



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

Título:

Relación entre la compensación total y el compromiso organizacional en empresas del sector salud.

Realizado por:

Trompetero, Dilianny.

Profesor guía:

Mussa, Luis.

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la calificación de : _____ () puntos.

Nombre: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Caracas, ____ de _____ de _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES

RELACIÓN ENTRE LA COMPENSACIÓN TOTAL Y EL COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS DEL SECTOR SALUD

Tesista: Trompetero, Dilianny.

Tutor: Mussa, Luis.

Caracas, septiembre de 2014.

DEDICATORIAS

A Dios... Por estar siempre presente para guiarme y darme las fuerzas que necesito para seguir adelante en cada momento de mi vida.

A mi madre... Por ser la más extraordinaria de todas. Sin tu compañía, apoyo y amor incondicional jamás hubiera podido lograr mis metas, te debo todo lo que soy, gracias por ser la luz que ilumina mi camino. Este logro también es tuyo.

A mi padre... Por su amor y valiosas enseñanzas que han sabido impulsarme para lograr todo lo que me he propuesto en la vida, eres el mayor ejemplo de rectitud. Gracias por recordarme siempre que “Nada es tan grave como lo parece en un principio”.

A mis hermanas... Porque no recuerdo ni un segundo en mi vida en que ellas no estén a mi lado acompañándome y apoyándome, su amor, su valor y sus palabras tienen un valor incalculable.

A Ludwig Pereira... Por ser mi mejor amigo, a pesar de que el camino fue largo y duro, siempre estuviste a mi lado, y por eso te doy las gracias, no hay nadie en el mundo que podría ocupar tu lugar. Gracias por tanto amor.

A mis tías y abuelas... Por todo su amor, apoyo, compañía, por sus preocupaciones y sus consejos. Ustedes sin duda son un pilar fundamental en mi vida.

A mis primos, que son innumerables... Por siempre acompañarme, hacerme reír y enseñarme a disfrutar de la vida.

Y por último, a todas aquellas personas que de una u otra manera participaron en este logro.
¡Gracias!

Dilianny Trompetero.

AGRADECIMIENTOS

Al Profesor Luis Mussa por el tiempo dedicado, por su guía, ayuda y paciencia, y sobre todo por aceptar ser partícipe de este proyecto.

Al Dr. Perret Gentil del Clínico Oftalmológico de Chuao y a todos los miembros del departamento de Recursos Humanos de la Clínica Homeopática Karen, que a pesar de las dificultades abrieron sus puertas para hacer posible este trabajo.

Al Profesor William Noguera, por brindarme asesoría, escucharme y guiarme en los momentos que más lo necesitaba.

A la Profesora Marta Rodríguez por sus correcciones y observaciones.

Gracias a todas las personas que directa o indirectamente aportaron para que culminara satisfactoriamente este proyecto.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIAS

AGRADECIMIENTOS

RESUMENix

INTRODUCCIÓN 10

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA 12

 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 12

 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 24

 HIPÓTESIS 25

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 26

 1. LA COMPENSACIÓN 27

 1.1. Objetivos de la compensación 28

 1.2. Importancia de la compensación 30

 1.3. La administración de la compensación 31

 1.3.1. Competitividad externa 32

 1.3.2. Equidad interna 33

 1.4. Errores típicos asociados a la compensación 34

 2. COMPONENTES DE LA COMPENSACIÓN 35

 2.1. La compensación directa 35

 2.1.1. Elementos que integran la compensación directa 35

 2.2. La compensación indirecta 36

 2.2.1. Elementos que integran la compensación indirecta 37

 2.2.2. Objetivos de la compensación indirecta 37

 3. EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL 38

 3.1. Definición del compromiso organizacional 38

 3.2. Dimensiones del compromiso organizacional 39

 3.3. Importancia del compromiso organizacional 40

 3.4. Características de un trabajador comprometido 41

CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL	43
EMPRESAS DEL SECTOR SALUD	43
EMPRESAS PARTICIPANTES	44
1. Clínico Oftalmológico de Chuao	44
2. Clínica Homeopática Karen	45
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO	46
1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	47
3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	47
4. MARCO MUESTRAL	52
4.1. Unidad de análisis	52
4.2. Población	53
4.3. Muestra	53
5. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS	53
6. PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA DE LOS DATOS	57
7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	58
CAPÍTULO V. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	60
VARIABLES DEMOGRÁFICAS	60
COMPENSACIÓN TOTAL	66
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	77
ANÁLISIS DE CORRELACIÓN	80
CAPITULO VI. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	91
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	91
CAPITULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	96
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	98
BIBLIOGRAFÍA	100
ANEXOS	106

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLAS

Tabla N° 1. Codificación de los elementos de la compensación	50
Tabla N° 2. Codificación del compromiso organizacional	52
Tabla N° 3. Ítems de la compensación directa	55
Tabla N° 4. Ítems positivos y negativos del compromiso organizacional	55
Tabla N° 5. Confiabilidad del cuestionario de Meyer y Allen en investigaciones de compromiso organizacional en la UCAB	56
Tabla N° 6. Distribución de la muestra según la edad	60
Tabla N° 7. Distribución de la muestra según género	62
Tabla N° 8. Distribución de la muestra según nivel de instrucción	63
Tabla N° 9. Distribución de la muestra según antigüedad	64
Tabla N° 10. Distribución de la muestra según nivel de cargo	65
Tabla N° 11. Componente directo de la compensación: Nivel salarial	66
Tabla N° 12. Cuantificación del componente directo de la compensación: Nivel salarial	67
Tabla N° 13. Estadísticos descriptivos: Nivel salarial	68
Tabla N° 14. Componente directo de la compensación: Utilidades	69
Tabla N° 15. Cuantificación del componente directo de la compensación: Utilidades C.O. Chuao	70
Tabla N° 16. Cuantificación del componente directo de la compensación: Utilidades C.H. Karen	70
Tabla N° 17. Estadísticos descriptivos: Utilidades	71
Tabla N° 18. Componente directo de la compensación: Bono vacacional	71
Tabla N° 19. Cuantificación del componente directo de la compensación: Bono vacacional C.O. Chuao	72
Tabla N° 20. Cuantificación del componente directo de la compensación: Bono vacacional C.H. Karen	73
Tabla N° 21. Estadísticos descriptivos: Bono vacacional	73
Tabla N° 22. Componentes indirectos de la compensación	76

Tabla N° 23. Niveles de compromiso organizacional	77
Tabla N° 24. Estadísticos descriptivos: Compromiso organizacional C.O. Chuao.....	78
Tabla N° 25. Estadísticos descriptivos: Compromiso organizacional C.H. Karen	78
Tabla N° 26. Coeficiente de correlación de Pearson C.O. Chuao	80
Tabla N° 27. Coeficiente de correlación de Pearson C.H. Karen	80
Tabla N° 28. Regresión de la compensación directa y compromiso afectivo C.O. Chuao	81
Tabla N° 29. Regresión de la compensación directa y compromiso normativo C.O. Chuao ...	82
Tabla N° 30. Regresión de la compensación directa y compromiso organizacional C.O. Chuao	83
Tabla N° 31. Compensación indirecta y compromiso organizacional	88

GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Distribución de la muestra según edad	61
Gráfico N° 2. Distribución de la muestra según género	62
Gráfico N° 3. Distribución de la muestra según nivel de instrucción	63
Gráfico N° 4. Distribución de la muestra según antigüedad	64
Gráfico N° 5. Distribución de la muestra según nivel de cargo	65
Gráfico N° 6. Componente directo de la compensación: Nivel salarial.....	68
Gráfico N° 7. Componente directo de la compensación: Salario variable	69
Gráfico N° 8. Compensación directa C.O. Chuao.....	74
Gráfico N° 9. Compensación directa C.H. Karen	75
Gráfico N° 10. Niveles de compromiso organizacional	78
Gráfico N° 11. Correlación entre compensación directa y compromiso organizacional C.O. Chuao	84
Gráfico N° 12. Correlación entre compensación directa y compromiso organizacional C.H. Karen	85
Gráfico N° 13. Correlación entre compensación directa y compromiso afectivo C.O. Chuao	85
Gráfico N° 14. Correlación entre compensación directa y compromiso afectivo C.H. Karen	86

Gráfico N° 15. Correlación entre compensación directa y compromiso normativo C.O. Chuao	86
Gráfico N° 16. Correlación entre compensación directa y compromiso normativo C.H. Karen	87
Gráfico N° 17. Correlación entre compensación directa y compromiso de continuidad C.O. Chuao	87
Gráfico N° 18. Correlación entre compensación directa y compromiso de continuidad C.H. Karen	88

RESUMEN

El compromiso organizacional constituye un mecanismo que permite medir y analizar la lealtad y vinculación que poseen los trabajadores con la organización, por lo que cumplen con un papel de suma importancia para el funcionamiento de las mismas. Aquellas organizaciones que se han preocupado por desarrollar y fortalecer el compromiso en sus trabajadores se dedican a buscar iniciativas y estrategias que fomenten esta importante variable, entre una de las iniciativas aplicadas por las organizaciones para fomentar el compromiso organizacional está la compensación total. Estas variables toman mayor importancia cuando se habla de empresas pertenecientes al sector salud, pues la capacidad de respuesta, la velocidad de su gestión y el constante contacto y seguimiento con los pacientes requiere de trabajadores comprometidos con las metas y necesidades de la organización para otorgar un servicio claramente eficiente y diferenciado. Por ello la presente investigación busca determinar la relación entre la compensación total y el compromiso organizacional en dos empresas del sector salud ubicadas en el Área Metropolitana de Caracas, específicamente en la Clínica Oftalmológica de Chuao, cuya misión radica en prestar servicios de cuidado médico-oftalmológico y en la Clínica Homeopática Karen, cuya misión radica en prestar atención clínica médica basada en la homeopatía. Este estudio corresponde a un diseño de investigación transaccional o transversal y de tipo correlacional donde se tomará en cuenta como unidad de análisis a los trabajadores del Clínico Oftalmológico de Chuao y la Clínica Homeopática Karen. El desarrollo de este proyecto se basará en la aplicación de una encuesta a los trabajadores que conforman la unidad de análisis los cuales constituyen una población total de ciento veintiún (121) trabajadores donde se busca medir el nivel de compromiso organizacional con relación a la compensación total, y se pretenderá a analizar y determinar la correlación entre ambas variables mediante las herramientas de la estadística descriptiva e inferencial que permitan determinar el nivel de relación, a fin de brindar a estas organizaciones información que podría servir para alcanzar mayores niveles productivos.

Palabras claves: compromiso organizacional, compensación, compensación directa, compensación indirecta.

INTRODUCCIÓN

La relación existente entre las organizaciones y sus trabajadores han ido cambiando en el transcurso del tiempo, hoy en día, se puede decir que los trabajadores gozan de derechos y beneficios que en décadas pasadas jamás imaginaron, quizás, que iban a tener. Esta evolución de las relaciones entre los principales actores de las relaciones de trabajo ha reforzado importantes vínculos, que de alguna forma han contribuido con el desarrollo, avance e impulso, no solo de las organizaciones, sino también de las sociedades.

Sin embargo, no basta con una serie de derechos y beneficios impuestos por la ley para desarrollar estos vínculos entre las organizaciones y sus trabajadores, que logren ser trascendentales o que impulsen el crecimiento de las organizaciones y al desarrollo de la sociedad. Más bien, la gestión y la administración de las organizaciones deben diseñar e implementar políticas que contribuyan con el compromiso de los trabajadores, para reforzar esos tan importantes lazos, que les facilite la consecución y el cumplimiento de sus objetivos.

Una de esas herramientas aplicadas por la gestión de la organización para reforzar el compromiso de sus trabajadores, es la compensación. Por ello, esta investigación está orientada a determinar la relación que la compensación total pueda tener con el compromiso organizacional de los trabajadores de empresas del sector salud.

El presente proyecto de investigación cuenta con las siguientes partes:

Capítulo I: Se exponen el problema y los argumentos que originan la pregunta de investigación, los objetivos que la orientan y las hipótesis que se han planteado.

Capítulo II: Constituye el marco teórico, donde se presenta y se muestra algunos de los aspectos teóricos que fundamentan al estudio.

Capítulo III: Constituido por el marco referencial, donde se presenta una breve información acerca de las dos empresas en estudio: el Clínico Oftalmológico de Chuao y la Clínica Homeopática Karen.

Capítulo IV: Se presenta el marco metodológico, el cual resume las herramientas y los procesos a llevar a cabo para el cumplimiento de los objetivos de la investigación. Hace

énfasis en todo lo referente al tipo de investigación, diseño de investigación, la operacionalización de las variables, marco maestral, técnica de recolección de datos y el procesamiento y análisis de los datos.

Capítulo V: Expone los análisis estadísticos de los resultados obtenidos respecto a la descripción de las variables y la comprobación de las hipótesis del estudio.

Capítulo VI: Se concreta la discusión de los resultados contrastándolos con investigaciones similares y otorgando una posible explicación de acuerdo a la literatura consultada de la razón de ser de los resultados.

Por último, se destaca las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron con el desarrollo del estudio, con el fin de contribuir con futuras investigaciones y consideraciones a tomar en cuenta por las organizaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día el trabajo cumple un papel sumamente importante en la vida de las personas, pues de él depende su estabilidad económica, su bienestar personal, el de sus familias y el de sus comunidades. Según la Organización Internacional del Trabajo (2006) los cambios actuales en la estructura social y económica que se han dado en el mundo han generado oportunidades más beneficiosas para las personas en el campo empresarial, pues les han permitido obtener trabajos más gratificantes y satisfactorios, que les posibilitan formar una vida mejor.

Las empresas no son más que entidades sociales que no existen sino hay personas dispuestas a comunicarse y actuar conjuntamente a fin de alcanzar un objetivo común (Chiavenato, 2000). Estas organizaciones, a pesar de los innumerables cambios económicos y sociales que ha ocurrido dentro del mundo laboral, han mantenido con el paso del tiempo un objetivo único y primordial que es la de garantizar la producción de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad. Sin embargo, las empresas han incorporado nuevas metas u objetivos sociales que han permitido la adhesión y valoración de los trabajadores en los planes empresariales.

Parte del éxito de una organización está directamente condicionado por su capital humano, pues, como plantean Gibson, Ivancevich y Donnelly (1994), la única manera de alcanzar el progreso y el bienestar tanto de los trabajadores como de la organización es elevando el rendimiento y la productividad, pero para ello, es sumamente necesario contar con trabajadores que estén del todo comprometidos con la empresa (Núñez y Solano, 2008). De

manera que, los trabajadores pasan a ser una pieza imprescindible dentro de la organización pues de ellos depende su supervivencia y estabilidad tanto económica como institucional.

Las empresas han venido planteando nuevos proyectos que refuercen los lazos que comprometen, involucran e identifican a sus trabajadores con la organización (Iurkovic y León, 2001). Con esto, las empresas propician situaciones beneficiosas para su productividad, rentabilidad, eficiencia y competitividad, permitiéndole atraer y retener el personal más talentoso y los recursos humanos que necesitan para lograr los objetivos organizacionales y asegurar el éxito de la misma.

En la actualidad, para las organizaciones no solo es un reto elevar el rendimiento, capacidad y la productividad de la misma, sino también intentar involucrar y comprometer a sus trabajadores o recursos humanos con los fines y objetivos de la misma, con el fin de lograr una mejor y mayor productividad y eficiencia (Loli, 2007). Chruden y Arthur (1992) aclaran que el grado de eficiencia con la que opera cada organización dependerá considerablemente de la contribución y aporte de sus trabajadores, por esto, uno de los objetivos fundamentales que deben plantearse las empresas, más allá de obtener un valor agregado o ganancias, es plantear sistemas de recompensas para incrementar esas contribuciones de sus trabajadores.

Por esta razón, el compromiso de los trabajadores para con la empresa, y el inmenso valor que tienen como parte de la organización toman un papel de suma importancia, por lo que el reto radica en encontrar “respuestas adecuadas que permitan a las organizaciones la nada fácil tarea de formar y mantener grupos de profesionales preparados, comprometidos e integrados en el todo de la empresa” (Atienza, 2011, párrafo 2). Más aun, las organizaciones deben darle suma importancia a todas aquellas políticas y estudios encaminados a reforzar el compromiso de los trabajadores, pues se prestan como “herramientas útiles para solventar los conflictos de índole laboral y los posibles resultados que estos puedan generar” (Núñez y Solano, 2008, pág. 16).

