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a	5	4	3

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
	los objetivos planteados.			
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	4	5	4
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	4	4	5
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	4	4
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	5	5	3

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 14**

*Calificación del instrumento para la variable Calidad de Servicio*

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000 – 2,126	A	Adecuación total
2,27 – 4,253	B	Adecuación en gran medida
4,254 – 6,380	C	Adecuación promedio
6,381 – 8,507	D	Adecuación escasa
8,508 – 10,634	E	Inadecuación

Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

Según las Tablas 13 y 14 y los procesos que figuran en el Anexo 05, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,94 y cae dentro del Intervalo A, de una Adecuación Total. Por tanto, el instrumento de Calidad de Servicio, supera la prueba de validez.

### 4.3. Análisis de validez de los instrumentos

**Tabla 15**

*Análisis de variabilidad de la variable Sistema de Compensaciones*

<b>Preguntas del cuestionario Sistema de Compensaciones</b>	<b>Media</b>	<b>Varianza</b>
1. Está conforme con la remuneración que percibe actualmente.	2,28	0,987
2. La remuneración cumple con los requisitos fijados por ley.	2,64	1,399
3. La remuneración que percibe es mayor al promedio del mercado.	2,19	1,192
4. Está de acuerdo con la forma de cómo se asignan las remuneraciones.	1,83	1,007
5. La remuneración es acorde a la labor que realiza.	2,26	0,449
6. Los incentivos valoran su aporte a los resultados obtenidos.	2,50	1,342
7. Los bonos recibidos por desempeño son adecuados.	2,25	0,772
8. Tiene acceso a percibir una remuneración variable.	2,25	0,747
9. El sistema de sanciones se aplica de manera equitativa.	2,24	1,069
10. El programa de recompensas mejora su desempeño.	2,16	0,467
11. Está de acuerdo con las prestaciones sociales que percibe de acuerdo a Ley (seguro, vacaciones, gratificación, etc.)	2,65	1,041

<b>Preguntas del cuestionario Sistema de Compensaciones</b>	<b>Media</b>	<b>Varianza</b>
12. Las prestaciones voluntarias que otorga la empresa cubren sus expectativas (vales de alimentación, transporte, becas, etc.)	2,04	0,720
13. Las prestaciones que recibe han mejorado su rendimiento.	2,68	0,703
14. Las prestaciones que percibe cubren sus necesidades inmediatas.	2,53	0,683
15. Los beneficios por horas extras trabajadas cubren sus expectativas.	1,98	0,531

Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

En la Tabla N° 15, se aprecia el nivel de variabilidad de cada una de las preguntas que conforman el cuestionario de la Variable Sistemas de Compensación, tenemos la pregunta 2 con una media de 2,64 y una varianza de 1,399, de igual manera la pregunta 6 con una media de 2,50 y una varianza de 1,342; seguidamente la pregunta 3 con una media de 2,19 y una varianza de 1,192 que serían las de mayor valor, finalmente caso contrario tenemos las preguntas que siendo de menor variabilidad la pregunta 10 con una media de 2,16 y una varianza de 0,467, y la pregunta 5 con una media de 2,26 y una varianza de 0,449.

**Tabla 16***Análisis de Correlación de la variable Sistema de Compensaciones*

<b>Preguntas del Cuestionario Sistemas de Compensaciones</b>	<b>Correlación</b>
1. Está conforme con la remuneración que percibe actualmente.	0,716**
2. La remuneración cumple con los requisitos fijados por ley.	0,726**
3. La remuneración que percibe es mayor al promedio del mercado.	0,647**
4. Está de acuerdo con la forma de cómo se asignan las remuneraciones.	0,794**
5. La remuneración es acorde a la labor que realiza.	0,205
6. Los incentivos valoran su aporte a los resultados obtenidos.	0,618**
7. Los bonos recibidos por desempeño son adecuados.	0,733**
8. Tiene acceso a percibir una remuneración variable.	0,491**
9. El sistema de sanciones se aplica de manera equitativa.	0,622**
10. El programa de recompensas mejora su desempeño.	0,316**
11. Está de acuerdo con las prestaciones sociales que percibe de acuerdo a Ley (seguro, vacaciones, gratificación, etc.)	0,647**
12. Las prestaciones voluntarias que otorga la empresa cubren sus expectativas (vales de alimentación, transporte, becas, etc.)	0,624**
13. Las prestaciones que recibe han mejorado su rendimiento.	0,666**
14. Las prestaciones que percibe cubren sus necesidades inmediatas.	0,671**
15. Los beneficios por horas extras trabajadas cubren sus expectativas.	0,235*

Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

En la Tabla N° 16, nos muestra la magnitud de la correlación, es decir cuál es el aporte de cada uno de los ítems con el resultado de su variable Sistema de Compensaciones, la pregunta 5 vemos que solo aporta con una correlación de 0,205 es la más baja y la más alta es la pregunta 4 con 0,794. Es más, cada uno de los elementos de la columna están con asteriscos, esto indica que la correlación es significativa.

### Tabla 17

#### *Análisis de variabilidad de la variable Calidad de Servicio*

<b>Preguntas Cuestionario Variable Calidad de Servicio</b>	<b>Media</b>	<b>Varianza</b>
1. La Institución cuenta con equipos modernos para su labor.	2,70	1,023
2. Las instalaciones físicas de la Institución le son visualmente atractivas.	2,49	0,633
3. La Institución le brinda un uniforme acorde a su labor.	2,50	1,038
4. Los materiales relacionados con el servicio que brinda la Institución (folletos, carteles, trípticos, banners, etc.), son visualmente atractivos.	2,99	0,443
5. Los materiales están relacionados a los diferentes servicios que brinda la Institución.	2,46	0,353
6. Cuando la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	2,59	0,473
7. Cuando el usuario tiene un problema, la Institución muestra un sincero interés en solucionarlo.	3,11	0,531
8. Realiza bien el servicio a la primera.	3,13	0,491

<b>Preguntas Cuestionario</b>	<b>Variable Calidad de Servicio</b>	<b>Media</b>	<b>Varianza</b>
9.	Concluye el servicio en el tiempo prometido.	3,01	0,595
10.	La Institución mantiene un registro libre de errores.	2,26	0,449
11.	Informa con precisión a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.	3,20	0,491
12.	Atiende con rapidez a los usuarios que acuden a la Institución.	3,10	0,522
13.	Está dispuesto a ayudar a los usuarios.	3,26	0,677
14.	Responde a las preguntas de los usuarios cuando está ocupado.	3,29	0,435
15.	Orienta al usuario en algún trámite o procedimiento administrativo voluntariamente.	2,68	0,475
16.	La Institución transmite confianza.	2,89	0,582
17.	Usted cree que los usuarios se sienten seguros con los servicios que brinda la Institución.	2,98	0,556
18.	Muestra amabilidad con los usuarios.	3,19	0,483
19.	Tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se le hace.	3,34	0,378
20.	Cree que los usuarios están satisfechos con el servicio recibido.	2,59	0,448
21.	La Institución brinda una atención personalizada.	3,53	0,607
22.	La Institución tiene horarios de trabajo conveniente para todos los usuarios.	3,23	0,734
23.	La Institución se preocupa por los intereses de los usuarios.	3,25	0,570
24.	Comprende las necesidades específicas de los usuarios.	3,38	0,566
25.	Comprende las inquietudes de los usuarios.	2,75	0,519

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

En la Tabla N° 17, se aprecia el nivel de variabilidad de cada una de las preguntas que conforman el cuestionario de la Variable Calidad de Servicio, tenemos la pregunta 3 con una media de 2,50 y una varianza de 1,038, de igual manera la pregunta 1 con una media de 2,70 y una varianza de 1,023; seguidamente la pregunta 13 con una media de 3,26 y una varianza de 0,677 que serían las de mayor valor, finalmente caso contrario tenemos las preguntas que siendo de menor variabilidad la pregunta 19 con una media de 3,34 y una varianza de 0,378, y la pregunta 5 con una media de 2,46 y una varianza de 0,353.

## Tabla 18

### *Análisis de Correlaciones de la variable Calidad de Servicio*

<b>Preguntas Cuestionario Variable Calidad de Servicio</b>	<b>Correlación</b>
1. La Institución cuenta con equipos modernos para su labor.	0,689**
2. Las instalaciones físicas de la Institución le son visualmente atractivas.	0,700**
3. La Institución le brinda un uniforme acorde a su labor.	0,206
4. Los materiales relacionados con el servicio que brinda la Institución (folletos, carteles, trípticos, banners, etc.), son visualmente atractivos.	0,456**
5. Los materiales están relacionados a los diferentes servicios que brinda la Institución.	0,272*
6. Cuando la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	0,450**
7. Cuando el usuario tiene un problema, la Institución muestra un sincero interés en solucionarlo.	0,307**

<b>Preguntas Cuestionario Variable Calidad de Servicio</b>	<b>Correlación</b>
8. Realiza bien el servicio a la primera.	0,471**
9. Concluye el servicio en el tiempo prometido.	0,408**
10. La Institución mantiene un registro libre de errores.	0,539**
11. Informa con precisión a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.	0,603**
12. Atiende con rapidez a los usuarios que acuden a la Institución.	0,611**
13. Está dispuesto a ayudar a los usuarios.	0,472**
14. Responde a las preguntas de los usuarios cuando está ocupado.	0,587**
15. Orienta al usuario en algún trámite o procedimiento administrativo voluntariamente.	0,516**
16. La Institución transmite confianza.	0,555**
17. Usted cree que los usuarios se sienten seguros con los servicios que brinda la Institución.	0,648**
18. Muestra amabilidad con los usuarios.	0,443**
19. Tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se le hace.	0,539**
20. Cree que los usuarios están satisfechos con el servicio recibido.	0,431**
21. La Institución brinda una atención personalizada.	0,531**
22. La Institución tiene horarios de trabajo conveniente para todos los usuarios.	0,501**
23. La Institución se preocupa por los intereses de los usuarios.	0,534**
24. Comprende las necesidades específicas de los usuarios.	0,674**
25. Comprende las inquietudes de los usuarios.	0,508**

Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

En la Tabla N° 18, nos muestra la magnitud de la correlación; es decir cuál es el aporte de cada uno de los ítems con el resultado de su variable Calidad de Servicio, la pregunta 3 vemos que solo aporta con una correlación de 0,206 es la más baja y la más alta es la pregunta 2 con 0,700. Es más, cada uno de los elementos de la columna están con asteriscos esto indica que la correlación es significativa.

