

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES
OPCIÓN: COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

**RELACIÓN ENTRE COMPENSACION TOTAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL
SECTOR BANCARIO.**

Tesista: Castellanos García, Javier Antonio.

Tesista: Gómez Cepeda, Fátima Gabriela.

Tutor: López Saavedra, Federico.

Caracas, septiembre de 2013

RESUMEN

En el mundo laboral moderno las empresas se preocupan cada vez más por contar con un personal comprometido, que pueda generar valor y sea más eficiente y eficaz en el cumplimiento de metas. Es por ello, que esta investigación tendrá la finalidad de determinar si la variable compensación total, puede guardar alguna relación con la variable compromiso organizacional, así como el grado de la misma, a fin de saber si es posible que ésta sea utilizada como herramienta para afianzar el vínculo empresa- trabajador y aumentar los niveles de compromiso. Esta investigación tomó como antecedentes el trabajo realizado por Nuñez y Solano (2008) quienes buscaron determinar la relación entre estas dos variables para una empresa perteneciente al sector “retail”; y el trabajo desarrollado por Carrillo y Valera (2012), donde igualmente se pretende determinar si existe relación entre estas variables y adicionalmente establecer una comparación, en torno a este tema, entre los médicos del sector público y los del sector privado del Área Metropolitana de Caracas. Metodológicamente éste estudio es de tipo cuantitativo correlacional, que cuenta con un diseño no experimental de acuerdo al grado de control de las variables y un diseño de campo que viene dado por el origen de los datos. En relación a la temporalidad, ésta investigación tiene un diseño transeccional y puede considerarse de tipo bivariable de acuerdo a su amplitud de foco. Este estudio se realizó a una empresa del sector bancario, cuya unidad de análisis fueron todos los trabajadores de la sede administrativa que conforman una población de 4423 individuos; la muestra calculada fue de 252 trabajadores que se encuestaron vía internet gracias a la utilización de una herramienta tecnológica para encuestas en línea. Luego de haber finalizado el proceso de recolección y análisis de datos se dio respuesta a los objetivos y preguntas planteadas en ésta investigación, la cual pudo determinar que sí existe una relación entre las variables compromiso organizacional y compensación total, así como el grado de influencia entre sus componentes.

Palabras Claves: Compensación Total, Compensación Directa, Compensación Indirecta. Compromiso Organizacional, Compromiso Normativo, Compromiso de Continuidad, Compromiso Afectivo.

FORMATO E: FICHA RESUMEN DEL TRABAJO DE GRADO

CÓDIGO* (para ser llenado por la secretaría de la escuela)	
TÍTULO (máximo 120 caracteres)	Relación entre Compensación Total y Compromiso Organizacional en trabajadores de una empresa del Sector Bancario.
TUTOR	Federico López Saavedra
AUTOR(ES)	Javier Castellanos García y Fátima Gómez Cepeda.
ÁREA	Compensación y Beneficios
NÚMERO DE PÁGINAS	112 páginas.
TEORÍA (S) EXPLICATIVA(S)	Compensación Total (autores varios). Compromiso Organizacional (modelo de Allen y Meyer, 2007).
TIPO DE INVESTIGACION	Cuantitativa correlacional.
TIPO DE DISEÑO	No experimental, de campo, transeccional y bivariable.
POBLACIÓN	Un total de 4423 individuos.
TIPO DE MUESTREO	Probabilístico estratificado.
MUESTRA	Un total de 252 individuos.
UNIDAD DE ANÁLISIS	Todos los trabajadores de una determinada empresa del sector bancario que ejercen sus labores en la sede principal de dicha entidad.
VARIABLES	Compensación Total y Compromiso Organizacional.
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	Cuestionario.
RESUMEN (Máximo 25 líneas)	En el mundo laboral moderno las empresas se preocupan cada vez más por contar con un personal comprometido, que pueda generar valor y sea más eficiente y eficaz en el cumplimiento de metas. Es por ello, que esta investigación tendrá la finalidad de determinar si la variable compensación total, puede guardar alguna relación con la variable compromiso organizacional, así como el grado de la misma, a fin de saber si es posible que ésta sea utilizada como herramienta para afianzar el vínculo empresa- trabajador y aumentar los niveles de compromiso. Esta investigación tomó como antecedentes el trabajo realizado por Nuñez y Solano (2008) quienes buscaron determinar la relación entre estas dos variables para una empresa perteneciente al sector “retail”; y el trabajo desarrollado por Carrillo y Valera (2012), donde igualmente se pretende determinar si existe relación

	entre estas variables y adicionalmente establecer una comparación, en torno a este tema, entre los médicos del sector público y los del sector privado del Área Metropolitana de Caracas. Metodológicamente éste estudio es de tipo cuantitativo correlacional, que cuenta con un diseño no experimental de acuerdo al grado de control de las variables y un diseño de campo que viene dado por el origen de los datos. En relación a la temporalidad, ésta investigación tiene un diseño transeccional y puede considerarse de tipo bivariable de acuerdo a su amplitud de foco. Este estudio se realizó a una empresa del sector bancario, cuya unidad de análisis fueron todos los trabajadores de la sede administrativa que conforman una población de 4423 individuos; la muestra calculada fue de 252 trabajadores que se encuestaron vía internet gracias a la utilización de una herramienta tecnológica para encuestas en línea. Luego de haber finalizado el proceso de recolección y análisis de datos se dio respuesta a los objetivos y preguntas planteadas en ésta investigación, la cual pudo determinar que sí existe una relación entre las variables compromiso organizacional y compensación total, así como el grado de influencia entre sus componentes.
--	---

DEDICATORIA AUTOR 1

Es difícil decir lo que sentí al estar elaborando esta tesis de grado, pensar que ya culminaré mi carrera y podré obtener el título de Licenciado en Relaciones Industriales, que será de gran apoyo a nivel profesional, laboral, social y espiritual; pero no puedo dejar de decir gracias a Dios y esta vida por permitirme culminar uno de mis sueños.

En la vida he soñado con cosas que parecen inalcanzables, pero aunque parezcan estar muy lejos, con esfuerzo se puede lograr, gracias a la motivación, cariño, apoyo y comprensión que sólo me puede brindar ese grupo de personas con la que comparto todos los días.

No puedo dejar a un lado a esas personas que ya no están a mi lado en cuerpo presente, pero que igualmente han sido, fueron y serán parte de mis éxitos personales y profesionales, por ellos y en su memoria este proyecto ha salido adelante.

A mi familia, Gracias de todo corazón.

Javier Castellanos.

DEDICATORIA AUTOR 2

A Dios, a la Virgen de Fátima, a San Miguel Arcángel y el Divino Niño, mis principales protectores, gracias por los favores concedidos.

A mi mamá Judith, a quién más que mi tesis le dedico mi carrera, gracias a ti seré Industriólogo y aunque no te alcanzó la vida para verlo, te cumpliré la promesa que te hice.

A mi mamá Fátima y mis dos padres Felipe y Hugo, quienes siempre me han brindado su apoyo incondicional, gracias a ustedes soy lo que soy.

A mi hermana Daniela, de quién espero ser el buen ejemplo.

A mi madrina Beatriz Valero, gracias a ti y a tu ayuda hoy estoy aquí.

A mi novio Carlos Centeno por apoyarme siempre y no dejarme caer en los momentos difíciles.

A todos ustedes, infinitamente gracias.

Los amo.

Fátima Cepeda.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, gracias a Dios y a la Virgen, porque gracias a ellos estamos aquí presentando este trabajo, acercándonos más a nuestra gran meta de ser Industriólogos.

A nuestros padres y nuestras familias que siempre nos han brindado su apoyo incondicional y nos han acompañado en este largo camino, éste logro también es suyo.

A nuestro tutor, Federico López, quien nos ha formado durante toda nuestra carrera y asumió junto a nosotros el reto de realizar esta tesis. Gracias por todos los conocimientos que nos ha dado y por su disposición de ayudarnos siempre.

A todos nuestros profesores, por habernos enseñado tantas cosas que nos han hecho ser mejores personas y nos harán ser mejores profesionales.

A nuestros amigos y a todas las personas quienes de una u otra forma colaboraron a lograr este proyecto.

A todos ustedes, Muchas Gracias!

Fátima Cepeda y Javier Castellanos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	15
CAPÍTULO I	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1. Justificación.....	27
CAPÍTULO II.....	28
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	28
1. Objetivo General	28
2. Objetivos Específicos	28
CAPÍTULO III	29
MARCO TEÓRICO (SINOPSIS).....	29
1. Compensación	29
1.1 Compensación Total	29
1.1.1 Componentes de la Compensación Total	30
2. Compromiso Organizacional.....	37
2.1 Surgimiento y evolución	37
2.1.1 Enfoque Unidimensional	38
2.1.2 Enfoque Multidimensional	40
2.1.3 El modelo de Allen y Meyer	40
CAPÍTULO IV.....	45
MARCO METODOLÓGICO	45
1. Tipo de Estudio	45
2. Diseño de Investigación	45
3. Población y Muestra.....	46
3.1 Unidad de Análisis.....	46

3.2 Población.....	46
3.3 Muestra.....	47
3.4 Tipo de Muestreo	48
4. Definición Operacional de las variables.....	50
4.1 Definición Nominal.....	50
4.2 Operacionalización de Variables	50
4.2.1 Operacionalización de la variable Compensación Total	50
4.2.2 Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional	52
5. Técnicas de Recolección de Datos	52
5.1 Encuesta	53
6. Validación del instrumento.....	55
7. Recolección de datos	58
8. Procesamiento de la data	58
9. Análisis de Datos	60
CAPITULO V	61
ANALISIS DE RESULTADOS.....	61
1. Resultados de las variables sociodemográficas	61
1.1 Distribución por sexo	61
1.2 Distribución por edad.....	62
2. Resultados de características de la muestra.....	63
Fuente: datos propios.	65
3. Resultados de la variable Compensación Total.....	66
3.1 Resultados de la Compensación Indirecta	66
3.2 Resultados de la Compensación Directa.....	68
3.1 Resultados de datos relacionados.....	69
4. Resultados de la variable Compromiso Organizacional.....	72
4.1 Resultados de los Componentes del Compromiso Organizacional.	74
4.1.1 Resultados del Componente Afectivo	74
4.1.2 Resultados del Componente de Continuidad.....	75
4.1.3 Resultados del Componente Normativo.....	77

4.2 Resultados del Compromiso Organizacional.....	78
4.2.1 Resultados globales del Compromiso Organizacional	78
4.2.2 Resultados globales del Compromiso Organizacional	79
4.2.3 Resultados de Compromiso Organizacional por Departamentos.....	80
4.2.3 Aplicación de Chi Cuadrado a la variable independiente compromiso organizacional y las variables demográficas.....	81
4.2.4 Aplicación de Chi Cuadrado al componente afectivo y las variables demográficas.....	82
4.2.5 Aplicación de Chi Cuadrado al componente de continuidad y las variables demográficas.....	83
4.2.6 Aplicación de Chi Cuadrado al componente normativo y las variables demográficas.....	83
5. Resultados de la Relación de las variables: Compromiso Organizacional y Compensación Total.....	84
5.1 Resultados de la relación entre la compensación directa y los componentes del compromiso organizacional.....	84
5.1.1 Relación entre compensación directa y el componente afectivo.....	84
5.1.2 Relación entre compensación directa y el componente de continuidad.....	86
5.1.3 Relación entre compensación directa y el componente normativo.....	87
5.2 Resultados de la relación entre la compensación indirecta y el compromiso organizacional.....	89
5.2.1 Relación entre la compensación indirecta y los niveles de compromiso organizacional.....	89
6. Resultados del Modelo de Regresión Multivariable aplicado a las variables: Compromiso Organizacional y Compensación Total.....	91
6.1 Regresión Lineal Multivariable para la variable dependiente: compromiso organizacional.....	92
6.2 Regresión Lineal Multivariable para la variable dependiente: componente afectivo.....	93
6.3 Regresión Lineal Multivariable para la variable dependiente: componente de continuidad.....	94
6.1 Regresión Lineal Multivariable para la variable dependiente: componente normativo.....	96
7. Resultados del Método de Selección de Variable Paso a Paso.....	98
7.1 Método Paso a Paso para la variable dependiente: compromiso organizacional.....	98
7.2 Método Paso a Paso para la variable dependiente: componente de continuidad.....	99

7.3 Método Paso a Paso para la variable dependiente: componente normativo.	100
CAPITULO VII.....	101
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXOS	109

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Muestreo Estratificado	49
Tabla N° 2. Operacionalización Variable Compensación Total	51
Tabla N° 3. Operacionalización Variable Compromiso Organizacional.....	52
Tabla N° 4. Distribución de Ítems en Cuestionario de Compromiso Organizacional.....	54
Tabla N° 5. Confiabilidad del cuestionario de Allen Y Meyer (1997) en estudios de Compromiso Organizacional.....	57
Tabla N° 6. Distribución por sexo	61
Tabla N° 7. Distribución por edad.....	62
Tabla N° 8. Distribución de la muestra por departamentos.	64
Tabla N° 9. Beneficios más importantes para los trabajadores.....	66
Tabla N° 10. Distribución Salarial.	68
Tabla N° 11. Niveles Salariales.....	69
Tabla N° 12. Beneficios más importantes se acuerdo al nivel salarial.....	71
Tabla N° 13. Intervalos de Interpretación del Compromiso Organizacional.....	74
Tabla N° 14. Componente Afectivo.....	74
Tabla N° 15. Componente de Continuidad.....	76
Tabla N° 16. Componente Normativo.....	77
Tabla N° 17. Compromiso Organizacional.....	78
Tabla N° 18. Distribución Compromiso Organizacional En La Población.....	79
Tabla N° 19. Compromiso Organizacional por Departamentos.....	80
Tabla N° 20. Chi Cuadrado: Compromiso Organizacional Vs Variables Demográficas.....	81
Tabla N° 21. Chi Cuadrado: Componente Afectivo Vs Variables Demográficas.....	82

Tabla N° 22. Chi Cuadrado: Componente De Continuidad Vs Variables Demográficas.	83
Tabla N° 23. Chi Cuadrado: Componente Normativo Vs Variables Demográficas.	83
Tabla N° 24. Relación entre Compensación Directa y el Componente Afectivo.	84
Tabla N° 25. Relación entre Compensación Directa y el Componente De Continuidad.	86
Tabla N° 26. Relación entre Compensación Directa y el Componente Normativo.	87
Tabla N° 27. Relación entre la Compensación Indirecta y el nivel alto de Compromiso Organizacional.	89
Tabla N° 28. Relación entre la Compensación Indirecta y el Nivel Medio de Compromiso Organizacional.	90
Tabla N° 29. Resumen del Modelo de RLM. Variable dependiente: Compromiso Organizacional.	92
Tabla N° 30. Anova del Modelo RLM. Variable Dependiente: Compromiso Organizacional.	92
Tabla N° 31. Coeficientes del Modelo RLM. Variable dependiente: Compromiso Organizacional.	92
Tabla N° 32. Resumen del Modelo de RLM. Variable dependiente: Componente Afectivo. ...	93
Tabla N° 33. Anova del Modelo RLM. Variable dependiente: Componente Afectivo.	93
Tabla N° 34. Coeficientes del Modelo RLM. Variable dependiente: Componente Afectivo. ...	94
Tabla N° 35. Resumen del Modelo de RLM. Variable dependiente: Componente de Continuidad.	95
Tabla N° 36. Anova del Modelo RLM. Variable dependiente: Componente De Continuidad.	95
Tabla N° 37. Coeficientes del Modelo RLM. Variable dependiente: Componente de Continuidad.	95
Tabla N° 38. Resumen del Modelo de RLM. Variable dependiente: Componente Normativo.	96
Tabla N° 39. Anova del Modelo RLM. Variable dependiente: Componente Normativo.	97
Tabla N° 40. Coeficientes del Modelo RLM. Variable dependiente: Componente Normativo.	97

Tabla N° 41. Método Paso a Paso Para La Variable dependiente: Compromiso Organizacional.	98
Tabla N° 42. Método Paso a Paso Para La Variable dependiente: Componente de Continuidad.	99
Tabla N° 43. Método Paso a Paso Para La Variable dependiente: Componente Normativo..	100
Tabla N° 44. Tabla Resumen de la relación entre las variables componentes compromiso organizacional y compensación total, y sus componentes.	102

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Distribución por sexo.....	62
Gráfico N° 2. Distribución por edad.	63
Gráfico N° 3. Distribución de la muestra por departamentos.	65
Gráfico N° 4. Frecuencia de beneficios más importantes.	67
Gráfico N° 5. Distribución salarial.....	69
Gráfico N° 6. Componente Afectivo.....	75
Gráfico N° 7. Componente de Continuidad.	76
Gráfico N° 8. Compromiso Normativo.	78
Gráfico N° 9. Compromiso Organizacional.	79
Gráfico N° 10. Relación ntre Compensación Directa Y Componente Afectivo.	85
Gráfico N° 11. Relación entre compensación directa y el componente de continuidad.....	86
Gráfico N° 12. Relación entre compensación directa y el componente normativo.....	89

INTRODUCCION

El siguiente trabajo tiene como objetivo determinar si existe una relación entre compensación total y compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa del sector bancario. Este estudio se inicia primordialmente por la necesidad de saber, si es posible que los distintos tipos de remuneración o pagos que reciben los trabajadores pueden contribuir a que estos presenten actitudes de mayor compromiso hacia una institución determinada, lo cual pudiese tener un impacto en sus labores diarias y en la productividad de sus tareas realizadas.

El trabajo presenta la siguiente estructura:

En el Capítulo I se exponen los argumentos y la problemática que ha dado origen a éste tema como área de interés para el estudio, así como los antecedentes que se han tomado como referencia para su realización.

El Capítulo II está integrado por la formulación del objetivo general y los objetivos específicos que se derivan del mismo.

A lo largo del Capítulo III, se expondrán a profundidad las bases teóricas en las que ésta investigación se sustenta, así como la definición de ambas variables en consideración y todos los elementos y componentes que estas implican. A demás de ello, se desarrollan ideas relevantes sobre la necesidad que tiene el ser humano de ser remunerado de una manera adecuada a la labor que realiza y de cómo a través del tiempo ha evolucionado esta necesidad de tal forma que actualmente existen diversas variables e incentivos que lo hacen posible.

En el Capítulo IV se expone el marco metodológico, en el cual se especifica las herramientas, las técnicas y el proceso seguir para el desarrollo y culminación del proceso de investigación.

Durante el Capítulo V se exponen los resultados obtenidos luego del procesamiento de la información, donde se explican estadísticamente el comportamiento de las variables relacionadas con esta investigación.

El Capítulo VI está dirigido a la presentación de las conclusiones que surgen de la interpretación de los resultados expuestos en el Capítulo V y tienen como principal finalidad dar respuesta a la pregunta y a todos los objetivos planteados a lo largo de este trabajo de investigación.

Luego de expuestas las conclusiones se presenta un apartado correspondiente a las Recomendaciones, donde se indican los aspectos relevantes a considerar para futuras investigaciones interesadas en ampliar los conocimientos sobre este tema.

Seguidamente, se presenta un segundo apartado de Referencias Bibliográficas donde se hace mención a todas las fuentes que dieron soporte teórico a esta investigación, incluyendo libros, tesis, investigaciones, publicaciones, artículos web, etc.

Finalmente, la última sección de este trabajo corresponde a los Anexos, donde se encontrarán materiales adicionales que servirán de complemento a las explicaciones señaladas en esta investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A lo largo del tiempo el hombre en la búsqueda de satisfacer sus necesidades y cumplir sus deseos se ha visto en la necesidad de relacionarse con otros individuos y cooperar a favor de un fin que le permita a cada una de las partes obtener los resultados esperados, de allí surge la idea de organización, la cual puede definirse como el medio que utilizan las personas para coordinar sus acciones con el fin de obtener algo que desean o valoran, es decir, lograr sus metas. Este concepto se ha extrapolado al mundo laboral, donde los individuos se agrupan bajo una estructura organizacional, que es el sistema formal de tareas y relaciones de autoridad, que controla como las personas coordinan sus acciones y utilizan los recursos para lograr las metas de la organización a la que pertenecen. (Jones, 2008).

El mundo laboral se caracteriza por su dinamismo y complejidad, sin embargo, asistimos desde la década de los 70' a una serie de transformaciones que han originado un cambio en los actores participantes y en las estructuras de la organización, forzando a los profesionales de la administración de sueldos y salarios a crear y aplicar nuevas herramientas que permitan alinear la compensación con la estrategia de la organización, con el fin de lograr los objetivos del negocio. Las causas a las que pueden ser atribuidas estas transformaciones son innumerables en su totalidad, sin embargo, se podría hacer referencia a ciertos fenómenos sociales, de carácter legal e incluso económico que han dado cabida a la dinámica del mundo laboral. (Pino y Veles, 1995).

Una de las causales que no puede pasar desapercibida es la globalización y el efecto que ha tenido en la actualidad el cual ha sido de gran impacto, ha ampliado considerablemente

el conocimiento y la comunicación entre las personas en cualquier parte del planeta, de la mano con los avances tecnológicos que crecen a pasos agigantados, ha propiciado que las nuevas tendencias de tipo organizacional, empresarial, gerenciales y de gestión, entre otras, se extiendan rápidamente y sean aplicadas eficazmente. La llegada del Siglo XXI ha modificado la forma de pensar de la sociedad gracias a los cambios que esta ha sufrido, en la actualidad las personas tienen prioridades distintas a las que pudieron haber tenido unas décadas atrás, por lo tanto también tienen valoraciones y actitudes diferentes; la situación económica en la que se evidencia la crisis, generada por la escasez, supone que la sociedad le otorgue más valor al dinero para resarcir el alto costo de la vida, por lo tanto la relación laboral se transformará en la medida en que el trabajador sienta más apego y compromiso con labor que realiza, ya que necesita de la remuneración para subsistir. (Sencianes y Wahnón; Nuñez y Solano; Pino y Veles).

Así mismo, los nuevos marcos normativos, la creación de leyes destinadas a cubrir espacios que antiguamente no cubrían y el surgimiento de un marco legal que busca brindarle mayor protección, seguridad y estabilidad al trabajador como actor fundamental del proceso productivo de la organización, así como el surgimiento de nuevos organismos internacionales que tienen como fin procurar que estas condiciones se cumplan, sugiere una transformación de la relación de trabajo donde el patrono se ve obligado a asumir mayor responsabilidad respecto a su personal. (Sencianes y Wahnón; Nuñez y Solano; Pino y Veles).

Toda esta dinámica en torno al ámbito laboral, ha generado una transformación en las perspectivas de los actores que intervienen en este, otorgándole un sentido más humano donde el trabajador ya no es simplemente una persona que cumple una función a cambio de una remuneración, como pudo considerarse en la época de la Revolución Industrial, sino que es considerado un “colaborador” de la empresa y parte del talento humano que es el verdadero motor de la misma; así mismo este colaborador percibe a la organización como un medio, casi indispensable, y un aliado para el cumplimiento de metas y expectativas de éxitos. Además de ello, la sociedad ya no considera a la empresa como un sistema aislado y con una dinámica independiente, por el contrario, entiende que ésta es parte fundamental de la economía y la

estructura social en la que se desenvuelve y que de su éxito dependerá su progreso y su evolución. (Nuñez y Solano; Dakduk y Monteferrante).

Si bien es cierto que como fue planteado anteriormente, en estas últimas décadas se ha acelerado la dinámica del mundo laboral, también es cierto que hay elementos que han tenido menor variabilidad desde el inicio de las organizaciones. Esto se debe a que, como en todo sistema con un fundamento lógico, las organizaciones tienen una razón de ser que determina su existencia y su propósito, esta razón se refiere a la producción de ganancias. (Nuñez y Solano).

Desde los inicios de las relaciones laborales, las diferencias, disonancias, desacuerdos y conflictos laborales han girado en torno a la remuneración; desde el trabajo primitivo que concluía en el trueque como forma remunerativa, en el cual las partes discutían sobre el valor de uno u otro bien, hasta las modalidades de trabajo moderno, donde con mucha frecuencia, quizás en su totalidad, los colaboradores se consideran sub-pagados, sin embargo, los patronos consideran que ofrecen los salarios y beneficios justos, incluso algunos los consideran que otorgan más de lo equitativo. (Bonilla y Urquijo, 2008).