Tomando en cuenta el valor que tiene el capital humano, como factor productivo con mayor transcendencia política, económica y social en comparación con el capital y la tierra, se hace necesario tratar de conocer claramente lo que se entiende como compromiso organizacional, considerando además que “el compromiso de los empleados constituyen un

aspecto fundamental en la vida diaria y el funcionamiento de cualquier organización (...) pues de ellos dependen, así mismo, elementos tan esenciales para los negocios como la productividad y la retención del talento” (Franco, 2011, párrafo 1). Sin embargo, no resulta nada fácil tratar de definirlo o delimitarlo, pues hoy en día existe un sin número de autores, escritores e investigadores como Robbins y Coulter (2005), Amorós (2007) o Hondegheem y Perry (2009), que han tratado de conjugar un concepto claro a tan importante variable. No obstante, entre los investigadores que han abordado el tema del compromiso organizacional, vale la pena destacar a Meyer y Allen (1997), los cuales definen el compromiso como un estado psicológico que se caracteriza por una relación entre una persona y una organización.

Según Robbins, S. y Coulter, M (1998, p. 346) el compromiso organizacional se define como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y objetivos, y desea mantener su membresía en la organización”, con lo que se plantea la orientación de un empleado hacia la organización en cuanto a su lealtad, identificación y participación en la misma. Por lo general, las ilustraciones y atribuciones del compromiso organizacional agrupan diversos semblantes que exteriorizan o tratan de explicar básicamente el “apego afectivo” del trabajador con la organización.

Desde la perspectiva de Meyer y Allen (1997), del compromiso organizacional surgen tres representaciones (afectivo o actitudinal, el calculador o de continuidad, y el normativo) que valen la pena definir a continuación, en resumidas cuentas como lo hace García e Ibarra (s.f., pág. 28):

El compromiso afectivo (deseo): se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización.

El compromiso de continuación (necesidad): señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización.

El compromiso normativo (deber): es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones.

Tomando en cuenta las fundamentaciones del concepto del compromiso organizacional, se muestra evidentemente la importancia y el valor que tiene esta variable para el mundo de las relaciones laborales y de trabajo, y más aún, su concepto resalta la importancia que deben otorgarle las organizaciones en su gestión para el cumplimiento armónico de sus objetivos. Este pensamiento es destacado por autores como Soberanes y De la Fuente (2009, p. 124) cuando sostienen que “los empleados no comprometidos con la organización trae consigo la reducción de la eficacia de la organización (...). Los empleados comprometidos y calificados no requieren de ser supervisados, ya que conocen la importancia y valor de integrar sus metas con la organización”.

Según Núñez y Solano (2008, p. 18), el compromiso organizacional “resulta ser un tema que va más allá de la simple relación productividad – empleado, es de hecho, un elemento que puede relacionar aspectos tan diversos (...), que resulta fundamental para las organizaciones tomarlo en cuenta y evaluarlo con una mayor conciencia”.

Dado el nivel de impacto del compromiso de los trabajadores con la organización, han surgido un sin número de investigaciones en donde se relacionan con otras variables de índole laboral, como por ejemplo el clima organizacional, la satisfacción laboral, la confianza, el liderazgo, la retención del talento, etc.

Entre estos estudios se puede destacar el de Rico y Rodríguez (1998) quienes buscaron determinar el grado de relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en trabajadores del departamento de ventas de una empresa productora y distribuidora de alimentos. En esta investigación aplicada a una muestra de 215 trabajadores de una población de 455, encontraron que los resultados del estudio demuestran que “no existe relación alguna entre compromiso organizacional en ninguno de los tres componentes que la componen (afectivo, normativo y calculador) y el desempeño laboral en la muestra estudiada” (pág. 92):

De acuerdo a los resultados obtenidos se observó que la relación del compromiso organizacional caracterizado por el componente total con el desempeño laboral presenta un nivel de significancia de 0.551, lo que implica que no se puede tomar como un nivel aceptable para identificar algún tipo de relación entre estas dos variables.

Por otra parte, otros investigadores como Durrego y Echeverria (1999) buscaron determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores en los diferentes niveles ocupacionales de una compañía de seguros. Los resultados arrojados en esta investigación expresa que existe una correlación positiva entre ambas variables, lo que significa que “en la medida en que los empleados se encuentren más satisfechos, estarán más comprometidos en su trabajo” (Durrego y Echeverria, 1999, pág. 68). Sin embargo, para investigadores como Johnston, Parasuraman, Futrell y Black (1990, citado por Álvarez, 2008, pág. 80) plantean que “aunque algunos autores han propuesto que la satisfacción es un resultado del compromiso más que una causa, tanto la evidencia conceptual como la investigación empírica apoyan la idea de que la satisfacción es un antecedente del compromiso”.

Hoy en día, los expertos y organizaciones han centrado su interés en la búsqueda e investigación de variables que permitan reforzar y vigorizar el compromiso de sus trabajadores con la organización. Entre ellos vale la pena destacar a la autora Gema Álvarez (2008), quien orienta su estudio a la búsqueda de determinantes del compromiso organizacional en trabajadores con jornadas laborales de tiempo completo y tiempo parcial, donde plantea que:

Conocer los determinantes del compromiso es otra cuestión importante en el sentido de que puede ofrecer pistas útiles de cara a tratar de fomentar actitudes favorables entre los trabajadores que se traduzcan en comportamientos positivos desde el punto de vista empresarial (Álvarez, 2008, pág. 74).

Según el estudio de Álvarez (2008), uno de los determinantes del compromiso organizacional que se destaca son las experiencias y/o apreciaciones laborales, como las retribuciones y recompensas que el trabajador pueda recibir a cambio de su colaboración (salarios, reconocimiento, posibilidades de promoción, programas de capacitación, etc.).

En este sentido, se deriva que las empresas deben buscar formas y medios que ayuden a generar compromiso en sus trabajadores. Great Place to Work, empresa líder e investigación, asesoría y capacitación que ayuda a las organizaciones a crear y mantener excelentes lugares de trabajo, plantea que en la actualidad es todo un reto para las empresas generar compromiso

en sus trabajadores, y que para lograrlo “es un hecho que las organizaciones deben invertir en estrategias y prácticas institucionales de capital humano” (2012, pág. 1).

Los colaboradores altamente comprometidos dan más de sí mismos hacia el logro de los objetivos organizacionales, lo cual representa una gran ventaja competitiva para las organizaciones. Más allá de estrategias basadas en el control, el generar compromiso en los colaboradores trae mayores beneficios a la organización. Hacen que los colaboradores sean más productivos, que ejerzan de manera voluntaria un esfuerzo, considerable hacia la organización y que quieran permanecer por más tiempo en ella (Great Place to Work, 2012, pág. 1).

Para Great Place to Work (2012) una de las estrategias claves para generar compromiso en los colaboradores de la organización es “compartiendo”, refiriéndose a:

- a) Que exista un sentido de equidad y justicia dentro de las estrategias de recompensas a los trabajadores por su aporte y colaboración.
- b) Otorgar paquetes de beneficios acordes a su contribución.
- c) Evaluar retribución con base en sistemas objetivos de valuación de puestos.
- d) Asegurar que los colaboradores comprendan de que se compone su paquete de compensación, garantizar su comunicación y aclarar dudas.

Lo planteado por Great Place to Work (2012) es referente a lo que se conoce como la compensación.

Para Milkovich, G. y Newman, J (1996) la compensación desde la perspectiva del empleado o trabajador, es una retribución por el esfuerzo y la inversión que ha hecho en educación y formación, mientras que para las organizaciones, la compensación no es otra cosa que uno de los elementos que se agregan a la lista de los costos de operación. Sin embargo, la compensación vista desde una perspectiva más general, puede ser entendida como “el total de los pagos que se proporcionan a los empleados a cambio de sus servicios” (Mondy y Noe, 2005, p. 284), y que según dichos autores, el propósito general de proporcionar una compensación es atraer, retener y motivar a los empleados.

La compensación, hoy en día, se compone por una gran variedad de remuneraciones parciales, que pueden resumirse en dos grandes grupos, la compensación directa e indirecta, las cuales se pueden explicar brevemente de la siguiente manera:

La compensación directa según Mondy. R y Noe R. (2005, p. 284), se refiere al “pago que una persona recibe en la forma de sueldos, salarios, comisiones y bonos. Sin embargo, J. Urquijo (1992) afirma que las compensaciones o remuneraciones directas pueden darse en dos formas, en efectivo (sueldos o salarios, utilidades, vacaciones, bonos, etc.) y en especie (uniformes, comida, vivienda, transporte, entre otros).

Por otra parte, la compensación indirecta para Mondy y Noe (2005, p. 284) “no es más que prestaciones y gratificaciones económicas que no contiene la compensación directa” como por ejemplo: la seguridad social, días feriados, seguros de vida, etc.

Cabe destacar, que la compensación y los elementos que se derivan de ella, han conformado una base sólida para que las empresas formulen gestiones y estrategias que faciliten el logro de los fines organizacionales. Los sistemas de compensación ocupan una posición clave en las funciones gerenciales de las organizaciones, sobre todo, cuando la consideración hacia esta variable ha conseguido ser un elemento transcendental dentro de las empresas, posición que se ha ganado (considerando que los resultados de una organización están directamente condicionados por los recursos humanos de la organización) gracias a la necesidad de la empresa de que se establezcan planes de compensación que se adecuen al perfil de sus empleados y trabajadores. Todo esto, con el fin de poder comunicarles a su capital humano que metas y objetivos se desean alcanzar, con qué, y la forma en la que se busca alcanzar dichos objetivos.

Las compensaciones, constituyen un elemento esencial para que las empresas u organizaciones se relacionen con sus propios empleados. Y por tanto, se puede decir que uno de los verdaderos propósitos de establecer sistemas y planes de compensación eficientes y justos en la organización es conservar en lo posible a trabajadores que sean competentes y talentosos, ya que solo con su ayuda, es que lograrán su misión. Por esto, la compensación total es uno de los elementos más importantes para mantener comprometidos a los trabajadores con la organización, pues no existe ni existirá tecnología ni procesos perfectos

que puedan llevar a la organización a tal patrón del cumplimiento de metas organizacionales. También debe mencionarse que, en estricto sentido, con las compensaciones o remuneraciones normalmente se está reconociendo el desempeño que las personas ya han demostrado.

Por todo esto, se puede decir que uno de los elementos más esenciales en toda relación de trabajo es la compensación que el trabajador recibe como parte de su trabajo (Morey, 2009), y que dicha compensación debe cumplir con el objeto de que sean adecuadas, equitativas, equilibradas, efectivas, seguras y sobre todo motivadoras.

Así mismo, manejando y habiendo ilustrado conceptos correspondientes a las variables que centran el presente estudio, como lo es la compensación total y el compromiso organizacional, resulta incuestionable el hecho de que ambas deben ser consideradas conjuntamente si las organizaciones desean que su gestión sea exitosa.

Esta relación toma aún más importancia, si tomamos en cuenta que la compensación que recibe el trabajador como parte de su trabajo y su mano de obra, es uno de los parentescos más inmediatos y directos que la organización tiene con sus empleados y trabajadores, y por tanto, ayudan a retener a los talentos que producen resultados óptimos que permitan crear valor para la empresa.

Por esta razón, autores como Núñez y Solano (2008) plantean que las organizaciones deben tener mucha delicadeza y consideración en la implementación y en el diseño de las políticas de compensación pues, tomando en cuenta que para los trabajadores la compensación que reciben a cambio de su conocimiento, su tiempo y su esfuerzo constituye un medio para subsistir y para satisfacer tanto sus necesidades como la del grupo familiar al que representa, la no satisfacción de dichas exigencias y las necesidades podría obstruir o deteriorar vínculos que la empresa debería tener con sus trabajadores.

La globalización, la competencia y la creciente necesidad de las organizaciones de ser más receptivos hacen que el compromiso del empleado sea de máxima importancia. Hacer que las metas de la organización y de los trabajadores coincidan requiere de un esfuerzo múltiple, en donde el papel y la gestión de los recursos humanos desempeñan un papel central (Varela, 2006).

Actualmente, el sentido del compromiso organizacional ha cambiado, particularmente las nuevas generaciones de profesionales tienen distintos intereses, y la lealtad hacia una empresa no está necesariamente dentro de los principales valores que rigen su forma de relacionamiento laboral. Por ende, las organizaciones de hoy en día deben buscar políticas que contribuyan al involucramiento de las personas a que se identifiquen con los valores de la organización y le encuentran un sentido a su trabajo, es decir, sentir que vale la pena y que le otorgue un bienestar integral.

De ahí que, las personas deben concebir que su cumplimiento sea justamente recompensado mediante oportunidades y beneficios que las empresas les otorgan, en función de sus capacidades y competencias.

Sin duda, una de las estrategias que ejercen las organizaciones y la gestión de los recursos humanos para mantener a sus trabajadores comprometidos están orientadas a la compensación, sin embargo, Opsahl y Dunette (1966, citado por Varela, 2006, pág. 35) concluyeron:

Es probable que, en esta área, la investigación sea menos sólida que en cualquier otro campo relacionado con el desempeño del trabajador. Sorprendentemente, sabemos muy poco sobre como el dinero interactúa con otros factores o como actúa en forma individual, afectando la conducta del trabajo. Abunda la especulación y las modas de compensaciones; hay gran escasez de estudios de investigación encabezados a responder preguntas fundamentales sobre el papel que desempeña el dinero en el incentivo humano.

Núñez y Solano (2008) en un estudio orientado a determinar la relación e influencia de la compensación y de sus componentes en el nivel de compromiso organizacional de los empleados de una empresa comercializadora del sector retail, determinaron que la relación entre el compromiso organizacional y la compensación es débil o negativa, y por tanto, en la medida en que los trabajadores que formaron parte de la muestra estudiada van ascendiendo a escalas de compensación mayores, su nivel de compromiso sube de forma leve o insignificante. Sin embargo, Núñez y Solano (2008) explican que en la organización en la que fue aplicada la investigación posee niveles de compensación invertidos, pues los trabajadores

que tienen niveles jerárquicos más bajos ganan casi igual o más que aquellos trabajadores de mayor jerarquía, “así, estadísticamente hablando, la relación entre ambas variables sería más bien positiva” (pág. 107). Por lo tanto, estos investigadores llegan a la siguiente conclusión:

La compensación en sus diversas modalidades entra entonces en juego como herramienta para fomentar tal vinculación entre empleado y empresa, y aunque vale decir que la compensación no es la única herramienta con la que cuenta la organización para tal fin, resulta ser una de las principales para alcanzar ese objetivo, sobre todo si se considera el contexto socioeconómico que caracteriza al país, donde la inflación y la ola de escasez de ciertos productos preocupan cada día más a la población (Núñez y Solano, 2008, pág. 110).

Entender qué tan influyentes es la compensación total sobre el compromiso organizacional, permitiría a las organizaciones poder diseñar y llevar a cabo un plan de compensación que haga saber a sus recursos humanos que son valiosos para el funcionamiento armónico de la organización, y de esta forma, promover su compromiso, y crear compendios de permanencia, participación e identidad de los trabajadores, a favor del bienestar individual y organizacional.

La compensación afecta en general a todos los sectores empresariales de la economía, sin tomar en cuenta su tamaño, procedencias de capital (pública y privada), actividad, forma jurídica, misión, u otros elementos que los puedan caracterizar. En este sentido, las empresas del sector salud, en las cuales se basará la siguiente investigación, no están exentas de dejar a un lado políticas que contribuyan con el compromiso organizacional, y más aún si se toma en cuenta que, como lo plantea Olórtegui (2007, pág. 1):

Es un tema verdaderamente difícil considerando todos los tipos de profesionales que forman el grupo o equipo de trabajo, no necesariamente por la cantidad de personas que pueden reunirse en un Hospital o Clínica sino también por los diferentes profesionales que trabajan en ella, cada uno de los cuales tiene premisas y objetivos de trabajo diferentes, lo que redundaría básicamente en su identificación frente a la institución.

El sector de la salud, se define como el conjunto de valores, normas, instituciones y actores que desarrollan actividades de producción, distribución y consumo de bienes y servicios cuyos objetivos principales o exclusivos son promover la salud de individuos o grupos de población (Organización Panamericana de la Salud, 2012). Las organizaciones o empresas de salud tienen la necesidad de prestar un servicio diferenciado y con eficacia para poder coexistir considerando que el servicio que se brinda es muy delicado, pues son organizaciones que trabajan por mejorar la salud de las personas, donde los recursos y el capital humano cumplen una vital importancia para el logro de esta meta.