### 4.4. Prueba de normalidad

#### 4.4.1. De la Variable de Estudio: Sistema de Compensaciones

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

H<sub>0</sub>: Los datos provienen de una distribución normal.

H<sub>1</sub>: Los datos no provienen de una distribución normal.

SIG o p-valor > 0.05: Se acepta H<sub>0</sub>

SIG o p-valor < 0.05: Se rechaza H<sub>0</sub>

### Tabla 19

*Prueba de normalidad de la variable Sistema de Compensaciones*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>SISTEMA DE COMPENSACIONES</b>	0,197	80	0,000	0,922	80	0,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

Según los valores de la Tabla N° 19, en relación a la evaluación de la Variable Sistema de Compensaciones, y porque el número de encuestados son 80 mayor a 30, nos corresponde observar la columna de prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde la significancia asintótica o p-valor es de 0,000, lo cual es menor que 0,5, por lo que se rechaza  $H_0$ . Así interpretamos que los datos de la variable Sistema de Compensaciones no provienen de una distribución normal y se determina que la variable Sistema de Compensaciones es cualitativa.

### 4.4.2. De la variable de estudio: Calidad de Servicio

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

$H_0$ : Los datos provienen de una distribución normal.

$H_1$ : Los datos no provienen de una distribución normal.

SIG o p-valor > 0.05: Se acepta  $H_0$

SIG o p-valor < 0.05: Se rechaza  $H_0$

## Tabla 20

*Prueba de normalidad de la variable Calidad de Servicio*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	0,185	80	0,000	0,881	80	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

Según los valores de la Tabla N° 20, en relación a la evaluación de la Variable Calidad de Servicio, y porque el número de encuestas son 80 mayor a 30, nos corresponde observar la columna de prueba de Kolomogorov\_Smirnov, donde la significancia asintótica ó p-valor es de 0,000, lo cual es menor que 0,05, por lo que se rechaza  $H_0$ . Así interpretamos que los datos de la variable Calidad de Servicio no provienen de una distribución normal y se determina que la variable Calidad de Servicio es cualitativa.

### 4.4.3. Análisis cruzado de las variables de estudio

**Tabla 21**

*Análisis cruzado de las variables de estudio: Sistema de Compensaciones y Calidad de Servicio*

		Nivel de Calidad de Servicio			Total	
		Nivel Bajo de Calidad de Servicio	Nivel Medio de Calidad de Servicio	Nivel Alto de Calidad de Servicio		
Nivel de Sistema de compensaciones	Nivel Bajo del Sistema de Compensaciones	Recuento	2	54	0	56
	% del total		2,50%	67,50%	0,00%	70,00%
Nivel Medio del Sistema de Compensaciones	Nivel Medio del Sistema de Compensaciones	Recuento	0	19	4	23
	% del total		0,00%	23,75%	5,00%	28,75%
		Recuento	0	0	1	1

	Nivel Alto del Sistema de Compensaciones	% del total	0,00%	0,00%	1,25%	1,25%
Total		Recuento	2	73	5	80
		% del total	2,50%	91,25%	6,25%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

Lo que se aprecia en la Tabla N° 21, en relación a la variable Sistemas de Compensaciones y Calidad de Servicio, vemos que la mayoría presentan un nivel bajo de Sistemas de Compensaciones y en consecuencia el nivel de Calidad de Servicio es medio (67,50%), en tanto el 23,75% manifestó que existe un nivel medio de sistemas de compensaciones por lo que los trabajadores manifestaron un nivel medio de Calidad de Servicio, mientras que en menor porcentaje solo el 1,25% manifestó un nivel de Sistemas de Compensaciones alto lo que repercute a presentar una Calidad de Servicio con nivel alto, este resultado afirma que existe relación entre ambas variables.

## **4.5. Resultados sobre la variable Sistema de Compensaciones**

### **4.5.1. Análisis por dimensiones de la variable Sistema de Compensaciones**

#### **4.5.1.1. Dimensión Remuneración Básica**

**Tabla 22***Frecuencia de la dimensión Remuneración Básica*

<i>Nivel de Remuneración básica</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nivel Bajo del Sistema de Compensaciones con la Remuneración Básica	47	58,75
Nivel Medio del Sistema de Compensaciones con la Remuneración Básica	27	33,75
Nivel Alto del Sistema de Compensaciones con la Remuneración Básica	6	7,50
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC.Tacna, año 2018.

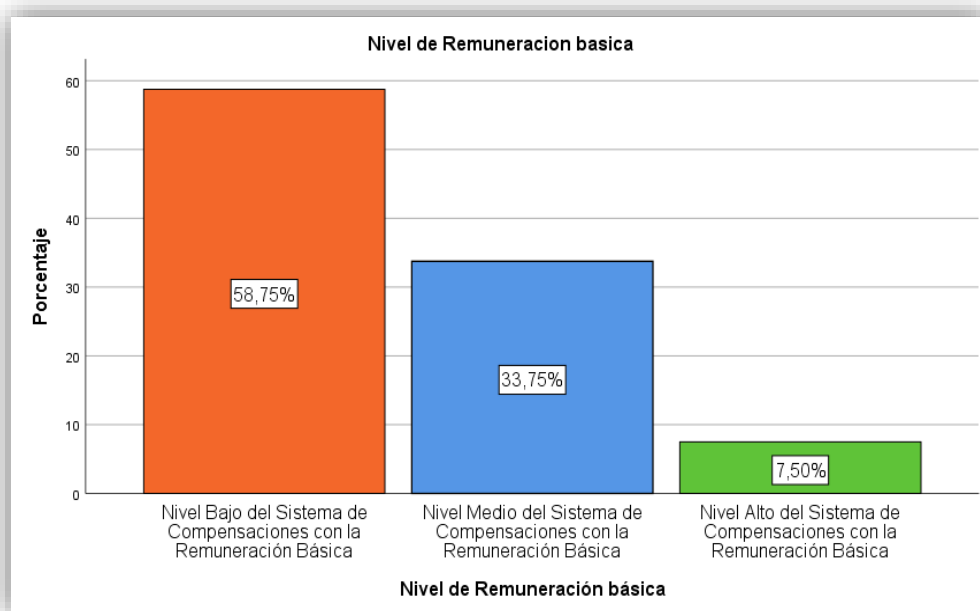
**Tabla 23***Escala de valoración de la dimensión remuneración básica*

Niveles	Puntaje
Nivel bajo de remuneración básica	[ 5 – 12 )
Nivel medio de remuneración básica	[ 13 – 20 )
Nivel alto de remuneración básica	[ 21 – 25 ]

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 1**

*Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Remuneración Básica*



**Fuente:** Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC. Tacna, año 2018.

### **Interpretación**

Los resultados de la Tabla 22 y figura 1, muestra en su mayoría que los encuestados presentaron un nivel bajo de la dimensión denominada “Remuneración básica” esto quiere decir que el 58,75% de los encuestados no está de acuerdo con la forma como se las asignan las remuneraciones y además que dicha remuneración es menor al promedio del mercado. Seguidamente un poco más de la tercera parte presenta un nivel medio (33,75%) y finalmente en menor porcentaje presenta un nivel alto con un 7,50%.