Es por ello que la remuneración se ha convertido en un área fundamental dentro del mundo de las Relaciones Industriales, por ende implica una gran importancia en el campo de estudio del industriólogo y es necesario definirla, considerando ésta como una contraprestación principalmente en dinero, si bien puede contar con una parte en especie evaluable en términos monetarios, que recibe el trabajador del empleador por causa del contrato de trabajo.

La remuneración salarial es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que más directamente influyen en la vida diaria de los trabajadores, por lo cual la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ha desarrollado sus estudios y acciones en torno al nivel de los salarios y ha luchado constantemente por establecer normas que garanticen y protejan el derecho de los trabajadores a percibir una remuneración justa. Según la Constitución de la OIT (1919) "la garantía de un salario vital adecuado" es uno de los objetivos cuya consecución es más urgente. (José Huerta 2001).

La remuneración es un elemento dentro de las relaciones laborales que debe ser administrado al trabajador de manera justa y proporcional con su labor realizada, sin embargo, esto no es un objetivo fácil de lograr. Las organizaciones siguiendo las tendencias de gestión y gerencia actual, deben preocuparse por garantizar que ésta sea lo más equitativa posible tanto para los empleados respecto a sus compañeros en la misma empresa, como en relación al mercado laboral, siempre cuidando los costos que implican para la empresa. Es por ello que se deben considerar al momento de determinar la remuneración de los colaboradores, los términos de equidad interna y competitividad externa, que pueden definirse de la siguiente manera:

- ✓ **Equidad interna:** es el tipo de equidad que se produce cuando existe una relación satisfactoria entre la retribución salarial de los empleados y el aporte que éstos realizan a la organización tomando en consideración a los compañeros que realizan actividades similares dentro de la misma. Es decir, la equidad interna se da cuando el salario de un trabajador va de acuerdo con la importancia relativa de sus puestos dentro de la misma organización. (Orgemer 2002; Mondy y Noe, 2005).
- ✓ **Competitividad externa:** la competitividad es una medida relativa del desempeño de una unidad productiva (sea ésta una empresa, una industria, o la economía nacional) que permite comparar su posición con respecto a la de sus competidores pertinentes, e identificar las fuentes de sus fortalezas y debilidades. (Michael Porter, 1990).

Además de considerar estos aspectos al momento de definir la remuneración de los trabajadores, la organización debe velar por que estos se sienta lo más satisfecho posible respecto a la misma; lo que le permitirá desarrollar en el colaborador un sentimiento de compromiso e identificación para con la organización. Todo esto que conllevará a la creación y mantenimiento de un estado de motivación del trabajador al sentir que su esfuerzo es reconocido y recompensado, lo cual debe ser una meta de la empresa ya que es un factor determinante en la búsqueda de obtener el máximo provecho de sus colaboradores, que estos utilicen todo su potencial, sus conocimientos y habilidades para lograr desarrollar sus

aptitudes dentro de la organización a fin de fomentar el crecimiento de la misma a través del cumplimiento eficaz y eficiente de sus objetivos.

El sistema de remuneración ocupa una posición clave en el engranaje total, ya que todas y cada una de las funciones de la organización implican costos orientados siempre al personal; la función remunerativa busca la determinación objetiva del salario base, de los incentivos, de los planes y beneficios, de las jubilaciones, de promociones justas, en fin de todo cuanto tiene que ver con la gratificación del trabajo. Es por esto, que las empresas determinan cuidadosamente el sistema de remuneración a seguir como plan estratégico que conllevará al logro de resultados. (Bonilla y Urquijo, 2008).

En virtud de esto, ésta investigación estará orientada al estudio de un modelo de compensación que busca otorgar a los trabajadores una remuneración justa e integral y cómo a partir de esto puede desarrollarse un vínculo entre los actores de la relación laboral que se traduce en compromiso organizacional, el cual tendrá un impacto positivo en la consecución de los objetivos del negocio.

Para ello, se tomará como una de las principales variables, el modelo de Compensación Total, que se refiere a todo aquello que percibe un empleado, como contraprestación a su contribución a la empresa. Es decir, los argumentos que le harán decidir por ir a trabajar y continuar prestando sus servicios en una compañía o tomar la decisión de invertir su capital intelectual con otros competidores. (Delgado, 2004).

Este término también es definido por la asociación WorldAtWork, como el retorno monetario y no monetario entregado a los empleados como intercambio por su tiempo, esfuerzo y resultados. De acuerdo a esta definición, la compensación total comprende la integración de cinco elementos efectivos para atraer, motivar y retener el talento requerido para alcanzar los objetivos del negocio: 1) compensación, 2) beneficios, 3) balance vida-trabajo, 4) desempeño y 5) desarrollo de carrera. (WorldAtWork, 2006). Según el mismo concepto, la compensación total está formada por tres elementos fundamentales que se encuentran estrechamente relacionados entre sí y estarán condicionados tanto por las

influencias internas, propias de la organización, como por las externas, propias del mercado; estos son:

- ✓ **La compensación directa o monetaria:** es el pago que una persona recibe en la forma de sueldos, salarios, comisiones y bonos. (Mondy y Noe, 2005). Es el tipo de remuneración que está constituida por el salario base y los planes de incentivos y es el componente para cuyo cálculo se toma en consideración la evaluación del cargo, los salarios en el mercado de trabajo (competitividad externa) y la posición que posee la organización en relación a estas dos variables.
- ✓ **La compensación indirecta o beneficios:** está conformada por los programas de beneficios sociales que han sido considerados adecuados por la empresa para sus trabajadores, como lo son: servicios de salud, planes de pensión, seguro médico, prestaciones familiares, entre otras. Este componente no es una retribución que se otorga al empleado por el trabajo realizado sino por el simple hecho de pertenecer a la organización y desempeñar ciertas funciones. (Morales y Velandia, 1999).
- ✓ **Compensación psicológica o intangible:** es la satisfacción que una persona recibe del puesto o del ambiente psicológico y/o físico donde el trabajo se lleva a cabo. (Mondy y Noe, 2005). Está conformado por las recompensas intangibles o no monetarias que compensan al trabajador de forma psicológica tales como: reconocimientos, felicitaciones de sus superiores, etc.

Tomando en cuenta los aspectos anteriores, resulta conveniente resaltar otros fenómenos presentes en el mundo laboral que contribuyen al logro de metas y objetivos del negocio. Las tendencias actuales indican que si las personas son generadoras de los resultados organizacionales, entonces los empleados comprometidos constituyen una ventaja competitiva. Así, resulta trascendente para las organizaciones conocer cuáles son algunos de los factores sobre los cuales pueden influir para favorecer o fortalecer este compromiso. (Cohen, 2007; Cooper, Hakim y Viswesvaran, 2005; Morrow, 1993; Arias Galicia 2001).

Un trabajador que se sienta satisfecho en la mayor medida posible con la remuneración que le otorga la empresa, se sentirá motivado a desarrollar aptitudes y realizar acciones que

demuestren un desempeño competente, lo que conllevará al logro de objetivos. Bajo esta premisa, el trabajador será premiado por la organización según los mecanismos de la compensación total, desarrollando progresivamente un vínculo entre ambos actores donde se crea un sentimiento de compromiso por parte del primero en relación al segundo, que recibe el nombre de Compromiso Organizacional y representa la segunda variable a estudiar dentro de ésta investigación.

El término compromiso organizacional se viene manejando en el ámbito laboral desde la década de los 80' y ha dado pie para el estudio de múltiples investigaciones y formulaciones de teorías, que intentan definir ese vínculo afectivo que puede tener un colaborador hacia la empresa en la que desempeña sus funciones y que genera es este el deseo de seguir prestando sus servicios.

Visto desde la perspectiva de Meyer y Allen (1997), éste concepto engloba diferentes aspectos relacionados con el apego afectivo a la organización, con los costes percibidos por los trabajadores asociados a dejar la organización y con la obligación de permanecer en la misma. Así, luego de múltiples investigaciones y reformulaciones, se definen tres perspectivas del compromiso organizacional: el afectivo o actitudinal, el calculador o de continuidad y el normativo, que serán definidos a continuación.

- ✓ **Afectivo o actitudinal:** es la dimensión de compromiso más estudiado por los investigadores, hecho que Meyer y Allen justifican alegando la novedad en el desarrollo de modelos multidimensionales de compromiso y en las escalas de medida apropiadas; éstos plantean el compromiso afectivo como la forma más deseable de compromiso y que las organizaciones están, probablemente, más dispuestas a inculcar a sus trabajadores. (Meyer y Allen, 1997).
- ✓ **Calculador o de continuidad:** es la segunda forma más estudiada del compromiso organizacional y está basada en la teoría del “side-bet”, (apuesta de grupo), de Becker (1960), la cual está orientada al estudio de los costos que los empleados asocian a la decisión de abandonar la organización. Por lo tanto, se asume que el

individuo está consciente de que estos costos existen y es capaz de definirlos. (Meyer y Allen, 1997).

- ✓ **Compromiso normativo:** ha sido la dimensión menos estudiada; según Meyer y Allen (1997), se centra en el sentimiento de obligación de permanencia en la organización sin hacer referencia a presiones sociales sobre la lealtad. Para Bergman (2006), la esencia de este tipo de compromiso radica en el sentimiento de obligación de los empleados. Y es que, ésta dimensión también se conoce como compromiso moral ya que hace referencia a la obligación moral de los empleados a permanecer en la organización.

Considerando las variables anteriormente expuestas, se puede llegar a pensar que puede existir una relación entre ambas, donde la compensación total podría jugar un papel influyente en el desarrollo del compromiso organizativo. Este nexo específico ha sido investigado en trabajos anteriores, entre los que podemos citar al llevado a cabo por Nuñez y Solano (2008), quienes buscan explicar la relación existente entre compromiso organizacional y compensación total para una empresa en el sector de ventas al por menor, donde se tomo una muestra de 64 empleados de la empresa XYZ, compuesta por trabajadores de las plantas de Barquisimeto y Caracas, arrojando resultados donde se evidencia una baja relación entre ambas variables, sin embargo, de acuerdo a lo expuesto por los autores, la organización en estudio posee niveles salariales invertidos al común, donde los empleados que se encuentran el nivel 1 del tabulador ganan más que aquellos que se encuentran en los niveles superiores; por lo tanto, estadísticamente hablando, la relación entre ambas variables sería más bien positiva aun cuando esto pudo corresponder a un error de codificación al momento del procesamiento de datos.

Otro trabajo que podemos citar como antecedente a ésta investigación es el que llevaron a cabo Carrillo y Valera (2012), quienes se enfocaron en el estudio de la relación entre la compensación total y el compromiso organizacional en médicos del sector público y privado. Para ello, se tomó una muestra de 196 médicos de una población total de 500 individuos pertenecientes a dos instituciones de salud pública y dos instituciones de salud privada, todas ubicadas dentro de área Metropolitana de Caracas. Los resultados obtenidos en la investigación

indican que sí existe relación entre ambas variables en los médicos pertenecientes al sector público, sin embargo, no ocurre de igual manera para los que ejercen la medicina en el sector privado, aun cuando los primeros no cuentan con compensación indirecta.

Habiendo hecho referencia a los antecedentes a ésta investigación, vale la pena destacar y tomar en cuenta otros trabajos que han contribuido con el desarrollo de éste proyecto y que de una u otra manera han aportado conocimientos que han servido para ampliar las bases teóricas del tema en cuestión al abordar de forma independiente las variables compromiso organizacional y compensación total.

Entre ellas puede citarse la investigación llevada a cabo por F. Arias Galicia, quién se interesó por determinar los factores que influyen en el crecimiento del compromiso hacia la organización y la intención de permanencia en la misma, para ello se administró un cuestionario, con una escala tipo Likert, a los empleados de una organización privada dedicada a la rehabilitación infantil. Los resultados indicaron que el tipo de compromiso organizacional con mayor preponderancia es el de tipo Afectivo, y las variables independientes que mayor influencia tienen sobre este son la Satisfacción y la Expectativa de Recompensa, la cual está compuesta por elementos que responden al modelo de compensación total.

Por otra parte, se puede señalar la investigación de Gallardo (2008), de la Universidad de Barcelona (España), donde se busca analizar, desde un punto de vista teórico, la evolución en el estudio y medida del compromiso organizacional. Se explica cómo la concepción de éste constructo, desde 1970 hasta la actualidad, ha pasado por varias fases –marcadas, principalmente, por su dimensionalidad- y cómo ha evolucionado en cada una de ellas. Asimismo, se analiza en profundidad el modelo de Meyer y Allen, por ser el más aceptado por la comunidad científica.

Seguidamente se encuentra el estudio realizado por Iurkovic y León (2001), quienes estudian la influencia de la variable compensación total en la retención de trabajadores bajo un diseño no experimental, tomando como unidades de análisis las personas encargadas de la compensación y beneficios de diferentes áreas de Recursos Humanos; para la recolección de

datos se utilizó una encuesta con preguntas abiertas y cerradas, una escala de Likert para medir las actitudes de gerentes y coordinadores y posteriormente una entrevista semi-estructurada para complementar la información. Los resultados obtenidos indicaron que, para el sector de las telecomunicaciones, los componentes de la compensación indirecta son los que ejercen mayor influencia en los gerentes y supervisores.

Finalmente, se han tomado en cuenta otras investigaciones que se basan en el estudio de la compensación total y/o el compromiso organizacional en relación a otras variables o factores con los que puede guardar algún vínculo. Entre ellos se puede mencionar el estudio realizado por Steers (1977), que conforma una de las primeras investigaciones donde aparecen reflejadas las relaciones entre el compromiso y algunas variables sobre resultados individuales como absentismo, rotación y desempeño. Este estudio pionero es quizás el prototipo que ha influido sobre investigaciones realizadas con posterioridad. Seguidamente se encuentran los autores Hunt, Chonko, Word (1985), quienes señalan como antecedentes del modelo atributos personales, inversiones personales, variables de socialización previa, comportamiento de búsqueda de trabajo, relaciones laborales y características del trabajo. Posteriormente, Porter (1974) realiza un gran aporte a la teoría del compromiso organizacional, destacando como variable primordial la satisfacción (global, compañeros, supervisión, trabajo, remuneración y compromiso). Luego, se encuentra la teoría planteada por O'Reilly y Chatman (1986) quienes dieron una gran aporte al estudio del compromiso organizacional proponiendo dos de las 3 dimensiones anteriormente descritas, aunque en su forma primitiva, sin embargo, dan pie para la concepción de este término bajo el enfoque multidimensional que posteriormente desarrollarán Allen y Meyer (1997), cuya teoría será tomada como base para el estudio de la variable compromiso organizacional durante este trabajo de investigación por ser considerada la más importante sobre éste tema y además la más aceptada en el mundo del conocimiento, ya que propone las tres maneras diferentes en las que un trabajador se encuentra unido a una organización. (E. Gallardo).

En base a esto y considerando todo los argumentos, teorías e ideas expuestas anteriormente surge la presente investigación, de la cual se origina la siguiente interrogante:

¿Existe relación entre cada uno de los componentes de la compensación total y el nivel de compromiso organizacional de los empleados de una empresa del sector bancario de acuerdo al modelo planteado por Allen y Meyer (1997)?.

1. Justificación

Para llevar a cabo este proyecto se decidió orientar la investigación hacia una empresa del sector bancario, tomando en consideración las recomendaciones de los autores, cuyos trabajos hemos tomado como antecedentes, donde recomiendan realizar estudios sobre la relación de éstas variables en sectores económicos distintos al de salud y ventas al por menor.

En base a esto, se seleccionó una determinada institución bancaria que cumple con las características necesarias para este estudio ya que en ella se encuentran presentes las dos variables consideradas, se maneja bajo un sistema de compensación total y es una organización que ha sido seleccionada en repetidas ocasiones por Great Place to Work para posicionarse entre las primeras 15 empresas para trabajar en Venezuela, cabe resaltar que en las evaluaciones que se realizan para determinar este ranking se toman en cuenta criterios que guardan estrecha relación con el compromiso organizacional.

De acuerdo a lo expresado por Robert Levering, cofundador de Great Place to Work “Un excelente lugar de trabajo es aquel en el que confías en las personas para las que trabajas, estás orgulloso de lo que haces y te agrada la gente con la que trabajas”, por lo tanto todo indica que si ésta institución bancaria se encuentra dentro de este ranking es porque efectivamente manifiesta compromiso organizacional.

Adicionalmente, se ha decidido aplicar la investigación a esta empresa ya que nos ha brindado su apoyo y colaboración para desarrollar este trabajo de grado, dándonos la oportunidad de ampliar nuestros conocimientos y poder cumplir con éste importante requisito que nos permitirá culminar nuestra carrera de Industriólogos.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Objetivo General

Determinar: si existe relación entre cada uno de los componentes del nivel de compromiso organizacional y la compensación total de los empleados de una empresa del sector bancario de acuerdo al modelo planteado por Meyer y Allen (1997).

2. Objetivos Específicos

- ✓ Determinar el nivel de presencia del compromiso normativo, propuesto por Meyer y Allen (1997), en los empleados de una empresa del sector bancario.
- ✓ Determinar el nivel de presencia del compromiso de continuidad, propuesto por Meyer y Allen (1997), en los empleados de una empresa del sector bancario.
- ✓ Determinar el nivel de presencia del compromiso afectivo, propuesto por Meyer y Allen (1997), en los empleados de una empresa del sector bancario.
- ✓ Conocer los componentes directos e indirectos de la compensación total que corresponden a los empleados de una determinada empresa del sector bancario.
- ✓ Determinar el grado de relación entre los componentes directos, del nivel de compromiso organizacional y la compensación total, en base a la teoría de Meyer y Allen (1997), en los empleados de la empresa del sector bancario.
- ✓ Determinar el grado de relación entre los componentes indirectos, de cada tipo de compromiso organizacional y la compensación total, en base a la teoría de Meyer y Allen (1997), en los empleados de la empresa del sector bancario.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO (SINOPSIS)

1. Compensación

Para poder entender el significado de la compensación total, tema central de esta investigación, es importante conocer sus orígenes, es por ello que nos referiremos al concepto de compensación, el cual puede verse desde dos perspectivas, siendo la primera de ellas la del empleado, la cual entiende la compensación y sus elementos como la principal fuente de ingreso del trabajador como resultado de su trabajo dentro de la empresa, es decir, la compensación termina siendo la retribución que recibe el empleado por el esfuerzo invertido en la organización. (Morales y Velandia, 1999).

La segunda perspectiva es la de los empresarios, donde la compensación y sus elementos terminan siendo un “costo operacional”, los cuales se engloban dentro de la categoría de los “costos laborales”, en este caso, será definida la compensación como la suma del salario y retribuciones en especie más incentivos (Gardner, 1996; Milkovich, 1996, Morales y Velandia, 1999).

Partiendo de esta idea, Morales y Velandia (1999), ofrecen un concepto más estructurado considerando que la compensación es el “conjunto de políticas, técnicas y objetivos de compensación traducidos en las retribuciones financieras, prestaciones o beneficios tangibles que se otorgan a los empleados como parte de la relación laboral”.

1.1 Compensación Total

Luego de abordar el concepto de compensación, podemos adentrarnos a entender el

sistema de compensación total, el cual viene a complementar la remuneración en su forma más básica y de acuerdo a B. Hidalgo (2011) puede ser entendida como toda aquella retribución, ya sea de carácter monetario o no, que la organización proporciona a sus trabajadores por su tiempo, esfuerzo y resultados.

Este concepto, a diferencia del concepto de compensación, tiene un carácter financiero y uno no financiero, por lo que existen dos (2) grandes grupos: la compensación financiera que se refiere a la directa y que incluye: salario base, incrementos salariales por mérito, incentivos y ajustes por aumento en el costo de vida; y la compensación de carácter no financiero o indirecta que engloba: servicios de salud, pensiones y reconocimientos a la labor realizada, entre otros aspectos. (Morales y Velandia, 1999).

1.1.1 Componentes de la Compensación Total

1.1.1.1 Compensación Directa

Este tipo de compensación está compuesta por el salario básico, que consiste en la remuneración básica en efectivo que un patrón paga por el trabajo realizado.

Tiende a reflejar el valor del trabajo o de las habilidades y no hace caso generalmente a las diferencias de los empleados individuales, a su vez la compensación directa está integrada por los pagos por mérito e incentivos, los cuales van atados directamente al desempeño. Estos últimos pueden ser otorgados a largo o corto plazo, y se pueden relacionar al desempeño de un empleado, de un equipo de empleados, de una unidad de negocio, o de una combinación del individuo, del equipo y de la unidad. (Milkovich y Newman, 1999, p. 8).

a. Componentes de la Compensación Directa

Según Morales y Velandia (1999), la compensación directa se encuentra conformada por múltiples componentes dentro de los cuales podemos citar:

- ✓ **Salario base:** puede definirse como la cantidad de remuneración que se otorga a un empleado por su desempeño en su puesto de trabajo, tomando en consideración

elementos tales como nivel de complejidad de la actividad y el tiempo que la persona ocupa en dicha actividad a lo largo de la jornada laboral.

- ✓ **Incrementos por mérito:** es el aumento periódico de la asignación básica, tomando en cuenta para el establecimiento de dicho incremento, el rendimiento demostrado por el trabajador en la realización de las tareas asignadas.
- ✓ **Ajuste por costo de vida:** son ajustes a la remuneración que se realizan tomando en cuenta las variaciones de variables macroeconómicas del contexto económico dentro del cual se desempeña la empresa.
- ✓ **Bono vacacional:** es aquella bonificación que da la empresa al trabajador, en la oportunidad del disfrute de sus vacaciones anuales, a las que tiene derecho a partir de un (1) año completo de servicios prestados.
- ✓ **Incentivos y participación de las utilidades:** para Morales y Velandia (1999) “los incentivos y la participación en las utilidades constituyen enfoques de compensación que impulsan logros específicos. Los incentivos establecen estímulos base en el desempeño y no en la antigüedad o en las horas que se haya laborado”.

La participación en las utilidades establece una relación entre el mejor desempeño de la organización y una distribución de ese mejor desempeño entre los trabajadores. Normalmente se aplica entre todos los empleados o a un grupo, no individualmente. Tanto los sistemas de incentivos como de utilidades se utilizan como suplemento de las técnicas tradicionales de sueldos y salarios y tienen objetivos específicos tales como:

- Vincular la compensación con el desempeño, la productividad y la calidad.
- Reducir los costos de operación.
- Mejorar el nivel de participación e identificación del empleado.
- Incrementar el trabajo en equipo y la certidumbre de estar trabajando en una empresa común.

- Aun cuando la utilización de este sistema puede generar incrementos en la compensación individual de los trabajadores, los costos generales de la compensación de la organización pueden disminuir, gracias al incremento en los niveles de productividad.
- ✓ **Sistemas de incentivos:** dentro de los sistemas de planes de incentivos que complementan la compensación, se pueden citar los siguientes:
- ✓ **Incentivos sobre unidades de producción:** suelen compensar al trabajador por el volumen de su rendimiento. Este sistema debe combinarse con un sistema de retribuciones fijas, junto con todas las prestaciones de la ley.
- ✓ **Bonos sobre producción:** incentivos pagados a los empleados por haber excedido determinado nivel de producción. Se emplean generalmente con un ingreso fijo básico.
- ✓ **Comisiones:** en puestos de venta, el vendedor puede percibir un porcentaje del precio de venta fijado en cada uno de los artículos que venda.
- ✓ **Curvas de madurez:** en los casos que un trabajador con calificación profesional y/o científica alcanza un nivel máximo de desarrollo y de pago, suele encontrar que sólo un ascenso o una posición directiva es el cambio para seguir progresando.
- ✓ **Aumentos por méritos:** constituyen aumentos en el nivel de la compensación concedidos a cada persona de acuerdo a una evaluación de su desempeño.
- ✓ **Compensación por conocimientos especializados:** reconocimiento al empleado por el esfuerzo que llevo a cabo para adquirir ciertas destrezas o habilidades.
- ✓ **Incentivos no financieros:** se intenta mantener alta la moral de los empleados con otorgamiento de placas conmemorativas, certificados, objetos deportivos, programas de reconocimiento de méritos, etc. También cuenta el aumento de responsabilidades, autonomía y mejoras en la calidad de vida del empleado.
- ✓ **Incentivos a ejecutivos:** depende, generalmente, de las utilidades anuales que perciba la organización. En otros casos se da la oportunidad o derecho de comprar acciones a un precio determinado.