Resulta fundamental que los trabajadores del sector salud se sientan comprometidos con la misma, y de esta forma, asegurar el éxito y el buen desempeño de su funcionamiento. Así mismo, conocer si la compensación total está sumamente relacionada o no en el compromiso organizacional de sus recursos humanos, permitirá, gestionar de una mejor manera la retribución para conseguir que las personas alcancen los objetivos deseados.

Se observa que las políticas y los proyectos de la compensación y la gestión de Recursos Humanos (R.H.) han enfocado el comportamiento de las personas en el trabajo, como una forma de favorecer un vínculo más intenso del individuo con las metas organizacionales y profesionales. Este proceso de reestructuración de las fuerzas de trabajo de las instituciones de salud que busca superar el modelo burocrático, tiene implicaciones significativas en las relaciones y vínculos psicológicos, entre profesionales y organizaciones (Llapa, Trevizan, Shinyashiki y Mendes, 2009, pág. 3).

En este sentido, se puede considerar que el compromiso que un trabajador del sector salud, cuyo funcionamiento es extremadamente complejo y dinámico, se constituye en un tópico de gran interés, donde la compensación total puede ser adaptada como estrategia que permita identificar y analizar el compromiso organizacional experimentado por los profesionales y trabajadores que componen el equipo de una empresa del sector salud.

Para el presente estudio, la Clínica Oftalmológica de Chuao y la Clínica Homeopática Karen, ubicadas en el Área Metropolitana de Caracas, permitieron voluntariamente la medición del compromiso de sus trabajadores, pues tienen intención de crecer y extender la

ramificación de sus servicios, y acertadamente consideran que los recursos humanos y el compromiso que tengan con la institución son vitales para el crecimiento armónico y eficiente del mismo. Abriendo sus puertas de esta forma a determinar la relación de la compensación y el compromiso organizacional en su organización.

Por todo esto, y considerando los temas, ideas, ponencias y argumentos anteriormente presentados, germina la presente investigación, de la cual surge la siguiente interrogante: **¿Cuál es la relación entre la compensación total y el compromiso organizacional en los empleados de las Clínicas Oftalmológica de Chuao y Homeopática Karen, ubicadas en el Área Metropolitana de Caracas?**

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Identificar la relación existente entre la compensación total y el compromiso organizacional en los trabajadores de empresas del sector salud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar la relación entre la compensación directa y el compromiso organizacional afectivo.
2. Identificar la relación entre la compensación directa y el compromiso organizacional normativo.
3. Identificar la relación entre la compensación directa y el compromiso organizacional de continuidad.
4. Identificar la relación entre la compensación indirecta y el compromiso organizacional afectivo.
5. Identificar la relación entre la compensación indirecta y el compromiso organizacional normativo.
6. Identificar la relación entre la compensación indirecta y el compromiso organizacional de continuidad.
7. Identificar la relación entre la compensación total y el índice total de compromiso organizacional.

HIPÓTESIS

- H₁** La compensación directa tiene una relación positiva y fuerte con el compromiso organizacional.
- H₂** La compensación directa tiene una relación positiva y fuerte con el compromiso organizacional afectivo.
- H₃** La compensación directa tiene una relación positiva y fuerte con el compromiso organizacional normativo.
- H₄** La compensación directa tiene una relación positiva y fuerte con el compromiso organizacional de continuidad.
- H₅** La compensación indirecta tiene una relación positiva y moderada con el compromiso organizacional.
- H₆** La compensación indirecta tiene una relación positiva y moderada con el compromiso organizacional afectivo.
- H₇** La compensación indirecta tiene una relación positiva y moderada con el compromiso organizacional normativo.
- H₈** La compensación indirecta tiene una relación positiva y moderada con el compromiso organizacional de continuidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Ya teniendo definido y claramente delimitado el planteamiento del problema y además, formulado los objetivos generales y específicos que concretan las metas de la presente investigación, se hace necesario establecer y definir los fundamentos que no solo respaldan teóricamente el estudio, sino también nos permiten abordar más profundamente el tema de la compensación y al compromiso organizacional. De esta forma, se logrará dar a la investigación una moldura sistematizada y coherente de definiciones que permitan que el estudio se integre en un ámbito de contenidos sólidos, cuyo propósito principal es determinar la relación entre la compensación total y el compromiso organizacional.

En este escenario, se hace referencia a la definición de la compensación, los objetivos y la importancia del mismo, sus características, administración y los errores típicos asociados a la compensación. En segundo término, se procede a resaltar un esquema teórico de los elementos que componen la compensación, como lo son la compensación directa y la compensación indirecta, además, destacan a su vez los elementos de cada una de las compensaciones, alguna de sus características, y los objetivos de la misma.

En este orden de ideas, se introduce al tema del compromiso organizacional, fundamentalmente en todo lo relacionado con sus dimensiones (compromiso afectivo, normativo, y de continuidad), los factores que influyen sobre el compromiso organizacional y las características de dicha variable.

1. LA COMPENSACIÓN

Cuando se intenta explicar o delimitar lo que es la compensación aparentemente parece ser una tarea sencilla, sin embargo, es por el contrario un tema sumamente complejo, ya que cuando se habla de compensación se hace referencia a un paquete que va mucho más allá de una cifra monetaria o de los pagos efectuados en forma de sueldos.

La compensación es una consideración realmente importante en la administración de los recursos humanos, pues es mediante la compensación que se le ofrece a los trabajadores de la organización una recompensa tangible por sus servicios, y además constituye una fuente de sustento importante para ellos (Bohlander y Snell, 2008). Esta variable, constituye la forma de retribución financiera, servicios tangibles y beneficios que recibe el trabajador como parte de su trabajo (Álvarez y Baca, 2007).

La compensación es la suma de todos los mecanismos que la empresa utiliza para retribuir a sus colaboradores. Ayala (2005) plantea que la compensación son las recompensas de todo tipo que reciben los colaboradores por llevar a cabo las tareas que les asigne la organización:

Generalmente la compensación es un paquete integral que se otorga a los colaboradores por los servicios prestados, pudiendo ser esfuerzos físicos, mentales y/o visuales, que desarrolla un colaborador a favor de un empleador o patrón, en los contratos de trabajo se establecerán las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios (pág. 1).

Por su parte, Chiavenato (2002, citado por Mejías y Osorio, 2009, pág. 34) define a la compensación como “una retribución, un premio o un reconocimiento que se otorga a cambio de un servicio, constituyendo un elemento fundamental que se otorga a las personas por su desempeño en la organización”.

Se puede decir, que la compensación es un concepto que según Bartolini y Sosa (2001, pág. 6) siempre ha estado unida a la existencia del ser humano, “el dar y recibir son fundamentos del equilibrio, la justicia, la equidad y la reciprocidad”, por tanto se refieren a esta variable como elementos monetarios y beneficios que recibe el trabajador, de índole

social y legal, que sean producto de su trabajo, los cuales son sumamente influyentes en la vida cotidiana del trabajador y en el mejoramiento de su vida cotidiana.

Núñez y Solano (2008) plantean que la compensación es un paquete remunerativo que necesariamente debe ser vista desde dos importantes perspectivas. La primera de estas perspectivas es la que posee el trabajador, quienes la compensación constituyen la principal fuente de ingresos que son resultado del trabajo, esfuerzo e inversión que ha realizado dentro de la empresa, mientras que la segunda de estas perspectivas es la del empleador o de la empresa donde la compensación no es otra cosa que un costo operacional de la organización.

A pesar de las diversas formas en las que se concebido el término compensación, queda claro que constituye un elemento clave y sumamente importante dentro del funcionamiento normal de cualquier organización, pues es mediante la compensación que el empleador tiene un contacto directo con sus trabajadores para retribuirlos por su labor en pro de los objetivos organizacionales. De hecho, autores como Urquijo (1992) afirman que la compensación contribuye al cumplimiento y a la consecución de los objetivos del negocio y su rentabilidad, así como también tienen impacto en la capacidad que pueda tener las empresas de retener y motivar a sus trabajadores.

Cabe destacar entonces, que el empleador concibe en la compensación, un factor de influencia en el comportamiento, actitudes y la motivación de sus trabajadores (Navarro y Pachano, 2002), y por tanto, la compensación debe ser un sistema planificado consciente y consistente para lograr los objetivos de la empresa.

1.1. OBJETIVOS DE LA COMPENSACIÓN

La compensación es el elemento que permite a las organizaciones, mediante la gratificación o retribución, atraer y retener a los recursos humanos que necesita asegurar y mejorar su funcionamiento. Gibson, Ivancevich y Donnelly (1994) señalan que la compensación tiene tres objetivos básicos y fundamentales, que consisten en:

- a) Atraer trabajadores capacitados para que ingresen a la organización.
- b) Garantizar la permanencia de los trabajadores en sus puestos.
- c) Motivar los trabajadores para alcanzar altos niveles de desempeño.

Por otra parte, Nevado y Colmenares (1999) plantean que la forma en que una organización lleva a cabo sus funciones de compensación tiene una influencia directa en su capacidad de atraer, retener y motivar a sus trabajadores, y en consecuencia también habrá una relación directa en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales. Basándose en lo dicho por Dolan y Schuller (1994), Nevado y Colmenares (1999, pág. 7) plantearon que la compensación sirve a los siguientes propósitos u objetivos:

a) Atraer el personal calificado: Debido a la competencia que existe hoy en día, los niveles de compensación deben corresponder a las condiciones de oferta y demanda en el mercado laboral.

b) Retener empleados actuales: Cuando los niveles de compensación no son competitivos, la tasa de rotación aumenta.

c) Garantizar la igualdad: La compensación busca mantener la equidad interna; esto quiere decir: “igual retribución a igual categoría de puesto” (Mondy y Noe, 2005, pág. 285). Igualmente, busca mantener la competitividad externa, es decir cubrir a los miembros de la organización con una compensación similar al promedio que obtienen los empleados con funciones análogas en otras organizaciones comparables (Mondy y Noe, 2005).

d) Alentar el desempeño adecuado: las compensaciones deben reforzar el cumplimiento adecuado de las responsabilidades, de tal forma que contribuya a la obtención de las metas de la organización de manera óptima y sostenible.

e) Controlar costos: Un programa racional de compensaciones contribuye a que la organización obtenga y retenga el personal adecuado a los más bajos costos.

f) Cumplir con las disposiciones legales.

g) Mejorar la eficiencia administrativa: Al cumplir con los otros objetivos, el departamento de personal alcanza su eficiencia administrativa.

Para Ayala (2005), la compensación debe procurar ofrecer el máximo nivel de satisfacción de las necesidades del trabajador, de modo que para la empresa, resulte una relación atractiva de costo-beneficio. Cuando un trabajador está insatisfecho con su compensación o remuneraciones, el puesto es menos atractivo, hay menos compromiso y más ausentismo y rotación laboral.

Si bien la compensación son retribuciones planteadas por la organización con la finalidad de atraer y retener a recursos humanos valiosos, también tiene un objetivo primordial para los trabajadores que es la de satisfacer sus diferentes necesidades y las de su entorno familiar (Nevado y Colmenares, 1999).

Por otra parte, para Sherman (1999, citado por Bonilla, 2002, pág. 45) todas las formas de retribución y compensación tienen la finalidad de:

- a) Recompensar el desempeño de los empleados.
- b) Que la organización sea competitiva en el mercado laboral.
- c) Mantener la equidad salarial entre los empleados.
- d) Combinar el desempeño futuro de los empleados con las metas de la organización.
- e) Controlar el presupuesto de compensaciones.
- f) Atraer a nuevos empleados.
- g) Reducir rotación innecesaria.

1.2. IMPORTANCIA DE LA COMPENSACIÓN

La compensación que los trabajadores devengan como parte de los servicios prestados dentro de la organización en la que se desempeñan constituyen un factor de mayor importancia en su cotidianidad y en la vida económica de las comunidades, pues dependen casi completamente de su paquete de remunerativo para satisfacer sus necesidades y las de la familia a las cuales representa, como comer, vestirse, pagar alquileres y servicios, etc.

Ariza, Díaz, Dudamel, Leo y Moreno (2009) plantean que la compensación cobra aún más importancia cuando tomamos en cuenta que representa una transacción sumamente compleja, pues cuando un trabajador acepta un determinado cargo o puesto de trabajo “se compromete a una rutina, a un patrón de actividades, y a una amplia gama de relaciones interpersonales dentro de una organización, a cambio de una retribución que satisfaga sus necesidades y reconozca sus conocimientos y competencias” (pág. 6).

Chiavenato (2002, pág. 411) plantea que:

Es extremadamente importante la administración eficaz de la estructura de compensación de una organización, no solo por la influencia que los salarios

producen en quien lo recibe, sino también en la compañía que los paga y sobre la sociedad donde la compañía está localizada. Cada uno de estos tres grupos tiene intereses directos aunque diferentes sobre todas las compensaciones canceladas a los empleados.

Según plantea Rondón y Schmitz (2007, pág. 17), la compensación varía en importancia de la siguiente manera:

a) Para los trabajadores: Representa la base de su patrón de vida y de su comodidad, además de los servicios y reservas financieras que proporciona para sí mismo y para su familia.

b) Para la organización: Representa una importante y significativa porción de los costos de producción. Los sistemas de compensación otorgados a sus trabajadores deben, no solo asegurar la maximización de la eficiencia de las ventas o los servicios prestados, sino también debe estimular en la medida de lo posible el ingreso y la permanencia de los buenos empleados.

c) Para la sociedad: La compensación o el paquete integral con el que se remunera a los trabajadores de una sociedad o comunidad, permiten medir su poder adquisitivo que contribuyan al estudio de la expansión de los mercados.

Para Nevado y Colmenares (1999) la compensación es un elemento sumamente importante para las organizaciones, pues para que estas puedan sobrevivir y prosperar deben tener claramente definidos quienes son, que hacen y por qué lo hacen, y la compensación si bien no es un contribuyente directo de estas definiciones, deben ser usadas como apoyo y soporte para estas iniciativas.

1.3. LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMPENSACIÓN

Bohlander y Snell (2008, pág. 396) plantean que:

La administración y la planificación estrategia de la compensación va más allá de determinar lo que el mercado considera pagar a los empleados, aunque las tasas de mercado son un elemento de la planeación de la compensación para vincular de

manera determinante la compensación con la misión y los objetivos generales de negocio de la organización.

Daft y Marcic (2006) afirman que la administración eficiente de la compensación es una tarea sumamente importante de la gestión de recursos humanos, pues el sistema de compensación de la compañía tiene un impacto sobre su desempeño estratégico. Para poder establecer un sistema administrativo de compensaciones eficientes es necesario que la empresa esté consciente de que se debe alinear la administración de las compensaciones a la visión y estrategia de la organización, asegurar la rentabilidad y sostenibilidad de todos los programas implementados o por implementar, ser adaptable al cambio y buscar el alineamiento entre el paquete de compensaciones y las expectativas de los trabajadores de la organización.

Un nivel inadecuado de compensación conduce a dificultades, sentimientos de ansiedad y desconfianza por parte del empleado y a pérdida de la rentabilidad y competitividad de la organización. Por ello, las empresas deben encontrar el punto de equilibrio entre la satisfacción con la compensación obtenida y la capacidad competitiva de la empresa, lo cual constituiría el objetivo fundamental de la administración de las compensaciones (Chiavenato, 1992).

Una efectiva administración de las compensaciones puede tener un gran impacto sobre la empresa y sobre uno de sus recursos más importantes: sus trabajadores. Los resultados potenciales de una efectiva administración de las compensaciones son muchos. Además de lograr el orgullo en el trabajo y mejor calidad, el mismo puede potenciar el trabajo en equipo, la innovación y el compromiso (Bonilla, 2002).

Como elemento importante dentro de la administración de compensaciones viene íntimamente influenciado por factores como lo son la competitividad externa y la equidad interna.

1.3.1. Competitividad externa.

Las compensaciones que otorgan las organizaciones a sus trabajadores deben ser elementos sumamente competitivos. En esto se basa lo que es la competitividad externa, en el hecho de que las empresas estipulen niveles remunerativos que logren competir con las

remuneraciones que otorgan otras organizaciones que demandan los mismos talentos y recursos humanos.