#### 4.5.1.2. Dimensión Incentivos Salariales.

**Tabla 24**

*Frecuencia de la dimensión Incentivos Salariales*

<i>Nivel de Incentivos salariales</i>		
	Frecuencia Porcentaje	
Válido Nivel Bajo del Sistema de Compensaciones con los Incentivos Salariales	43	53,75
Nivel Medio del Sistema de Compensaciones con los Incentivos Salariales	35	43,75
Nivel Alto del Sistema de Compensaciones con los Incentivos Salariales	2	2,50
Total	80	100,00

**Fuente:** Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC. Tacna, año 2018

**Tabla 25**

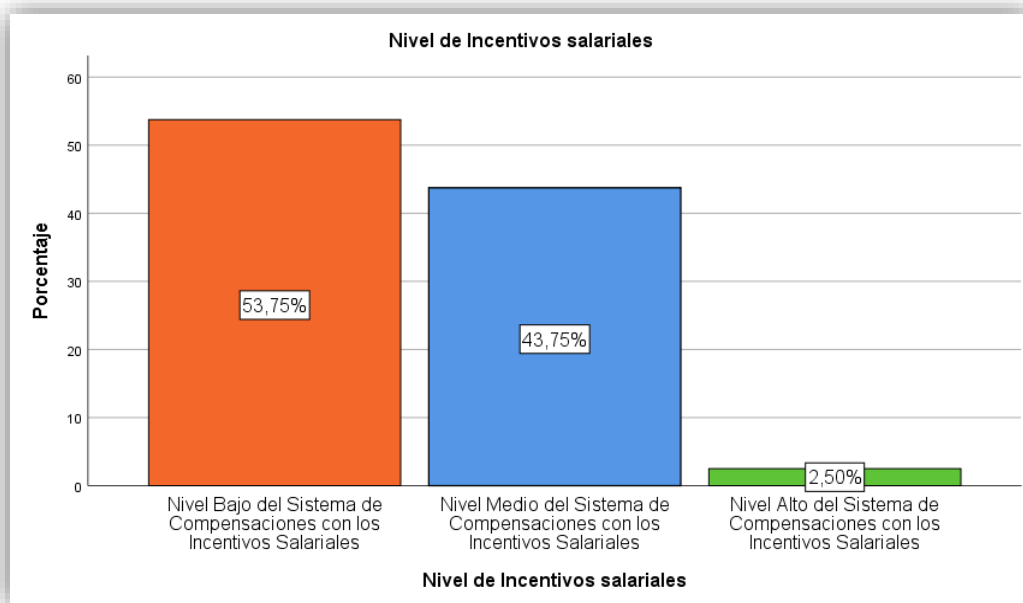
*Escala de valoración de la dimensión Incentivos Salariales*

Niveles	Puntaje
Nivel bajo de Incentivos Salariales	[ 5 – 12 )
Nivel medio de Incentivos Salariales	[ 13 – 20 )
Nivel alto de Incentivos Salariales	[ 21 – 25 ]

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 2**

*Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Incentivos Salariales*



**Fuente:** Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC.Tacna, año 2018.

### **Interpretación**

Los resultados de la Tabla 24 y Figura 2, muestra en su mayoría que los encuestados presentaron un nivel bajo de la dimensión denominada “Incentivos salariales” esto quiere decir que el 53,75% de los encuestados está inconforme con el programa de recompensas y que este a su vez no mejora su desempeño laboral y además que el sistema de sanciones no se aplica de manera equitativa. Seguidamente mucho más de la tercera parte presenta un nivel medio (40,75%) y finalmente en menor porcentaje presenta un nivel alto con un 2,50%.

### 4.5.1.3. Dimensión Prestaciones (beneficios)

**Tabla 26**

*Frecuencia de la dimensión Prestaciones (beneficios)*

<i>Nivel de Prestaciones (Beneficios)</i>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido Nivel Bajo del Sistema de Compensaciones con las Prestaciones (Beneficios)	38	47,50	
Nivel Medio del Sistema de Compensaciones con las Prestaciones (Beneficios)	36	45,00	
Nivel Alto del Sistema de Compensaciones con las Prestaciones (Beneficios)	6	7,50	
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>	

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC.Tacna, año 2018

**Tabla 27**

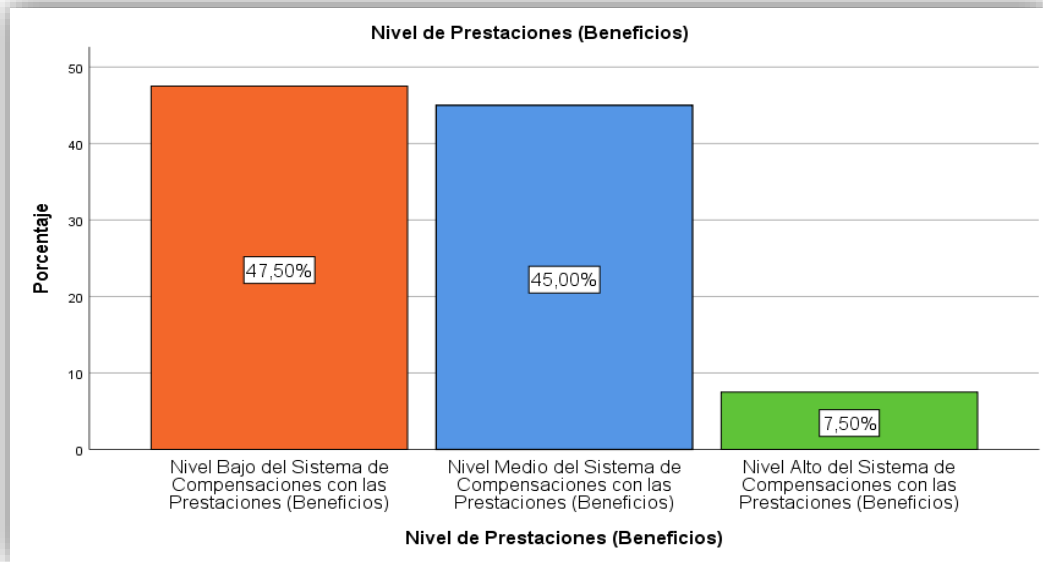
*Escala de valoración de la dimensión Prestaciones (beneficios)*

Niveles	Puntaje
Nivel bajo de Prestaciones (Beneficios)	[ 5 – 12 )
Nivel medio de Prestaciones (Beneficios)	[ 13 – 20 )
Nivel alto de Prestaciones (Beneficios)	[ 21 – 25 ]

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 3**

*Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Prestaciones (Beneficios)*



Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC. Tacna, año 2018.

### **Interpretación**

Los resultados de la Tabla 26 y Figura 3, muestra en su mayoría que los encuestados presentaron un nivel bajo de la dimensión denominada “Prestaciones (Beneficios)” esto quiere decir que el 47,50% de los encuestados está inconforme con los beneficios por horas extras trabajadas como también las prestaciones voluntarias y que éstas no cubren sus expectativas. Seguidamente mucho más de la tercera parte presenta un nivel medio (45,00%) y finalmente en menor porcentaje presenta un nivel alto con un 7,50%.

#### 4.5.2. Análisis de la variable Sistema de Compensaciones

**Tabla 28**

*Frecuencia de la variable Sistema de Compensaciones*

<i>Nivel de Sistema de Compensaciones</i>		
	Frecuencia Porcentaje	
Válido Nivel Bajo del Sistema de Compensaciones	56	70,00
Nivel Medio del Sistema de Compensaciones	23	28,75
Nivel Alto del Sistema de Compensaciones	1	1,25
Total	80	100,00

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC. Tacna, año 2018

**Tabla 29**

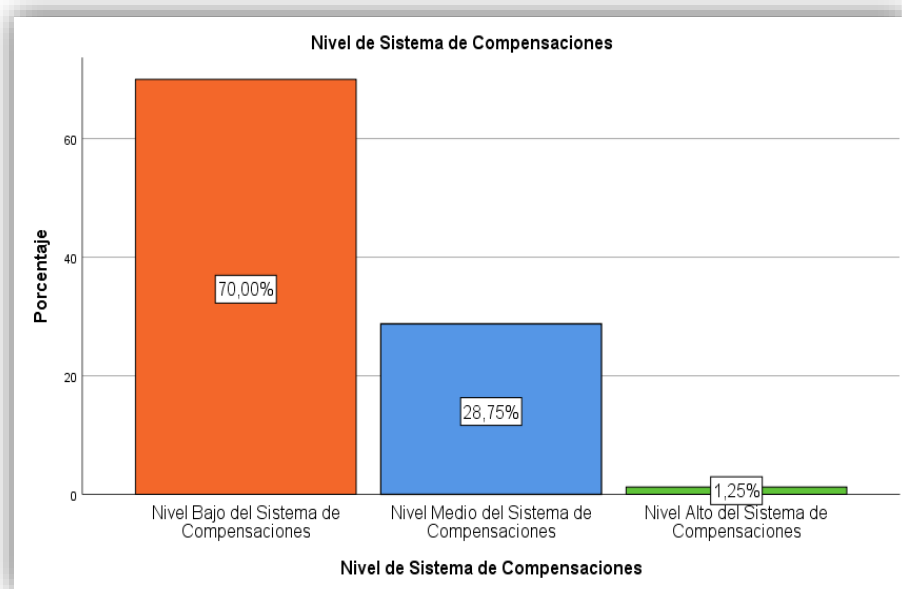
*Escala de valoración de la variable Sistema de Compensaciones*

Niveles	Puntaje
Nivel bajo de Sistema de Compensaciones	[ 15 – 35 )
Nivel medio de Sistema de Compensaciones	[ 36 – 56 )
Nivel alto de Sistema de Compensaciones	[ 57 – 75]

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 4**

*Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Sistema de Compensaciones*



Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC. Tacna, año 2018.

**Interpretación:**

Los resultados de la Tabla N° 28 y Figura 4, muestra en su mayoría que los encuestados presentaron un sistema de compensaciones de nivel bajo esto quiere decir que el 70,00% de los encuestados está inconforme como se asignan las remuneraciones, que las horas extras son poco pagadas y que las prestaciones voluntarias que otorga la empresa como vales de alimentación, transporte y becas entre otras no cumple sus expectativas. Seguidamente un poco más de la cuarta parte presenta un nivel medio (28,75%) y finalmente en menor porcentaje presenta un nivel alto con un 1,25%.