Existen otras formas de incentivos, incluyendo las que permiten a los ejecutivos diseñar su propio paquete de compensaciones. El elemento común a la mayor parte de los paquetes de compensación a ejecutivos es que toman en cuenta su desempeño en la organización. Cuando estos sistemas no vinculan la compensación a los logros dejan de ser planes de incentivos. La mayor parte de los planes se comprenden dentro de cuatro categorías:

- ✓ **Propiedad de los empleados:** el plan más extremo de participación en las utilidades es el de convertir a la organización en una propiedad de los empleados. Muchas empresas incluyen planes de opción de compra de acciones. El resultado consiste en que los empleados que optan por participar poseen una fracción de la empresa y comparten las ventajas financieras del progreso de la organización.
- ✓ **Planes de participación en la producción:** permiten a grupos de trabajadores recibir bonos al exceder determinado nivel de producción. Tienden a ser a corto plazo y se relacionan con metas de producción muy específicas. Se puede ofrecer a un grupo de trabajo, por ejemplo, una cantidad determinada si excede determinados niveles.
- ✓ **Planes internacionales de incentivos:** algunas compañías optan por pagar los costos de alojamiento, transporte e impuestos para su personal en el exterior, en lugar de cubrir bonos especiales por aceptar responsabilidades en otros países. Otras prefieren establecer sistemas de motivación basados en el desempeño. Es recomendable que los incentivos internacionales se basen en objetivos estratégicos y financieros controlados por el gerente de la sucursal en el exterior. Se deben establecer en un marco básico de flexibilidad, para ajustarse tanto a las necesidades individuales como a las realidades locales.
- ✓ **Planes de participación en utilidades:** la efectividad de estos planes puede ser reducida por el hecho de que las ganancias no siempre se relacionan con el desempeño de cada empleado. Algunas empresas disminuyen la efectividad de este incentivo al aplicar las sumas correspondientes a la participación en las utilidades a los fondos de jubilación.

2.1.1.1 Compensación Indirecta

Este tipo de compensación, que es también llamada beneficios, es la que marca la diferencia entre compensación total de la compensación y “hace referencia a los complementos salariales (monetarios y no monetarios) que no están vinculados al trabajo de la persona” (Dolan, 1999, p. 251), es decir, este tipo de retribuciones no dependen de la funciones que los trabajadores cumplen en la empresa, sino que se “concede a los empleados por el simple hecho de pertenecer a la empresa” (Morales y Velandia, 1999, p. 313).

Tiene como objetivo principal proteger el bienestar de los empleados y sus familiares más allegados. Estos beneficios pueden ser financiados por la empresa o bien pueden contar con el aporte de los empleados, como por ejemplo: seguros de salud, pensiones, entre otros. (Iurkovic y León, 2001).

a. Componentes de la Compensación Indirecta

La compensación indirecta se encuentra integrada por los siguientes componentes:

- ✓ **Vivienda provista por la empresa:** vivienda otorgada al trabajador con el fin de mejorar sus condiciones de vida.
- ✓ **Programas de alimentación:** servicio de alimentación a los empleados, con miras al bienestar, la salud y la productividad, ya sea mediante el pago de bonos de alimentación o bien de servicio de comedor y/o entrega de canastas con productos alimenticios.
- ✓ **Adquisición de bienes de consumo:** facilidad que otorga la empresa para la compra de artículos primarios y secundarios que satisfagan las necesidades inmediatas de sus trabajadores.
- ✓ **Guardería:** pago de guardería para aquellos empleados que tengan hijos entre 1 y 5 años, o provisión de la infraestructura y servicio de guardería.
- ✓ **Seguro de vida:** fueron las primeras en ser ofrecidas a los empleados. Generalmente, el monto de la póliza es un múltiplo del sueldo del asegurado. Al contrario de lo que

ocurre con las pólizas por gastos médicos, no se suele incluir a los familiares del empleado.

- ✓ **Seguro de hospitalización, cirugía y maternidad (HCM):** póliza en la cual los trabajadores tendrán la cobertura de hospitalización, cirugía y maternidad y en muchos casos la empresa les brinda la oportunidad de incluir a familiares cercanos a la póliza a precios corporativos.
- ✓ **Seguro de accidentes personales:** es una póliza que busca resarcir al trabajador en caso de sufrir un accidente. Una clasificación importante es determinar si la lesión ocurrió durante la jornada laboral o en otro momento, si se originó por descuido o negligencia del empleado o si es atribuible a la empresa, y si las lesiones sufridas incapacitan al empleado en forma permanente o total.
- ✓ **Chequeo médico:** servicio que ofrece la empresa a sus empleados con la finalidad de garantizar la salud del mismo.
- ✓ **Planes de retiro:** es un plan que garantiza al trabajador el amparo contra las contingencias derivadas de la vejez, después de haber cumplido con los requisitos básicos para acceder a dicho plan.
- ✓ **Préstamos:** consiste en otorgar créditos a tasas de interés preferencial a los trabajadores que los ayuden a cubrir sus necesidades.
- ✓ **Planes de ahorro:** es un plan de aportaciones periódicas, que pueden ser incrementadas con las aportaciones extraordinarias que desee en cualquier momento.
- ✓ **Programas de acciones:** le permite al trabajador adquirir acciones de la organización.
- ✓ **Asignación de vehículo:** otorgamiento de vehículo ó asignación mensual para facilitar el traslado del hogar al trabajo, y demás funciones relacionadas con el ámbito laboral.
- ✓ **Estacionamiento:** servicio de estacionamiento adyacente al lugar de trabajo.
- ✓ **Disfrute de club privado:** acceso y disfrute de los empleados y familiares a club privado para actividades varias.

- ✓ **Actividades deportivas:** organización de actividades deportivas por parte de la empresa, con la finalidad de garantizar el bienestar social de los trabajadores.
- ✓ **Viajes de placer:** pago de viajes turísticos para los empleados por logro de objetivos.
- ✓ **Pago de estudios para hijos:** aquellos empleados que tengan hijos, disfrutarán del pago o subsidio de su educación primaria, secundaria y/o universitaria de acuerdo a las políticas establecidas por la organización.
- ✓ **Pago de estudios para empleados:** son los programas de reembolsos de gastos generados por la educación formal. Los cursos pueden ser de interés directo para la empresa o de interés sólo moderadamente relacionados con el área de la empresa.
- ✓ **Asignación de celular:** asignación de teléfono celular por parte de la empresa o el pago mensual del mismo.

b. Objetivos de la Compensación Indirecta

La existencia de prestaciones y servicios al personal dentro del esquema de compensación total, enmarcada dentro de la categoría de la compensación indirecta obedece según Morales y Velandia (1999) a diversos objetivos entre los que podemos destacar:

Objetivos Sociales

Toda organización busca soluciones para los problemas de su personal y soluciones de grupo para los problemas sociales que las afectan más directamente.

Objetivos de la Organización

- ✓ Reducción de las tasas de rotación.
- ✓ Desaliento a los movimientos tendientes al conflicto.
- ✓ Ventajas para el reclutamiento de personal.
- ✓ Satisfacción de los objetivos de los empleados.

Objetivos de los empleados

- ✓ Procurar la obtención de prestaciones y servicios proporcionados por la empresa, en algunos casos, por los menores costos a que puede obtenerlos. Por ejemplo, las pólizas de seguros suelen ser menos costosas.
- ✓ Permanecer dentro de una categoría fiscal más baja es otro objetivo de los empleados.
- ✓ Indexarse a la inflación. Muchos de los pagos de compensación indirecta que efectúa la empresa se ajustarán automáticamente, por lo tanto, un objetivo más que logra el empleado es el de "indexarse" a la inflación ya que complementa la compensación financiera o directa, con los beneficio o compensación indirecta, aminorando el costo de vida.

2. Compromiso Organizacional

2.1 Surgimiento y evolución

El tema de compromiso organizacional sigue siendo uno de los tópicos más desafiantes e investigados actualmente en los campos de la administración, comportamiento organizacional y recursos humanos. Esto se debe a que las tendencias actuales indican que si las personas son generadoras de los resultados organizacionales, entonces los empleados comprometidos constituyen una ventaja competitiva. Así, resulta trascendente para las organizaciones conocer cuáles son algunos de los factores sobre los cuales pueden influir para favorecer o fortalecer este compromiso. (Cohen, 2007; Cooper-, Hakim y Viswesvaran, 2005; Morrow, 1993; Arias Galicia 2001).

El compromiso organizacional ha sido definido por múltiples autores que le han otorgado un enfoque de acuerdo a la teoría que plantean; es por ello que su estudio se puede dividir de acuerdo a su proceso evolutivo que va desde el enfoque unidimensional, continua con el multidimensional hasta llegar a la teoría de Meyer y Allen (1997), la cual forma parte de las bases teóricas de este trabajo de investigación. (Gallardo, 2008). A continuación describiremos dicho proceso evolutivo en cada una de sus etapas para lograr así una mejor comprensión del concepto de compromiso organizacional al cual está orientado este proyecto.

2.1.1 Enfoque Unidimensional

Este enfoque a través de sus principales exponentes, define el compromiso organizacional como “la fuerza de identificación del individuo con su organización” (Allen y Meyer, 1997) y desarrollaron la idea de que existen dos formas de comprender este concepto, la primera es a través de lo que se denominó compromiso actitudinal y la segunda corresponde al llamado compromiso conductual, las cuales se convierten en las primeras dimensiones del compromiso organizacional. (Dunham, Grube y Castañeda, 1994; Córdoba, 2005).

El origen del estudio del compromiso, bajo el enfoque del comportamiento organizativo actitudinal, se puede ubicar principalmente en los trabajos de Porter, Mowday y Steers, quienes definen este término bajo un enfoque unidimensional como “la fuerza relativa a la identificación de un individuo con, e implicación en, una determinada organización”. Esta definición surge en base a tres ideas claves:

“En primer lugar, nos centramos en el compromiso hacia la organización, definiendo organización como un lugar de empleo. En segundo lugar, estábamos interesados en el compromiso hacia la organización como una actitud de los empleados. En tercer lugar, tomamos el punto de vista de que la naturaleza intrínseca del compromiso tenía que significar algo más profundo e intenso que una simple lealtad pasiva”. (Porter, Steers, Mowday y Boulian, 1982).

De esta manera, los estudios realizados bajo este enfoque, están orientados a confirmar la relación existente entre el fuerte compromiso y los índices de ausentismo, rotación de personal y productividad; así como la identificación de los factores personales y situacionales que favorecen el desarrollo del compromiso organizacional.

Por su parte, la dimensión del compromiso conductual, se basa en definir los mecanismos que favorecen que el trabajador se identifique con la empresa para la cual labora y se define el compromiso organizacional como “una serie de transacciones entre el individuo y la organización” (Mowday, Porter & Steers, 1982; Meyer y Allen, 1997). Esta dimensión a su vez se encuentra determinada por un conjunto de elementos dentro de los cuales tenemos

los beneficios o recompensas, intrínsecas o extrínsecas, de la empresa u organización para con sus empleados, las cuales según Allen y Meyer (1997) deberían generar el “nacimiento” de un sentimiento de adhesión del individuo o trabajador con su organización. Según este componente la variable focal del compromiso organizacional resultan ser las condiciones en medio de las cuales el individuo desarrolla sus actividades dentro de la organización.

Posteriormente, la investigación llevada a cabo por Reichers (1985) clasifica las diferentes definiciones del compromiso organizacional y las asocia en torno a tres grupos que se basan en los siguientes términos:

- ✓ **Congruencia entre las metas individuales y las metas organizacionales:** en este grupo se encuentran inmersos aquellos planteamientos referentes al compromiso actitudinal que se caracterizan por considerar la existencia de un compromiso organizacional cuando se evidencia “una fuerte creencia y aceptación de los valores de la organización, una disposición a realizar un considerable esfuerzo a favor de la organización, y un fuerte deseo de permanecer en calidad de miembro de la misma. (Monday, Porter & Steers, 1982; Meyer y Allen, 1997).
- ✓ **Atribuciones:** éste componente guarda estrecha relación con lo que ya hemos definido como compromiso conductual, y está determinado por un conjunto de conductas irrevocables, explícitas y voluntarias, llevadas a cabo por parte del patrono, que son consideradas irrevocables e irrefutables por el trabajador, en razón del sentimiento de obligación que este posee, luego de aceptar permanecer como miembro de la organización. (Reichers, 1985, Córdoba, 2005).
- ✓ **Las apuestas:** en este elemento se considera que el compromiso organizacional es el producto de las recompensas y costos inherentes a la pertenencia a una determinada organización. En este sentido, Becker (1960) propone que el estar comprometidos implica tomar conciencia de las inversiones que el individuo ha hecho durante su relación laboral y la valoración de la misma, de manera que permanecer o no con la organización es resultado del cálculo e importancia que se le confiera a dichas inversiones. (Allen y Meyer, 1986).

2.1.2 Enfoque Multidimensional

Con el paso de los años, el estudio del compromiso como constructo multidimensional empezó a tomar importancia hasta convertirse en el enfoque dominante. Mowday (1998) afirmaba que reconocer que el compromiso tenía varias dimensiones era un avance conceptual importante para la comprensión del constructo. Entre las múltiples teorías propuestas, se puede decir que las más importantes corresponden a los enfoques tridimensionales de O'Reilly y Chatman (1986) y de Allen y Meyer (1984; 1991; 1997), quienes consideran que el apego psicológico constituye la base del compromiso organizacional y es el resultado de tres dimensiones:

- ✓ Involucramiento instrumental con recompensas extrínsecas.
- ✓ Involucramiento basado en la afiliación.
- ✓ Involucramiento sustentado en la congruencia entre valores individuales y valores organizacionales.

Allen y Meyer puntualizaban que el punto en común entre las diversas definiciones del compromiso organizacional existentes era el hecho de ver el constructo como un estado psicológico que “caracterizaba la relación entre el empleado y la organización y que influía en la decisión de continuar o no en la organización” (Meyer y Allen). Coincidían con O'Reilly y Chatman en que la diferencia entre las definiciones existentes del compromiso organizacional radicaba en la naturaleza de dicho estado psicológico, sin embargo, consideraban que los argumentos planteados por estos eran frágiles y poco sustentables, por lo que decidieron esbozar un enfoque propio donde el compromiso organizacional resulta de la sumatoria de tres componentes que interactúan de manera simultánea, aunque en distintas intensidades y reciben el nombre de: Componente Afectivo, Componente Continuidad y Componente Normativo.

2.1.3 El modelo de Allen y Meyer

Según este modelo el compromiso organizacional va a estar definido por tres componentes esenciales que representan las tres manifestaciones en que puede presentarse este concepto, estos son:

2.1.3.1 Componente Afectivo o Compromiso Afectivo

Se refiere la unión emocional que los empleados sienten hacia la organización, caracterizada por su identificación e implicación con la organización así como también por el deseo de permanecer en ella. Este planteamiento se basa en el trabajo de Buchanan (1974) y supone una aceptación e interiorización de las metas y valores organizativos enfatizando los sentimientos que una persona tiene hacia su organización.

Según Johnson y Chang (2006) los empleados que posean este tipo de compromiso están inclinados a trabajar para el beneficio de la organización. Esta dimensión es la que mayor atención ha recibido por los investigadores (Mathieu y Zajac; 1990; Meyer y Allen, 1997; Meyer, 2002); hecho que Allen y Meyer justifican, por un lado, alegando la novedad en el desarrollo de modelos multidimensionales de compromiso y en las escalas de medida apropiadas, y, por otro, planteando el compromiso afectivo como “la forma más deseable de compromiso y que las organizaciones están, probablemente, más dispuestas a inculcar a sus trabajadores”.

Sobre este mismo componente Allen y Meyer definieron o encontraron una serie de elementos que podrían afectarlo de alguna u otra forma, siendo estos:

- ✓ **Características personales:** en este apartado los autores ubicaron, siguiendo a Mowday (1982), algunas características propias del trabajador entre las que tenemos: edad, sexo del individuo y antigüedad dentro de la organización, como elementos a considerar a la hora de estudiar el compromiso organizacional. Con respecto a estas “sub-variables” algunos estudios han arrojado evidencia suficiente para considerarlos como elementos poco determinante en los grados de compromiso organizacional de los individuos con sus respectivas organizaciones, encontrando una correlación muy baja pero significativa, cuando se han realizado investigaciones sobre el compromiso organizacional, partiendo como elemento determinante de alguno de los antes mencionados. (Córdoba, 2005).
- ✓ **Características de tipo organizacional:** en cuanto a esta sub-categoría, los autores se refieren ante todo a la percepción que inspiran en sus trabajadores las políticas que la

empresa posee, haciendo especial énfasis en las vías o canales mediante las cuales estas organizaciones hacen llegar o transmiten esas políticas a sus trabajadores, considerando que el medio y la forma de transmisión resulta fundamental en la generación de compromiso organizacional del trabajador para con la organización (Meyer y Allen, 1997).

- ✓ **Experiencias dentro de la organización:** según Allen y Meyer (1997), es en este apartado es donde se han hallado las correlaciones más fuertes, pues a su consideración, a medida que el individuo ve satisfechas sus expectativas y/o necesidades por parte de la organización o gracias a esta, este se irá sintiendo atado a ella, por lo que irá desarrollando un alto grado de compromiso de carácter afectivo.

2.1.3.2 Componente de Continuidad o Compromiso de Continuidad

Basándose en el trabajo de Becker (1960), Allen y Meyer definieron una segunda dimensión del compromiso a la que denominaron compromiso de continuidad, y que deriva de los costos que los empleados asocian a la decisión de “abandonar la organización”. Posteriormente, McGee y Ford (1987) proponen dos dimensiones dentro de este tipo de compromiso: la primera está asociada al coste personal de los empleados al irse y perder su inversión en la organización; y la segunda se basa en las expectativas que representaba las escasas alternativas de trabajo existentes. Investigaciones posteriores (Hackett, 1994; Meyer, 2002; Powell y Meyer, 2004, Somers, 1995) ratificaron este hecho, lo que indujo al desdoblamiento de la dimensión de continuidad.

Sobre este componente los autores definieron un conjunto de elementos que afectaban o definían la intensidad de dicho componente en pro del desarrollo del sentido de compromiso organizacional en el trabajador, tales como:

- ✓ **Alternativas:** dentro de esta categoría encontramos las percepciones individuales de cada individuo sobre sus destrezas y/o habilidades y la capacidad de transferir estas a la organización, no sin antes hacer una evaluación al mercado de trabajo, ya que si en este proceso se encuentra una alta demanda de las habilidades y destrezas que él considera que posee, el sentimiento o deseo de permanencia para la organización

empleadora será menor. En pocas palabras, en la medida que aumentan las alternativas de trabajo del individuo, menor es el sentimiento o componente de continuidad. (Meyer y Allen, 1997).

- ✓ **Inversiones:** en relación a esta categoría, se encontró que el individuo tenderá a valorar el tiempo y dedicación que le ha costado la adquisición de sus destrezas y habilidades y el costo que le implicaría la posibilidad de trasladarse a otra organización, considerando en este sentido los posibles costos que le representarían un posible traslado de su familia hacia otra zona, transporte, etc. De igual modo en este apartado, se consideran la valoración o percepción del status inherente al cargo que el individuo ha alcanzado en la organización y las contraprestaciones de índole material o monetaria que esta le reportan. (Whitener & Waltz, 1993, c.p. Meyer y Allen, 1997).

En este sentido resulta conveniente resaltar que estos elementos englobados en inversiones y alternativas, poco efecto tendrán a favor del desarrollo del compromiso organizacional del trabajador hacia la organización, si este no logra hacer conciencia de estos, por lo que resulta conveniente para la organización facilitar de algún modo la creación de espacios o condiciones que permitan a sus trabajadores evaluar lo que tienen, lo que podrían tener y lo que perderían en caso de decidir abandonar la organización.

2.1.3.3 Componente Normativo o Compromiso Normativo

En 1990, Allen y Meyer añadieron una tercera dimensión a su modelo que recibe el nombre de compromiso normativo, el cual está basado en la internalización de presiones normativas para actuar de forma acorde a los intereses organizativos. Para Bergman (2006) la esencia de este tipo de compromiso radica en el sentimiento de obligación de los empleados. Y es que, esta dimensión también se conoce como compromiso moral ya que hace referencia a la obligación moral de los empleados a permanecer en la organización.

Siendo este el componente menos estudiado de los tres que conforman el enfoque multidimensional de Allen y Meyer, son pocos los estudios que permitan sustentar los criterios teóricos que se consideran que lo fundamentan. Entre las ideas que consideraron los autores en

este aspecto tenemos:

- ✓ “Internalización total de las presiones normativas para actuar de manera que concuerden los objetivos del compromiso hacia la organización con los intereses y metas de estas” (Wiener, 1982; Allen y Meyer, 1997).
- ✓ “Las conductas de compromiso son conductas socialmente aceptadas que exceden de las expectativas normativas o formales relevantes para el objeto del compromiso” (Wiener, Gephman, 1997, Allen y Meyer, 1997).

Las tres dimensiones del modelo de Meyer y Allen representan tres maneras diferentes de estar unido a una organización. Se podría decir que las personas permanecen comprometidas con la organización porque quieren (afectivo), porque lo necesitan (de continuidad) o porque sienten que deben hacerlo (normativo). Los propios autores han sido consistentemente claros en que son tres dimensiones distintas, que tienen diferentes causas y consecuencias, que no tienen porqué ser vistas como mutuamente excluyentes. (Gallardo, 2008).

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

1. Tipo de Estudio

Esta investigación se encuentra enmarcada dentro de un tipo de estudio cuantitativo correlacional, ya que se pretende determinar a partir de valores numéricos si existe o no relación entre la variable Compensación Total y la variable Compromiso Organizacional, respecto a una misma muestra, y a partir de esto analizar su correlación. La intención de este tipo de estudio es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. Es decir, para intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas. (Hernández, Fernández y Collado, 2000).

2. Diseño de Investigación

De acuerdo al grado de control de las variables se puede decir que este estudio tiene un diseño No Experimental, ya que no existe manipulación alguna de las variables involucradas y se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después ser analizarlos en función de los datos obtenidos. No se puede tener el control directo sobre la Compensación y/o el Compromiso Organizacional, ni se puede inducir una relación entre ambas. (Hernández, Fernández, Collado y Kerlinger).

Según el origen de los datos se puede considerar que este estudio tiene un diseño de Campo, ya que los datos se recogen directamente de la realidad, en este caso será en una

empresa del sector bancario donde se recolectará la información que será proporcionada por sus trabajadores. Además de ello, este estudio puede ser considerado como un estudio de caso, ya que este tipo de aproximación metodológica es la más frecuentemente utilizada en los temas de investigación en relación al área de Recursos Humanos, en donde por lo general el objeto de estudio se concentra en una unidad de análisis. (Kerlinger, Jackson, Schuler, Jugde, Pinedo).

En relación a la temporalidad, esta investigación tendrá un diseño transeccional ya que los datos se recolectan en un solo momento en el tiempo con el propósito de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández)

Por último, se puede clasificar este estudio dentro de un tipo de diseño bivariable de acuerdo a su amplitud de foco, ya que sólo se toman en cuenta dos variables en donde una es dependiente y la otra independiente.

3. Población y Muestra

3.1 Unidad de Análisis

La unidad de análisis puede ser definida como la entidad representativa del objeto de estudio en una investigación y se refiere al qué o quiénes van a ser medidos. (Hernández, 1991; Rada, 2007).

Para este estudio se define la unidad de análisis como todos los trabajadores de una determinada empresa del sector bancario que ejercen sus labores en la sede principal de dicha entidad.