Según Núñez y Solano (2008) para que las organizaciones logren ser competitivas salarialmente, lo que les permitiría atraer y retener a los recursos humanos necesarios para dar soporte y contribuyan con el cumplimiento del plan estratégico de la organización, es necesario hacer una estricta comparación sobre las prácticas de compensación de dicha empresa con un conjunto de empresas del mercado laboral de referencia que constituirían empresas del mismo tamaño, del mismo sector económico, o empresas que sean modelos a seguir, que generalmente son empresas grandes y de alto prestigio dentro del mercado laboral.

La competitividad externa, por ende, es un estudio que permite conocer qué tan competitiva es nuestra empresa en aspectos salariales o remunerativos en comparación a otras empresas con las que nos queremos comparar. Por lo tanto se puede decir, que una empresa es competitiva cuando las retribuciones o las compensaciones de sus empleados están en una posición satisfactoria con respecto a los trabajadores de otras empresas que ejercen cargos similares, pertenecientes al mercado laboral al que nos estamos comparando.

1.3.2. Equidad interna.

Según Mondy y Noe (2005) la equidad interna en los sistemas compensatorios solo existe cuando los trabajadores o el personal de una organización reciben remuneraciones que respondan a las responsabilidades y a la importancia relativa de sus puestos dentro de la misma organización, y que además, como plantean Núñez y Solano (2008, pág.23) responde a un precepto que expresa que “a trabajo igual desempeñado en el puesto, jornada y condiciones de eficiencia también iguales, debe corresponder también un salario igual”.

La equidad interna, puede ser vista entonces como la define Jiménez (2013) que es aquella igualdad en las remuneraciones entre compañeros de trabajo que desempeñan un mismo cargo con las mismas responsabilidades, y que tiene un impacto significativamente grande en la satisfacción y compromiso organizacional. Dicho de otra forma, la equidad interna se refiere a la igualdad o el equilibrio entre lo que percibe una persona como parte de su trabajo y el cumplimiento de las responsabilidades que conlleva su cargo, y lo que perciben las personas que desempeñan el mismo cargo o trabajo dentro de la misma organización.

En la medida en que los trabajadores van percibiendo discrepancias y diferencias entre estos aspectos, los trabajadores se sentirán injustamente remunerados, y de esta forma, se hace más difícil canalizar su trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales, pues surgen sentimientos de insatisfacción, descompromiso e incluso el deterioramiento de un clima organizacional que pudiese ser equilibrado y armónico (Núñez y Solano, 2008). Así mismo, se puede suponer que la administración de los sistemas de compensación debe implementar escalas salariales para los puestos de trabajo basándose en las responsabilidades que son exigidas por el mismo, pudiéndose solucionar el problema de la equidad interna.

1.4. ERRORES TÍPICOS ASOCIADOS A LA COMPENSACIÓN

Los errores típicos que están asociados al sistema compensatorio de una organización, son percibidos por los colaboradores. Según Carrasco (s.f) alguno de estos errores pueden resumirse en:

a) Inequidad de la compensación interna: Esto implica no reconocer adecuadamente en la remuneración la diferencia en el alcance y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo, como la experiencia, conocimientos y competencias necesarias para un desempeño productivo de cada puesto, así como el efecto de los resultados producidos por la actuación y las contribuciones adicionales realizadas por parte del trabajador.

h) Falta de competitividad de compensación: Es un error no tener en cuenta el mercado representativo de compensación, el cual incorpora un número significativo de empresas y mercados líderes que se distinguen por pagar o retribuir bien a sus empleados. Estas referencias deben considerarse para definir la estrategia de compensación que la empresa desea seguir.

i) Pagar por nombre de puestos: Este error básicamente consiste en pagar de la misma forma a quienes tienen puestos con el mismo nombre (directores, por ejemplo), pero que en realidad tienen responsabilidades, funciones y alcances notoriamente diferenciados.

j) Otorgar aumentos generales a todo el personal: Independientemente de los niveles jerárquicos, del desempeño individual y de las aportaciones que realice cada empleado.

k) Remunerar sólo compensaciones fijas: Quiere decir no incorporar pagos variables según se logren objetivos predeterminados.

2. COMPONENTES DE LA COMPENSACIÓN

La compensación según Carrasco (s.f) es un tema que va mucho más allá de un salario o una cifra neta como muchos lo entienden, es más bien un paquete que integra desde los salarios, bonos, y beneficios, hasta la calidad de vida que ofrecen, desafíos y desarrollo de carrera, la estabilidad, el clima laboral, o un mix de éstas.

Por ello, cuando se habla de compensación es hablar de algo más que los pagos efectuados en forma de sueldos y salarios. La compensación es un término que debe ser entendido como un paquete integral que una organización les otorga a sus trabajadores a cambio de sus conocimientos y su fuerza de trabajo. Este paquete está compuesto por las compensaciones directas y las compensaciones indirectas.

La compensación total incluye elementos que buscan básicamente motivar, comprometer y establecer vínculos entre la empresa y los trabajadores, considerando que estos corresponden a la relación e intercambio más directa que poseen entre sí (Chiavenato, 1992).

2.1. LA COMPENSACIÓN DIRECTA

La compensación directa según Mondy y Noe (2005) se refiere a los beneficios monetarios que ofrece la organización a cambio de los servicios que la persona presta a la organización. Para Núñez y Solano (2008) la compensación directa está conformado por el salario base, y para el cálculo o la estipulación de este componente de la compensación se toman en consideración la evaluación del cargo o puesto de trabajo y los salarios ese mismo puesto en el mercado de trabajo (competitividad externa).

Por su parte, Dolan y Schuller (1994) define a la compensación directa como aquel pago en efectivo que se les otorga a los trabajadores por su trabajo y su colaboración.

2.1.1. Elementos que integran la compensación directa.

Según Mondy y Noe (2005) la compensación directa constituye el tipo de pago que una persona recibe en forma de sueldos, salarios, comisiones y bonos. Urquijo y Bonilla (2008, pág. 26), las compensaciones directas están compuesta por diferentes elementos como: sueldos o salarios, utilidades, pagos por sobretiempo, pago por vacaciones, bonificaciones fijas, entre otros.

Morales y Velandia (1999) plantean que la compensación directa es conformada básicamente por cuatro elementos:

a) Salario base: El cual se refiere a una cantidad monetaria que recibe el trabajador por desempeñar un determinado cargo, determinado en función del nivel de complejidad y el tiempo que la persona ha ocupado en dicho puesto. El salario, las utilidades y el pago de las vacaciones son característicos de este elemento.

b) Incrementos por mérito: Aumento periódico que se hace a la remuneración básica de acuerdo al desempeño del trabajador. Estos aumentos pueden darse en forma de bonificaciones y comisiones.

c) Incentivos salariales: Programas de compensación variables destinados a recompensar en un período de tiempo a aquellos trabajadores con buen desempeño.

d) Ajustes por costos de vidas: Se refiere a los cambios de la compensación por la influencia de la dinámica económica de la sociedad.

Finalmente, Monde y Noe (2005) plantean que los elementos más representativos de la compensación directa pueden ser: Sueldos y salarios, comisiones, utilidades, bonos vacacionales o por desempeño, caja de ahorros, ticket de alimentación, o cualquier otra forma de remuneración monetaria.

2.2. LA COMPENSACIÓN INDIRECTA

Para Núñez y Solano (2008) las compensaciones indirectas son un componente conformado por aquellos programas y beneficios sociales que la empresa ha catalogado como importantes para sus trabajadores. Así mismo, para Mondy y Noe (2005, pag. 284) “la compensación indirecta no es más que prestaciones y gratificaciones económicas que no contiene la compensación directa”.

Según plantea Iurkovic y León (2001) no se da solamente por la prestación de servicios por parte del trabajador para la empresa, sino que son otorgados para su disfrute por el simple hecho de trabajar en la organización, y desempeñarse en un determinado puesto de trabajo.

2.2.1. Elementos que integran la compensación indirecta.

Entre alguno de los elementos que integran un paquete compensación indirecta puede referirse a: subsidios, seguridad social, ausencias con pago, indemnizaciones, seguros de enfermedad, seguros de vida, planes de ahorro, estacionamiento, o cualquier otra recompensa no monetario que la organización ha catalogado como importante para compensar integralmente a sus trabajadores.

Mondy y Noe (2005) plantean además que algunos elementos de la compensación indirecta como la seguridad social, compensación por desempleo y pago de los días feriados son prestaciones impuestas por la ley.

2.2.2. Objetivos de la compensación indirecta.

La existencia de un plan remunerativo que va más allá de la estipulación de un salario, bonos o comisiones se debe a que se requieren para corresponder los siguientes objetivos (Morales y Velandia, 1999):

a) Objetivos sociales: Las organizaciones cuentan con trabajadores que están afectados por un ambiente y contexto económico y social, en caso de que este los afecte negativamente las organizaciones buscan soluciones para los problemas que afectan más directamente a sus trabajadores.

b) Objetivos de la organización: Los elementos de la compensación indirecta ofrece la posibilidad de atraer, contratar y retener a los recursos y talentos humanos necesarios para la organización. Estos planes también influyen sobre la tasa de rotación, satisfacción de los objetivos de los trabajadores, o la contribución para desarrollar un mayor compromiso organizacional.

c) Objetivo de los empleados: Los trabajadores procuran la obtención de prestaciones y servicios promocionados por la empresa u organización en la que labora, por ejemplo, las pólizas de seguros obtenidas mediante el beneficio que otorga la empresa suele ser menos costosas.

3. EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El compromiso organizacional es un constructo que presenta un gran interés para el mundo del trabajo. Muchos investigadores han dirigido sus esfuerzos a determinar su conceptualización y medición, por esto, se hace necesario plantear una revisión de sus concepciones más relevantes y sus dimensiones que teóricamente están constituidas en tres grandes escalas: compromiso afectivo, de continuidad y normativo (Meyer y Allen, 1997).

Por otra parte, considerando que el compromiso organizacional es una variable de la cual muchas organizaciones orientan sus acciones y operaciones con el objetivo de reforzarla, se destaca en esta sección de algunos de los factores que fomentan el compromiso organizacional y la importancia que implica un personal comprometido con la organización.

Según Robbins (citado por Rico y Rodríguez, 1998), en las organizaciones la actitud de los trabajadores juega un papel sumamente importante, puesto que en esta se reflejan las estimaciones favorables o no que el trabajador mantiene ante la organización. Estas actitudes se resaltan en la satisfacción en el trabajo, participación en el trabajo, y sobre todo, en el compromiso organizacional.

3.1. DEFINICIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Robbins y Coulter (1998, pág. 346) define el compromiso organizacional como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y objetivos, y desea mantener su membresía en la organización”. El compromiso organizacional es un término para hacer referencia sobre la orientación de un trabajador hacia la organización o empresa en la cual labora basados en lealtad, identificación, participación y responsabilidad en la organización.

Daft y Marcic (2006) expresan que el compromiso organizacional está representado por la lealtad, y una fuerte responsabilidad para la organización. Chiavenato, (1992) por otra parte, plantea que el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes.

Debemos tomar en cuenta que, los conceptos de compromiso organizacional no expresa una identificación con el trabajo específico por parte del individuo (lo que podríamos llamar compromiso en el trabajo), el compromiso organizacional es más bien la identificación con la organización propia (Álvarez, 2007). Podemos decir entonces, que el compromiso organizacional se caracteriza por las creencia y aceptación de las metas y valores de la empresa u organización, y la disposición que los trabajadores tienen por realizar un importante esfuerzo en para cumplir con esas metas.

Meyer y Allen (1997) en este mismo sentido definen resumidamente al compromiso organizacional como la fuerza de identificación del individuo por su organización. Sin embargo, desde la perspectiva de estos autores, el compromiso organizacional tienen tres importantes dimensiones (afectivo o actitudinal, de continuidad y normativo) que vale la pena explicar a continuación.

3.2. DIMENSIONES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Meyer y Allen (1997) plantearon una conceptualización del compromiso organizacional que está dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo. Para (Ramírez y Velásquez, s/f, pág. 27) la conceptualización de Meyer y Allen expresa la naturaleza del compromiso organizacional desde una perspectiva de deseo, necesidad o deber de permanecer en la organización:

Compromiso afectivo: (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.

Compromiso de continuación: (necesidad) señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que

sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

Compromiso normativo: (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

Meyer y Allen (1997, pág. 11) particularmente llevan a cabo una conceptualización del compromiso organizacional multidimensional que los definen particularmente como:

Un componente afectivo que se refiere a la unión emocional, tales como la identificación y el nivel de compromiso. El componente de continuidad que se refiere al compromiso basado en el costo que el empleado asocia con su partida de la organización. Y finalmente, el componente normativo que se refiere a los sentimientos del empleado hacia la obligación de permanecer en la organización.

3.3. IMPORTANCIA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Las personas tienden a devolver a la organización el soporte que reciben por parte de la organización en forma de compromiso. Para lograr esto, es necesario que las empresas u organizaciones se propongan crear nuevas situaciones y experiencias laborales positivas y satisfactorias para los trabajadores. El compromiso organizacional para autores como Navarro y Santillán (2007), constituyen una de las variables más importantes y estudiadas, pues mediante ésta los investigadores han demostrado que el compromiso con la organización constituye el mejor predictor del futuro organizacional.

Con el paso del tiempo, se ha demostrado que aquellas empresas u organizaciones, sea cual sea su misión, sector empresarial o tamaño, que tengan trabajadores con altos niveles de compromiso, son organizaciones que registran altos niveles de crecimiento, desempeño, productividad y bajos niveles de ausentismo. Además de esto, el estudio y la fomentación del

compromiso organizacional abren paso a nuevos comportamientos que se dirijan al cumplimiento de las metas organizacionales e incentivan las mediciones típicas de la productividad de la organización.

Todas las organizaciones, deben fomentar nuevas políticas y estrategias de administración y gestión que conlleven a los trabajadores a comprometerse con la organización, pues esta es una de las herramientas más viables, no solo para aumentar la productividad y la eficiencia de la organización, pues autores como Daft y Marcic (2006) plantean que con trabajadores comprometidos la empresa podría alcanzar resultados superiores o mejores a los esperados, pues “los trabajadores tendrán la disposición para hacer algo más que cumplir con los requerimientos básicos del trabajo” (pág. 387).

Según plantean Daft y Marcic (2006) el compromiso organizacional es una variable especialmente importante, pues hoy en día existen una fuerte competencia de organizaciones que demandan los mejores talentos y manos de obra del mundo laboral, y por tanto, promover el compromiso organizacional para asegurar que la mano de obra valiosa y talentosa permanezca en la organización es uno de los mecanismos más viables y seguros para lograr este objetivo, ya sea mediante la capacitación, el trato justo, o incluso con paquetes remunerativos atractivos.

3.4. CARACTERÍSTICAS DE UN TRABAJADOR COMPROMETIDO

Para Meyer y Allen (1997), un trabajador que está comprometido del todo con la organización al que pertenece, se distingue por tener las siguientes características:

- a) Permanece con la organización en sus fortalezas y debilidades.
- b) Asiste regularmente al trabajo.
- c) Cumple en su totalidad con la jornada laboral, o inclusive hasta más.
- d) Protege los bienes que posee la compañía.
- e) Comparten las metas de la organización.

Por otra parte, Correa (2012) plantea que el compromiso organizacional es una variable que está directamente relacionadas con cuan productivos son los trabajadores, y que además, los trabajadores comprometidos responden al siguiente perfil:

a) Hablan positivamente de la empresa: Un trabajador comprometido se siente orgulloso de su lugar de trabajo y siempre hablará de forma positiva, destacando las cualidades de la organización.

b) Trabaja con ánimo: Si está comprometido sentirá ganas de seguir trabajando, verá tu labor como algo que le agrada y no sólo como una obligación. El compromiso se nota en una actitud sonriente y alegre.

c) Realiza esfuerzos extras en su labor: Si da el 100% o más en cada cosa que hace, realiza horas extras sólo porque le gusta y tiene ganas de hacer su trabajo, trabajará más por cumplir resultados, que por el horario.

d) Tiene buena relación con los compañeros: Estar comprometido con la empresa, es estarlo con su entorno, por lo tanto, si tiene una relación de respeto y cordialidad con sus compañeros significa que está enganchado.