## 4.6. Resultados sobre la variable calidad de servicio

### 4.6.1. Análisis por dimensiones de la variable calidad de servicio

#### 4.6.1.1. Dimensión Aspectos tangibles.

**Tabla 30**

*Frecuencia de la dimensión Aspectos Tangibles*

<i>Nivel de Aspectos Tangibles</i>		
	Frecuencia Porcentaje	
Válido Nivel Bajo de la Calidad de Servicio con los Aspectos Tangibles	21	26,25
Nivel Medio de la Calidad de Servicio con los Aspectos Tangibles	55	68,75
Nivel Alto de la Calidad de Servicio con los Aspectos Tangibles	4	5,00
Total	80	100,00

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC. Tacna, año 2018

**Tabla 31**

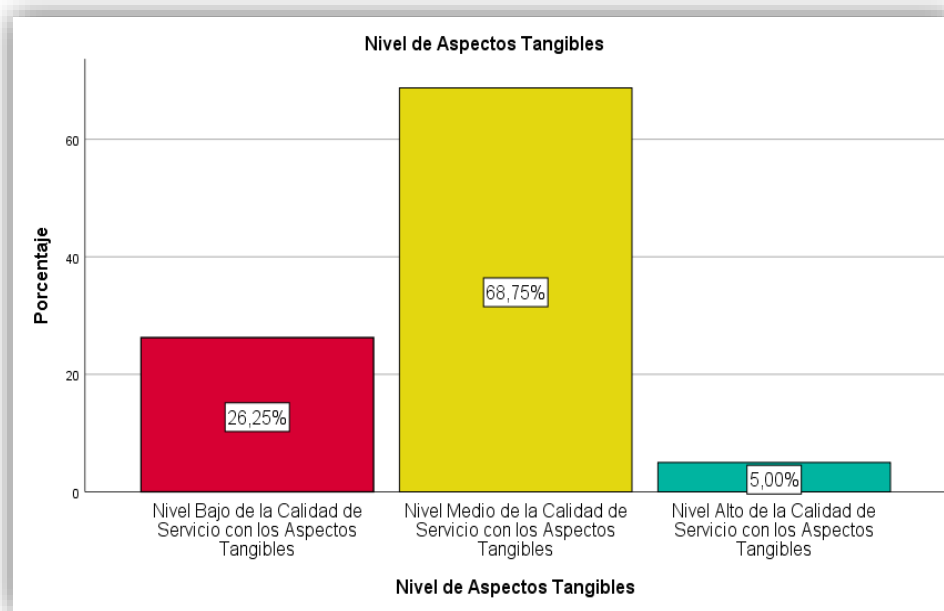
*Escala de valoración de la dimensión Aspectos Tangibles*

Niveles	Puntaje
Nivel bajo de Aspectos Tangibles	[ 5 – 12 )
Nivel medio de Aspectos Tangibles	[ 13 – 20 )
Nivel alto de Aspectos Tangibles	[ 21 – 25 ]

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 5**

*Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Aspectos Tangibles*



Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC.Tacna, año 2018.

### **Interpretación**

Los resultados de la Tabla 30 y Figura N° 5, representan la percepción de los encuestados respecto a los aspectos tangibles que brinda la institución de trabajo donde más de la mitad manifestó un nivel medio de la calidad de servicio de los aspectos tangibles, esto quiere decir que el 68,75% de los encuestados manifestó estar inconforme en algunos aspectos como que las instalaciones no son visualmente atractivas, o que la institución no brinda un uniforme acorde a sus labores, entre otros; seguidamente más de la cuarta parte presentó un nivel bajo y finalmente solo un 5,00% manifestó un nivel alto.

#### 4.6.1.2. Dimensión Fiabilidad

**Tabla 32**

*Frecuencia de la dimensión Fiabilidad*

		<i>Nivel de Fiabilidad</i>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo de la Calidad de Servicio con la Fiabilidad	7	8,75
	Nivel Medio de la Calidad de Servicio con la Fiabilidad	65	81,25
	Nivel Alto de la Calidad de Servicio con la Fiabilidad	8	10,00
	Total	80	100,00

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC. Tacna, año 2018

**Tabla 33**

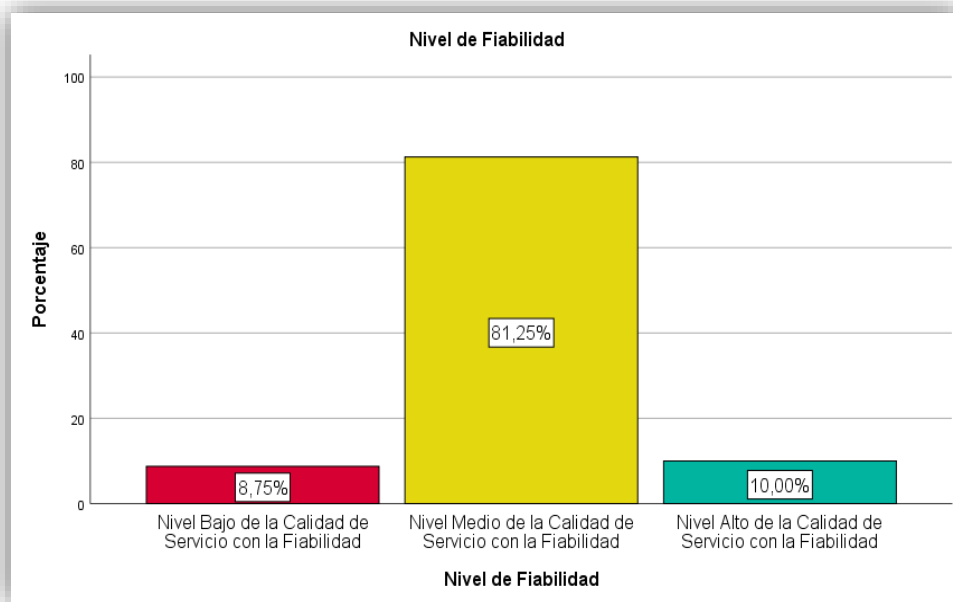
*Escala de valoración de la dimensión Fiabilidad*

Niveles	Puntaje
Nivel bajo de Fiabilidad	[ 5 – 12 )
Nivel medio de Fiabilidad	[ 13 – 20 )
Nivel alto de Fiabilidad	[ 21 – 25 ]

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 6**

*Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Fiabilidad*



Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC. Tacna, año 2018.

### **Interpretación**

Los resultados de la Tabla 32 y Figura N° 6, representan la percepción de los encuestados respecto a la fiabilidad que brinda la institución de trabajo donde más de la mitad manifestó un nivel medio de la calidad de servicio de la fiabilidad, esto quiere decir que el 81,25% de los encuestados manifestó que realiza el servicio a la primera, o que la institución no concluye el servicio en el tiempo prometido, seguidamente de un nivel bajo (8,75%) y finalmente solo un 10,00% manifestó un nivel alto.

#### 4.6.1.3. Dimensión Capacidad de respuesta

**Tabla 34**

*Frecuencia de la dimensión Capacidad de respuesta*

Nivel de Capacidad de respuesta		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo de la capacidad de respuesta	3	3,75
	Nivel medio de la capacidad de respuesta	68	85,00
	Nivel alto de la capacidad de respuesta	9	11,25
	Total	80	100,0

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC.  
Tacna, año 2018

**Tabla 35**

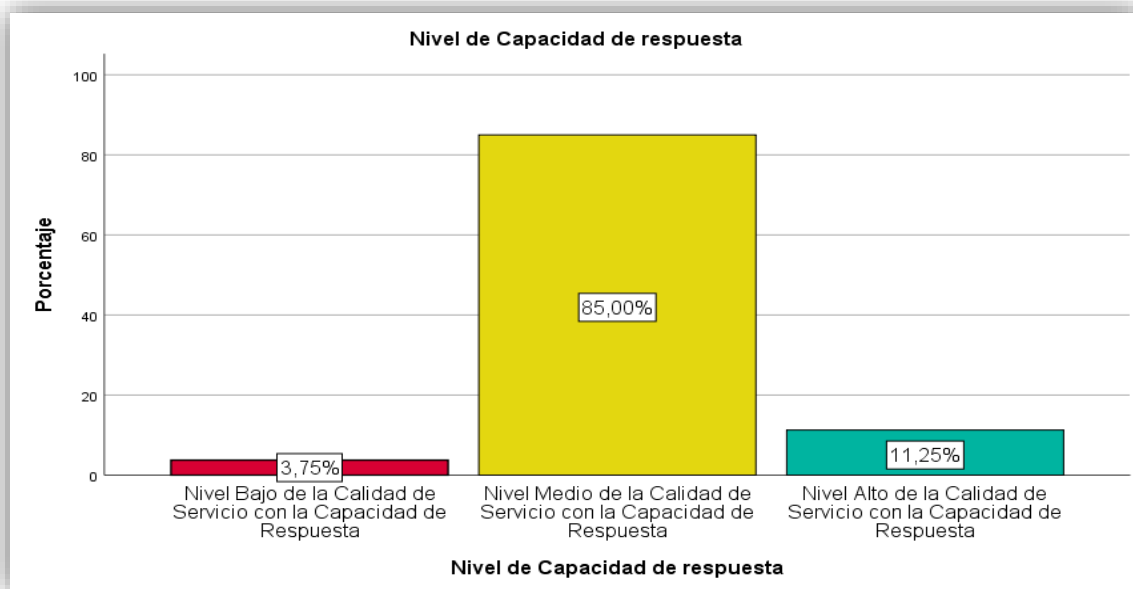
*Escala de valoración de la dimensión Capacidad de Respuesta*

Niveles	Puntaje
Nivel bajo de Capacidad de Respuesta	[ 5 – 12 )
Nivel medio de Capacidad de Respuesta	[ 13 – 20 )
Nivel alto de Capacidad de Respuesta	[ 21 – 25 ]

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 7**

*Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Capacidad de Respuesta*



Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC. Tacna, año 2018.

**Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 34 y Figura N° 7, representan la percepción de los encuestados respecto a la Capacidad de Respuesta que brinda la institución de trabajo donde más de la tercera parte manifestó un nivel medio de la calidad de servicio de Capacidad de Respuesta, esto quiere decir que el 85,00% de los encuestados manifestó que algunas veces atiende con rapidez a los usuarios u los orienta en consultas de los tramites, seguidamente de un nivel alto (11,25%) y finalmente solo un 3,75% manifestó un nivel bajo.

#### 4.6.1.4. Dimensión de Seguridad

**Tabla 36**

*Frecuencia de la dimensión Seguridad*

<i>Nivel de Seguridad</i>		
	Frecuencia Porcentaje	
Válido Nivel Bajo de la Calidad de Servicio con la Seguridad	2	2,50
Nivel Medio de la Calidad de Servicio con la Seguridad	69	86,25
Nivel Alto de la Calidad de Servicio con la Seguridad	9	11,25
Total	80	100,00

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC. Tacna, año 2018

**Tabla 37**

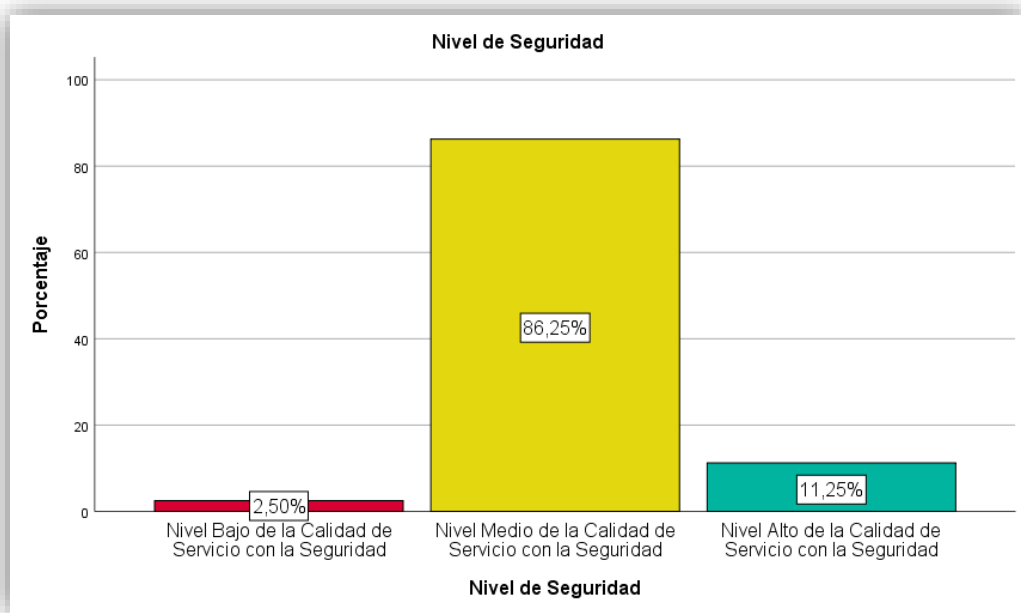
*Escala de valoración de la dimensión Seguridad*

Niveles	Puntaje
Nivel bajo de Seguridad	[ 5 – 12 )
Nivel medio de Seguridad	[ 13 – 20 )
Nivel alto de Seguridad	[ 21 – 25 ]

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 8**

*Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Seguridad*



Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC. Tacna, año 2018

### **Interpretación**

Los resultados de la Tabla 36 y Figura N° 8, representan la percepción de los encuestados respecto a la Seguridad que brinda la institución de trabajo donde más de la tercera parte manifestó un nivel medio de la calidad de servicio de Seguridad, esto quiere decir que el 86,25% de los encuestados manifestó que la Institución transmite regularmente confianza o si los usuarios se sienten seguros con los trámites que realizan, seguidamente de un nivel alto (11,25%) y finalmente solo un 2,50% manifestó un nivel bajo.

#### 4.6.1.5. Dimensión de Empatía

**Tabla 38**

*Frecuencia de la Empatía*

<i>Nivel de Empatía</i>		
	Frecuencia Porcentaje	
Válido Nivel Bajo de la Calidad de Servicio con la Empatía	1	1,25
Nivel Medio de la Calidad de Servicio con la Empatía	66	82,50
Nivel Alto de la Calidad de Servicio con la Empatía	13	16,25
Total	80	100,00

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC. Tacna, año 2018

**Tabla 39**

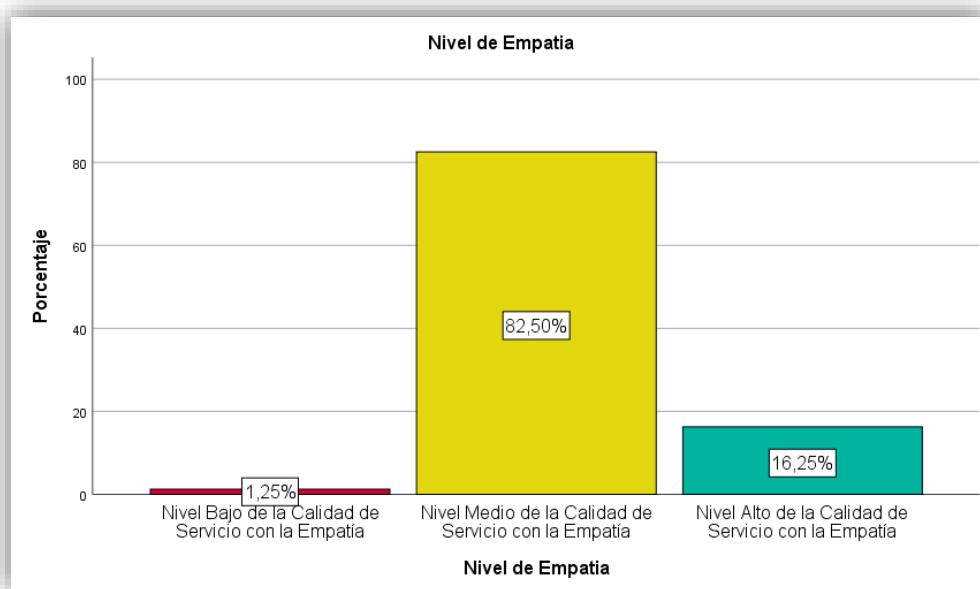
*Escala de valoración de la dimensión Empatía*

Niveles	Puntaje
Nivel bajo de Empatía	[ 5 – 12 )
Nivel medio de Empatía	[ 13 – 20 )
Nivel alto de Empatía	[ 21 – 25 ]

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 9**

*Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Empatía*



Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC. Tacna, año 2018.

### **Interpretación**

Los resultados de la Tabla 38 y Figura N° 9, representan la percepción de los encuestados respecto a la Empatía que brinda la institución de trabajo donde más de la tercera parte manifestó un nivel medio de la calidad de servicio de seguridad, esto quiere decir que el 82,50% de los encuestados manifestó que la Institución brinda a veces una atención personalizada a los usuarios y algunas veces comprenden los intereses de los usuarios, seguidamente de un nivel alto (16,25%) y finalmente solo un 1,25% manifestó un nivel bajo.