3.2 Población

Conceptualmente la población se refiere al “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Selltitz, 1974; Hernández y Fernández, 2000). En este estudio, se establece como población la totalidad de los trabajadores directos que laboran en la sede principal de determinada empresa bancaria en Venezuela, los cuales suman

cuatro mil cuatrocientos veintitrés (4423) de acuerdo a la información suministrada por el Departamento de Recursos Humanos de dicha entidad.

3.3 Muestra

La muestra puede ser entendida como un “subconjunto representativo de un universo o población”, Arias (2004). Para este estudio la muestra es considerada finita, ya que la población es inferior al millón de trabajadores, por lo tanto será calculada de acuerdo a la fórmula propuesta por Sierra-Bravo, (1991) para dicho tipo de muestra.

✓ **Fórmula:**

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n → Se refiere a la muestra a calcular

N → Indica la población

Z → Representa las unidades de desviación típica correspondientes al nivel de confianza que el investigador establece.

p → Indica la probabilidad de éxito

q → Representa la probabilidad de fracaso

e → Se refiere al error de estimación, e indica el porcentaje o riesgo que la muestra no sea representativa.

✓ **Valores tomados para la aplicación de la fórmula:**

N = 4423

Z = 95%

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

$$e = 6\%$$

✓ **Aplicación de la formula**

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q} \Rightarrow \frac{1,96^{(2)} * 0,5 * 0,5 * 4423}{0,06^{(2)} * (4423-1) + 1,96^{(2)} * 0,5 * 0,5} \Rightarrow n = 251,66 \approx 252$$

En base a la fórmula aplicada anteriormente tomando como datos los valores señalados, se puede decir que para este trabajo de investigación se tomará una muestra de 252 trabajadores de una determinada entidad bancaria que opera actualmente en Venezuela.

3.4 Tipo de Muestreo

Para este estudio se realizará un muestreo de tipo Probabilístico de forma que cada uno de los trabajadores de la muestra tenga la misma probabilidad de ser elegidos, a demás de ello la muestra fue elegida al azar y se tiene conocimiento del valor del error de estimación y del nivel de confianza. (Grande y Abascal, 2009). Adicionalmente, en aras de lograr una estimación más precisa de acuerdo a los resultados obtenidos, se decidió aplicar un muestreo estratificado. Para esto, en primer lugar, se definen los estratos, los cuales son considerados grupos de elementos que comparten características similares entre sí y al integrarse con otros conjuntos forman una unidad. Para este caso se tomarán como estratos los veinticinco (25) departamentos o unidades administrativas que operan dentro la sede principal de la entidad financiera, los cuales pueden identificarse en la tabla N° 1 que se presenta a continuación.

Tabla N° 1. Muestreo estratificado

Estrato	Población por estrato	Muestra estratificada
Administración	275	16
Análisis Crediticios	68	4
Auditoría	232	13
Centro de Atención	275	16
Cobranzas	119	7
Computación	165	9
Contabilidad	230	13
Créditos de Vehículos	155	9
Créditos Hipotecarios	156	9
Financiamiento y Préstamos	107	6
Finanzas	222	13
Mercadeo	85	5
Monitoreo de Alertas	72	4
Planificación	40	2
Reclamos y Fraudes	53	3
Recursos Humanos	160	9
Seguridad Industrial	230	13
Servicios al Cliente	243	14
Servicios Ejecutivos	135	8
Servicios Operativos del Área Metropolitana	340	19
Servicios Operativos Región Andina	267	15
Servicios Operativos Región Occidental	315	18
Servicios Operativos Región Sur	284	16
Sistemas	120	7
Tesorería	75	4
Total	4423	252

La tabla anterior indica la distribución de la muestra para cada uno de los estratos, la cual se calcula en base a la proporción que la muestra total representa de la población. Como hemos mencionado anteriormente, la población es de 4423 individuos y la muestra es de 252; si se aplica la operación $(n/N)*100$ se obtiene que la muestra representa aproximadamente el 6% de la población total. A partir de esto, se calcula la muestra estratificada que resulta de la multiplicación de la población de cada estrato por el 6% anteriormente calculado. Este tipo de muestreo permite una mayor precisión al momento del análisis de resultados ya que ofrece una distribución equitativa de la muestra permitiendo que ésta sea más representativa.

4. Definición Operacional de las variables

4.1 Definición Nominal

Las variables pueden estar asociadas a múltiples clasificaciones de acuerdo al criterio que se tome en cuenta para su medición. Este estudio como fue señalado anteriormente tiene un diseño bivariable, conformado por la variable Compensación Total y la variable Compromiso Organizacional.

Se puede decir que, de acuerdo al nivel de abstracción, ambas variables se encuentran en un nivel Medio-Alto, ya que para determinar su presencia y para realizar su medición es necesario indagar en varios aspectos afines que permitan vislumbrar con mayor precisión la variable como un todo, ya que esta no puede ser medida a simple vista, ni comprendida con realizar sólo una pregunta directa; es por ello que se realiza una operacionalización para cada una de las variables en cuestión.

4.2 Operacionalización de Variables

4.2.1 Operacionalización de la variable Compensación Total

Tabla N° 2. Operacionalización Variable Compensación Total

Compensación Total			
Definición	Dimensión	Definición	Indicadores
“Todas las formas de beneficios financieros, servicios tangibles y en general cualquier tipo de beneficio no financiero e intangible que reciba un empleado como contraprestación de la relación de trabajo” (Milkovich).	Compensación Directa	Es el pago que una persona recibe en la forma de sueldos, salarios, comisiones y bonos. (Mondy y Noe)	- Salario Base. - Ticket de alimentación. - Bono vacacional. - Utilidades.
	Compensación Indirecta	Se refiere a los complementos salariales (monetarios y no monetarios) que no están vinculados al trabajo de la persona, es decir, que se concede a los trabajadores por el simple hecho de pertenecer a la empresa. (Morales y Velandia; Dolan, 1999).	- HCM. - Seguros de vida y accidentes personales. - Becas de estudio. - Caja de ahorro. - Feriados Bancarios. - Plan de vivienda. - Créditos. - Préstamos. - Pago de útiles escolares para hijos.

4.2.2 Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional

Tabla N° 3. Operacionalización Variable Compromiso Organizacional

Compromiso Organizacional				
Definición	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems
“Estado psicológico que caracteriza las relaciones de los empleados con la organización” (Allen y Meyer).	Componente Afectivo	Disposición de los trabajadores a involucrarse e identificarse con la organización (Allen y Meyer).	- Identificación con la organización - Sentido de Pertenencia	6, 9, 12, 14, 15, 18.
	Componente Normativo	Sentido de obligación que siente los trabajadores de permanecer en la empresa (Allen y Meyer).	- Sentido de obligación	2, 7, 8, 10, 11, 13.
	Componente de Continuidad	Costo que asocian los trabajadores al dejar la empresa. (Meyer y Allen)	- Percepción de alternativas - Inversiones en la organización	1, 3, 4, 5, 16, 17.

5. Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos se definen como todas aquellas formas o maneras de las que se vale el investigador a fin de obtener la información necesaria para llevar a cabo el proceso de investigación (Cabrales, 1997; Carrillo, 1996).

Para esta investigación se aplicará la técnica de recolección de Encuesta, la cual es la más utilizada en el área de Ciencias Sociales y en este caso permite obtener la información más certera y oportuna de las unidades de análisis, ya que este brinda la posibilidad de

obtener datos de tipo cuantitativo.

5.1 Encuesta

La encuesta es una técnica de recolección de información en la cual se utilizan formularios destinados a ser aplicados a un conjunto de personas y se integran por una serie de preguntas, bien sea abiertas o cerradas, que buscan obtener información de acuerdo a las variables y objetivos de la investigación (Zapata, 2006).

Existen dos maneras de obtener información con este método y/o técnica y es mediante el uso del cuestionario o de la entrevista. Para este estudio, la recolección se realizara por la vía del cuestionario.

Cuestionario

El cuestionario es un método y/o técnica en la cual se utiliza un instrumento o formulario impreso o digital, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio en donde se obtiene información acerca de las variables que se va a investigar. Este puede ser aplicado personalmente o por correo y en forma individual o colectiva. El diseño del cuestionario debe basarse en el marco teórico y los objetivos de la investigación, es por ello que cada pregunta que se incluya deberá estar relacionada con las variables y debe responder a la operacionalización de las mismas. (Galán, 2009).

Para este estudio se utilizará un instrumento que constará de tres (3) partes (Ver ANEXO 1). La primera estará destinada a recolectar la información sociodemográfica de la población, tales como edad y sexo a través de preguntas abiertas y cerradas.

La segunda parte está dirigida a obtener la información relevante relacionada con la compensación total en su forma directa e indirecta mediante preguntas cerradas que permitirán obtener datos precisos.

Por último, la tercera parte busca medir el compromiso organizacional a través del cuestionario desarrollado por Allen y Meyer (1997), el cual consta de un conjunto de

reactivos positivos y negativos con opciones de respuesta de escalamiento tipo Likert que según Hernández y Fernández (2000) consiste en un conjunto de ítems representados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuáles se pide la reacción de los sujetos a quienes se le aplica el instrumento.

Este cuestionario tipo Likert está integrado por dieciocho (18) reactivos que se dividen entre positivos y negativos y están destinados a medir cada uno de los componentes del compromiso organizacional distribuyéndose de la siguiente manera:

Tabla N° 4. Distribución de ítems en cuestionario de compromiso organizacional.

Componentes del Compromiso Organizacional	Ítems	
	Positivos	Negativos
Componente Normativo	2, 7, 8, 11, 13	10
Componente Afectivo	6, 9, 12	14, 15, 18
Componente de Continuidad	1, 3, 4, 5, 16, 17	-

Para cada uno de estos ítems existen siete (7) posibles respuestas, de las cuales cada persona encuestada puede elegir sólo una que represente su opinión según cada caso. Las opciones de repuesta van ordenadas de acuerdo al grado de aceptación que se inicia en “Totalmente en Desacuerdo”, seguidamente de “Muy en desacuerdo”, “En Desacuerdo”, pasa por un punto medio indicado por “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, continua hacia el otro extremo de aceptación con la opción de “De Acuerdo”, “Muy de Acuerdo” y finalmente termina en “Totalmente de Acuerdo”.

Cuestionario en línea

Para la recolección de datos se decidió utilizar herramientas tecnológicas que permitieran un mayor alcance, efectividad y ahorro de tiempo; es por ello que se llevó el instrumento a un formato digital a través de un portal web (www.onlineencuestas.com), especializado en encuestas en línea que cuenta con un sistema de apoyo estudiantil que ofrece

un servicio ilimitado y gratuito para estudiantes de numerosas universidades en todo el mundo, incluyendo la Universidad Católica Andrés Bello.

Este servicio incluye la creación de encuestas personalizadas cuya cantidad de preguntas y de respuestas son ilimitadas, al igual que el número de personas que pueden participar; adicionalmente, cuenta con un sistema de procesamiento de datos y un resumen de resultados en tiempo real, es decir, cada vez que una persona responda la encuesta, automáticamente se vaciarán esos resultados en una base de datos descargable en Excel y se creará un resumen informativo donde se deja ver la tendencia que ha tomado la población encuestada de acuerdo a lo que se está evaluando. Es importante resaltar que sólo los administrados de la cuenta estudiantil utilizada para crear la encuesta pueden tener acceso a la base de datos y el resumen de resultados, lo que garantiza la seguridad de la información proporcionada por los encuestados.

Para la creación del instrumento digital se vaciaron las preguntas del instrumento en el portal web de acuerdo a las instrucciones señaladas, se creó el diseño a utilizar y se configuraron las opciones de seguridad, privacidad y distribución. Concluidos estos procesos se procedió a la activación de la encuesta, con lo que se genera un enlace o vínculo con seguridad mejorada SSL/HTTPS, el cual será utilizado para acceder al cuestionario desde cualquier computadora o dispositivo con acceso a internet. Cabe acotar que dentro de la configuración de seguridad se estableció una participación limitada a enlaces individuales, es decir, que cada persona que reciba un enlace podrá participar una sólo vez y no podrá reenviarlo a otras personas.

El vínculo proporcionado fue probado en repetidas oportunidades y se respondió la encuesta previamente a la distribución para constatar el buen funcionamiento de la misma. Una vez hecha la verificación correspondiente, se creó una copia digital del cuestionario y se procedió a su activación para generar un nuevo enlace que se utilizará para ser distribuido a la población, garantizando así que la base de datos que se creará, esté libre de datos ingresados a modo de prueba.

6. Validación del instrumento

Todo instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales, ellos son: la validez y la confiabilidad. Para Hernández, Fernández y Baptista (1.998, p. 243) “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir”.

El instrumento que tomaremos para la medición del compromiso organizacional fue desarrollado por Nathalie Allen y John Meyer en 1997 y ha sido utilizado y revisado por numerosos investigadores quienes han aplicado pruebas de validación y han podido confirmar que la construcción del instrumento es adecuada y es totalmente válido para estudios del compromiso organizacional como el que nos encontramos desarrollando.

En cuanto a la confiabilidad, se puede decir que esta se refiere al hecho de que los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento en una determinada ocasión, bajo ciertas condiciones, deben ser similares a los resultados que se obtendrían si se midiese nuevamente el mismo rasgo, en condiciones idénticas, en otro momento en el tiempo (Ruiz, 2007).

Para todas las investigaciones consultadas el Alpha de Crobach arrojó resultados que indican un alto grado de confiabilidad, como es el caso de Cedeño y Pirela (2002), quienes obtuvieron un índice igual a 0.80 en su tesis: “Relación entre compromiso organizacional y calidad de servicio en empresas en proceso de fusión”. De igual manera, Nuñez y Solano (2008), registraron altos niveles de confiabilidad en su estudio: “Relacion entre compensación total y compromiso organizacional para una empresa del sector retail”, donde obtuvieron un índice de 0.81 al aplicar la prueba del Alpha de Crombach.

Adicionalmente, existen múltiples investigaciones que han obtenido resultados similares en cuanto a la confiabilidad para este instrumento y algunos de ellos se presentan a continuación en la siguiente tabla:

Tabla N° 5. Confiabilidad del cuestionario de Allen y Meyer (1997) en estudios de compromiso organizacional.

Autores	Título de trabajo de grado	Confiabilidad
Alemán y Gonzáles, (1997)	Las propiedades motivantes del puesto como predictoras del compromiso organizacional en una empresa del sector ferretero.	alfa de Crombach 0,86
Rico y Rodríguez, (1998)	Compromiso organizacional y desempeño laboral.	alfa de Crombach 0,80
Cabré y Mejías, (1999)	Relación entre el compromiso organizacional y la resistencia presente: en una empresa del sector petrolero.	Alfa de Crombach 0,89
Contreras y Lujano, (1999)	Compromiso organizacional en trabajadores accionistas.	alfa de Crombach 0,86
Rodríguez y Villalobos, (1999)	Naturaleza de compromiso organizacional y el desempeño individual: en trabajadores de atención de clientes del sector de telecomunicaciones.	alfa de Crombach 0,73
Durrego y Echeverría (1999)	Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral	alfa de Crombach 0,80
Cuberos y Dugarte, (1999)	Congruencia entre valores individuales y organizacionales y su relación con el compromiso organizacional.	alfa de Crombach 0,78
Sánchez (2000)	Relación entre el compromiso organizacional y la resistencia al cambio	alfa de Crombach 0,74
Maberti (2001)	El Apoyo organizacional percibido, la edad, la antigüedad y el nivel del cargo como predictores del compromiso organizacional	alfa de Crombach 0,84
Picón (2002)	Estudio correlacional de la influencia de la comunicaciones sobre el compromiso organizacional durante un proceso de fusión, sector bancario	alfa de Crombach 0,94
Marín (2003)	Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico	alfa de Crombach 0,81
Ponce y Vera (2003)	Percepción de inseguridad laboral y su relación con el compromiso organizacional	alfa de Crombach 0,79
Pestana y Vela, (2003)	Relación entre las congruencias de valores individuales y valores organizacionales con el compromiso organizacional.	alfa de Crombach 0,71
Correia y García (2004)	Determinación de la relación existente entre el compromiso organizacional y una cultura de mejoramiento continuo.	alfa de Crombach 0,90
Matos y Moreno, (2004)	Compromiso organizacional de trabajadores de empresas de trabajo temporal con la empresa usuaria.	alfa de Crombach 0,80
Biaggini y Mendoza (2005)	Influencia del apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, satisfacción laboral, sexo y nivel del cargo sobre la ciudadanía organizacional	Comp. Afect.: 0.84
		Com. Cont.: 0.64
		Comp. Norm.: 0.62
Bravo y Cárdenas (2005)	Relación entre el clima organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de servicios de asesoría	alfa de Crombach 0,96
Córdoba y Pirela (2005)	Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de de trabajo temporal	alfa de Crombach 0,91

Fuente: Flores y Rodríguez (2006).

7. Recolección de datos

Para la recolección de datos se procedió en primer lugar a someter a evaluación el instrumento por parte de la Gerente de Recursos Humanos de la entidad financiera, quien le dio su aprobación y permitió que fuese distribuido a través de la intranet del banco, mediante correo electrónico, a todo el personal de la Sede Administrativa, es decir, a toda la población.

Inmediatamente se procedió a distribuir el enlace de la encuesta de acuerdo a lo previsto para ser respondido por los trabajadores, indicando claramente el motivo de la encuesta, la garantía de anonimato y la duración estimada de participación. Sin embargo, fue necesario enviar varios recordatorios de respuesta en días posteriores debido a la lentitud con la que se dio el proceso de recolección, hasta llegar el punto en el cual fue necesario visitar cada departamento personalmente para pedir a los trabajadores que respondiesen la encuesta; de esta manera, se logró obtener la cantidad requerida para cubrir la muestra anteriormente calculada de 252 individuos.

8. Procesamiento de la data

Para llevar a cabo los análisis que permitirán dar respuesta a la pregunta plateadas y cumplir con los objetivos propuestos, es necesario procesar los datos obtenidos luego de culminado el proceso de recolección y transformarlos de manera de que puedan expresar una información útil y concluyente.

Para ello se hizo uso de la herramienta Microsoft Excel 2007 que permitió la elaboración de la mayor parte de los gráficos y tabas; y adicionalmente, se utilizó el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales, conocido como SPSS por sus siglas en inglés, en su versión 19.0 en español, el cual permitió generar las pruebas estadísticas necesarias para determinar la relación entre las variables y su intensidad. Las pruebas o métodos realizados son los siguientes:

- ✓ **Chi Cuadrado:** es una prueba de hipótesis que busca determinar si dos variables independientes están relacionadas o no. Mediante la creación de tablas de contingencia

y bajo una hipótesis nula de independencia se pretende saber si existe una diferencia significativa entre las frecuencias observadas y esperadas, en caso tal la hipótesis nula se rechazaría.

- ✓ **Modelo de Regresión Lineal Multivariable:** puede definirse como “un método estadístico que evalúa la asociación entre una variable de respuesta continua Y con dos o más variables explicativas $X_1, X_2, \dots, X_k$ ($k \geq 2$)”. (M. Hernández, 2007).

Según lo planteado por M. Triola (2004), para la aplicación de este modelo es necesario tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **Ecuación de Regresión Múltiple:** es una ecuación que se obtiene a partir de los valores arrojados como resultado del modelo y expresa una relación lineal entre una variable de respuesta Y y dos o más variables de predicción ($X_1, X_2, \dots, X_k$). La forma general de una ecuación de regresión múltiple o multivariable es:

$$Y = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + \dots + b_k x_k$$

- **Coefficiente de Determinación (R^2):** es el coeficiente que determina como se ajusta la ecuación de regresión múltiple a los datos de la muestra. Un ajuste perfecto daría como resultado $R^2 = 1$, por lo tanto, un ajuste muy bueno daría por resultado un valor cercano a 1. Por el contrario, un ajuste muy deficiente se relaciona con un valor de R^2 cercano a 0.
- **Coefficiente ajustado de Determinación ($\bar{R}^2$):** es el coeficiente múltiple de determinación R^2 modificado para justificar el número de variables y el tamaño de la muestra.
- **Valor P:** es una medida de la significancia general de la ecuación de regresión múltiple que contribuye a contrastar si el coeficiente de correlación es estadísticamente significativo. La Hipótesis nula corresponde a $R=0$, si se obtiene un valor inferior a una significación prefijada, indica que se debe rechazar la Hipótesis nula de inexistencia de correlación y concluir que el R obtenido es estadísticamente significativo.

- ✓ **Regresión paso a paso:** mejor conocido por su nombre en inglés *stepwise*, es un modelo de selección de variables explicativas que surge a partir de un modelo de regresión y consiste en una combinación de los métodos de selección hacia adelante y selección hacia atrás, donde al introducir las variables independientes sólo se conservan las que contienen información relevante y se prescinden de aquellas que resulten redundantes respecto de las que quedaron en el modelo.

9. Análisis de Datos

Posterior al procesamiento de los datos se inicia el proceso de análisis, el cual consiste en definir las características del fenómeno u objeto de estudio a partir de la data obtenida como resultado del proceso de recolección, permitiendo así al investigador generar conclusiones empíricas. (Urbano y Yuni, 2007).

Para el proceso de análisis se utilizará la estadística descriptiva e inferencial. La descriptiva será utilizada con la finalidad de describir los datos y resultados obtenidos, tales como medias aritméticas, promedios ponderados, correlaciones, etc. Y la estadística inferencial permitirá generalizar los resultados obtenidos de la muestra a la población.

CAPITULO V

ANALISIS DE RESULTADOS

A continuación se presenta el análisis estadístico de los resultados obtenidos en el proceso de análisis de datos, en base a la información obtenida de la muestra. Este capítulo se desarrollará de lo general a lo particular, en primer lugar, se presentarán los resultados sociodemográficos, seguidamente de los resultados globales para las variables de compensación total y compromiso organizacional y posteriormente los resultados específicos sobre sus componentes y su relación, que servirán para dar respuesta a los objetivos de esta investigación.

1. Resultados de las variables sociodemográficas

1.1 Distribución por sexo

Tabla N° 6. Distribución por sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	131	52%
Masculino	121	48%
Total	252	100%

Fuente: datos propios.

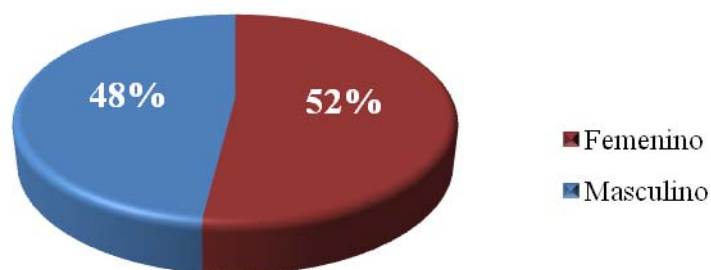


Gráfico N° 1. Distribución por sexo

Fuente: datos propios.

En la tabla N° 6 podemos observar los resultados en términos de frecuencia y porcentaje de las encuestas realizadas en cuanto a la distribución por sexo de los trabajadores de la entidad bancaria. La participaron total fue de 252 personas y como se puede apreciar en el gráfico N° 1, estas se encuentran repartidas en 52% del sexo femenino y 48% del sexo masculino, porcentajes que son muy cercanos y no constituyen una diferencia significativa por lo que se puede decir que corresponde a una población equilibrada respecto al sexo.

1.2 Distribución por edad

Tabla N° 7. Distribución por edad

Rango de edades	Frecuencia	Porcentaje
De 18 - 30 años	104	41,3%
De 31 - 40 años	93	36,9%
De 41 - 50 años	46	18,3%
De 51 - 60 años	8	3,2%
De 61 - 70 años	1	0,4%
Total	252	100%

Fuente: datos propios.