Así mismo, Alemán y González (1997, pág. 15) describen a un trabajador comprometido como “aquel que permanece en la organización en las buenas y en las malas, va al trabajo regularmente, trabaja todo el día (y a lo mejor mas), protege los intereses de la empresa y comparte los objetivos de la compañía”.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL

EMPRESAS DEL SECTOR SALUD

Para los efectos de esta investigación, se tomarán en cuenta las empresas que pertenezcan al sector salud. El sector salud es un sistema que engloba todas las organizaciones, instituciones y recursos cuyo objetivo principal es llevar a cabo actividades encaminadas a mejorar la salud (Organización Mundial de la Salud, 2011, citado por Hernández, 2011). Las cuatro funciones principales de dicho sector se definen como: la provisión de servicios, la generación de recursos, la financiación y la gestión (Hernández, 2011). Las empresas pertenecientes al sector salud se dedican a otorgar servicios de hospital (servicios de salud prestados bajo la supervisión de médicos) y otros servicios de salud humana (servicios de ambulancia y prestados en instituciones residenciales de salud).

Actualmente en Venezuela las empresas pertenecientes al sector salud abarcan una considerable participación en la actividad empresarial del país, pues nada más en el Área Metropolitana de Caracas existen más de 192 clínicas privadas integradas a la Asociación Venezolana de Clínicas y Hospitales. El presente trabajo investigativo se ha realizado tomando como población a todos los trabajadores y profesionales que laboran en empresas pertenecientes a dicho sector, considerando que además de ser un sector representativo de la realidad venezolana, son empresas que deben organizarse financiera y administrativamente para contar con los profesionales y trabajadores que permitan la eficiencia y la diferenciación en sus servicios de salud.

EMPRESAS PARTICIPANTES

Dados los objetivos de la presente investigación se intentó contactar con empresas privadas que pertenecieran a actividades que caracterizan al sector de la salud, ubicadas en el Área Metropolitana de Caracas, y que estuvieran abiertas a participar en el estudio y a suministrar todo el apoyo e información que el mismo requiera:

1. CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DE CHUAO (C.O. Chuao)

La Clínica Oftalmológica de Chuao, es una empresa del sector salud, dedicada a prestar servicios oftalmológicos y de diagnóstico, apoyados en equipos especializados y tecnología de punta a través de un personal médico altamente calificado, idóneo y de gran talento técnico-científico. Está ubicada actualmente en el Área Metropolitana de Caracas, en la Av. Río de Janeiro, parroquia Chuao.

Hoy en día, la Clínica Oftalmológica de Chuao cuenta con 74 trabajadores del área administrativa, más de 34 médicos cirujanos y especialistas en oftalmología. Su organización administrativa básicamente se fundamenta en los departamentos de Administración, Recursos Humanos, Contabilidad, el área de jefe de quirófano y el área técnica e informática encargados de manipular y mantener debidamente todos los recursos tecnológicos necesarios para brindar la mejor atención oftalmológica.

Para esta empresa del sector salud, la consecución y el logro de sus metas organizacionales solo se basan y se inspiran en función en la misión y visión que los caracteriza, y que pueden definirse en:

Misión: La Clínica Oftalmológica de Chuao, tiene como misión brindar una atención integral a sus pacientes, lo cual se sustenta en el permanente desarrollo de los recursos humanos y tecnológicos, que nos permite dar una atención humana y de alta tecnología. Contamos con la mejor y más poderosa tecnología y niveles de excelencia en el diagnóstico y tratamiento de los problemas oculares.

Visión: Innovar continua y sistemáticamente las técnicas de tratamiento de las enfermedades oculares con una constante evolución del equipo médico y tecnológico. Esto nos permite trabajar con los más altos estándares de calidad en la atención de nuestros pacientes.

2. CLÍNICA MÉDICA HOMEOPÁTICA KAREN (C.H. Karen)

La Clínica Médica Homeopática Karen es un centro de salud privado, que cuenta con equipos médicos especialistas en homeopatía y otras ciencias de la salud, entrenados en Homeopatía Complejista Avanzada, técnica diseñada por el especialista Hugo Salas Ramos, expresión de la Medicina Homeopática moderna. Con más de 20 años en la medicina homeopatía y otras terapias naturales, ofreciendo medicamentos homeopáticos complejistas, los cuales buscan curar a sus pacientes en los aspectos físico, mental y emocional.

Ubicada en el Área Metropolitana de Caracas, actualmente cuenta con dos sedes ubicadas en la Avenida Casanova y en la Calle Chacaíto de la Urbanización Bello Monte. Esta organización clínica tiene como misión desarrollar y ofrecer a sus pacientes un excelente sistema terapéutico homeopático, basado en un servicio armónico que les permita obtener un mejor estilo de vida de forma rápida, sencilla y asequible, basados en una visión de evolucionar la medicina homeopática hacia un modelo de salud efectivo y de calidad, para establecerla como un estándar de terapias en nuestra sociedad, optimizando la calidad de vida del ser humano.

Misión: La Clínica Homeopática Karen es una institución que brinda atención médica homeopática y convencional con calidad, equidad y trato digno a la población abierta, con alto sentido humanitario, con profesionales altamente calificados, orientados a la mejora continua de los procesos de atención y con responsabilidad social, otorgando servicios a costos accesibles, aportando evidencia para la consolidación y desarrollo de la homeopatía para la satisfacción del usuario.

Visión: Ser una clínica de vanguardia, promotor de innovación de la atención médica con tratamiento homeopático en Venezuela, sustentado en los valores del prestador de servicios y enfocado a las necesidades de los usuarios a través de una mejora continua en los procesos de atención.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo tiene como propósito presentar la metodología empleada para la recolección, procesamiento y presentación de los datos y resultados que son necesarios para cumplir con los objetivos planteados en esta investigación. De este modo, se hace referencia al tipo de investigación, definición conceptual y operacional de las variables del estudio, unidad de análisis, población, muestra, técnicas de recolección y procesamiento de datos, así como el procesamiento estadístico de los datos.

1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se procura realizar un estudio de tipo correlacional. Este tipo de estudio según Hernández, Fernández y Baptista (2006, pág.104) “asocia dos variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”, y tiene como principal propósito conocer la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables, o determinar o medir el grado de asociación entre dos o más variables. A efecto de este estudio, se pretende determinar como objetivo esencial la relación entre la compensación total y el compromiso organizacional.

Gómez (2006) plantea que los estudios correlacionales intentan predecir cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Este tipo de estudio tiene en alguna medida un valor explicativo, pues saber que dos variables o conceptos se relacionan aporta cierta información explicativa, desde luego la explicación arrojada por los resultados en este tipo de estudio siempre es parcial, pues hay otros factores relacionados con la adquisición de conceptos (Gómez, 2006).

2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación que se empleará para el presente estudio es *no experimental*. Para Hernández, Fernández y Baptista (2006, pág. 205) una investigación no experimental “es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

Esta investigación responde a dicho diseño dado que el autor no pretende manipular intencional o deliberadamente los conceptos sometidas al estudio, pues básicamente lo que se intenta es conocer las variables en sus condiciones o contexto real, para poder asegurar, de esta forma, mayor validez y confiabilidad en los resultados.

Por otra parte, el proyecto de investigación corresponde a un diseño *transeccional o transversal*, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2006, pág. 208) es un diseño de investigación en el que “se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único”. Este estudio se basa en un diseño de investigación correlacional que permita describir la relación entre la compensación total y el compromiso organizacional en un momento único y determinado.

3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Hernández, et al (2006), definen que una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse en factores o términos que asumen diferentes valores cada vez que son examinados, o que reflejan manifestaciones según el contexto que reflejan.

Las variables son el eje principal de las investigaciones, y de las mismas se desglosan los objetivos del estudio. Es por ello que se hace necesario la definición y categorización de las variables que constituyen a la investigación, no solo en su expresión conceptual, sino también en su definición operacional.

3.1. LA COMPENSACIÓN

Definición conceptual: Todas las formas de beneficios financieros, servicios tangibles, y en general cualquier tipo de beneficio no financiero e intangibles que reciba un empleado como contraprestación de la relación de trabajo (Milkovick y Newman, J, 1996).

Definición operacional: Puntaje obtenido en el cuestionario de la compensación total construido por el autor del estudio (Ver anexo A).

Las diferentes dimensiones en las que se expresa la compensación pueden definirse como:

3.1.1. La compensación directa

Definición conceptual: La compensación directa refiere a los beneficios monetarios ofrecidos y provistos por el empleador a cambio de los servicios que presta a la organización (Ezcurra, 2011).

Definición operacional: Se midió a través del conteo de los ítems correspondientes a este componente de la compensación: 1a, 2a, 3a, 4a, 1b, 2b, 3b (cuestionario de compensación total) (Ver Anexo A).

Algunos de sus indicadores pueden ser:

- a) Salario: Cantidad de remuneración que se otorga a un empleado por la ejecución en su puesto de trabajo, en función del nivel en la jerarquía o estructura de cargos, y de tiempo que la persona ocupa a lo largo de su jornada.
- b) Salario variable: tipo de salario que por naturaleza del trabajo, se integra a elementos que no pueden ser previamente conocidos.
- c) Utilidades: Es la participación de los empleados en un porcentaje fijo de las utilidades de la empresa.
- d) Bono vacacional: El bono vacacional es una prestación de dinero que recibe el trabajador luego de un año ininterrumpido de trabajo por concepto de disfrute de vacaciones.

3.1.2. La compensación indirecta

Definición conceptual: Es un componente de la compensación conformado por los programas y beneficios que han sido considerados adecuados por la organización para compensar a sus colaboradores (Morales y Velandia, 1999).

Definición operacional: Se midió a través del conteo de los ítems correspondientes a este componente: 4b, 5b, 6b, 7b, 8b, 9b, 10b, 11b, 12b, 13b, 14b, 15, 16b, 17b.

Los indicadores más comunes de la compensación indirecta son:

- a) Bonificaciones: Las bonificaciones es el pago que se concede al trabajador como consecuencia de circunstancias especiales.
- b) Incrementos: incremento del pago salarial ante igual o superior tarea.
- c) Caja de ahorro: Instrumento diseñado para administrar y optimizar los recursos aportados por los trabajadores, a través de un fondo de ahorro.
- d) Servicios médicos, farmacéuticos u odontológicos: Servicios sociales para garantizar la protección de la salud a sus empleados, así como la seguridad e higiene en el trabajo.
- e) Ticket de alimentación: Servicios de alimentación al trabajador, con el objetivo de mejorar el bienestar, la salud y la productividad.
- f) Guardería: Pago del servicio de guarderías para trabajadores que tengan hijos entre 6 meses y 6 años, o provisión de la infraestructura y servicio de guardería.
- g) Préstamos: Créditos a tasa de interés preferencial para los empleados.
- h) Estacionamiento: Servicio o financiamiento de estacionamiento cercano al lugar de trabajo.
- i) Productos o servicios de la empresa: Facilidad que le otorga la empresa para adquirir de productos o servicios de la empresa.
- j) Juguetes o útiles para niños: Pago o financiamiento de útiles escolares o juguetes para los hijos de los trabajadores.
- k) Capacitación y adiestramiento: Planes que comprende todo lo concerniente al entrenamiento, capacitación y desarrollo del trabajador.
- l) Becas: Planes para el pago o financiamiento de estudios primarios, secundarios o universitarios para trabajadores y/o familiar.
- m) Actividades recreacionales: organización de actividades deportivas y recreacionales por parte de la empresa, con la finalidad de garantizar el bienestar social de los trabajadores.
- n) Seguros de maternidad, enfermedad o accidentes: Póliza con la cual los empleados tendrán cobertura para maternidad, enfermedad y accidentes.

Tabla N° 1. Codificación de los elementos de la compensación.

Dimensiones	Indicador	Ítem
Compensación directa	Salario	1a
	Salario variable	1.2a
	Utilidades	2a
	Bono vacacional	3a
Compensación indirecta	Bonificaciones	1b, 2b
	Incrementos	3b
	Caja de ahorros	4b
	Servicios médicos, farmacéuticos u odontológicos	5b
	Ticket de alimentación	6b
	Guardería	7b
	Prestamos	8b
	Estacionamientos	9b
	Productos o servicios de la empresa	11b
	Seguros de maternidad, enfermedad, accidentes	10b
	Juguetes o útiles para niños	12b, 13b
	Capacitación y adiestramiento	14b
	Becas	15b
	Actividades recreacionales	16b

3.2. EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Definición conceptual: Es un estado psicológico que caracteriza una relación entre una persona y organización. Se define como un constructo tridimensional conformado por la interacción de un componente normativo, afectivo y de continuidad (Meyer y Allen, 1997).

Definición operacional: Puntaje obtenido en el cuestionario de compromiso organizacional construido por Meyer y Allen, en su versión revidada en 1997 (Ver anexo A).

Las diferentes dimensiones en las que se expresa el compromiso organizacional pueden definirse como:

3.2.1. Compromiso afectivo

Definición conceptual: Se refiere a los lazos emocionales, el apego y la identificación que las personas forjan con la organización.

Definición operacional: Se midió a través del promedio de los ítems correspondientes a esta dimensión: 6, 9, 12, 14, 15, 18 (Ver anexo A).

Algunos de sus indicadores pueden ser:

- a) Identificación.
- b) Solidaridad.
- c) Lealtad.

3.2.2. Compromiso normativo

Definición conceptual: Es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral. Revela los sentimientos de obligación del colaborador de permanecer en la empresa.

Definición operacional: Se midió a través del promedio resultante de los ítems correspondientes a esta dimensión: 2, 7, 8, 10, 11, 13 (Ver anexo A).

Sus indicadores son:

- a) Sentimiento de obligación hacia la organización.
- b) Deuda.

3.2.3. Compromiso de continuidad

Definición conceptual: Señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización, haciendo referencia al conocimiento de los trabajadores de los costos asociados con dejar la organización.

Definición operacional: Se midió a través del promedio resultante de los ítems de esta dimensión: 1, 3, 4, 5, 16, 17 (Ver anexo A).

Sus indicadores pueden expresarse en:

- a) Oportunidades escasas.
- b) Necesidad.
- c) Costo de oportunidad.

Tabla N° 2. Codificación del compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítem
Compromiso afectivo	Identificación Solidaridad Lealtad	6, 9, 12, 14, 15, 18
Compromiso normativo	Sentimiento de obligación hacia la organización Deuda	2, 7, 8, 10, 11, 13
Compromiso de continuidad	Oportunidades escasas Necesidad Costo de oportunidad	1, 3, 4, 5, 16, 17

4. MARCO MUESTRAL

4.1. Unidad de Análisis

La unidad de análisis se refiere a aquellos sujetos y objetos que van a ser medidos (Hernández, et al., 2006). Por consiguiente, la unidad de análisis que corresponde a este estudio está constituida por trabajadores que laboren para alguna de las dos empresas pertenecientes al sector salud en estudio, que están ubicadas en el Área Metropolitana de Caracas.

4.2. Población

Se entiende por población el "conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación (...) esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio". (Arias, 2006, pág. 81). Para los efectos de este proyecto de investigación la población estará constituida por todos y cada uno de los trabajadores de cualquier nivel ocupacional de las dos empresas en estudio que pertenecen al sector salud ubicada en el Área Metropolitana de Caracas.

4.3. Muestra

La muestra, según Barragán (2003, pág. 119) "es una porción de la población específica, que en el marco de una investigación, deviene el sujeto de la investigación". Las razones por la que seleccionamos una determinada muestra para realizar inferencias acerca de una población, se debe a que no siempre las mediciones se pueden aplicar a toda la población por múltiples razones, "entre ellas la capacidad logística de cubrir el ciento por ciento la población de estudio, y por otro lado, la gran cantidad de dinero que deberíamos invertir para poder estudiar a toda la población" (Ruíz, Gómez y Londoño, 2001, pág. 46). Estos casos ocurren generalmente, cuando la población es estudio tenga un tamaño infinito, y en consecuencia hace casi inviable el estudio.

En la Clínica Oftalmológica de Chuao a la cual se le aplicara el estudio posee un total de 74 trabajadores, y la Clínica Médica Homeopática Karen cuenta con un total de 47 trabajadores, lo que podría considerarse como una población finita que permite el fácil levantamiento de los datos. Por lo tanto, se tomará en cuenta como la muestra para efectos de este estudio a todos y cada uno de los trabajadores de la Clínica Oftalmológica de Chuao y la Clínica Médica Homeopática Karen, pues la población total resulta factible en cuanto a tiempo y esfuerzo poder abarcar a toda la población y unidad de análisis. De esta manera, la muestra final estuvo compuesta por 121 sujetos.

5. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

Las técnicas de recolección de datos pueden definirse como las formas o maneras de obtener información (Arias, 2006). La técnica de recolección de datos utilizada para ambas

variables que constituyen el presente estudio fue el cuestionario, el cual puede definirse como “un sistema de preguntas racionales, ordenadas en formas coherentes... que permiten la recolección de datos provenientes de personas que poseen información que resulta de interés” (García, 2004). A fin de recolectar la información necesaria para cumplir los objetivos planteados, se diseñó y construyó un instrumento que tuvo la forma de un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas, procurando en la medida de lo posible que el mismo sea práctico y sencillo de responder.

El cuestionario está basado en los objetivos propuestos en la investigación cuya fundamentación radica en la operacionalización de las variables y todo lo referente a sus dimensiones e indicadores, para asegurar un instrumento que sea válido y confiable a fin de determinar la relación existente entre la compensación y el compromiso organizacional en trabajadores de empresas del sector salud.

Para medir las variables que conforman la presente investigación el cuestionario fue diseñado en tres partes:

5.1. Sección de datos individuales

La primera parte del instrumento se destinó a los datos individuales de los encuestados. La finalidad de esta parte del cuestionario se refiere básicamente a obtener información referente a factores individuales de la muestra que puedan dar origen al compromiso organizacional y a la compensación. Entre ellos se destacan el en cuestionario: edad, género, nivel de instrucción, nivel de cargo y años de antigüedad en la empresa. La recolección de esta información en el cuestionario se llevó a cabo mediante cinco (5) preguntas cerradas.

5.2. Cuestionario de la compensación total

El instrumento que se utilizó para medir la variable de compensación fue diseñado por el autor del presente estudio, el cual constituye la segunda parte del instrumento. Este cuestionario cuenta con un total de veinte preguntas cerradas y una abierta. Fundamentado en la operacionalización de dicha variable, busca básicamente determinar la presencia de los componentes de la compensación en los diferentes trabajadores de empresas del sector salud. Los ítems del cuestionario están agrupadas en función de las 2 dimensiones que componen a la

variable de compensación, es decir, el instrumento mide la compensación total a través de dos dimensiones: la compensación directa y la compensación indirecta.

La escala utilizada para el cuestionario fue adaptada de acuerdo a cada ítem, con el objetivo de no dejar preguntas abiertas y de esta forma prevenir la abstención de encuestados de responder. En su formato original está conformado por 20 ítems de afirmaciones cerradas que permiten describir y recoger información acerca de la compensación de los trabajadores, las categorías de respuesta que lo componen son “SI” y “NO”, e intervalos de respuestas que se adapte coherentemente a la medición de cada indicador. El cuestionario original está conformado de la siguiente manera:

Tabla N° 3. Ítems de la compensación directa.

Dimensión	N° de ítems
Compensación directa	6
Compensación indirecta	15

5.3. Cuestionario de compromiso organizacional

La tercera parte del instrumento estaba destinada para la variable compromiso organizacional, se utilizó una versión revisada del cuestionario construido por Meyer y Allen, utilizado por Garber (2001). Este instrumento hace referencia a la concepción del compromiso organizacional en sus tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad. De esta forma, el cuestionario presenta seis reactivos o ítems por cada dimensión, contando con un total de 18 afirmaciones o juicios, positivos y negativos, para medir los niveles de compromiso organizacional en cada una de sus constructos. Las afirmaciones positivas calificaban favorablemente al compromiso organizacional, mientras que las negativas lo hacían desfavorablemente.

Tabla N° 4. Ítems positivos y negativos del compromiso organizacional

Ítems	N° de ítems
Negativos	10, 14, 15, 18
Positivos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 16, 17

La escala de respuestas utilizada para este cuestionario fue tipo Likert de cinco puntos, representando 5 alternativas de respuestas que contienen las siguientes opciones: Muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente o indeciso (3), de acuerdo (4), muy de acuerdo (5). Cada una de las categorías de respuestas indica el grado de acuerdo o desacuerdo que las personas tienen ante las distintas afirmaciones.

En el caso de los ítems positivos, si la persona entrevistada marca la opción muy de acuerdo (5) con la afirmación quiere decir que presenta una actitud favorable hacia la variable, por el contrario en los ítems negativos, mientras el individuo esté muy de acuerdo (5) con la afirmación, su actitud es más desfavorable. Respecto a los análisis de los datos, la puntuación de los ítems negativos es invertida o reversible por el valor proporcionalmente contrario en la escala: Muy en desacuerdo (5), en desacuerdo (4), indiferente o indeciso (3), de acuerdo (2), muy de acuerdo (1).

El cuestionario de compromiso organizacional ha sido aplicado en un sin número de investigaciones y tesis de grado para medir y estudiar esta variable, en donde se ha mostrado en los diferentes casos altos y aceptables niveles de confiabilidad, los cuales varían desde 0,74 y 0,86; validando de esta forma la utilización del instrumento para medir el compromiso organizacional.

Tabla N° 5. Confiabilidad del cuestionario de Meyer y Allen en investigaciones de compromiso organizacional en la UCAB.

Autores	Título de trabajo de grado	Confiabilidad
Alemán y González (1997)	Las propiedades motivacionales del puesto como predictores del compromiso organizacional en una empresa del sector terreno.	Alfa de crombach 0,86
Marín (2003)	Relación entre clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico.	Alfa de crombach 0,81
Rico y Rodríguez (1998)	Compromiso organizacional y desempeño laboral.	Alfa de crombach 0,80
Contreras y Lujano (1999)	Compromiso organizacional en trabajadores accionistas.	Alfa de crombach 0,86

En el caso del presente estudio, se realizó una prueba piloto a una muestra de 30 trabajadores (15 pertenecientes al C.O. Chuao y 15 de la C.H. Karen), obteniéndose un alfa de Crombach de 0,773 para la escala total (Ver Anexo B), mientras que para las dimensiones de la variable fueron de: 0,683 para el compromiso afectivo; 0,663 para el compromiso normativo y 0,423 para el compromiso de continuidad (Ver Anexo B). Con estos datos, se puede considerar que el instrumento presenta un alto grado de fiabilidad para su utilización en el estudio.

6. PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA DE LOS DATOS

En la realización de esta investigación, se seleccionaron dos empresas del sector salud del Área Metropolitana de Caracas, a las cuales se les presentaron y expusieron los objetivos y finalidades de la investigación luego de haber contactado con las mismas. Después que las organizaciones aprobaran la ejecución del estudio en su entidad, se llevó a cabo el procedimiento de la recolección de información, el cual tuvo el siguiente desenvolvimiento:

En la Clínica Oftalmológica de Chuao, se fijó una reunión con el Jefe del departamento de Recursos Humanos en su oficina principal para dejar el instrumento el cual se aplicó a un total de 74 trabajadores. El jefe de Recursos Humanos fue el encargado de aplicar y distribuir el instrumento ya previamente discutido y revisado, los cuales fueron devueltos en una reunión acordada 15 días después de entregados. Se recibieron 66 encuestas de las 74 que habían sido entregadas, los 8 cuestionarios restantes fueron enviados por correo debido a que los trabajadores se encontraban en reposo o de vacaciones durante el período de recogida de datos.

En la Clínica Médica Homeopática Karen, luego de previas reuniones con el Director General de la clínica, se permitió el acceso, cara a cara, en la sede principal de la organización para aplicar el cuestionario a un total de 47 trabajadores a los cuales se les hizo entrega en su totalidad en un mismo día en los respectivos lugares de trabajo de cada trabajador. Siempre respetando el tiempo en que los trabajadores respondieron el cuestionario, estos fueron recogidos en su totalidad una semana después de haberlos entregados a todos por primera vez en dicha institución.

7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Para el presente estudio y todo lo referente en el procesamiento de información obtenidos durante el proceso de recogida de datos, se utilizaron las herramientas de Microsoft Excel 2013 y el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 20. Respecto al análisis estadístico de los datos de la investigación se realizó de la siguiente manera:

7.1. Estadística descriptiva

En primer lugar se utilizaron las herramientas de la estadística descriptiva con el fin de describir y detallar de manera acertada los datos y las puntuaciones que se obtuvieron por medio de los cuestionarios para las variables que representan el estudio. La estadística descriptiva permitió describir los datos y sus respectivos rangos. Para ello se utilizó específicamente: la distribución de las frecuencias, la media aritmética y desviaciones estándar en la compensación total y sus dimensiones y del compromiso organizacional y sus dimensiones.

7.2. Estadística inferencial

Igualmente, con la finalidad de generalizar los resultados se hizo uso de la estadística inferencial. A continuación presentamos las herramientas de la estadística inferencial utilizadas en el estudio con un breve resumen para su entendimiento y análisis:

- a) Coeficiente de correlación lineal de Pearson: Esta herramienta estadística nos ayudó a determinar la dirección e intensidad de las relaciones existentes que se estipularon en las hipótesis. El coeficiente de correlación de Pearson puede tomar valores entre -1 y 1, sus resultados pueden analizarse de la siguiente manera:

Si $r = 1$, existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.

Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.

Si $r = 0$, no existe relación lineal. Pero esto no necesariamente implica que las variables son independientes: pueden existir todavía relaciones no lineales entre las dos variables.

Si $-1 < r < 0$, existe una correlación negativa.

Si $r = -1$, existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables llamada relación inversa: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en proporción constante.

- b) Regresión lineal: Se empleó con el objetivo de obtener relación estadística más específica entre el compromiso organizacional como variable dependiente y la compensación directa como variable independiente. Sus características se resumen en: $Y = b_0 + b_1X$

El parámetro b_0 , conocido como la "ordenada en el origen," nos indica cuánto es Y cuando $X = 0$. El parámetro b_1 , conocido como la "pendiente," nos indica cuánto aumenta Y por cada aumento de una unidad en X .

CAPÍTULO V

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los respectivos análisis descriptivos y estadísticos de los resultados obtenidos durante el estudio. En un primer momento, se expone la descripción de las variables demográficas, posteriormente, se presentan los resultados para la totalidad de la muestra, tanto en la descripción de las variables, así como también en la comprobación de las hipótesis que conforman la investigación.

VARIABLES DEMOGRÁFICAS

En esta sección, se procederá a explicar y describir la distribución de las muestras participantes en el estudio de acuerdo a las variables demográficas del estudio, como lo son la edad, sexo, nivel de instrucción educativo, la antigüedad del trabajador en la organización y el nivel de cargo.

1. Distribución de la muestra según edad

Tabla N° 6. Distribución de la muestra según edad.

Edad	C. O. Chuao		C. H. Karen	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
Entre 18 y 25 años	22	29,7	12	25,5
Entre 25 y 35 años	34	45,9	28	59,6
Entre 35 y 45 años	16	21,6	6	12,8
Más de 45 años	2	2,7	1	2,1
Total	74	100,0	47	100,0

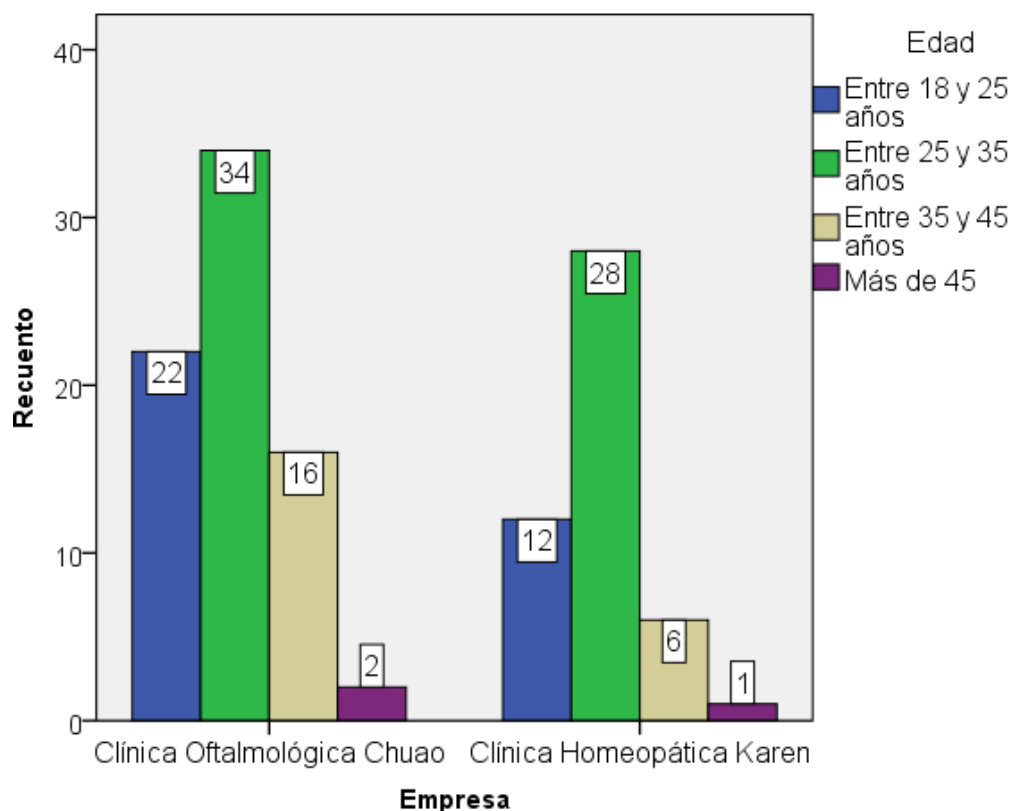


Gráfico N° 1. Distribución de la muestra según edad.

Como puede observarse, se muestra muy evidentemente que la fuerza laboral de las empresas participantes se constituye principalmente por trabajadores que, en su mayoría, poseen entre 25 y 35 años de edad. Por otro lado, se puede afirmar que los trabajadores jóvenes de entre 18 y 25 años de edad constituyen una porción representativa para ambas empresas. Mientras que el C.O. Chuao posee una frecuencia moderada de trabajadores entre 35 y 45 años de edad, representando el 21,6% de sus trabajadores, en la C.H. Karen los trabajadores de este rango de edad sólo representan el 12,8% de los mismos.

Así mismo, puede afirmarse para ambas instituciones que los trabajadores que son mayores a los 45 años de edad son de representaciones minoritarias en dichas poblaciones, pues en el C.O. Chuao sólo hay 2 trabajadores mayores a 45 años (el cual constituye sólo el 2,7% de la muestra), y en la C.H. Karen sólo 1 (siendo 2,1% de representación en la población).

2. Distribución de la muestra según género

Tabla N° 7. Distribución de la muestra según género.

GÉNERO	C.O. Chuao		C.H. Karen	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
Femenino	57	77,0	30	63,8
Masculino	17	23,0	17	36,2
Total	74	100,0	47	100,0

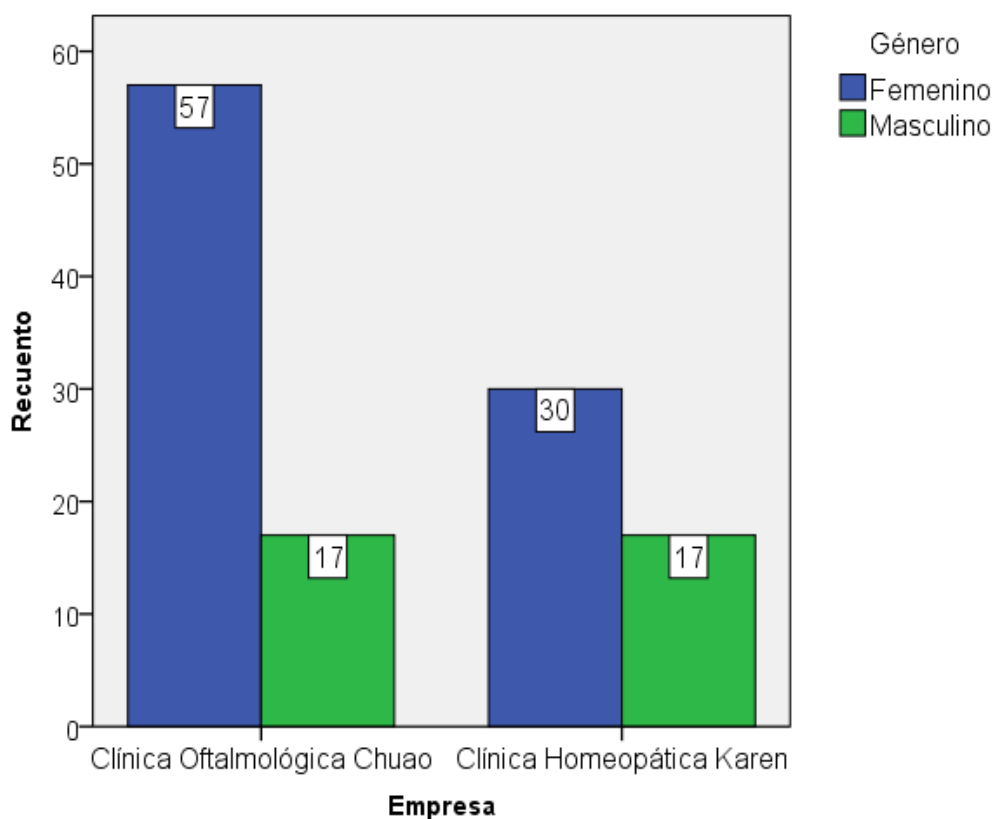


Gráfico N° 2. Distribución de la muestra según género.