#### 4.6.2. Análisis de la Variable Calidad de servicio

**Tabla 40**

*Frecuencia de la variable Calidad de Servicio*

<i>Nivel de Calidad de Servicio</i>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo de Calidad de Servicio	2	2,50
	Nivel Medio de Calidad de Servicio	73	91,25
	Nivel Alto de Calidad de Servicio	5	6,25
	Total	80	100,00

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC.  
Tacna, año 2018

**Tabla 41**

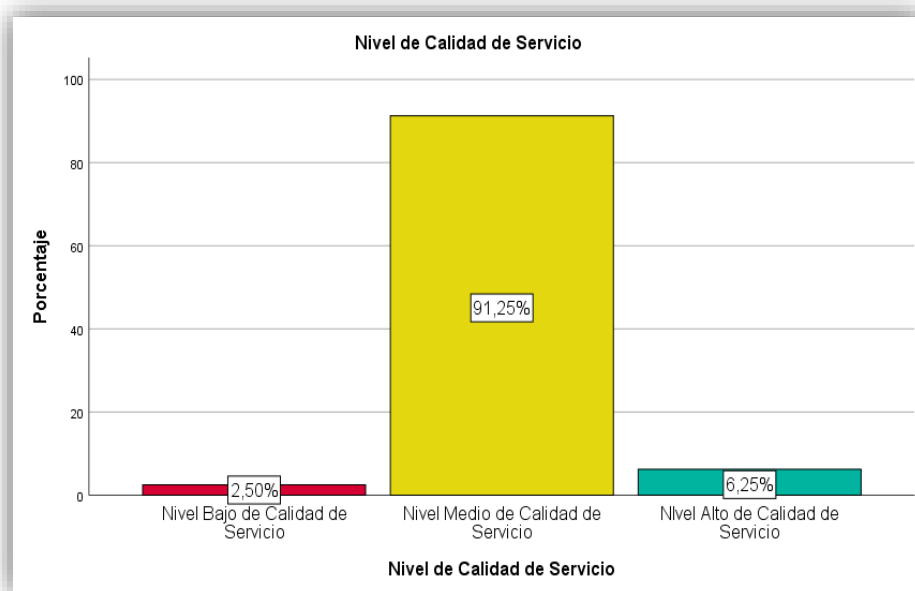
*Escala de valoración de la variable Calidad de Servicio*

Niveles	Puntaje
Nivel bajo de Calidad de Servicio	[ 25 – 58 )
Nivel medio de Calidad de Servicio	[ 59 – 92 )
Nivel alto de Calidad de Servicio	[ 93 – 125 ]

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 10**

*Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Calidad de Servicio*



Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la DRTyC. Tacna, año 2018.

### **Interpretación**

Los resultados de la Tabla N° 40 y Figura 10, muestra en su mayoría que los encuestados presentaron una Calidad de Servicio de nivel medio esto quiere decir que el 91,25% de los encuestados está regularmente conforme con los aspectos de la fiabilidad de la institución, su capacidad de respuesta y seguridad. Seguidamente se presenta un nivel alto (6,25%) donde predomina la empatía y en menor porcentaje presenta un nivel bajo con un 2,50% en los aspectos tangibles.

## **4.7. Contrastación de hipótesis**

### **4.7.1. Verificación de las Hipótesis Específicas**

#### **4.7.1.1. Verificación de la Primera Hipótesis Específica.**

**H<sub>0</sub>:** No existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones, en su dimensión Remuneración Básica con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.

**H<sub>1</sub>:** Existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones, en su dimensión Remuneración Básica con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.

- a. Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H<sub>1</sub> y se rechaza H<sub>0</sub>.
- b. Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.
- c. Estadístico de prueba: Tau\_b de Kendall

**Tabla 42***Pruebas de Tau\_b de Kendall*

Correlaciones				
			Nivel de Remuneración básica	Nivel de Calidad de Servicio
Tau_b de Kendall	Nivel de Remuneración básica	Coeficiente de correlación	1,000	0,346**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	80	80
	Nivel de Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,346**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,001 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

d. Regla de decisión:

Rechazar  $H_0$  si la sig. es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si la sig. es mayor a 0,05

**Interpretación**

La Tabla N° 42, observamos que la Sig. (Significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,001 menor a 0,05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) a un nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alterna ( $H_1$ ); es decir: *Existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones, en su dimensión Remuneración Básica con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.*

#### 4.7.1.2. Verificación de la Segunda Hipótesis Específica

**H<sub>0</sub>** : No existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones, en su dimensión Incentivos Salariales con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.

**H<sub>1</sub>** : Existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones, en su dimensión Incentivos Salariales con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.

- a. Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H<sub>1</sub> y se rechaza H<sub>0</sub>.
- b. Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.
- c. Estadístico de prueba: Tau\_b de Kendall

**Tabla 43**

*Pruebas de Tau\_b de Kendall*

Correlaciones				
		Nivel de Incentivos salariales		Nivel de Calidad de Servicio
Tau_b de Kendall	Nivel de Incentivos salariales	Coeficiente de correlación	1,000	0,369**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	80	80
	Nivel de Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,369**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	80	80

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

Fuente: Elaboración propia.

d. Regla de decisión:

Rechazar  $H_0$  si la sig. es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si la sig. es mayor a 0,05

### **Interpretación**

La Tabla N° 43, observamos que la Sig. (Significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,001 menor a 0,05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) a un nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alterna ( $H_1$ ); es decir: *Existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones, en su dimensión Incentivos Salariales con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.*

#### 4.7.1.3. Verificación de la Tercera Hipótesis Específica

**H<sub>0</sub>** : No existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones, en su dimensión Prestaciones (beneficios) con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.

**H<sub>1</sub>** : Existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones, en su dimensión Prestaciones (beneficios) con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.

a. Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H<sub>1</sub> y se rechaza H<sub>0</sub>.

b. Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

c. Estadístico de prueba: Tau\_b de Kendall

**Tabla 44***Pruebas de Tau\_b de Kendall*

Correlaciones				
			Nivel de Prestaciones (Beneficios)	Nivel de Calidad de Servicio
Tau_b de Kendall	Nivel de Prestaciones (Beneficios)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	0,258*
		N	80	80
	Nivel de Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,25	1,000
		N	0,017	80

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

d. Regla de decisión:

Rechazar  $H_0$  si la sig. es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si la sig. es mayor a 0,05

**Interpretación**

La Tabla N° 44, observamos que la Sig. (Significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,017 menor a 0,05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) a un nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ); es decir: *Existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones, en su dimensión Prestaciones (Beneficios) con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.*

#### **4.7.2. Verificación de la Hipótesis General**

##### **Hipótesis Nula ( $H_0$ ) :**

El Sistema de Compensaciones no se asocia significativamente con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.

##### **Hipótesis Alterna ( $H_1$ ):**

El Sistema de Compensaciones se asocia significativamente con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.

- a. Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ .
- b. Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .
- c. Estadístico de prueba: Tau B de Kendall

**Tabla 45**

*Pruebas de Tau\_b de Kendall*

Correlaciones				
		Nivel de Sistema de Compensaciones		Nivel de Calidad de Servicio
Tau_b de Kendall	Nivel de Sistema de Compensaciones	Coefficiente de correlación	1,000	0,399**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	80	80
	Nivel de Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	0,399**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Elaboración propia.

d. Regla de decisión:

Rechazar  $H_0$  si la sig. es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si la sig. es mayor a 0,05

### Interpretación

La Tabla N° 45 muestra que la Sig. (Significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) a un nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ); es decir: *La variable Sistema de Compensaciones*

se asocia significativamente con la variable Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.

#### 4.7.3. Grado de asociación o relación entre las variables de estudio

**Tabla 46**

*Medida de Asociación*

<i>Medidas simétricas</i>			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por	Phi	0,551	0,000
Nominal	V de Cramer	389	0,000
N de casos válidos		80	

Fuente: Elaboración propia.

#### **Interpretación**

La Tabla N° 46 muestra el p-valor de 0,000, que no solo ratifica el grado de asociación, sino a la vez, el coeficiente V de Cramer con el 0,551 demuestra una moderada asociación entre las variables, de manera que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna para alcanzar niveles altos de Calidad de Servicio, solo lo logrará en la medida que lo haga de igual forma en el Sistema de Compensaciones.

## DISCUSIÓN

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, tiene su propio marco legal, el cual contempla entre sus funciones, prioritariamente: desarrollar, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar los planes y políticas de transportes y telecomunicaciones de la región, de acuerdo con los planes de desarrollo del gobierno local, regional e internacional.

Con la estadística descriptiva e inferencial que respaldan la validez de los datos contribuyen a la importancia de la unidad de estudio y sus conclusiones.

El análisis de fiabilidad o confiabilidad de cada instrumento que corresponde a la variable Sistema de Compensaciones y Calidad de Servicio se logra visualizar en las Tablas N° 9 y N°10 con 0,869 y 0,876, los cuales se califican como de “Fuerte Confiabilidad”.

El análisis de contenido de los ítems y de cada instrumento mediante el análisis de la variabilidad y la correlación de las Tablas N°15, 16, 17 y 18 nos indican que los ítems tienen capacidad discriminante y la correlación de los ítems que nos indica la fuerza y direccionalidad directa de sus ítems para cada una de las variables Sistema de Compensaciones y Calidad de servicio.

Para determinar la naturaleza de los datos si son cuantitativos o cualitativos se efectuaron la prueba de normalidad que aparece en las Tablas N° 19 y N°20, los cuales indican que los datos de las variables Sistema de Compensaciones y Calidad de Servicio no provienen de una distribución normal, concluyendo que ambas son variables cualitativas.

Del análisis cruzado con la data de las principales variables de estudio Sistema de Compensaciones y Calidad de Servicio Tabla N° 21 la opinión de los encuestados ha sido 70,00% califican de bajo el Nivel del Sistema de Compensaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones y el 91,25% opinan que su Calidad de Servicio es nivel medio.

Del estudio de las Dimensiones de la variable Sistema de Compensaciones a nivel de sus dimensiones se destaca: en cuanto a “Remuneración básica“ los resultados fueron de “un nivel bajo de Remuneración básica” con un 58,75%, Tabla N° 22; en su dimensión “Incentivos Salariales” el resultado fue de una “un nivel bajo de Incentivos Salariales con un 53,75% , Tabla N° 24; en cuanto a su dimensión “Prestaciones (Beneficios)” los resultados fueron de “Nivel bajo de Prestaciones (Beneficios)” con un 47,50%; Tabla N° 26.