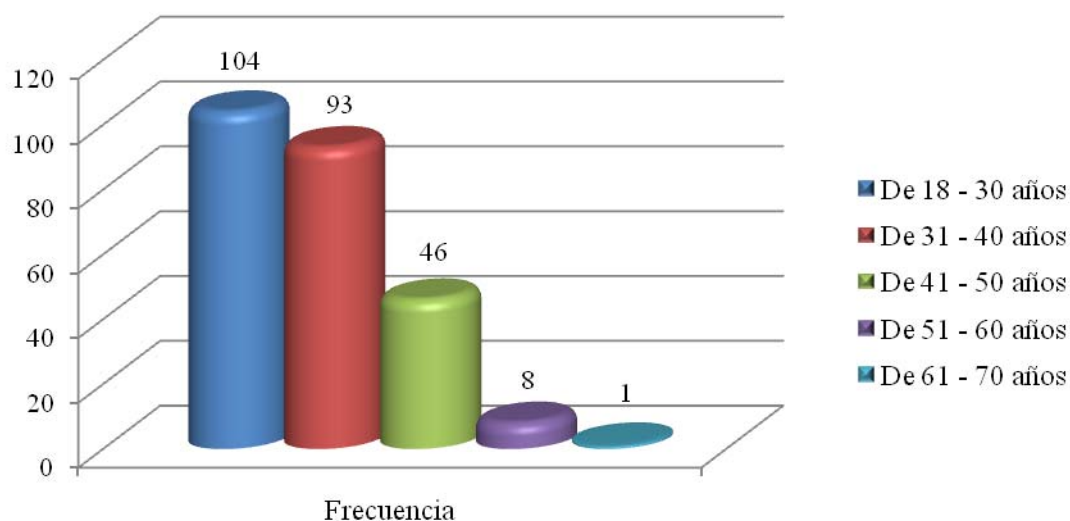


Gráfico N° 2. Distribución por edad.

Fuente: datos propios.

La tabla N° 7 indica la distribución de la población por rango de edades, en donde los resultados arrojan que el mayor porcentaje de la población se encuentran entre los 18 y 30 años de edad, representando el 41,3% del total; los empleados que tienen edades entre 31 y 40 años de edad representan el 36,9%, los que tienen entre 41 a 50 años de edad un 18,3 %, los que se encuentran entre 51 a 60 años un 3,2% y finalmente las personas que tienen entre 61 y 70 años representan un 0,4% de la población como se muestra en el gráfico N° 2.

En base a esto, podemos decir que un 78,2% de los trabajadores del banco se encuentran entre los 18 y 40 años de edad, lo que indica que esta población es en su mayoría joven y adulta.

2. Resultados de características de la muestra

Tabla N° 8. Distribución de la muestra por departamentos.

Departamento	Frecuencia	Porcentaje
Administración	16	6,3%
Análisis Crediticios	4	1,6%
Auditoría	13	5,2%
Centro de Atención	16	6,3%
Cobranzas	7	2,8%
Computación	9	3,6%
Contabilidad	13	5,2%
Créditos de Vehículos	9	3,6%
Créditos Hipotecarios	9	3,6%
Financiamiento y Préstamos	6	2,4%
Finanzas	13	5,2%
Mercadeo	5	2,0%
Monitoreo de Alertas	4	1,6%
Planificación	2	0,8%
Reclamos y Fraudes	3	1,2%
Recursos Humanos	9	3,6%
Seguridad Industrial	13	5,2%
Servicios Operativos de la Región Andina	15	6,0%
Servicios al Cliente	14	5,6%
Servicios Ejecutivos	8	3,2%
Servicios Operativos de la Región Sur	16	6,3%
Servicios Operativos del Área Metropolitana	19	7,5%
Servicios Operativos Región Occidental	18	7,1%
Sistemas	7	2,8%
Tesorería	4	1,6%
Total	252	100,0%

Fuente: datos propios.

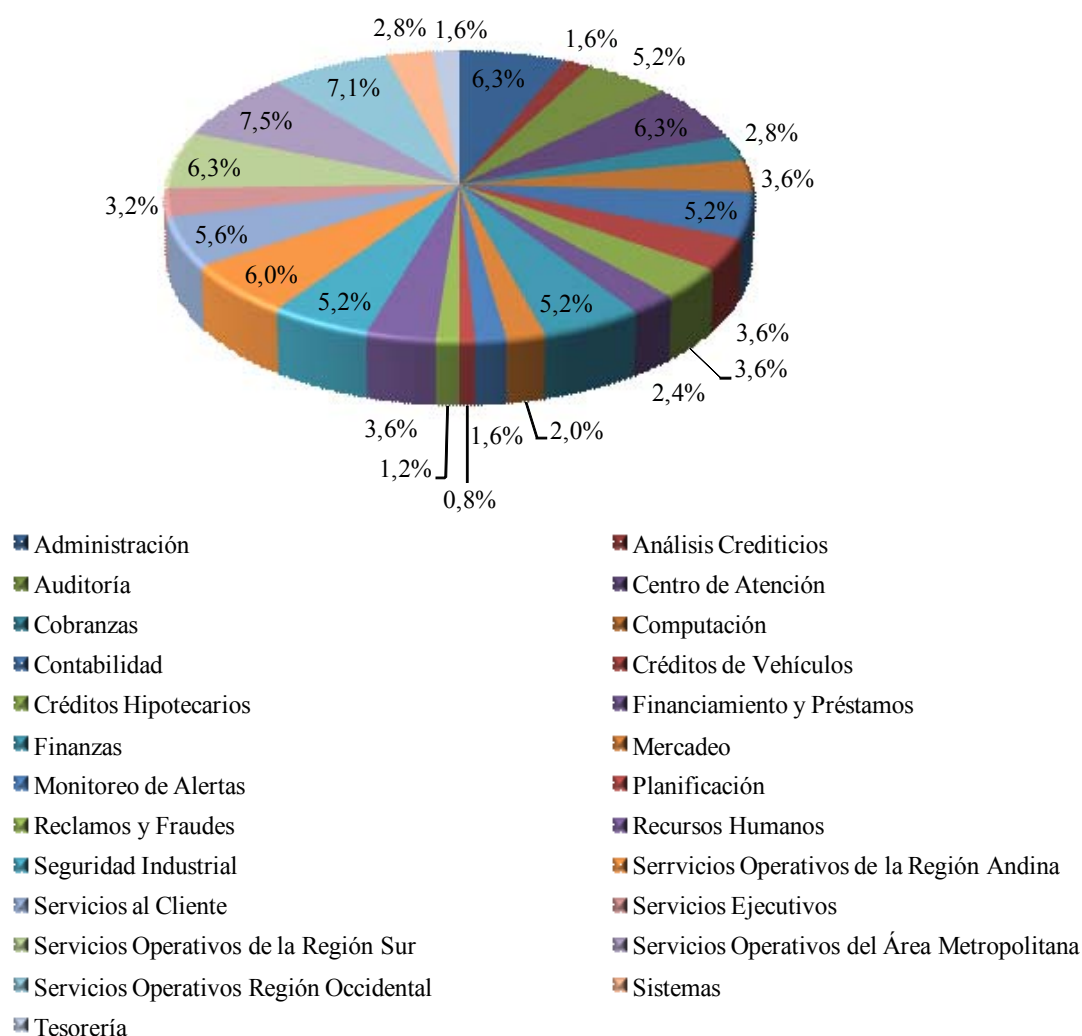


Gráfico N° 3. Distribución de la muestra por departamentos.

Fuente: datos propios.

La tabla N° 8 muestra la distribución de la población entre los departamentos de la entidad bancaria. Como se puede apreciar en el gráfico N° 3, las unidades administrativas con mayor cantidad de empleados corresponden a Servicios Operativos del Área Metropolitana con un 7,5%, seguidamente de Servicios Operativos Región Occidental con un 7,1% y los departamentos de Administración, Centro de Atención y Servicios Operativos de la Región Sur que cuentan cada uno con el 6,3% de la población.

3. Resultados de la variable Compensación Total

3.1 Resultados de la Compensación Indirecta

Tabla N° 9. Beneficios más importantes para los trabajadores.

Beneficios	Frecuencia	Porcentaje respecto a la muestra
HCM	213	84,5%
Crédito automotriz	192	76,2%
Crédito hipotecario	184	73,0%
Préstamos	165	65,5%
Caja de Ahorro	151	59,9%
Becas de estudios para hijos	82	32,5%
Financiamiento de seguro de vehículos	64	25,4%
Ayuda para útiles escolares	48	19,0%
Utilidades	44	17,5%
Becas de Estudios Superiores para los trabajadores	43	17,1%
Financiamiento de línea blanca	33	13,1%
Bono alimenticio adicional	22	8,7%
Planes vacacionales para hijos	8	3,2%
Vacaciones	4	1,6%
Servicio odontológico	3	1,2%
Bonos	2	0,8%
Electrodomésticos al hogar	1	0,4%
Actividades deportivas y culturales	1	0,4%
Viernes casual	0	0,0%
Feridos Bancarios	0	0,0%
Total	1260	

Fuente: datos propios.

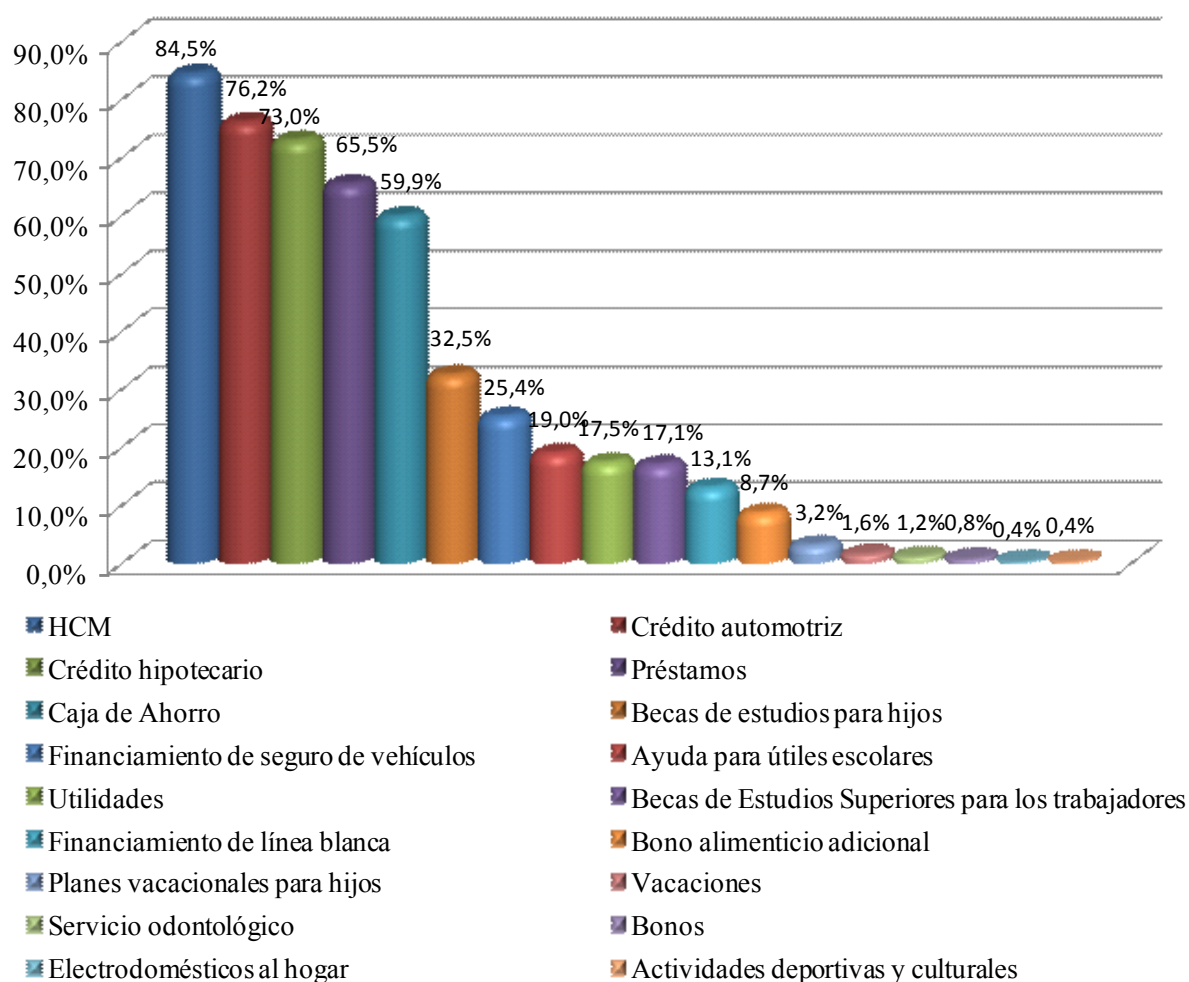


Gráfico N° 4. Frecuencia de beneficios más importantes.

Fuente: datos propios.

En la tabla N° 9 se pueden apreciar los resultados globales de la compensación indirecta en términos de frecuencia y porcentajes; nótese que la frecuencia total indica una cifra de 1260 y es importante resaltar que ésta surge de los resultados a la pregunta del instrumento donde se pedía a los 252 encuestados seleccionar los cinco beneficios que considerasen más importantes para ellos. (Ver Anexo N° 1). Cabe acotar que los beneficios que se tomaron para la construcción de ésta pregunta han sido extraídos directamente de la contratación colectiva vigente de la entidad financiera a la que se aplicó el estudio.

Respecto a los resultados, el gráfico N° 4 muestra que un alto porcentaje de

empleados (84,5%) le da una considerable importancia al servicio de HCM (Hospitalización, Cirugía y Maternidad) entre los beneficios que ofrece el banco. A su vez lo que son Créditos (Hipotecarios y Automotriz) también son considerados de gran valor por la mayoría de los empleados encuestados (73% y 76,2% respectivamente). Los préstamos y caja de ahorro fueron también de los beneficios preferidos por los trabajadores con 65,5% y 59,9%.

Vale la pena señalar que entre los beneficios considerados de mayor importancia por los trabajadores se encuentran los relacionados con créditos y préstamos, los cuales probablemente no encuentren en empresas de otro tipo bajo las mismas condiciones como lo son las tasas preferenciales, las facilidades de pago, refinanciamientos, etc. Lo cual podría indicar que este tipo de compensación indirecta podría estar relacionada con el compromiso organizacional de sus trabajadores.

3.2 Resultados de la Compensación Directa

Tabla N° 10. Distribución salarial.

Rango Salarial	Frecuencia	Porcentaje
Bs. 2.500 - Bs. 2.999	2	0,8%
Bs. 3.000 - Bs. 3.999	14	5,6%
Bs. 4.000 - Bs. 4.999	22	8,7%
Bs. 5.000 - Bs. 5.999	33	13,1%
Bs. 6.000 - Bs. 6.999	57	22,6%
Bs. 7.000 - Bs. 7.999	66	26,2%
Bs. 8.000 - Bs. 8.999	44	17,5%
Bs. 9.000 - Bs. 9.999	8	3,2%
Bs. 10.000 - Bs. 11.999	6	2,4%
Bs. 12.000 - Bs. 13.999	0	0,0%
De Bs. 14.000 en adelante.	0	0,0%
Total	252	100%

Fuente: datos propios.

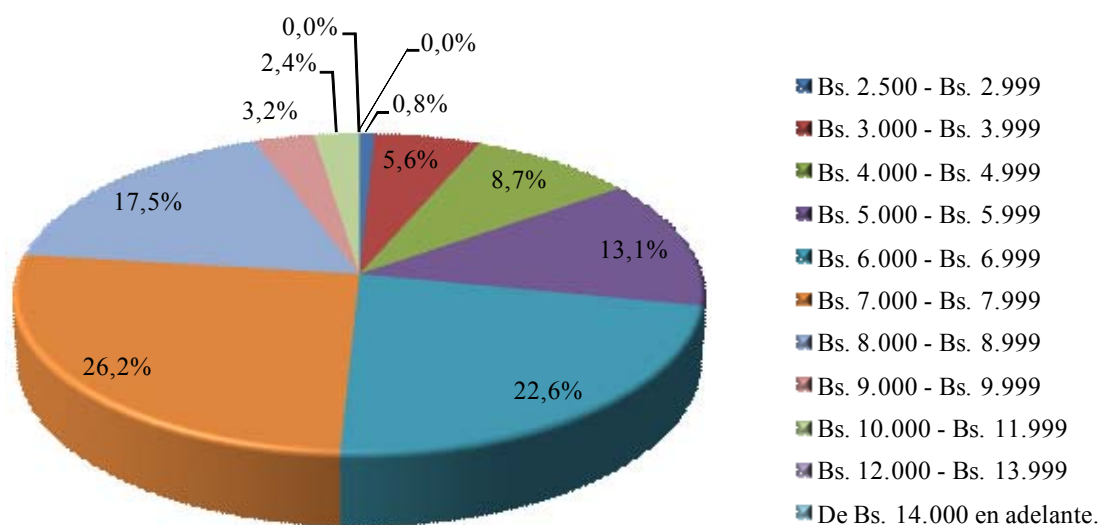


Gráfico N° 5. Distribución salarial.

Fuente: datos propios.

En los gráficos de las tablas salariales, se muestra que el mayor porcentaje de salarios de los empleados de esta empresa bancaria se encuentran entre los Bs. 6.000 bs y Bs. 8.999, lo que representa el 66,3% de la muestra total. Es importante señalar, que se definieron estos rangos con la finalidad de facilitar la codificación y se tomo esa amplitud a fin de de obtener resultados más específicos utilizando una cantidad moderada de niveles.

3.1 Resultados de datos relacionados

Tabla N° 11. Niveles salariales.

Nivel Salarial	Rangos salariales comprendidos	Frecuencia	Frecuencia Total	Porcentaje
Nivel 1: Bajo	Bs. 2.500 - Bs. 2.999	2	38	15%
	Bs. 3.000 - Bs. 3.999	14		
	Bs. 4.000 - Bs. 4.999	22		
Nivel 2: Medio	Bs. 5.000 - Bs. 5.999	33	156	62%
	Bs. 6.000 - Bs. 6.999	57		
	Bs. 7.000 - Bs. 7.999	66		
Nivel 3: Alto	Bs. 8.000 - Bs. 8.999	44	58	23%
	Bs. 9.000 - Bs. 9.999	8		
	Bs. 10.000 - Bs. 11.999	6		
Total		252	252	100%

Fuente: datos propios.

Para lograr una mayor comprensión de los datos relacionados de la compensación total, que son la compensación directa e indirecta, se ha decidido, para este caso particular, agrupar los rangos salariales en tres (3) niveles que se distribuyen de manera equitativa y van en dirección de ascenso, como se puede apreciar en la tabla N° 11, donde se indica que las personas que tienen un ingreso mensual entre Bs. 2500 y Bs. 4.999, conforman el Nivel 1 el cual recibe el nombre de “Bajo”; seguidamente, las personas cuyo ingreso mensual está comprendido entre Bs. 5.000 y Bs. 7.999, se encuentran en el Nivel 2, llamado “Medio”; por último, los individuos que perciban entre Bs. 8.000 y Bs. 11.999 mensualmente, forman el Nivel 3 que recibe el nombre de “Alto”. Cabe destacar que aunque se tenían previstos dos rangos salariales adicionales cuando se elaboró el instrumento, los cuales iban desde Bs. 12.000 a Bs. 13.999 y desde Bs. 14.000 en adelante, no se tomarán en cuenta para estos análisis ya que ninguna persona encuestada manifestó percibir dichas cantidades mensualmente.

Igualmente, en la tabla N° 11 se presentan las frecuencias para cada nivel salarial definido, así como sus respectivos porcentajes, donde se indica que el Bajo representa el 15% de la población, el nivel Medio representa el 62% y el nivel Alto el 23%.

Tabla N° 12. Beneficios más importantes de acuerdo al nivel salarial.

Beneficios	Niveles salariales					
	Bajo		Medio		Alto	
	fi	%	fi	%	fi	%
HCM	34	89,5%	128	82,1%	51	87,9%
Caja de Ahorro	32	84,2%	90	57,7%	29	50,0%
Becas de Estudios Superiores para los trabajadores	19	50,0%	18	11,5%	6	10,3%
Utilidades	19	50,0%	19	12,2%	6	10,3%
Préstamos	19	50,0%	110	70,5%	36	62,1%
Crédito automotriz	17	44,7%	127	81,4%	48	82,8%
Crédito hipotecario	17	44,7%	120	76,9%	47	81,0%
Becas de estudios para hijos	9	23,7%	57	36,5%	16	27,6%
Ayuda para útiles escolares	6	15,8%	33	21,2%	9	15,5%
Bono alimenticio adicional	4	10,5%	14	9,0%	4	6,9%
Vacaciones	3	7,9%	1	0,6%		
Financiamiento de línea blanca	3	7,9%	18	11,5%	12	20,7%
Servicio odontológico	2	5,3%	1	0,6%		
Bonos	2	5,3%				
Financiamiento de seguro de vehículos	2	5,3%	37	23,7%	25	43,1%
Actividades deportivas y culturales	1	2,6%				
Planes vacacionales para hijos	1	2,6%	6	3,8%	1	1,7%
Feriados Bancarios						
Electrodomésticos al hogar			1	0,6%		
Viernes casual						
Sub-total Frecuencia	190		780		290	
Total Frecuencia	1260					

Fuente: datos propios.

En la tabla N° 12 se evidencia la distribución de los beneficios que la población considera de mayor importancia de acuerdo a los tres (3) niveles salariales definidos previamente, en base a las frecuencias y porcentajes resultantes de la información obtenida del proceso de recolección.

Como se puede apreciar en la tabla, los números rojos indican los tres beneficios más importantes para cada nivel salarial de acuerdo a la frecuencia y porcentaje obtenido. Para el nivel bajo lo más importante es el HCM, seguidamente de la caja de ahorro y el tercer lugar lo comparten los beneficios de: becas de estudios superiores para los trabajadores, utilidades y préstamos. El nivel medio considera que los beneficios más importantes que le ofrece la entidad financiera es el HCM, los créditos automotrices y los créditos hipotecarios, en estricto orden. Por último, el nivel alto expresa que lo más importante es el HCM, el crédito automotriz y el crédito hipotecario.

Cabe destacar que existen dos factores comunes entre los tres niveles, ya que todos consideran el beneficio de HCM como su prioridad y entre sus otras dos preferencias se encuentran elementos de la compensación indirecta que tienen que ver con préstamos y créditos, los cuales son beneficios propios de este tipo de empresa.

4. Resultados de la variable Compromiso Organizacional

Con el fin de explicar de manera clara y facilitar el análisis de la variable Compromiso Organizacional, se tomará la clasificación de los niveles de compromiso propuesta por Contreras y Lujano (1999) y citada por Nuñez y Solano (2008) y Carrillo y Valera (2012). Esta categorización contempla tres (3) niveles de compromiso que se definieron de la siguiente manera:

“Nivel Bajo Compromiso”: este nivel indica una actitud desfavorable o una relación poco intensa del trabajador para con su organización, en el que el individuo no se siente identificado, obligado ni percibe ningún costo importante asociado a dejar la empresa. (Contreras y Lujano,1999, cp. Nuñez y Solano 2008, p. 89, cp. Carrillo y Valera 2012, p. 66).

“Nivel Medio de Compromiso”: “este nivel señala una actitud favorable hacia la organización o lo que es igual una relación intensa entre el trabajador y la organización, en la cual el trabajador posee identificación, obligación para con la empresa y percibe algún costo a dejar la empresa”. (Contreras y Lujano,1999, cp.

Núñez y Solano 2008, p. 89, cp. Carrillo y Valera 2012, p. 66).

“Nivel Alto de Compromiso”: “este nivel señala una actitud muy favorable hacia la organización o una relación fuerte e intensa entre el sujeto y su organización, en el cual el trabajador se encuentra altamente identificado, obligado y asocia un alto costo a dejar la empresa”. Contreras y Lujano (1999).

Contreras y Lujano (1999), citados por Núñez y Solano (2008) y Carrillo y Valera (2012).