Como se puede observar en los siguientes indicadores, es notable que en ambas organizaciones es el género femenino el sexo más representativo y predominante en las poblaciones estudiadas, representando para el C.O. Chuao y la C.H. Karen entre 77% y 63,8% respectivamente. Por otro lado, el género masculino representa sólo una frecuencia de 17 personas para ambas organizaciones, representando sólo el 23% de la muestra para la C.O. Chuao y 36,2% para el C.H. Karen.

3. Distribución de la muestra según nivel de instrucción

Tabla N° 8. Distribución de la muestra según nivel de instrucción.

Nivel de instrucción	C. O. Chuao		C. H. Karen	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bachiller	38	51,4	27	57,4
TSU	9	12,2	6	12,8
Universitario	24	32,4	13	27,7
Postgrado/ especialización	3	4,1	1	2,1
Total	74	100,0	47	100,0

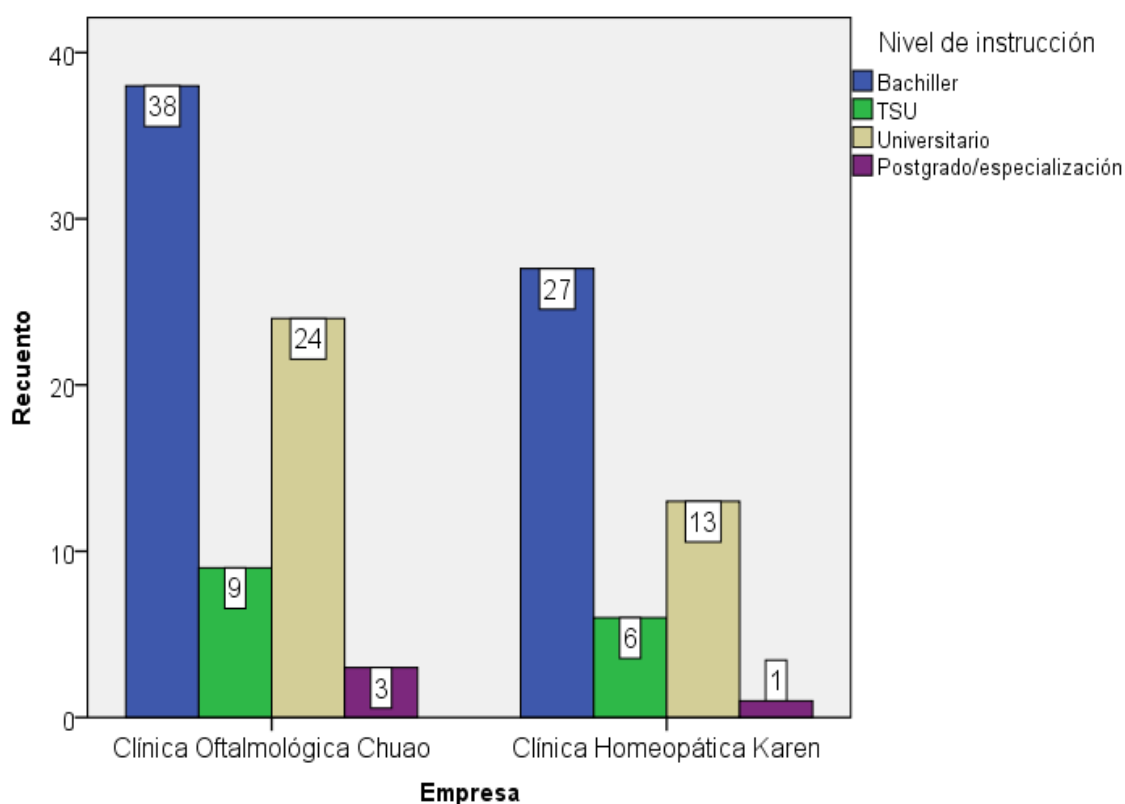


Gráfico N° 3. Distribución de la muestra según nivel de instrucción.

Puede observarse que en la distribución de la muestra según nivel educativo son más frecuentes los trabajadores bachilleres en ambas organizaciones. Para el C.O. Chuao y la C.H. Karen los trabajadores con título de bachiller como nivel educativo representan más del 50%

de su totalidad, sin embargo, los trabajadores con instrucción universitaria también muestran una frecuencia significativa con más de 24 trabajadores para el C.O. Chuao y 13 para la C.H. Karen. Además, cabe destacar que aquellos individuos con postgrados o especializaciones y TSU son quienes presentan una menor frecuencia o representación en ambas poblaciones estudiadas, 32,4% y 4,1% respectivamente para el C.O. Chuao y 27,7% y 2,1% para la C.H. Karen.

4. Distribución de la muestra por Antigüedad

Tabla N° 9. Distribución de la muestra según antigüedad.

Antigüedad	C. O. Chuao		C. H. Karen	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
De 0 a 1 año	25	33,8	18	38,3
De 2 a 3 años	30	40,5	21	44,7
De 4 a 5 años	12	16,2	7	14,9
De 6 a 7 años	4	5,4	1	2,1
8 o más años	3	4,1	0	0,0
Total	74	100,0	47	100,0

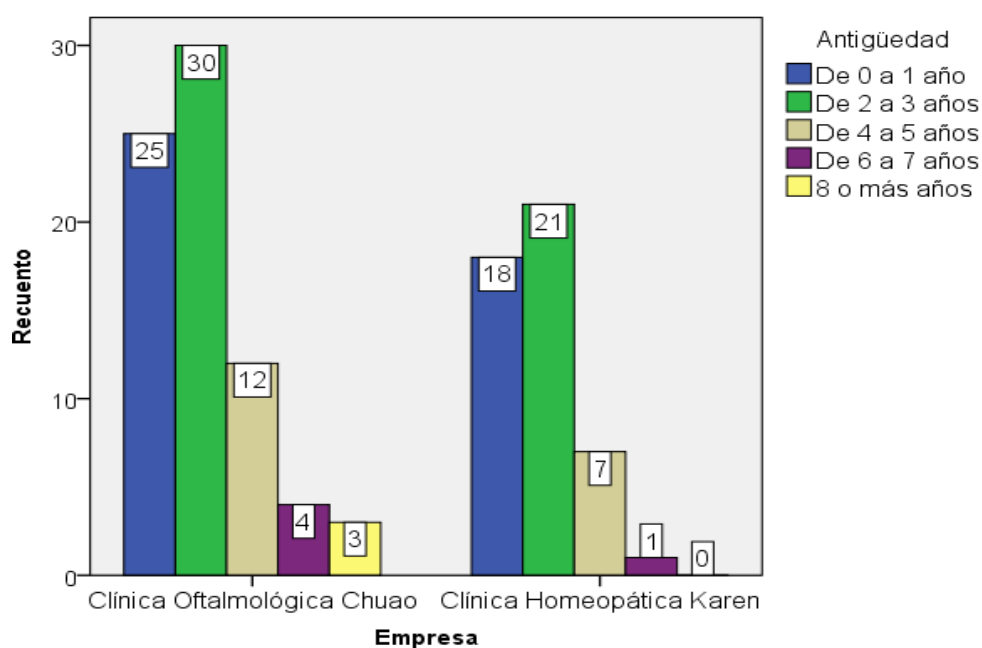


Gráfico N° 4. Distribución de la muestra por antigüedad.

Como puede observarse en la tabla N° 8 y el grafico N° 4, la mayoría de los trabajadores tienen una antigüedad en las organizaciones de 2 a 3 años, aunque aquellos trabajadores que tienen un año o menos también representan una porción significativa en las muestras estudiadas (33,8% para el C.O. Chuao y 38,3% en la C.H. Karen). Por otro lado, hay una frecuencia muy moderada en los trabajadores que tienen 4 años o más dentro de las organizaciones, 12 para el caso del C.O. Chuao y 7 para la C.H. Karen, y esta frecuencia se reduce aún más cuando se trata de trabajadores que tienen 6 años o más de antigüedad, la C.H. Karen estos trabajadores solo representan el 2,1% de la población y no poseen ningún trabajador con 8 años o más, y para el C.O. Chuao los trabajadores de entre 6 a 7 años solo representan el 5,4%; y los de 8 años o más sólo el 4,1%.

5. Distribución de la muestra por nivel de cargo

Tabla N° 10. Distribución de la muestra según nivel de cargo.

Nivel de cargo	C. O. Chuao		C. H. Karen	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
Supervisor	10	13,5	8	17,0
No supervisor	64	86,5	39	83,0
Total	74	100,0	47	100,0

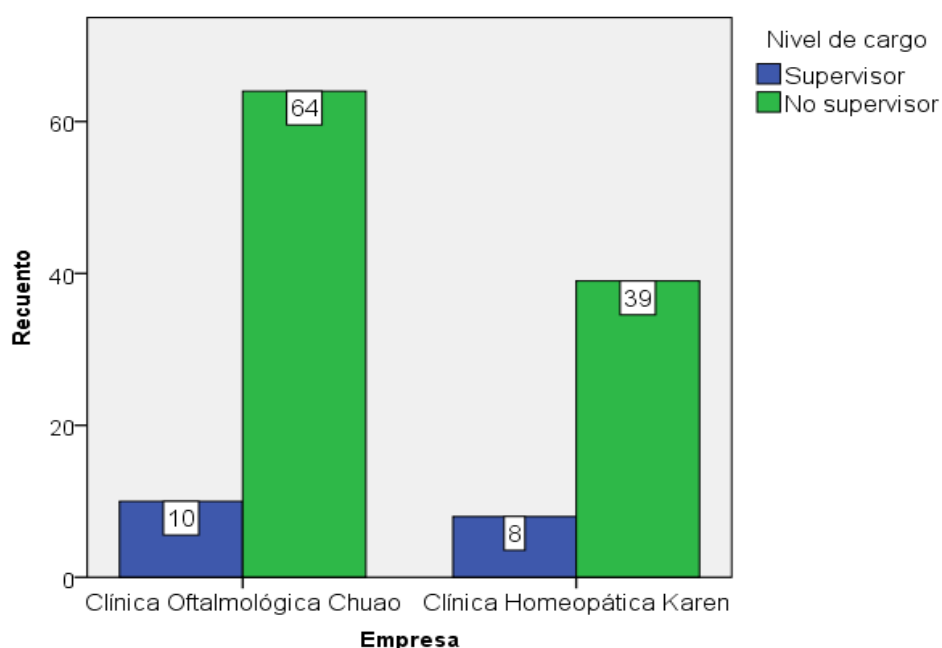


Gráfico N° 5. Distribución de la muestra según nivel de cargo.

En ambas organizaciones puede observarse que el nivel de cargo predominante son aquellos no supervisorios los cuales representan más del 80% de los trabajadores de las muestras respectivamente. Por otro lado, los cargos supervisorios presentan una frecuencia muy baja con respecto a los no supervisorios, representando sólo el 13,5% de los trabajadores para el C.O. Chuao y el 17% para el C. H. Karen, por lo que figuran en menor proporción dentro de las poblaciones.

COMPENSACIÓN TOTAL

A continuación se presentan los resultados de las frecuencias de los componentes directos e indirectos de la compensación en las empresas del sector salud que componen la muestra considerada en el estudio. Dichas frecuencias hacen referencia a la aparición o presencia del indicador de la compensación directa en la muestra en cada una de las empresas.

1. Compensación Directa

1.1. Nivel salarial

Tabla N° 11. Componente directo de la compensación: Nivel salarial

Nivel salarial	C. O. Chuao		C. H. Karen	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
Entre Bs. 4.451,78 a Bs. 5.000	40	54,1	23	48,9
Entre Bs. 5.000 y Bs. 10.000	18	24,3	16	34,0
Entre Bs. 10.000 y Bs. 15.000	16	21,6	7	14,9
Entre Bs. 15.000 y Bs. 20.000	0	0,0	1	2,1
Más de Bs. 20.000	0	0,0	0	0,0
Total	74	100,0	47	100,0

En la tabla N° 10 el cual corresponde a nivel salarial que aprecian los trabajadores que participan en el estudio, se puede observar que aproximadamente el 50% de los trabajadores de las respectivas muestras perciben un nivel salarial entre Bs. 4.451,78 y Bs. 5.000, es decir, lo equivalente aproximadamente al salario mínimo nacional. Por otra parte, existe una representación importante de trabajadores para ambas poblaciones que perciben un nivel salarial de entre Bs. 5.000 y Bs. 10.000 (24,1% en el C.O Chuao y 31% en la C.H. Karen), así

como también de trabajadores que perciben un salario entre 10.000 y Bs. 15.000, obteniendo una frecuencia de 16 personas en el C.O. Chuao y una frecuencia de 7 en la C.H. Karen.

Asimismo, para el C.O. Chuao no existe ningún trabajador que tenga un nivel salarial de Bs. 15.000 o más, mientras que para la C.H. Karen sólo un trabajador percibe un salario de entre Bs. 15.000 y Bs. 20.000, constituyendo sólo el 2,1% de la población de 47 trabajadores.

Con el fin de describir el componente de la compensación directa más estadísticamente, se procedió a cuantificar un aproximado de los niveles salariales de las muestras estudiadas. Para ello, se utilizó el nivel medio de las escalas salariales del ítem que mide los niveles salariales (Ver Anexo F y G), por ejemplo, si el encuestado respondió que su nivel salarial estaba posicionado entre Bs. 5.000 y Bs. 10.000 para los estudios estadísticos cuantitativo se utilizó el punto medio de Bs. 7.500. De esta forma se encontraron con los siguientes resultados.

Tabla N° 12. Cuantificación del componente directo de la compensación: Nivel salarial

Nivel salarial (Bs)	C. O. Chuao		C. H. Karen	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
4.625,00	40	54,1	26	55,3
7.500,00	18	24,3	13	27,7
12.500,00	1	1,4	8	17,0
17.500,00	15	20,3	0	0,0
20.000,00	0	0,0	0	0,0
Total	74	100,0	47	100,0

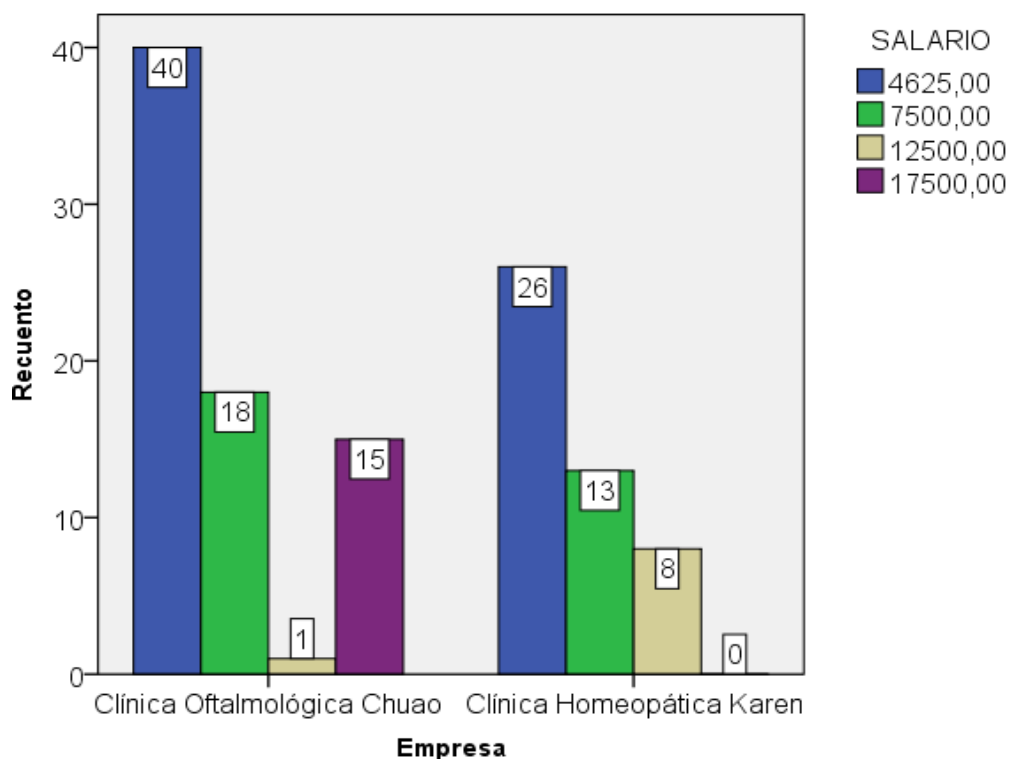


Gráfico N° 6. Componente directo de la compensación: Nivel salarial

En la tabla N° 11 se puede apreciar las frecuencias y su representación porcentual en las muestras de los respectivos niveles salariales cuantificados en su nivel medio de la escala salarial utilizada en el cuestionario. De esta manera se pueden conocer los siguientes resultados estadísticos:

Tabla N° 13. Estadísticos descriptivos: nivel salarial

Estadísticos descriptivos Nivel salarial (Bs)	C. O. Chuao	C. H. Karen
Media	8.040,54	6.760,63
Desviación Estándar	5.012,31	2.908,80
Coeficiente de Variación	62,34%	43,03%
n	74	42

La tabla N° 12 presentan los estadísticos descriptivos obtenidos para el nivel salarial. Para el C.O. Chuao, se puede detallar que la media en su nivel salarial es de aproximadamente Bs. 8.040,5 siendo esta una media considerablemente más alta que la obtenida por la C.H. Karen el cual presenta una media de Bs. 6.760,6. Por otro lado, se puede apreciar que el

coeficiente de variación para el C.O. Chuao se obtuvo un resultado de 62,34%; y para la C.H. Karen se obtuvo un coeficiente de 43,03%; por lo que se puede afirmar que la C.H. Karen presenta niveles salariales más homogéneos respecto a la C.O. Chuao.