Del estudio de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio el nivel de sus dimensiones: en la que se refiere “Aspectos Tangibles”, el 68,75% determinó una “nivel medio de aspectos tangibles, Tabla N° 30; en la dimensión “Fiabilidad”, el 81,25% opino de medio el nivel de fiabilidad, Tabla N° 32; en su dimensión “Capacidad de Respuesta”, el 85,00% opino de medio el nivel de capacidad de respuesta, Tabla N° 34; en la dimensión “Seguridad”, el 86,25% opino de medio el nivel de seguridad, Tabla N° 36; en la dimensión “Empatía”, el 82,50% opino de medio el nivel de empatía, Tabla N° 38; y finalmente en cuanto a la Calidad del Servicio el 91,25%, opinó que es de “nivel medio la Calidad del Servicio” que presta la institución, Tabla N° 40.

En relación a la dimensión “Remuneración Básica” de la Variable Sistema de Compensaciones según Tabla N° 42, ***Existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones, en su dimensión Remuneración Básica con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.***

En relación a la dimensión “Incentivos Salariales” de la Variable Sistema de Compensaciones, según Tabla N° 43 ***Existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones, en su dimensión Incentivos Salariales con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.***

Con respecto a la dimensión Prestaciones (Beneficios) de la Variable Sistema de Compensaciones, según Tabla N° 44, ***Existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones, en su dimensión Prestaciones (Beneficios) con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.***

En la Tabla N° 45 se logra probar la Hipótesis General, es decir: ***La variable Sistema de Compensaciones se asocia significativamente con la variable Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.***

Para completar el grado de asociación en la Tabla N° 46 se demuestra que el grado de relación o asociación entre las variable Sistema de Compensaciones y Calidad de Servicio es muy moderadamente fuerte, de manera que Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna

para alcanzar niveles altos o bajos niveles de Calidad de Servicio solo lo logrará en la medida que haga de igual forma en el Sistema de Compensaciones.

Finalmente, consideramos que ésta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones de mayor nivel y nuevos métodos de abordaje para el desarrollo y crecimiento de organizaciones como la de materia de estudio.

## CONCLUSIONES

1. Existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones, en su dimensión Remuneración Básica con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.
2. Se evidencia la asociación significativa del Sistema de Compensaciones, en su dimensión Incentivos Salariales con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.
3. Existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones, en su dimensión Prestaciones (Beneficios) con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.
4. La variable Sistema de Compensaciones se asocia significativamente con la variable Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018, Tabla N°45. Asimismo, las dos variables están moderadamente relacionados, Tabla N° 46.

## RECOMENDACIONES

1. Implementar el Sistema de Compensaciones, habiéndose probado que las variables de estudio, el Sistema de Compensaciones y Calidad de Servicio, no solo están asociadas, sino, que esta asociación o relación entre ambas es muy fuerte, por lo que, en términos generales, todo lo que se haga o deje de hacer tendrá repercusión directa en la Calidad de Servicio. Es imperativo trabajar, cuanto menos en las dimensiones de la Variable Sistema de Compensaciones; es decir, a nivel de: Remuneración Básica, Incentivos salariales y Prestaciones (beneficios).
2. Elevar el nivel de Calidad de Servicio, ya que resulta importante motivar al personal, promoviendo el reconocimiento de logros y resultados alcanzados, propiciando el crecimiento y el desarrollo personal y profesional para enfrentar retos, para que se transmita a los usuarios la empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.
3. En el aspecto laboral, se recomienda a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, revisar sus políticas de compensaciones, a fin de mejorar los niveles de Calidad de Servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Caldera de Fex, E., & Giraldo Valencia, L. M. (2013). *PROPUESTA DE UN SISTEMA DE COMPENSACIÓN QUE IMPACTE DIRECTAMENTE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS TEMPORALES S&A SERVICIOS Y ASESORÍAS S.A.* Medellín: Universidad de Medellín.

Carnaqué Alvarez, P. (2013). *SISTEMA DE COMPENSACIÓN SALARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO ABACO CHICLAYO – 2013.* Chiclayo.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano.* México: McGraw Hill.

Corrales Vargas, N. V. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos de la Agencia del Registro Civil Latacunga.* Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35345/1/46%20ADP.pdf>

Cronbach, A. d. (s.f.). *SPSS: ANÁLISIS DE FIABILIDAD.* Obtenido de [https://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS\\_0801B.pdf](https://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0801B.pdf)

Demuner Flores, M. d., Becerril Torres, O. U., & Ibarra Cisneros, M. A. (16 de Febrero de 2018). *Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México.* Obtenido de Scielo: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2395-86692018000300061](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-86692018000300061)

- Dessler, G. (1994). *Administración de personal*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Dessler, G., & Varela Juárez, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Dolan, S. L., Valle Cabrera, R., Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos*. España: McGRAW-HILL.
- Duque, O. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Estupiñan Loor, D. C. (2021). *DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS*. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/64d6b11b-a3f5-4b4c-b500-ff56358310d2/content>
- Flores Sáez, B. K., & Sepúlveda Salinas, C. d. (2008). *“Sistemas de Compensaciones o Incentivos aplicados en empresas del subsector Astilleros en Valdivia, Región de Los Ríos”*. Valdivia (Chile): Universidad Austral de Chile.
- Flores Valverde, E. I. (2018). *Gestión de la compensación y el empowerment de los trabajadores de una Dirección de Redes Integradas de Salud*. Lima.

- Hernandez Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2014). *Metodología de Investigación*. México : McGraw Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. México: PRENTICE HALL .
- Moreno Hidalgo, J. A. (2012). *Medición de satisfacción del cliente en el restaurante La Cabaña de Don Parce*. Piura: Universidad de Piura.
- Najul Godoy, J. (23 de julio - diciembre de 2011). *El capital humano en la atención al cliente*. Obtenido de El capital humano en la atención al cliente:  
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art1.pdf>
- Parasuraman, Z., & Leonard, B. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*.
- Parasuraman, Z., & Leonard, B. (2004). *Modelo de la calidad del servicio*. México: Mc Graw Hil.
- Pérez Mateos, M. M. (2017). *ADMINISTRACIÓN DE COMPENSACIONES SALARIALES DEL PERSONAL OBRERO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CUZCO*. Lima.
- Profitalent. (2018). *Sistema de Compensaciones*. Obtenido de Profitalent:  
<http://www.profitalent.com/pdf/compensaciones.pdf>
- Quijano Portilla, V. M. (12 de Octubre de 2003). *Calidad en el servicio al cliente*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/calidad-servicio-cliente/>

- Quintero, Y. (26 de Febrero de 2009). *Compensación y Remuneración, Sueldos y Salarios, Programas de incentivos, beneficios*. Obtenido de Slideshare a Scribd company: <https://www.slideshare.net/jadgof/5-compensacion-remuneracion-sueldos-y-salarios-programas-de-incentivos-y-beneficios>
- Runa. (2018). *¿Qué es un bono por desempeño?* Obtenido de <https://runahr.com/mx/uncategorized-mx/que-es-el-bono/>
- Silva Treviño, J. G., Macías Hernández, B. A., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. G. (19 de Setiembre de 2020). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. Obtenido de Scielo: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582021000100085#B48](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085#B48)
- Supo, J. (2014). *Seminarios de Investigación Científica*. Lima: Bioestadístico EIRL.
- Valderrama Mendoza, S. (2013). *Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Varela Juárez, R. A. (2013). *ADMINISTRACIÓN DE LA COMPENSACIÓN sueldos, salarios y prestaciones*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las empresas*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Ynfante, E., & Ramón, T. (26 de Noviembre de 2008). *Los incentivos y la motivación laboral*. Obtenido de Gestipolis:  
<https://www.gestipolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral/>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título:		"EL SISTEMA DE COMPENSACIONES Y SU ASOCIACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE TACNA, AÑO 2018"					
Autor:		Jacquelin Wilma Cruz Mamani					
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				<b>1. Tipo de Investigación</b>  Básico	
¿De qué manera se asocia el Sistema de Compensaciones con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018?	Determinar de qué manera se asocia el Sistema de Compensaciones con la Calidad de servicio de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.	El Sistema de Compensaciones se asocia significativamente con la Calidad de Servicio de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.	<b>Variable 1</b>  Sistema de Compensaciones	Remuneración base	ÍTEM DEL 1 AL 5		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicas:		Incentivos salariales	ÍTEM DEL 6 AL 10		
1. ¿Existe asociación del Sistema de Compensaciones en su dimensión remuneración básica, con la Calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018?	1. Determinar de qué manera se asocia el Sistema de Compensaciones en su dimensión remuneración básica, con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.	1. Existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones en su dimensión remuneración básica con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.		Prestaciones (beneficios)	ÍTEM DEL 11 AL 15	<b>2. Diseño de Investigación</b>  No experimental	
2. ¿Existe asociación del Sistema de Compensaciones en su dimensión incentivos salariales, con la Calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018?	2. Determinar de qué manera se asocia el Sistema de Compensaciones en su dimensión incentivos salariales, con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018?	2. Existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones en su dimensión incentivos salariales con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.	<b>Variable 2</b>  Calidad de servicio	Aspectos tangibles	ÍTEM DEL 1 AL 5		<b>3. Muestra:</b> 80
				Fiabilidad	ÍTEM DEL 6 AL 10		

3. ¿Existe asociación del Sistema de Compensaciones en su dimensión prestaciones (beneficios), con la Calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018?	3. Determinar de qué manera se asocia el Sistema de Compensaciones en su dimensión prestaciones (beneficios), con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.	3. Existe asociación significativa del Sistema de Compensaciones en su dimensión prestaciones (beneficios) con la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018.