Para la elaboración de estos tres niveles los autores mencionados tomaron en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ El valor máximo que un individuo podía asignar a los reactivos del instrumento de compromiso desarrollado por Meyer y Allen (1997) era de 7 si su respuesta era Totalmente de Acuerdo si el reactivo era positivo y en el caso de los reactivos negativos si su respuesta era Totalmente en Desacuerdo que para efectos de esta investigación representa un nivel alto de compromiso.
- ✓ La puntuación mínima que un individuo podía asignar a los reactivos de dicho instrumento era de 1 si su respuesta era Totalmente en Desacuerdo en el caso de los reactivos positivos y si su respuesta era Totalmente de Acuerdo en el caso de los reactivos Negativos, que para efectos de la presente investigación representa un nivel bajo de compromiso.

Considerados esos valores máximos y mínimos de la puntuación del instrumento se estimo que la diferencia o rango posible era 6 lo que es igual a la resta del máximo con su mínimo, lo que posteriormente se dividió en los 3 niveles estimados de compromiso para así obtener los rangos de puntuación correspondientes a cada uno de los niveles anteriormente mencionados. (Contreras y Lujano, 1999, cp. Núñez y Solano 2008, p. 90).

En función a todo esto los rangos quedaron distribuidos de la siguiente forma:

Tabla N° 13. Intervalos de interpretación del Compromiso Organizacional.

Niveles	Intervalos
Bajo	1 - 3
Medio	3,1 - 5,1
Alto	5,2 - 7

Fuente: (Contreras y Lujano,1999, cp. Nuñez y Solano 2008, p. 90).

4.1 Resultados de los Componentes del Compromiso Organizacional.

A continuación se presentan los resultados de los componentes de la variable compromiso organizacional, los cuales surgen de la agrupación de los resultados de los ítem del instrumento destinados a medir cada uno de ellos y que fueron indicados en el Capítulo IV de este trabajo, específicamente en la tabla N° 4. Luego de agrupar cada elemento, se procedió a calcular el promedio ponderado para cada componente, lo que generó como resultado los totales que se expresan en cada tabla asociada a estos conceptos.

4.1.1 Resultados del Componente Afectivo

Tabla N° 14. Componente Afectivo.

Ítem	Total
Esta empresa significa mucho para mí, en lo personal.	5,37
No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	5,08
Realmente siento los problemas de la empresa como propios.	5,06
Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en ésta empresa.	4,93
Promedio de No me siento "emocionalmente vinculado" con esta empresa.	4,82
No me siento "parte de la familia" en mi empresa.	2,98
Total Compromiso Afectivo	4,70

Fuente: datos propios.

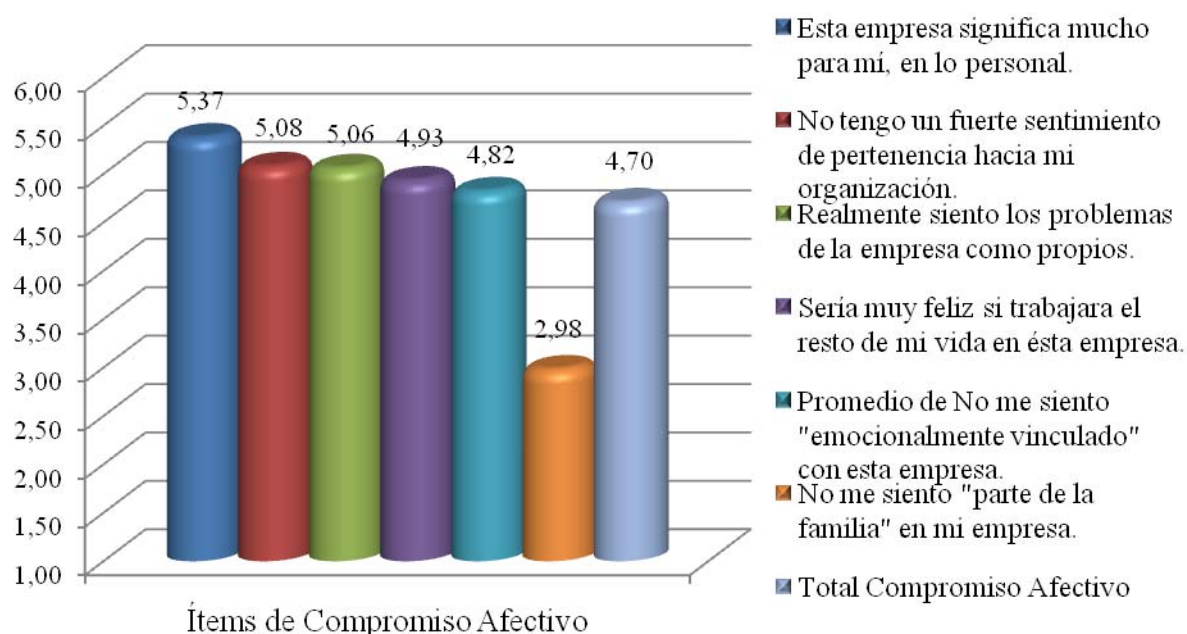


Gráfico N° 6. Componente Afectivo.

Fuente: datos propios.

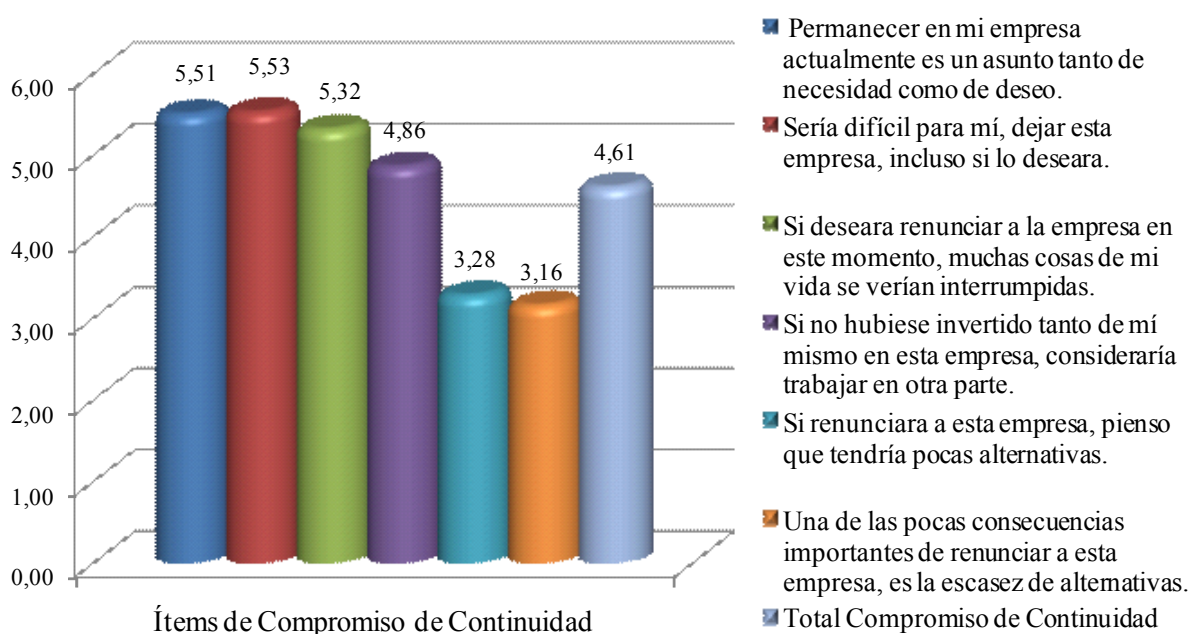
En la tabla N° 14 se muestran los resultados del componente afectivo de manera detallada donde se puede observar que en la mayoría de los ítems arrojaron cifras superiores a 4. Como se puede apreciar gráficamente en el gráfico N° 6, los resultados indican que los trabajadores de la entidad bancaria en estudio tienen un compromiso afectivo de 4,70, valor que podría considerarse de Medio de acuerdo a la escala propuesta en la tabla N° 13.

4.1.2 Resultados del Componente de Continuidad

Tabla N° 15. Componente de Continuidad.

Ítem	Total
Permanecer en mi empresa actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	5,51
Sería difícil para mí, dejar esta empresa, incluso si lo deseara.	5,53
Si deseara renunciar a la empresa en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.	5,32
Si no hubiese invertido tanto de mí mismo en esta empresa, consideraría trabajar en otra parte.	4,86
Si renunciara a esta empresa, pienso que tendría pocas alternativas.	3,28
Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta empresa, es la escasez de alternativas.	3,16
Total Compromiso de Continuidad	4,61

Fuente: datos propios.

**Gráfico N° 7. Componente de Continuidad.**

Fuente: datos propios.

En la tabla N° 15 se expresan los resultados del componente de continuidad donde los totales de los ítems correspondientes se distribuyen entre tres, cuatro y cinco, arrojando un total general para este concepto de 4,61 como se puede apreciar gráficamente en el gráfico N° 7, lo cual de acuerdo a la escala de los niveles de compromiso expuesta en la tabla N° 13, corresponde a un nivel medio al igual que el componente afectivo.

4.1.3 Resultados del Componente Normativo.

Tabla N° 16. Componente Normativo.

Ítem	Total
Le debo mucho a mi empresa.	5,48
Aunque fuese ventajoso para mi, no siento que sea correcto dejar la empresa.	5,44
Esta empresa merece mi lealtad.	5,36
Me sentiría culpable si renunciara a la empresa en este momento.	5,21
Yo no renunciaría a mi trabajo ahora, porque me siento obligado con la gente de mi empresa.	4,93
No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleo actual.	4,89
Total Compromiso Normativo	5,22

Fuente: datos propios.

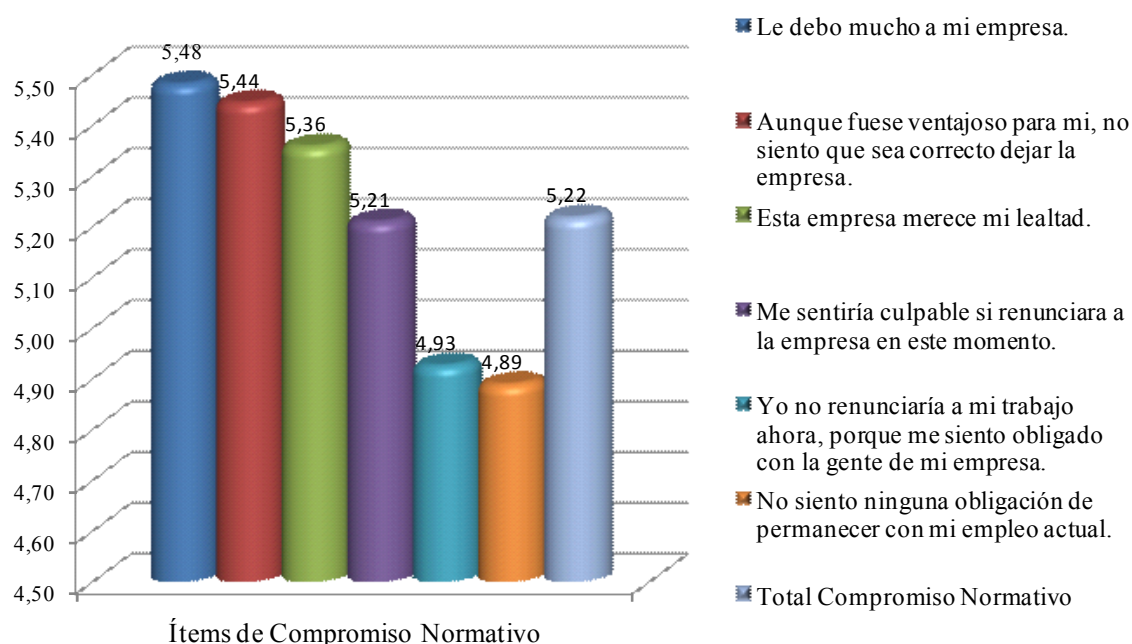


Gráfico N° 8. Compromiso Normativo.

Fuente: datos propios.

En cuanto al componente normativo, la tabla N° 16 indica resultados para cada ítem que se encuentran en su mayoría en el valor cinco o cercano a este. Gráficamente podemos apreciar en el gráfico N° 8 que el compromiso normativo es de 5,22 lo cual de acuerdo a la escala de los niveles de compromiso expuesta en la tabla N° 13, corresponde a un nivel alto.

4.2 Resultados del Compromiso Organizacional.

4.2.1 Resultados globales del Compromiso Organizacional

Tabla N° 17. Compromiso Organizacional.

Compromiso	Total
Componente Normativo	5,22
Componente Afectivo	4,70
Componente de Continuidad	4,61
Compromiso Organizacional	4,84

Fuente: datos propios.

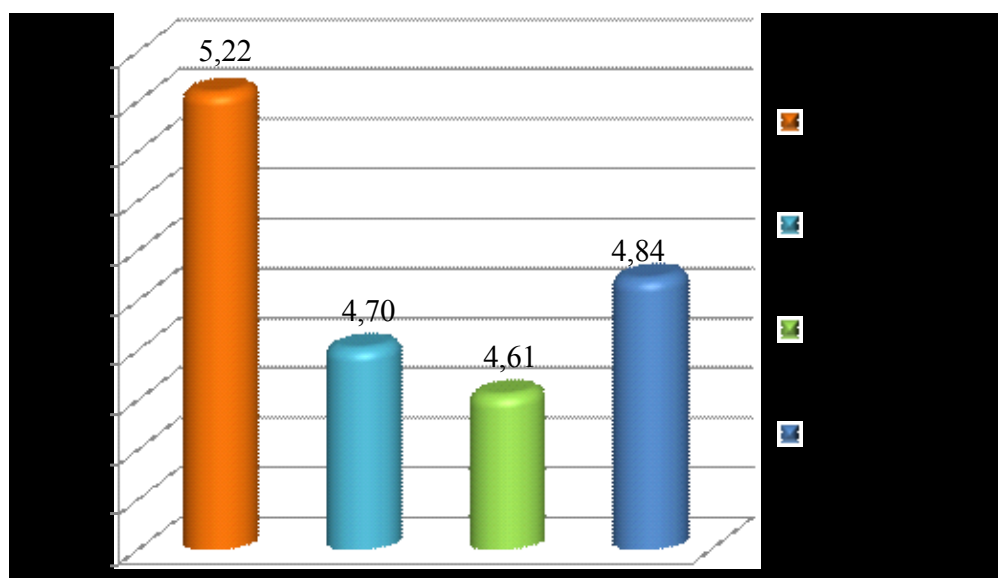


Gráfico N° 9. Compromiso Organizacional.

Fuente: datos propios.

La tabla N° 17 muestra como se distribuyen los totales generales de los componentes del compromiso organizacional en orden descendente. De igual manera, el gráfico N° 9 muestra de manera clara los valores para cada categoría y el total del compromiso organizacional, el cual es de 4,84 lo que corresponde a un nivel de compromiso Medio.

A partir de esto se puede decir que los trabajadores de esta institución bancaria tienen un compromiso organizacional de nivel medio, sin embargo, cuentan con un compromiso normativo alto. Esto confirma lo planteado al inicio de esta investigación donde se aseguraba que esta empresa efectivamente presentaba compromiso organizacional.

4.2.2 Resultados globales del Compromiso Organizacional

Tabla N° 18. Distribución Compromiso Organizacional en la población.

Nivel de Compromiso	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	3,6%
Medio	243	96,4%
Bajo	0	0,0%
Total	252	100,0%

Fuente: datos propios.

La tabla N° 18 muestra la distribución de los niveles del compromiso organizacional en la población, la cual se encuentra repartida entre el nivel alto con un 3,6% y el nivel bajo que es notoriamente predominante con una 96,4%.

4.2.3 Resultados de Compromiso Organizacional por Departamentos.

Tabla N° 19. Compromiso Organizacional por Departamentos.

Departamentos	Compromiso Organizacional
Planificación	5,04
Análisis Crediticios	5,00
Tesorería	4,95
Seguridad Industrial	4,95
Mercadeo	4,95
Créditos Hipotecarios	4,91
Recursos Humanos	4,90
Servicios Operativos de la Región Andina	4,90
Servicios Ejecutivos	4,88
Servicios Operativos del Área Metropolitana	4,88
Servicios Operativos Región Occidental	4,83
Cobranzas	4,83
Administración	4,82
Finanzas	4,79
Servicios al Cliente	4,79
Contabilidad	4,79
Sistemas	4,79
Computación	4,78
Financiamiento y Préstamos	4,78
Auditoría	4,76
Créditos de Vehículos	4,72
Reclamos y Fraudes	4,71
Servicios Operativos de la Región Sur	4,66
Centro de Atención	4,46
Monitoreo de Alertas	3,80
Promedio general de Compromiso Org.	4,84

Fuente: datos propios.

La tabla N° 19 expresa los resultados del compromiso organizacional por departamentos o unidades administrativas. Si bien todos estos se encuentran en un nivel compromiso medio, en concordancia con el promedio total del compromiso, es importante resaltar que hay departamentos mucho más comprometidos que otros.

En base a los valores obtenidos presentes en la tabla N° 19 podría decirse que esta empresa bancaria cuenta con departamentos como el de planificación, análisis crediticios, tesorería, seguridad industrial y mercadeo que están comprometidos con la organización y aunque de acuerdo a la escala utilizada se encuentran en un nivel medio, están muy próximos a ser parte del nivel alto que debe ser lo deseable para cualquier empresa.

Por el contrario, se debe trabajar un poco más en generar mayor compromiso en los departamentos como el centro de atención y el monitoreo de alertas que son los que presentan valores más bajos, para lograr llevarlos hasta nivel deseado.

4.2.3 Aplicación de Chi Cuadrado a la variable independiente compromiso organizacional y las variables demográficas.

A continuación se presentan los resultados obtenidos al aplicar la prueba de chi cuadrado a las variables demográficas de la población las cuales son: sexo, edad y departamento al cual pertenece. Para facilitar el análisis de los datos, los valores resultantes de chi cuadrado se han agrupado en la tabla resumen que se presenta a continuación:

Tabla N° 20. Chi cuadrado: compromiso organizacional Vs variables demográficas.

Compromiso Organizacional	
Componentes	Valor Chi-Cuadrado
Sexo	0,355
Edad	0,058
Departamentos	0,030

Fuente: datos propios.

Como se puede observar en la tabla N° 20, el valor de la significancia de la variable departamento, respecto al compromiso organizacional, es inferior a 0.05 lo que indica que si existe una relación entre ambos factores, es decir, que el compromiso de los trabajadores puede estar definido en cierta medida por el departamento al cual pertenezcan dentro de la organización, lo cual ratifica lo planteado en la tabla N° 19 donde se hacía referencia a los niveles de compromiso por unidades administrativas y donde podía observarse la variación de los valores entre cada uno de ellos. Es importante resaltar que si bien la variable edad no entra en un rango inferior a 0.05, se encuentra muy cerca de este valor, lo que implica que es posible que pueda existir algún tipo de relación entre este factor y el compromiso organizacional.

4.2.4 Aplicación de Chi Cuadrado al componente afectivo y las variables demográficas.

Tabla N° 21. Chi cuadrado: componente afectivo Vs variables demográficas.

Componente Afectivo	
Componentes	Valor Chi-Cuadrado
Sexo	0,380
Edad	0,235
Departamentos	0,009

Fuente: datos propios.

La tabla N° 21 presenta los valores generales de los resultados arrojados de la Prueba Chi-cuadrado tomando en cuenta el componente afectivo en relación a las distintas variables demográficas. Con respecto a las variables sexo y edad los valores resultantes muestran una significancia por encima de 0,05, lo que indica que no existe relación entre éstos factores, mientras que para la variable departamentos el valor es de 0,009 por lo cual se puede decir que el componente afectivo del compromiso organizacional está relacionado con el hecho de pertenecer a uno u otro departamento en la organización.

4.2.5 Aplicación de Chi Cuadrado al componente de continuidad y las variables demográficas.

Tabla N° 22. Chi cuadrado: componente de continuidad Vs variables demográficas.

Componente de Continuidad	
Componentes	Valor Chi-Cuadrado
Sexo	0,435
Edad	0,244
Departamentos	0,072

Fuente: datos propios.

La tabla N° 22 presenta el resumen de los resultados arrojados de la Prueba Chi-cuadrado tomando en cuenta el componente de continuidad con las distintas variables demográficas. En este caso, las variables sexo, edad y departamentos arrojan valores de significación por encima de 0,05 lo que indica que no existe relación entre el componente de continuidad y los factores demográficos de la población.

4.2.6 Aplicación de Chi Cuadrado al componente normativo y las variables demográficas.

Tabla N° 23. Chi cuadrado: componente normativo Vs variables demográficas.

Componente Normativo	
Componentes	Valor Chi-Cuadrado
Sexo	0,550
Edad	0,011
Departamentos	0,098

Fuente: datos propios.

La tabla N° 23 presenta los valores generales de los resultados arrojados de la Prueba Chi-cuadrado tomando en cuenta el componente normativo con las distintas variables. En este

caso las variables sexo y departamentos arrojan valores por encima de 0,05 por lo que no existe relación alguna entre ellas y el componente normativo, por el contrario, la variable edad muestra una significancia de 0,011 lo que indica que existe una relación entre la edad de los trabajadores del banco y el nivel de compromiso normativo que manifiestan.

5. Resultados de la Relación de las variables: Compromiso Organizacional y Compensación Total.

A continuación se presentan los resultados obtenidos al realizar estudios y pruebas estadísticas que buscan determinar si existe o no relación entre las variables estudiadas, lo que permitirá proyectar argumentos concluyentes que den respuesta a los objetivos propuestos en esta investigación.

5.1 Resultados de la relación entre la compensación directa y los componentes del compromiso organizacional.

5.1.1 Relación entre compensación directa y el componente afectivo.

Tabla N° 24. Relación entre compensación directa y el componente afectivo.

Rango Salarial	Compromiso Afectivo
Bs. 2.500 - Bs. 2.999	5,00
Bs. 3.000 - Bs. 3.999	4,54
Bs. 4.000 - Bs. 4.999	4,57
Bs. 5.000 - Bs. 5.999	4,91
Bs. 6.000 - Bs. 6.999	4,78
Bs. 7.000 - Bs. 7.999	4,78
Bs. 8.000 - Bs. 8.999	4,75
Bs. 9.000 - Bs. 9.999	4,71
Bs. 10.000 - Bs. 11.999	5,25

Fuente: datos propios.

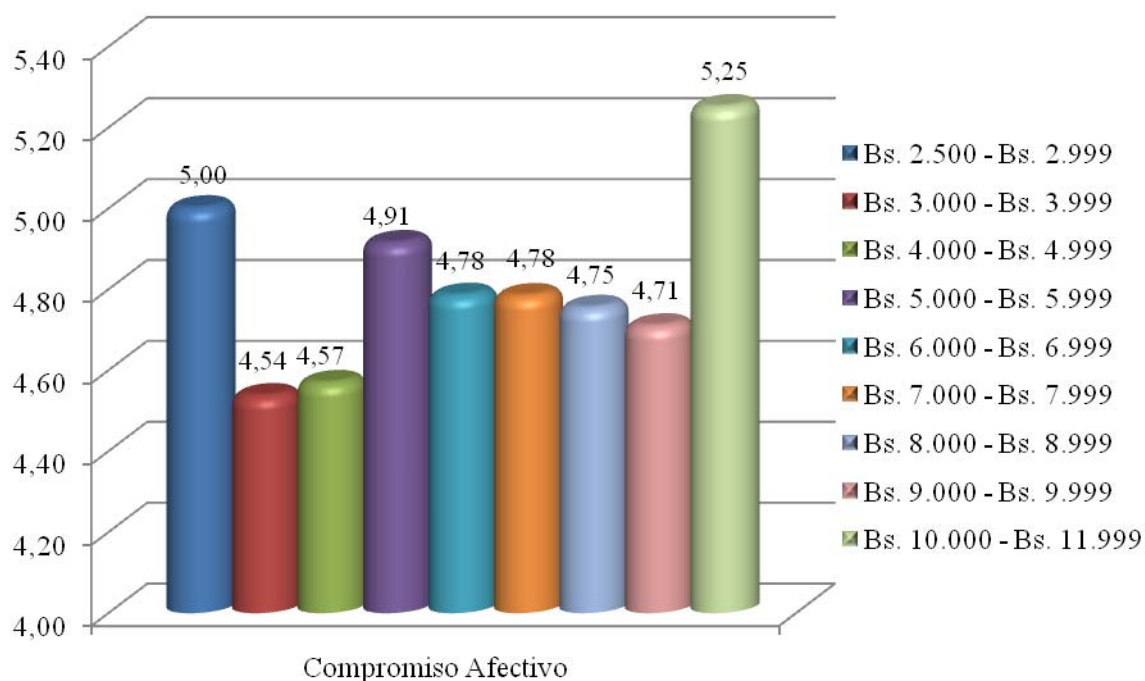


Gráfico N° 10. Relación entre compensación directa y componente afectivo.