Capacidad de respuesta	ÍTEM DEL 11 AL 15	<b>4. Técnicas:</b> Encuesta
Seguridad	ÍTEM DEL 16 AL 20	
Empatía	ÍTEM DEL 21 AL 25	

## ANEXO 02: Cuestionario sobre Sistema de Compensaciones

### ENCUESTA DE SISTEMA DE COMPENSACIONES

Estimado servidor público la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información de información acerca del Sistema de Compensaciones y su asociación en la Calidad de Servicio de los servidores de esta Institución. La presente encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, le presentamos un conjunto de preguntas a ser evaluadas según su percepción, por favor elija de acuerdo a la escala indicada marcando con un aspa (X) donde corresponda.

- |             |                 |                          |               |
|-------------|-----------------|--------------------------|---------------|
| <b>SEXO</b> | a. Femenino     | <b>CONDICIÓN LABORAL</b> | a. Nombrado   |
|             | b. Masculino    |                          | b. Contratado |
| <b>EDAD</b> | a. 18 – 35 años |                          |               |
|             | b. 36 – 52      |                          |               |
|             | c. 53 a más     |                          |               |

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N <sup>a</sup>	PREGUNTAS					
		1	2	3	4	5
	<b>REMUNERACIÓN BÁSICA</b>					
1	Está conforme con la remuneración que percibe actualmente.					
2	La remuneración cumple con los requisitos fijados por ley.					
3	La remuneración que percibe es mayor al promedio del mercado.					
4	Está de acuerdo con la forma de cómo se asignan las remuneraciones.					
5	La remuneración es acorde a la labor que realiza.					
	<b>INCENTIVOS SALARIALES</b>					
6	Los incentivos valoran su aporte a los resultados obtenidos.					
7	Los bonos recibidos por desempeño son adecuados.					

8	Tiene acceso a percibir una remuneración variable.					
9	El sistema de sanciones se aplica de manera equitativa.					
10	El programa de recompensas mejora su desempeño.					
	<b>PRESTACIONES (BENEFICIOS)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Está de acuerdo con las prestaciones sociales que percibe de acuerdo a Ley (seguro, vacaciones, gratificación, etc.)					
12	Las prestaciones voluntarias que otorga la empresa cubren sus expectativas (vales de alimentación, transporte, becas, etc.)					
13	Las prestaciones que recibe han mejorado su rendimiento.					
14	Las prestaciones que percibe cubren sus necesidades inmediatas.					
15	Los beneficios por horas extras trabajadas cubren sus expectativas.					

*Gracias por su tiempo.*

## ANEXO 03: Cuestionario sobre Calidad de Servicio

### ENCUESTA DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado servidor público la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información de información acerca del Sistema de Compensaciones y su asociación en la Calidad de Servicio de los servidores de esta Institución. La presente encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, le presentamos un conjunto de preguntas a ser evaluadas según su percepción, por favor elija de acuerdo a la escala indicada marcando con un aspa (X) donde corresponda.

- |             |                 |                          |               |
|-------------|-----------------|--------------------------|---------------|
| <b>SEXO</b> | a. Femenino     | <b>CONDICIÓN LABORAL</b> | a. Nombrado   |
|             | b. Masculino    |                          | b. Contratado |
| <b>EDAD</b> | a. 18 – 35 años |                          |               |
|             | b. 36 – 52      |                          |               |
|             | c. 53 a más     |                          |               |

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N <sup>a</sup>	PREGUNTAS					
		1	2	3	4	5
	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>					
1	La Institución cuenta con equipos modernos para su labor.					
2	Las instalaciones físicas de la Institución le son visualmente atractivas.					
3	La Institución le brinda un uniforme acorde a su labor.					
4	Los materiales relacionados con el servicio que brinda la Institución (folletos, carteles, trípticos, banners, etc.), son visualmente atractivos.					
5	Los materiales están relacionados a los diferentes servicios que brinda la Institución.					
	<b>FIABILIDAD</b>					
6	Cuando la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
7	Cuando el usuario tiene un problema, la Institución muestra un sincero interés en solucionarlo.					

8	Realiza bien el servicio a la primera.					
9	Concluye el servicio en el tiempo prometido.					
10	La Institución mantiene un registro libre de errores.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Informa con precisión a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.					
12	Atiende con rapidez a los usuarios que acuden a la Institución.					
13	Está dispuesto a ayudar a los usuarios.					
14	Responde a las preguntas de los usuarios cuando está ocupado.					
15	Orienta al usuario en algún trámite o procedimiento administrativo voluntariamente.					
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	La Institución transmite confianza.					
17	Usted cree que los usuarios se sienten seguros con los servicios que brinda la Institución.					
18	Muestra amabilidad con los usuarios.					
19	Tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se le hace.					
20	Cree que los usuarios están satisfechos con el servicio recibido.					
	<b>EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	La Institución brinda una atención personalizada.					
22	La Institución tiene horarios de trabajo conveniente para todos los usuarios.					
23	La Institución se preocupa por los intereses de los usuarios.					
24	Comprende las necesidades específicas de los usuarios.					
25	Comprende las inquietudes de los usuarios.					

*Gracias por su tiempo.*

## ANEXO 04: Juicio de Expertos del Sistema de Compensaciones



### UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

“El Sistema de Compensaciones y su asociación en la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018”

#### I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Msc. Victor Quispe Cabrera
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Nombrado
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Sistema de Compensaciones
- 1.4. Autor(es) del Instrumento: Pilar Carnaqué Álvarez

#### II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Lugar y fecha: Tacna 03/10/2018

Teléfono N°: 952690431

Firma del Experto Informante

DNI: 01205737



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**“El Sistema de Compensaciones y su asociación en la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018”**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. **Apellidos y nombres del juez:** Fajardo Espinoza Evelyn Priscila
- 1.2. **Cargo e institución donde labora:** Docente Contratada
- 1.3. **Nombre del instrumento evaluado:** Sistema de Compensaciones
- 1.4. **Autor(es) del Instrumento:** Pilar Carnaqué Álvarez

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** APLICABLE

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.4

**Lugar y fecha:** Tacna 05/10/2018

**Teléfono N°:** 952252823

**Firma del Experto Informante**

**DNI:** 41315435



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**“El Sistema de Compensaciones y su asociación en la Calidad de Servicio de la  
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018”**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. **Apellidos y nombres del juez:** Anyosa Gutiérrez, Bartolomé J.
- 1.2. **Cargo e institución donde labora:** Director Escuela de Ciencias Administrativas
- 1.3. **Nombre del instrumento evaluado:** Sistema de Compensaciones
- 1.4. **Autor (es) del Instrumento:** Pilar Carnaqué Álvarez

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: SI PROCEDE**

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4**

**Lugar y fecha:** Tacna, 09 octubre 2018

**Teléfono N°:** 996949239

  
**Firma del Experto Informante**  
**DNI: 00490398**



**ANEXO 05: Juicio de Expertos de la Calidad de Servicio  
UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**“El Sistema de Compensaciones y su asociación en la Calidad de Servicio de la  
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018”**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Msc. Victor Quispe Cabrera
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Nombrado
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Calidad de Servicio
- 1.4. Autor(es) del Instrumento: Modelo SERVQUAL

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE**

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4**

**Lugar y fecha:** Tacna 03/10/2018

**Teléfono N°:** 952690431

  
**Firma del Experto Informante**  
**DNI: 01205737**



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**“El Sistema de Compensaciones y su asociación en la Calidad de Servicio de la  
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018”**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. **Apellidos y nombres del juez:** Fajardo Espinoza, Evelyn Priscila
- 1.2. **Cargo e institución donde labora:** Docente Contratada
- 1.3. **Nombre del instrumento evaluado:** Calidad de Servicio
- 1.4. **Autor (es) del Instrumento:** Modelo SERVQUAL

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** APLICABLE

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.4

**Lugar y fecha:** Tacna 05/10/2018

**Teléfono N°:** 952252823

**Firma del Experto Informante**

**DNI:** 41315435



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**“El Sistema de Compensaciones y su asociación en la Calidad de Servicio de la  
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Tacna, año 2018”**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. **Apellidos y nombres del juez:** Anyosa Gutiérrez, Bartolomé J.
- 1.2. **Cargo e institución donde labora:** Director Escuela de Ciencias Administrativas
- 1.3. **Nombre del instrumento evaluado:** Calidad de Servicio
- 1.4. **Autor (es) del Instrumento:** Modelo SERVQUAL

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X		
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: SI PROCEDE**

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 3.8**

**Lugar y fecha:** Tacna, 09 octubre 2018

**Teléfono N°:** 996949239

**Firma del Experto Informante**

**DNI:** 00490398