Fuente: datos propios.

La tabla N° 24 muestra la relación entre los valores del componente afectivo del compromiso organizacional y los rangos salariales de los trabajadores de la institución bancaria, los números señalados en color rojo indican los 3 valores más altos de compromiso y como se puede apreciar en el gráfico N° 10, éstos corresponden al primer rango salarial que va de Bs. 2.500 a Bs. 2.999, seguidamente del rango comprendido entre Bs. 5.000 y Bs. 5.999 y finalmente el que se ubica entre Bs. 10.000 y Bs. 11.999.

Estos datos muestran una distribución dispersa donde los mayores niveles de compromiso varían notablemente para cada nivel salarial y no se observa una tendencia definida, lo que podría ser un indicio de una correlación baja entre estas variables.

5.1.2 Relación entre compensación directa y el componente de continuidad.

Tabla N° 25. Relación entre compensación directa y el componente de continuidad.

Rango Salarial	Compromiso de Continuidad
Bs. 2.500 - Bs. 2.999	4,17
Bs. 3.000 - Bs. 3.999	4,17
Bs. 4.000 - Bs. 4.999	4,29
Bs. 5.000 - Bs. 5.999	4,65
Bs. 6.000 - Bs. 6.999	4,61
Bs. 7.000 - Bs. 7.999	4,52
Bs. 8.000 - Bs. 8.999	4,53
Bs. 9.000 - Bs. 9.999	4,63
Bs. 10.000 - Bs. 11.999	4,69

Fuente: datos propios.

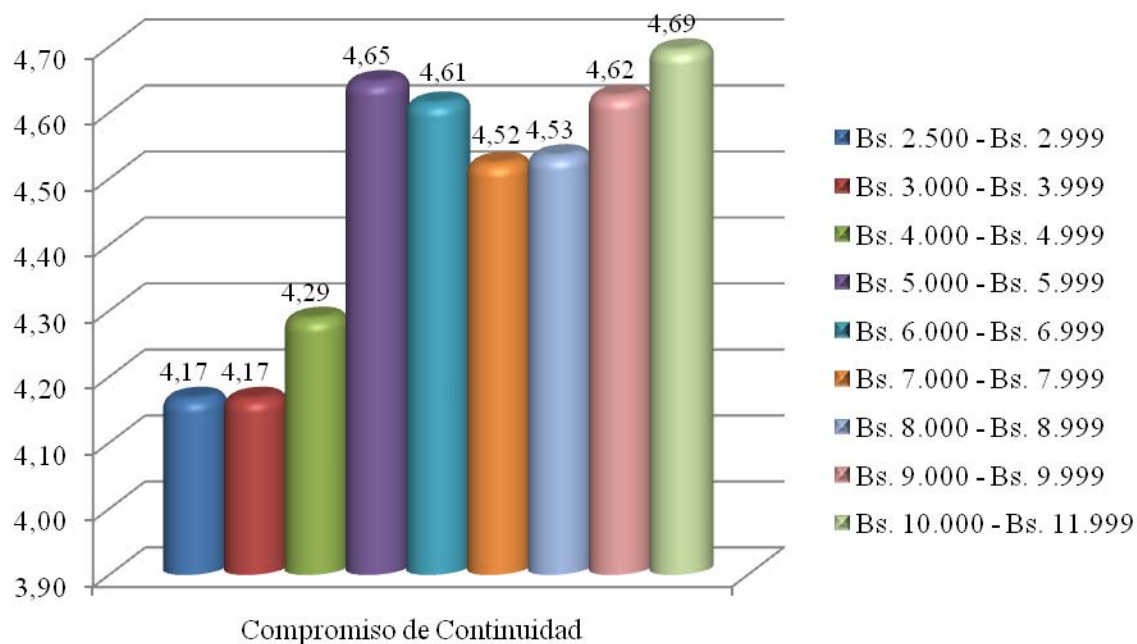


Gráfico N° 11. Relación entre compensación directa y el componente de continuidad.

Fuente: datos propios.

En la tabla N° 25 se expresan los resultados obtenidos al combinar el componente afectivo con la compensación directa, que en este caso es el salario. De igual manera, los números rojos indican los tres valores más altos del componente afectivo de los trabajadores de la entidad financiera y estos corresponden a los siguientes rangos salariales: de Bs. 9.000 a Bs. 9.999, de Bs. 5.000 a Bs. 5.999 y de Bs. 10.000 a Bs. 11.999, en estricto orden ascendente de los valores del componente.

Como se puede apreciar gráficamente a través del gráfico N° 11, los valores más altos de este tipo de compromiso corresponden a los niveles más elevados en términos salariales, incluso se puede observar que la tendencia predominante es al incremento, lo que podría indicar una posible correlación entre ambas variables.

5.1.3 Relación entre compensación directa y el componente normativo.

Tabla N° 26. Relación entre compensación directa y el componente normativo.

Rango Salarial	Compromiso Normativo
Bs. 2.500 - Bs. 2.999	4,67
Bs. 3.000 - Bs. 3.999	4,44
Bs. 4.000 - Bs. 4.999	4,53
Bs. 5.000 - Bs. 5.999	4,95
Bs. 6.000 - Bs. 6.999	4,95
Bs. 7.000 - Bs. 7.999	4,92
Bs. 8.000 - Bs. 8.999	4,91
Bs. 9.000 - Bs. 9.999	4,77
Bs. 10.000 - Bs. 11.999	5,03

Fuente: datos
propios.

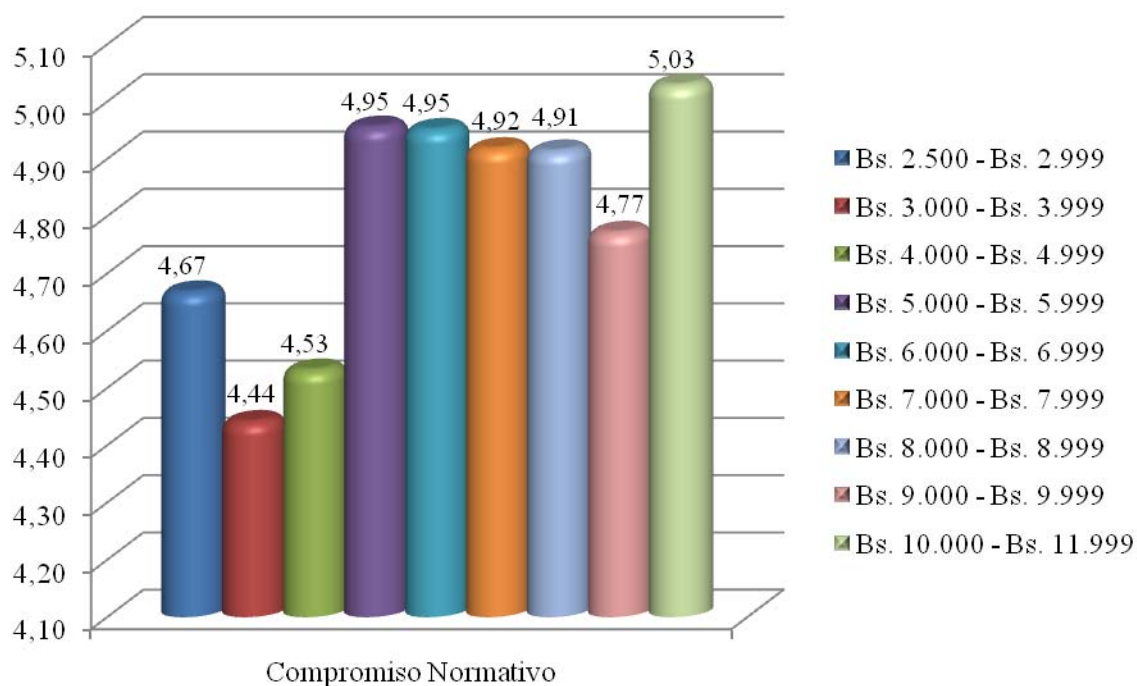


Grafico N° 12. Relación entre compensación directa y el componente normativo.

Fuente: datos propios.

La tabla N° 26 indica los resultados obtenidos al relacionar la compensación directa o salario y el componente normativo de los trabajadores del banco al cual fue aplicado el estudio. Dichos resultados permiten identificar los tres niveles más altos del compromiso normativo, los cuales se indican en color rojo, y sus respectivos rangos salariales que son los siguientes: en primer lugar se encuentra el rango salarial más alto que va de Bs. 10.000 a Bs. 11.999, el segundo lugar esta compartido entre dos rangos ya que ambos manifiestan el mismo valor de componente normativo (4.95), los cuales van de Bs. 5.000 a Bs. 5.999 y de Bs. 6.000 a Bs. 6.999; por último, el tercer nivel más alto de este compromiso corresponde a rango salarial que va de Bs. 7.000 a Bs. 7.999.

Como se puede observar en el gráfico N° 12, los valores más elevados del componente normativo corresponden a los rangos salariales medios y altos, donde los dichos valores son bastante cercanos numéricamente, lo que pudiese indicar una correlación entre ambas

variables, sin embargo, posteriormente se aplicarán otras pruebas para determinar este planteamiento.

5.2 Resultados de la relación entre la compensación indirecta y el compromiso organizacional.

5.2.1 Relación entre la compensación indirecta y los niveles de compromiso organizacional.

Tabla N° 27. Relación entre la compensación indirecta y el nivel alto de compromiso organizacional.

Compromiso Organizacional Alto		
Beneficios	Frecuencia	Porcentaje
Cuenta de HCM	7	78%
Cuenta de Crédito automotriz	7	78%
Cuenta de Crédito hipotecario	7	78%
Cuenta de Préstamos	6	67%
Cuenta de Financiamiento de seguro de vehículos	4	44%
Cuenta de Becas de estudios para hijos	4	44%
Cuenta de Caja de Ahorro	3	33%
Cuenta de Financiamiento de línea blanca	2	22%
Cuenta de Utilidades	2	22%
Cuenta de Electrodomésticos al hogar	1	11%
Cuenta de Ayuda para útiles escolares	1	11%
Cuenta de Planes vacacionales para hijos	1	11%
Total	45	

Fuente: datos propios.

La tabla N° 27 muestra la relación entre la compensación indirecta, que en este caso son beneficios, y el nivel de compromiso alto en términos de frecuencia y porcentajes. Como se expresó en la tabla N° 18, el nivel alto de compromiso está conformado por nueve personas,

las cuales han seleccionado los cinco beneficios que consideran de mayor importancia, de allí resulta la frecuencia total de 45.

Si generalizamos los resultados se podría decir que los trabajadores de esta entidad bancaria que presentan un compromiso organizacional alto, consideran de mayor importancia beneficios como el HCM, los créditos tanto automotriz como hipotecario, los préstamos y el financiamiento de seguro de vehículos, entre otros.

Tabla N° 28. Relación entre la compensación indirecta y el nivel medio de compromiso organizacional.

Compromiso Organizacional Medio		
Beneficios	Frecuencia	Porcentaje
Cuenta de HCM	206	84,8%
Cuenta de Crédito automotriz	185	76,1%
Cuenta de Crédito hipotecario	177	72,8%
Cuenta de Préstamos	159	65,4%
Cuenta de Caja de Ahorro	148	60,9%
Cuenta de Becas de estudios para hijos	78	32,1%
Cuenta de Financiamiento de seguro de vehículos	60	24,7%
Cuenta de Ayuda para útiles escolares	47	19,3%
Cuenta de Becas de Estudios Superiores para los trabajadores	43	17,7%
Cuenta de Utilidades	42	17,3%
Cuenta de Financiamiento de línea blanca	31	12,8%
Cuenta de Bono alimenticio adicional	22	9,1%
Cuenta de Planes vacacionales para hijos	7	2,9%
Cuenta de Vacaciones	4	1,6%
Cuenta de Servicio odontológico	3	1,2%
Cuenta de Bonos	2	0,8%
Cuenta de Actividades deportivas y culturales	1	0,4%
Total	1215	

Fuente: datos propios.

La tabla N° 28 expone los resultados obtenidos al relacionar mediante tablas de frecuencia la variable compensación indirecta y el compromiso organizacional medio. De acuerdo a los datos que muestra la tabla N° 18, en este nivel se encuentra el 96,4 % de la población del banco y se puede decir que esta proporción de personas consideran de mayor importancia beneficios tales como el HCM, los créditos tanto automotriz como hipotecario, los préstamos y la caja de ahorro.

6. Resultados del Modelo de Regresión Multivariable aplicado a las variables: Compromiso Organizacional y Compensación Total.

Hasta ahora se han presentado resultados que han servido para describir el comportamiento de las variables mediante relaciones bivariadas y pruebas de bondad de ajuste, sin embargo, se considera necesaria la aplicación de pruebas adicionales que permitan precisar más detalles sobre la relación entre los elementos que se estudian. Es por esto que se aplicará, mediante la utilización del paquete estadístico SPSS, el Modelo de Regresión Multivariable, el cual fue definido previamente en el Capítulo IV de esta investigación.

Este modelo será aplicado tomando como variables dependientes el compromiso organizacional y sus componentes, y como variables independientes los componentes directos e indirectos de la compensación. Es importante resaltar que éste componente indirecto correspondía a una variable cualitativa, por lo cual tuvo que ser transformada en variable dicotómica para darle el carácter cuantitativo necesario para ser utilizada en éste modelo. Esto se logró mediante la codificación de los valores de dicha variable en SPSS donde se le atribuyó el valor 1 a cada beneficio seleccionado por cada individuo encuestado y el valor 2 a cada beneficio no seleccionado.

Adicionalmente, se debe mencionar que para efectos de ésta prueba estadística se tomarán como elementos del componente indirecto de la compensación, los cinco (5) beneficios más importantes para la población del banco en estudio, los cuales han sido señalados en la tabla N° 9 dentro de este capítulo y corresponden a los siguientes: HCM, crédito automotriz, crédito hipotecario, préstamos y caja de ahorro. Esta selección se realiza con el fin de simplificar los resultados de la prueba y obtener resultados más precisos.

6.1 Regresión Lineal Multivariable para la variable dependiente: compromiso organizacional.

En éste análisis se ha tomado como variable dependiente el compromiso organizacional y como variables independientes el componente directo de la compensación, es decir, el rango salarial, y el componente indirecto que viene dado por los cinco beneficios más importantes para los trabajadores. Los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla N° 29. Resumen del modelo de RLM. Variable dependiente: compromiso organizacional.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,368 ^a	,136	,115	,32121

Fuente: datos propios.

Tabla N° 30. ANOVA del modelo RLM. Variable dependiente: compromiso organizacional.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3,970	6	,662	6,413	,000 ^a
	Residual	25,279	245	,103		
	Total	29,249	251			

Fuente: datos propios.

Tabla N° 31. Coeficientes del modelo RLM. Variable dependiente: compromiso organizacional.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	4,711	,169		27,893	,000
	Rango Salarial	,047	,014	,225	3,427	,001
	HCM	,106	,060	,106	1,756	,080
	Crédito automotriz	-,035	,061	-,042	-,572	,568
	Crédito hipotecario	-,135	,057	-,173	-2,358	,019
	Préstamos	-,041	,044	-,057	-,940	,348
	Caja de Ahorro	-,018	,043	-,026	-,421	,674

Fuente: datos propios.

La tabla N° 29 muestra el resumen de los valores arrojados por el modelo, donde el coeficiente ajustado de determinación tiene un valor de 0,115 lo cual porcentualmente se traduce en 11,5% e indica que el compromiso organizacional puede explicarse en ese porcentaje por la compensación total. Este argumento viene sustentado por la tabla N° 30, que muestra los valores de f cuya significancia es de 0,000 de lo cual puede interpretarse que efectivamente dentro de la compensación total hay factores que explican el compromiso.

Adicionalmente, la tabla N° 31 muestra los valores de t para cada componente de la compensación y como se puede observar, los niveles de significancia del rango salarial y el crédito hipotecario son inferiores a 0,05 lo que indica que éstos factores se encuentran relacionados con el compromiso organizacional.

6.2 Regresión Lineal Multivariable para la variable dependiente: componente afectivo.

En éste análisis se ha tomado como variable dependiente el componente afectivo y como variables independientes el componente directo de la compensación, cuyos elementos fueron definidos previamente. Los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla N° 32. Resumen del modelo de RLM. Variable dependiente: componente afectivo.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,268 ^a	,072	,049	,30730

Fuente: datos propios.

Tabla N° 33. ANOVA del modelo RLM. Variable dependiente: componente afectivo.

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	1,790	6	,298	3,159	,005 ^a
Residual	23,136	245	,094		
Total	24,925	251			

Fuente: datos propios.

Tabla N° 34. Coeficientes del modelo RLM. Variable dependiente: componente afectivo.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1 (Constante)	4,843	,162		29,968	,000
Rango Salarial	,017	,013	,090	1,317	,189
HCM	,057	,057	,062	,988	,324
Crédito automotriz	-,034	,058	-,044	-,575	,566
Crédito hipotecario	-,130	,055	-,180	-2,361	,019
Préstamos	-,024	,042	-,036	-,567	,571
Caja de Ahorro	,007	,041	,011	,172	,864

Fuente: datos propios.

La tabla N° 32 muestra los valores generales del modelo de regresión lineal multivariable donde el coeficiente ajustado de determinación es igual a 0,049; si se lleva esta cifra a porcentajes esto indica que sólo el 4,9% de la variable dependiente viene dada por la variable independiente, es decir, que el componente afectivo del compromiso organizacional viene dado en 4,9% por la compensación total. La tabla N° 33 ratifica el argumento anterior presentando el valor de f cuya significancia es de 0,005 indicando que dentro del modelo existen variables independientes que explican el compromiso afectivo.

Por último, la tabla N° 34 presenta los valores de t arrojados por esta prueba, donde se puede apreciar que el único valor cuya significancia se encuentra debajo de 0,05 es el correspondiente al crédito hipotecario, el cual responde a 0,019. Esto indica, que de todos los componentes de la compensación total, el único que podría decirse que guarda una relación significativa con el componente normativo es el crédito hipotecario.

6.3 Regresión Lineal Multivariable para la variable dependiente: componente de continuidad.

Los siguientes resultados corresponden a la aplicación del modelo de regresión lineal múltiple para la variable dependiente: componente de continuidad, en función de las variables

independientes que vienen dadas por los componentes directos e indirectos de la compensación total.

Tabla N° 35. Resumen del modelo de RLM. Variable dependiente: componente de continuidad.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,315 ^a	,099	,077	,38779

Fuente: datos propios.

Tabla N° 36. ANOVA del modelo RLM. Variable dependiente: componente de continuidad.

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	4,068	6	,678	4,508	,000 ^a
Residual	36,844	245	,150		
Total	40,912	251			

Fuente: datos propios.

Tabla N° 37. Coeficientes del modelo RLM. Variable dependiente: componente de continuidad.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1 (Constante)	4,281	,204		20,991	,000
Rango Salarial	,046	,017	,185	2,764	,006
HCM	,115	,073	,097	1,579	,116
Crédito automotriz	,160	,073	,165	2,181	,030
Crédito hipotecario	-,256	,069	-,277	-3,697	,000
Préstamos	,056	,053	,066	1,066	,288
Caja de Ahorro	-,055	,052	-,067	-1,063	,289

Fuente: datos propios.

La tabla N° 35 muestra los valores generales de los resultados arrojados por el modelo de regresión lineal multivariable, donde el coeficiente ajustado de determinación es igual a 0,077; lo cual, en términos porcentuales, indica que el 7,7% del componente normativo viene dado por la compensación total. La tabla N° 36 confirma este argumento mostrando los valores de f cuya significación es de 0,000 de lo cual puede interpretarse que efectivamente dentro de la compensación total hay factores que explican el componente de continuidad.

Seguidamente, la tabla N° 37 muestra los valores de t donde se puede apreciar que el componente directo de la compensación que viene dado por el rango salarial presenta una significancia igual a 0,006 el cual es inferior a 0,05; al igual que los elementos del componente indirecto como el crédito automotriz y el crédito hipotecario. Por lo tanto, se puede decir que estos elementos mantienen relación con el componente de continuidad del compromiso organizacional.

6.1 Regresión Lineal Multivariable para la variable dependiente: componente normativo.

A continuación se presentan los resultados de la aplicación del modelo de regresión lineal multivariable tomando como variable dependiente el componente normativo del compromiso organizacional y como variables independientes los componentes directos e indirectos de la compensación.

Tabla N° 38. Resumen del modelo de RLM. Variable dependiente: componente normativo.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,394 ^a	,155	,135	,36017

Fuente: datos propios.

Tabla N° 39. ANOVA del modelo RLM. Variable dependiente: componente normativo.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5,849	6	,975	7,515	,000 ^a
	Residual	31,782	245	,130		
	Total	37,632	251			

Fuente: datos propios.

Tabla N° 40. Coeficientes del modelo RLM. Variable dependiente: componente normativo.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	4,922	,189		25,987	,000
	Rango Salarial	,037	,015	,158	2,431	,016
	HCM	,140	,067	,124	2,079	,039
	Crédito automotriz	-,141	,068	-,151	-2,061	,040
	Crédito hipotecario	-,073	,064	-,082	-1,133	,258
	Préstamos	-,140	,049	-,171	-2,853	,005
	Caja de Ahorro	,026	,048	,032	,536	,593

Fuente: datos propios.

La tabla N° 38 expresa un resumen de los resultados arrojados por el modelo, donde el coeficiente ajustado de determinación es igual a 0,135 lo cual en términos porcentuales indica que el 13,5% del componente normativo viene dado por la compensación total. La tabla N° 39 ratifica este hecho mostrando los valores de f cuya significancia es de 0,000 lo que indica que efectivamente existen variables independientes dentro del modelo que explican la variable dependiente definida como componente normativo.

Por último, la tabla N° 40 presenta los valores de t donde se obtiene que el rango salarial, el HCM, el crédito automotriz y los préstamos tienen niveles de significancia inferiores a 0,05 lo cual indica que estos factores se relacionan significativamente con el componente normativo del compromiso.

7. Resultados del Método de Selección de Variable Paso a Paso.

A fin de obtener una explicación más detallada acerca de las relaciones anteriormente demostradas con la aplicación del modelo de regresión lineal multivariable, se utilizó el estadístico de regresión paso a paso, que arrojó los siguientes resultados:

7.1 Método Paso a Paso para la variable dependiente: compromiso organizacional.

Para la realización de esta prueba se tomaron como variables el compromiso organizacional y todos los componentes de la compensación total. Los resultados arrojados son los siguientes:

Tabla N° 41. Método Paso a Paso para la variable dependiente: compromiso organizacional.

Variables introducidas	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
Rango Salarial	,288	,083	,079	,32753
Crédito hipotecario	,344	,118	,111	,32186
HCM	,362	,131	,121	,32007
Préstamos	,366	,134	,120	,32022
Crédito automotriz	,368	,135	,118	,32068
Caja de Ahorro	,368	,136	,115	,32121

Fuente: datos propios.

Como se expresó anteriormente, el coeficiente de determinación para estas variables es de 0,136 y los componentes con los que se relaciona significativamente el compromiso organizacional son el rango salarial y el crédito hipotecario.

En la tabla N° 41 se puede observar la descomposición de este valor indicando la significancia que agrega cada componente de la compensación al total al ser incluidos en el modelo. A partir de esto se puede decir que de los componentes señalados anteriormente, el

rango salarial es el que más impacto tiene en ese 13,6% del compromiso organizacional, seguidamente del crédito hipotecario.

7.2 Método Paso a Paso para la variable dependiente: componente de continuidad.

Para esta prueba se tomaron como variables el componente afectivo del compromiso organizacional y los componentes de la compensación total. Los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla N° 42. Método Paso a Paso para la variable dependiente: componente de continuidad.

Variables introducidas	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
Crédito hipotecario	,230	,053	,049	,39373
Rango Salarial	,261	,068	,061	,39131
Crédito automotriz	,288	,083	,072	,38893
HCM	,301	,091	,076	,38808
Préstamos	,309	,095	,077	,38790
Caja de Ahorro	,315	,099	,077	,38779

Fuente: datos propios.

Como fue explicado anteriormente, el valor del coeficiente de determinación para estas variables, corresponde a 0,099. Adicionalmente, las variables con las que se relaciona significativamente este componente son el rango salarial, el crédito automotriz y el crédito hipotecario.

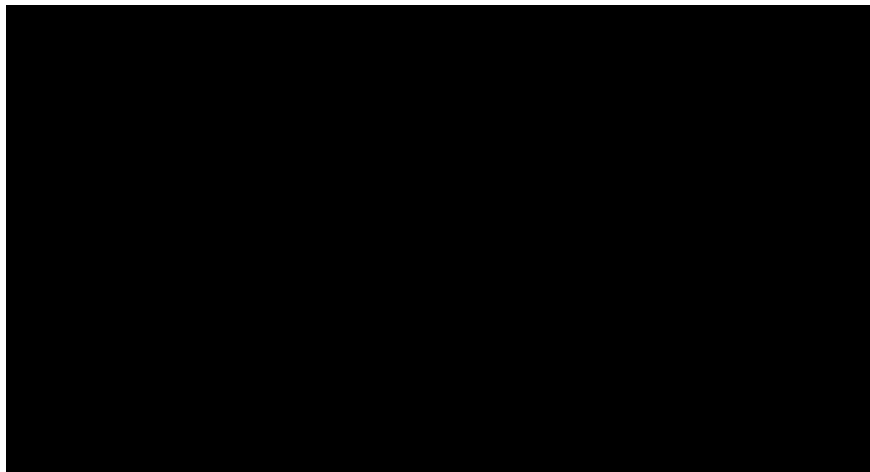
La tabla N° 42 permite observar cómo se descompone ese 0,099 indicando la significancia que agrega cada variable independiente al ser incorporada al modelo. De acuerdo a estos resultados, se puede decir que de las variables señaladas, el crédito hipotecario es el más

influyente en el 9,9% que explica el componente de continuidad, seguidamente del rango salarial y el crédito automotriz.

7.3 Método Paso a Paso para la variable dependiente: componente normativo.

Por último se presentan los resultados obtenidos en la aplicación del método paso a paso tomando como variables el componente normativo del compromiso organizacional y los componentes directos e indirectos de la compensación total.

Tabla N° 43. Método Paso a Paso para la variable dependiente: componente normativo.



Fuente: datos propios.

Como fue planteado anteriormente, el coeficiente de determinación para estas variables es de 0,155. Adicionalmente, las variables con las cuales el componente normativo se relaciona significativamente son el rango salarial, el HCM, el crédito automotriz y los préstamos.

La tabla N° 43 desglosa el 0,155 indicando la significancia que aporta cada variable independiente al ser agregada al modelo. En base a los resultados obtenidos se puede decir que de las variables que relacionan significativamente con el componente normativo, la más influyente es el crédito automotriz, seguidamente de los préstamos, el rango salarial y por último el HCM.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

Este trabajo de investigación se planteó como objetivo general determinar si existe relación entre cada uno de los componentes del nivel de compromiso organizacional y la compensación total de los empleados de una empresa del sector bancario de acuerdo al modelo planteado por Meyer y Allen (1997).

Después de un exhaustivo proceso de investigación y análisis a partir de una muestra de 252 individuos, siguiendo debidamente la metodología científica y respetando las consideraciones éticas que implica la realización de un trabajo de esta índole, podemos dar respuesta a todos los objetivos propuestos y a la pregunta general que dio inicio a este proyecto.

En primer lugar, se pudo constatar que efectivamente esta empresa bancaria presenta compromiso organizacional, el cual se manifiesta en un nivel medio predominantemente representando el 96,4% de la población. De acuerdo a los componentes del compromiso, se pudo determinar que la población de esta organización cuenta con niveles de intensidad media en cuanto al componente de continuidad que se ubicó en un valor de 4,61 en base a 7; igualmente presenta un nivel medio de componente afectivo el cual posee un valor de 4,70 y por último, el componente normativo es el predominante, situándose en el nivel alto con un valor de 5,22 en base a 7.

En relación a la variable Compensación Total, se pudo determinar la distribución de los componentes directos e indirectos más predominantes en la población. A la luz del

componente directo, podemos decir que los salarios en esta entidad financiera se encuentran predominantemente en el rango comprendido entre Bs. 6.000 y Bs. 8.999. De acuerdo al componente indirecto, se ha podido determinar que este está compuesto por los beneficios que ofrece el contrato colectivo vigente y los que la población considera de mayor importancia son el HCM (Hospitalización, Cirugía y Maternidad), los créditos hipotecarios, créditos automotrices, préstamos, financiamiento de seguro de vehículos y becas para estudios de trabajadores.

En cuanto a las variables compromiso organizacional y compensación total, se puede concluir que sí existe una relación entre ambas, al igual que entre sus componentes. La tabla que se presenta a continuación resume los resultados obtenidos de la aplicación del modelo de regresión multivariable que determinó la existencia de dicha relación.

Tabla N° 44. Tabla resumen de la relación entre las variables compromiso organizacional y compensación total, y sus componentes.

	R ²	Rango Salarial	HCM	Crédito automotriz	Crédito hipotecario	Préstamos	Caja de Ahorro
Compromiso Organizacional	,136	SI	NO	NO	SI	NO	NO
Componente Afectivo	,072	NO	NO	NO	SI	NO	NO
Componente de Continuidad	,099	SI	NO	SI	SI	NO	NO
Componente Normativo	,155	SI	SI	SI	NO	SI	NO

Fuente: datos propios.

A partir de los resultados de esta tabla, podemos decir que el compromiso organizacional se explica en una medida de 13,6% por la compensación total, porcentaje que viene determinado en mayor medida por el componente directo, que está representado por el rango salarial, y por el componente indirecto representado por el crédito hipotecario.

En cuanto a los componentes del compromiso organizacional se tiene que el afectivo es

el que menos se afecta por la compensación total y sus componentes, ya que estos explican sólo un 7,2% del mismo. Sin embargo, esto pudiese considerarse un número alto si consideramos que el componente afectivo está ligado al vínculo emocional entre el trabajador y la empresa, y viene dado por el deseo de pertenencia y el apego que responden a la satisfacción que le brinda la organización a sus empleados en materia de necesidades psicológicas. Por lo tanto, la compensación naturalmente no causaría gran impacto en este tipo de compromiso ya que busca la satisfacción de otro tipo de necesidades.

Seguidamente, el componente de continuidad se explica en un 9,9% por los componentes de la compensación total. Recordemos que este tipo de compromiso viene dado por las valoraciones que realizan los trabajadores sobre los costos asociados al hecho de abandonar la organización y las oportunidades de encontrar otro empleo. Esto podría explicar por qué precisamente los créditos influyen en este componente, ya que estos son beneficios propios de este tipo de empresas y los trabajadores pudiesen atribuirle un costo muy grande a dejar de percibirlos si consideran que sus oportunidades de encontrar trabajo en una organización similar son escasas.

Por último, el componente de continuidad es el que más se impacta por la compensación, en la medida de un 15,5%. Esto puede deberse a que éste componente está determinado por la moral y el deber, que se refleja como lealtad hacia la organización, buscando permanecer en ella como parte de pago a las oportunidades que esta le brinda. Es importante señalar que el compromiso normativo es el único que se ve afectado por el HCM y los préstamos, lo cual podría deberse a una situación donde los trabajadores sientan agradecimiento por la oportunidad de adquirir bienes y servicios que no hubiesen podido pagar de no haber sido por las facilidades financieras que les ofrece el banco. De igual manera podría ocurrir con el HCM, gracias a la satisfacción de las necesidades en materia de salud, tanto personales como familiares, y con el crédito automotriz que les permite adquirir vehículos con facilidades de pago. Estas situaciones generan en los empleados un sentimiento de deuda hacia la organización, por lo tanto, a manera de retribución buscan permanecer en la misma. Es por ello, que el componente de continuidad se explica en buena parte por los componentes de la compensación total.

El haber determinado la relación entre estas variables y sus componentes, nos permite vislumbrar la importancia que tiene la compensación en el fortalecimiento del vínculo entre el trabajador y la organización de donde surge el compromiso organizacional, especialmente si consideramos el contexto socioeconómico en que se desarrollan las relaciones laborales en este país, donde cada día se toma más importancia el tema compensatorio y los empleados aumentan sus expectativas, gracias al alto costo de la vida. Así que, si bien la compensación no es la única herramienta con la que cuenta la empresa para desarrollar el compromiso en sus trabajadores, pudiese convertirse en una muy importante para llegar al fin de contar con personas comprometidas que colaboren a lograr los objetivos del negocio y a ser una empresa más productiva y rentable.

RECOMENDACIONES

Luego de haber finalizado esta investigación, es posible hacer una serie de recomendaciones para futuros proyectos que tomen en cuenta la variable Compensación Total y la variable Compromiso Organizacional, a fin de seguir ampliando los conocimientos en torno a este tema. Las recomendaciones se pueden resumir en las siguientes:

En primer lugar, realizar la investigación aplicándola a más de una organización, a fin de establecer un punto de comparación entre los componentes de la compensación total y los niveles de compromiso organizacional para cada una de ellas.

En segundo lugar, al momento de realizar la investigación se sugiere, en la medida delo posible, determinar si la compensación directa está acorde al mercado salarial, ya que podría variar el comportamiento de las variables el hecho de si un trabajador está bien remunerado o no.

En tercer lugar se recomienda realizar investigaciones similares en empresas de otros sectores y de distintos tamaños para evaluar si las variables se comportan de la misma manera.

En cuarto lugar, se recomienda realizar la investigación tomando en cuenta el carácter multidimensional de la variable compromiso organizacional, es decir, considerando otros factores que puedan influir en los niveles de compromiso.

Por último, se recomienda para futuras investigaciones la utilización de otras teorías de compensación total e incluso de otros modelos compensatorios que puedan ser relacionados con la variable compromiso organizacional, a fin de observar si existen variaciones en su comportamiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Allen, N. y Meyer, J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, research and application*. [Libro en línea]. Consultado el día 03 de septiembre de 2012 de <http://books.google.co.ve/books>. EE.UU: Sage Publications. [Sin Fecha].
- ✓ Arnau, J., Anguera, M., Gómez, J. (1990). *Metodología de la investigación en ciencias del comportamiento*. España: EDITUM
- ✓ Cabrales, G. (1997). *Metodología, Un Manual para la elaboración de diseños y proyectos de investigación*. [Libro en línea]. Consultado el día 15 de junio de 2013 de <http://books.google.co.ve/books>. Barranquilla: Mejoras. [Sin Fecha].
- ✓ Carrillo, A. (1996). *Estrategias y Técnicas de Investigación Cualitativa*. Bogotá: Guadalupe.
- ✓ Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ta Ed.). Colombia: McGraw Hill.
- ✓ Dolan, S. y Schuler, R. (1999). *La gestión de los Recursos Humanos*. España: McGraw-Hill.
- ✓ Dressler, G. y Veandía, J. (2004). *Gerencia del Recurso Humano; Enfoque Latinoamericano*. Bogotá: Pearson.
- ✓ Fernández, E. (2010). *Administración de Empresas: Un enfoque interdisciplinar*. Editorial Paraninfo.
- ✓ Friola, M. (2011). *Estadística*. [Libro en línea]. Consultado el día 24 de septiembre de 2013 de <http://books.google.co.ve/books>. Editorial Pearson. [2004].

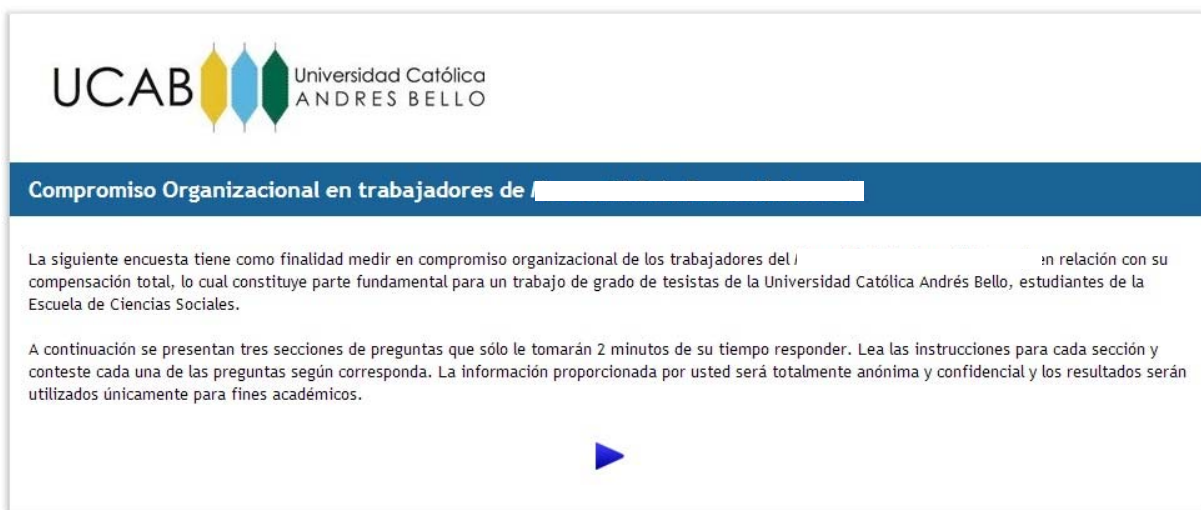
- ✓ Grande, I. y Abascal, E. (2009). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Editorial: ESIC
- ✓ Hernández S. y Fernández. (2000). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- ✓ Hidalgo, B. (2011). *Remuneraciones Inteligentes*. [Libro en línea]. Consultado el día 17 de junio de 2013 de <http://books.google.co.ve/books>. Ediciones Granica. [Sin Fecha].
- ✓ Naghi, M. (2000). *Metodología de la Investigación*. [Libro en línea]. Consultado el día 11 de junio de 2013 de <http://books.google.co.ve/books>. Editorial Limusa. [Sin Fecha].
- ✓ Orgemer, G. (2002). *Enciclopedia de los RR.HH.* [Libro en línea]. Consultado el día 11 de junio de 2013 de <http://books.google.co.ve/books>. Madrid: FC Editorial. [Sin Fecha].
- ✓ Salkind, N. (1998). *Métodos de Investigación*. [Libro en línea]. Consultado el día 15 de junio de 2013 de <http://books.google.co.ve/books>. Editorial: Pearson. [Sin Fecha].
- ✓ Tamayo, M. (2001). *El proceso de investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. Editorial Limusa.
- ✓ Urbano, C. y Yuni, J. (2007). *Técnicas Para Investigar 1*. Editorial Brujas
- ✓ Zapata, O. (2006). *Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas*. México: Pax
- ✓ Arias, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*. *Revista Administración y Contaduría*. 200. UNAM.
- ✓ Flores, M. y Rodríguez, C. (2006). *Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño contextual*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- ✓ Gallardo, E. (2008). *Evolución en el estudio y medida del compromiso organizativo*:

problemáticas y soluciones. Universidad de Barcelona, España.

- ✓ Rico, P. y Rodríguez, C. (1998). *Compromiso organizacional y desempeño: estudio de caso*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- ✓ Márquez, M. (1998). *Tipos de compromiso organizacional y su predominio en empresas privadas y en organizaciones públicas*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- ✓ Márquez, I. y Morett, M. (2003). *Paquete de beneficios deseados de acuerdo al perfil de características personales y composición familiar del empleado*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- ✓ Morales, J. y Velandia, N. (1999). *Salarios: Estrategia y Sistema Salarial o de compensaciones*. McGraw-Hill Interamericana.
- ✓ Iurkovic, D. y León, D. (2001). *Influencia de los componentes de la compensación total sobre la retención de los trabajadores*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- ✓ Carrillo, M. y Valera, A. (2012). *Relación entre compensación total y compromiso organizacional en médicos del sector público y privado*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- ✓ Contreras L. y Lujano, C. (1999). *El compromiso organizacional en trabajadores accionistas*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- ✓ Córdoba, C. (2005). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT)*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- ✓ Mejía, E. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Tesis para Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- ✓ Nuñez, E. y Solano, C. (2008). *Relación entre compensación total y compromiso organizacional (estudio de caso: empresa del sector retail)*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

ANEXOS

ANEXO A. Imágenes del instrumento digital utilizado para la medición.



UCAB Universidad Católica ANDRÉS BELLO

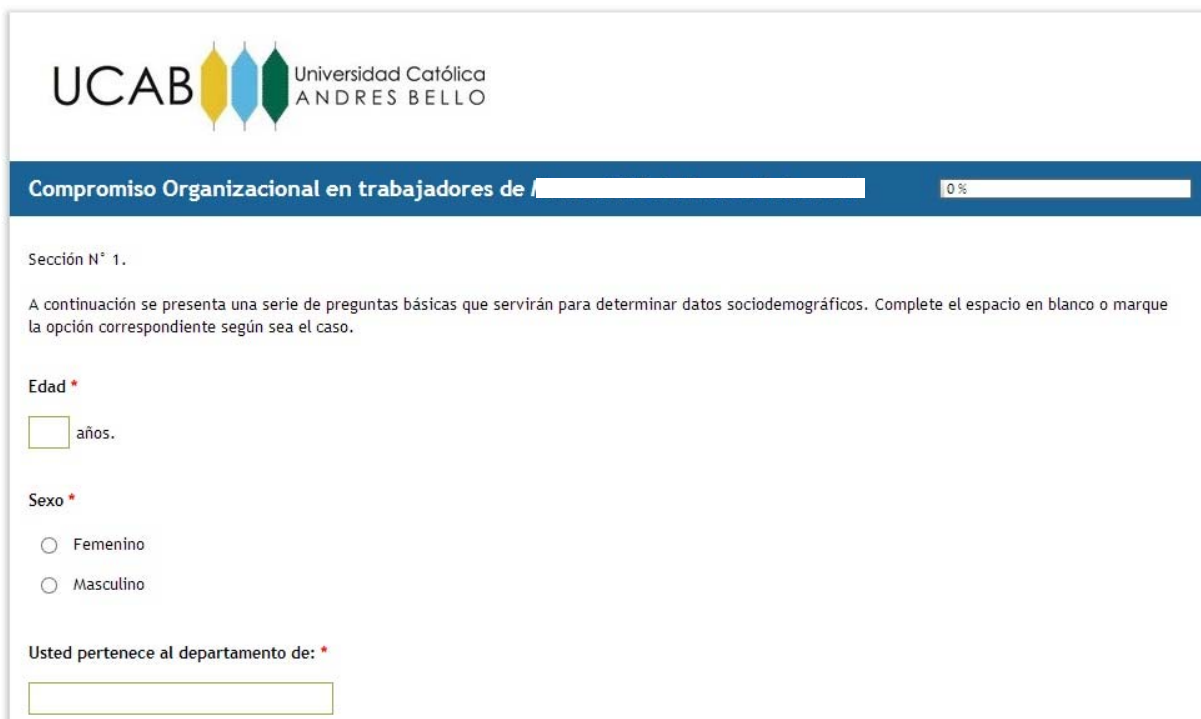
Compromiso Organizacional en trabajadores de []

La siguiente encuesta tiene como finalidad medir el compromiso organizacional de los trabajadores del [] en relación con su compensación total, lo cual constituye parte fundamental para un trabajo de grado de tesis de la Universidad Católica Andrés Bello, estudiantes de la Escuela de Ciencias Sociales.

A continuación se presentan tres secciones de preguntas que sólo le tomarán 2 minutos de su tiempo responder. Lea las instrucciones para cada sección y conteste cada una de las preguntas según corresponda. La información proporcionada por usted será totalmente anónima y confidencial y los resultados serán utilizados únicamente para fines académicos.

▶

Autor de esta encuesta: Fatima Gomez Cepeda, fggomez.11@est.ucab.edu.ve (cambiar)



UCAB Universidad Católica ANDRÉS BELLO

Compromiso Organizacional en trabajadores de [] 0 %

Sección N° 1.

A continuación se presenta una serie de preguntas básicas que servirán para determinar datos sociodemográficos. Complete el espacio en blanco o marque la opción correspondiente según sea el caso.

Edad *

años.

Sexo *

☐ Femenino

☐ Masculino

Usted pertenece al departamento de: *

Sección N° 2

A continuación se le presenta una serie de preguntas relacionadas a la compensación que le ofrece el Banco, elija la o las opciones correspondientes para cada caso.

Seleccione el rango donde se encuentra su Salario Mensual *

- ☐ Bs. 2.500 - Bs. 2.999
- ☐ Bs. 3.000 - Bs. 3.999
- ☐ Bs. 4.000 - Bs. 4.999
- ☐ Bs. 5.000 - Bs. 5.999
- ☐ Bs. 6.000 - Bs. 6.999
- ☐ Bs. 7.000 - Bs. 7.999
- ☐ Bs. 8.000 - Bs. 8.999
- ☐ Bs. 9.000 - Bs. 9.999
- ☐ Bs. 10.000 - Bs. 11.999
- ☐ Bs. 12.000 - Bs. 13.999
- ☐ De Bs. 14.000 en adelante.

De todos los beneficios que le ofrece el Banco seleccione los cinco (5) más importantes para usted: *

- ☐ HCM
- ☐ Servicio odontológico
- ☐ Becas de estudios para hijos
- ☐ Becas de Estudios Superiores para los trabajadores
- ☐ Caja de Ahorro
- ☐ Feriados Bancarios
- ☐ Utilidades
- ☐ Vacaciones
- ☐ Actividades deportivas y culturales
- ☐ Planes vacacionales para hijos
- ☐ Bonos
- ☐ Ayuda para útiles escolares
- ☐ Crédito automotriz
- ☐ Crédito hipotecario
- ☐ Préstamos
- ☐ Financiamiento de línea blanca
- ☐ Electrodomésticos al hogar
- ☐ Viernes casual
- ☐ Financiamiento de seguro de vehículos
- ☐ Bono alimenticio adicional
- ☐ Otro(s):

Sección N° 3

A continuación se le presenta una serie de preguntas relacionadas al compromiso organizacional. En base a su opinión, seleccione una opción para cada situación que se le presente.

Responda a todas las situaciones que se plantean a continuación de acuerdo a su opinión: *

	Totalmente en Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Si no hubiese invertido tanto de mí mismo en esta empresa, consideraría trabajar en otra parte.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Aunque fuese ventajoso para mí, no siento que sea correcto dejar la empresa.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Si deseara renunciar a la empresa en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Permanecer en mi empresa actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Si renunciara a esta empresa, pienso que tendría pocas alternativas.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en ésta empresa.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Me sentiría culpable si renunciara a la empresa en este momento.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Esta empresa merece mi lealtad.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Realmente siento los problemas de la empresa como propios.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleo actual.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Yo no renunciaría a mi trabajo ahora, porque me siento obligado con la gente de mi empresa.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Esta empresa significa mucho para mí, en lo personal.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le debo mucho a mi empresa.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
No me siento "parte de la familia" en mi empresa.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta empresa, es la escasez de alternativas.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sería difícil para mí, dejar esta empresa, incluso si lo deseara.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
No me siento "emocionalmente vinculado" con esta empresa.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐





Universidad Católica
ANDRÉS BELLO

Compromiso Organizacional en trabajadores de

Ha completado la encuesta. Muchas gracias por su participación.

Puede cerrar la ventana ahora.

Autor de esta encuesta: Fatima Gomez Cepeda, fggomez.11@est.ucab.edu.ve (cambiar)

Nota: dado que esta encuesta fue creada de manera personalizada para los trabajadores de esta institución bancaria, las secciones donde aparece el nombre de la misma fueron censuradas para garantizar la confidencialidad de su identidad.