1.2. Salario variable

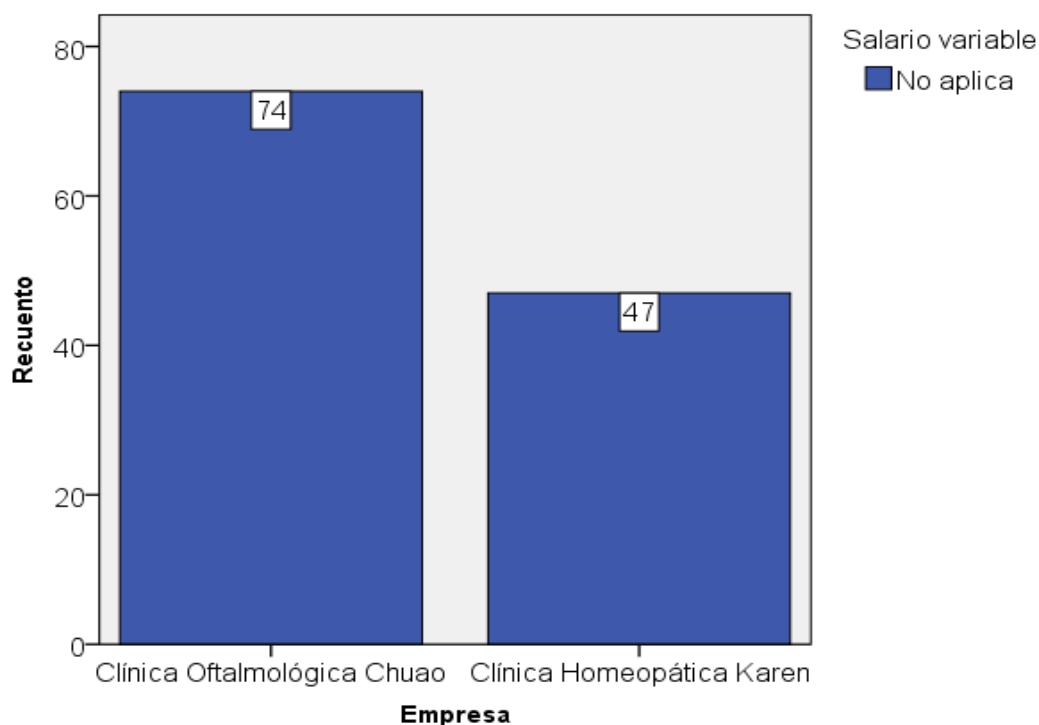


Gráfico N° 7. Componente directo de la compensación: Salario variable

Mediante el gráfico anterior puede apreciarse que tanto para los trabajadores del C.O. Chuao como los de la C.H. Karen no reciben ningún tipo de compensación salarial variable. En otras palabras, el 100% de los trabajadores en ambas organizaciones pertenecientes a sector empresarial de la salud no perciben ningún tipo de incentivo variable por su colaboración en la organización.

1.3. Utilidades

Tabla N° 14. Componente directo de la compensación: Utilidades

Utilidades	C. O. Chuao		C. H. Karen	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sólo lo previsto por la LOTTT	0	0,0	0	0
Más de lo previsto por la LOTTT	74	100,0	47	100,0
Total	74	100,0	47	100,0

Como puede observarse, para ambas poblaciones, tanto el C.O. Chuao y la C. H. Karen, todos y cada uno de los trabajadores reciben por concepto de utilidades más de lo previsto por la LOTTT, es decir, más de 30 días de utilidades. Por otro lado, se obtuvo que los trabajadores del C.O. Chuao reciben 60 días por concepto de utilidades, mientras que para la C. H. Karen los trabajadores reciben en utilidades un aproximado de 45 días.

Utilizando el estimado cuantificado de los niveles salariales anteriores (Tabla N° 11), se procedió de la misma forma a cuantificar las utilidades percibidas por los trabajadores de cada organización con el fin de aplicar pruebas estadísticas más específicas (Ver Anexo F y G). Para ello se determinó el nivel salarial que los trabajadores perciben por día, y se multiplicó por el número de días que perciben por concepto de utilidades. De esta forma se encontraron con los siguientes resultados.

Tabla N° 15. Cuantificación del componente directo de la compensación: Utilidades C.O. Chuao

Nivel salarial (Bs)	Salario diario (Bs)	Utilidades 60 días (Bs)	C.O. Chuao	
			Frecuencia	Porcentaje (%)
4.625,00	154,16	9.250,00	40	54,1
7.500,00	250,00	15.000,00	18	24,3
12.500,00	416,66	25.000,00	1	1,4
17.500,00	583,33	35.000,00	15	20,3
Total			74	100,0

Tabla N° 16. Cuantificación del componente directo de la compensación: Utilidades C.H. Karen

Nivel salarial (Bs)	Salario diario (Bs)	Utilidades 45 días (Bs)	C.H. Karen	
			Frecuencia	Porcentaje (%)
4.625,00	154,16	6.937,50	26	55,3
7.500,00	250,00	11.250,00	13	27,7
12.500,00	416,66	18.750,00	8	17,0
Total			47	100,0

En la tabla N° 14 y 15 pueden apreciarse los resultados cuantificados del concepto de utilidades utilizando como referencia la aproximación cuantificada de los niveles salariales, considerando 60 días para el C.O. Chuao y 45 días para la C.H. Karen. Puede observarse que

entre ambas poblaciones hay una diferencia significativa, esto se debe a que en el C.O. Chuao los trabajadores perciben 15 días más que la C.H. Karen por concepto de utilidades, es decir, al menos un 25% menos que el C.O. Chuao.

Los trabajadores con una estimación salarial de Bs. 4.625 que representan una mayor frecuencia en ambas poblaciones, en la C.H. Karen por concepto de utilidades reciben un estimado de Bs. 6.937,50; mientras que para el C.O. Chuao los trabajadores posicionados en esta aproximación de la escala salarial perciben por concepto de utilidades un aproximado de Bs. 9250, lo que se traduce, como dijimos anteriormente a un 25% más de lo percibido por los trabajadores de la C.H. Karen.

Tabla N° 17. Estadísticos descriptivos: Utilidades

Estadísticos descriptivos Utilidades (Bs)	C.O. Chuao	C.H. Karen
Media	16.081,0811	10.140,957
Desviación Estándar	10.024,63644	4.363,21137
Coeficiente de Variación	62,34%	43,03%
N	74	47

Lo que se puede observar con los siguientes indicadores presentados en la tabla N° 16 sobre las utilidades, es que el C.O. Chuao posee una media de Bs. 16.081, por otro lado la C.H. Karen presenta una media de Bs. 10.140,9. Respecto al coeficiente de variación, puede observarse que la C.H. Karen presenta un resultado de 43,03% el cual muestra que, con respecto a la C.O. Chuao que tiene un coeficiente de 62,34%, los datos son más homogéneos.

1.4. Bono vacacional

Tabla N° 18. Componente directo de la compensación: Bono vacacional

Bono vacacional	C.O. Chuao		C.H. Karen	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sólo las previstas por la LOTTT (15 días)	74	100	47	100,0
Más de lo previstas por la LOTTT	0	0	0	0
Total	74	100	47	100

La tabla anterior pone de manifiesto que las 121 personas distribuidas en las poblaciones estudiadas reciben por concepto de bono vacacional sólo los días que están previstos por la LOTTT, es decir, 15 días. De esta forma, no existe ningún trabajador en la población que perciba de bono vacacional más de lo que está previsto en la LOTTT.

Con el fin de indagar en medidas estadísticas más descriptivas, se procedió a realizar una cuantificación de la variable de bono vacacional, según lo previsto en la LOTTT el trabajador percibe por concepto de bono vacacional 15 días más uno adicional por cada año sucesivo.

Para ello se hizo uso de otras variables incidentes en la misma, como la estimación de los niveles salariales presentes en la tabla N° 11 y la antigüedad del trabajador presentes en la tabla N° 8 considerando el año más alto de la escala que selecciono el trabajador en el cuestionario, es decir, si el trabajador eligió la escala de 2 a 3 años, se utilizó el valor de 3 años para cuantificar un estimado de los bonos vacacionales. De esta forma se encontraron con los siguientes resultados.

Tabla N° 19. Cuantificación del componente directo de la compensación: Bono vacacional C.O.

Chuao

C.O. Chuao				
Nivel salarial (Bs)	Antigüedad (años)	Bono vacacional	Frecuencia	Porcentaje (%)
4.625,00	1	2.312,50	18	24,32
	2	2.620,83	13	17,57
	3	2.929,17	5	6,76
	4	3.237,50	2	2,70
	5	3.545,83	2	2,70
7.500,00	1	3.750,00	4	5,41
	2	4.250,00	9	12,16
	3	4.750,00	5	6,76
12.500,00	1	9.583,33	1	1,35
17.500,00	1	8.750,00	3	4,05
	2	9.916,67	8	10,81
	3	11.083,33	2	2,70
	4	12.250,00	2	2,70
Total			74	100,00

Tabla N° 20. Cuantificación del componente directo de la compensación: Bono vacacional C.H.**Karen**

C. H. Karen				
Nivel salarial (Bs)	Antigüedad (años)	Bono vacacional (Bs)	Frecuencia	Porcentaje (%)
4.625,00	1	2312,50	13	27,66
	2	2620,83	8	17,02
	3	2929,17	4	8,51
	4	3237,50	1	2,13
7.500,00	1	3750,00	4	8,51
	2	4250,00	8	17,02
	3	4750,00	1	2,13
12.500,00	1	6250,00	1	2,13
	2	7083,33	5	10,64
	3	7916,67	2	4,26
Total			47	100,00

En la tabla N° 17 y 18 se puede apreciar la cuantificación aproximada de los bonos vacacionales percibidos por los trabajadores del C.O. Chuao y la C.H. Karen. En los presentes cuadros puede notarse que el bono vacacional para los diferentes niveles salariales no es significativamente diferente entre las muestras, esto se debe a que los trabajadores perciben por concepto de bono vacacional lo mínimo fijado por la LOTTT, es por ello que los trabajadores de un mismo nivel salarial y antigüedad perciben igualmente el aproximado del bono vacacional.

Tabla N° 21. Estadísticos descriptivos: Bono vacacional

Estadísticos descriptivos	C.O. Chuao	C.H. Karen
Bono vacacional (Bs)		
Media	4.631,6441	3.770,9215
Desviación Estándar	3.035,82193	1.741,61553
Coeficiente de Variación	65,55%	46,19%
n	74	47

La tabla anterior muestra que la media del bono vacacional para el C.O. Chuao es ligeramente mayor que para la C.H. Karen. Para la C.H. Karen la media por concepto de bono vacacional es de aproximadamente Bs. 3.770,9 mientras que para el C.O. Chuao es de Bs. 4631,6 con un coeficiente de variación de 65,55% y por otro lado la C.H. Karen posee un coeficiente de variación de 46,19% teniendo así bonos vacacionales más homogéneos.

1.5. Compensación directa total

Con el fin de determinar un aproximado general por concepto de compensación directa, se procedió a utilizar los conceptos anteriormente medidos (nivel salarial, bono vacacional y utilidades) con el fin de estimar el nivel de compensación directa que los trabajadores perciben mensualmente.

Para ello, se utilizó los niveles salariales mensuales cuantificados (tabla N° 11) y se multiplicaron por 12 meses para obtener la aproximación de los niveles salariales anuales. Posteriormente, se le sumó los niveles cuantificados de las utilidades (Tabla N° 14 y 15) y el bono vacacional (Tabla N° 18 y 19) respectivamente para cada empresa. Debe considerarse que la variabilidad de los datos obtenidos se debe a que en este concepto intervienen diferentes componentes como el nivel salarial, la antigüedad del trabajador para el cálculo estimado del bono vacacional y las utilidades, el cual varía para ambas muestras. Con esto, se obtuvieron los siguientes resultados.

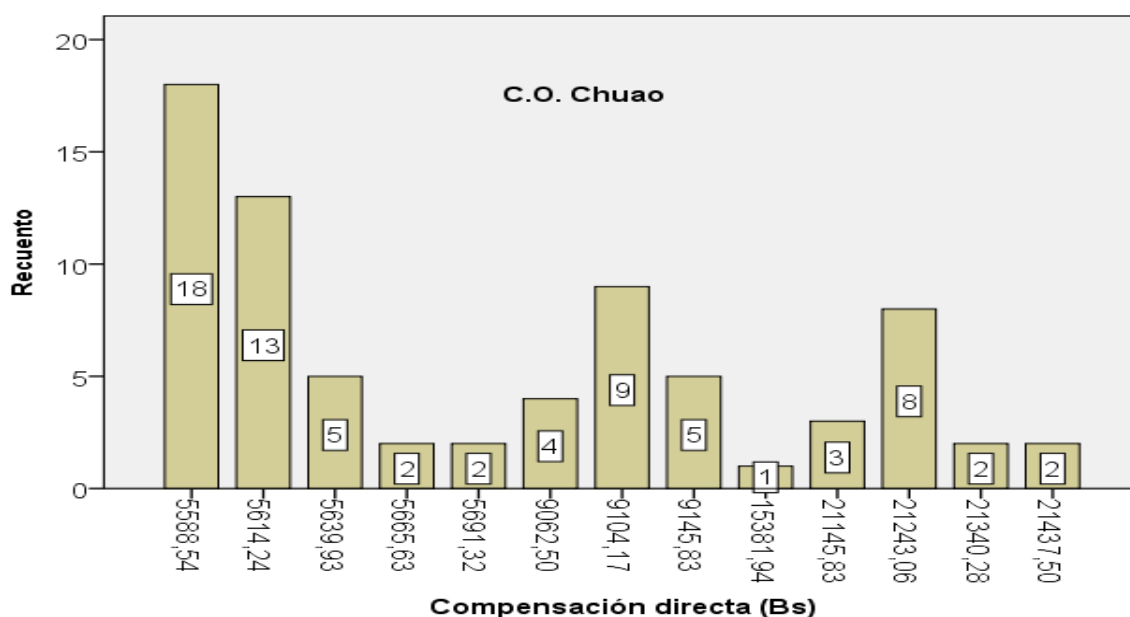


Grafico N° 8. Compensación directa C.O. Chuao

En el grafico anterior, puede apreciarse los niveles aproximados de la compensación directa para el C.O. Chuao. Se puede observar, que lo mínimo que aprecian los trabajadores de su compensación directa es un total de Bs. 5.588,54 siendo este el valor más frecuente y representativo de la muestra. Mientras que por otro lado, el máximo aproximado percibido por los trabajadores del C.O. Chuao por compensación directa es un total de Bs. 21.437,50.

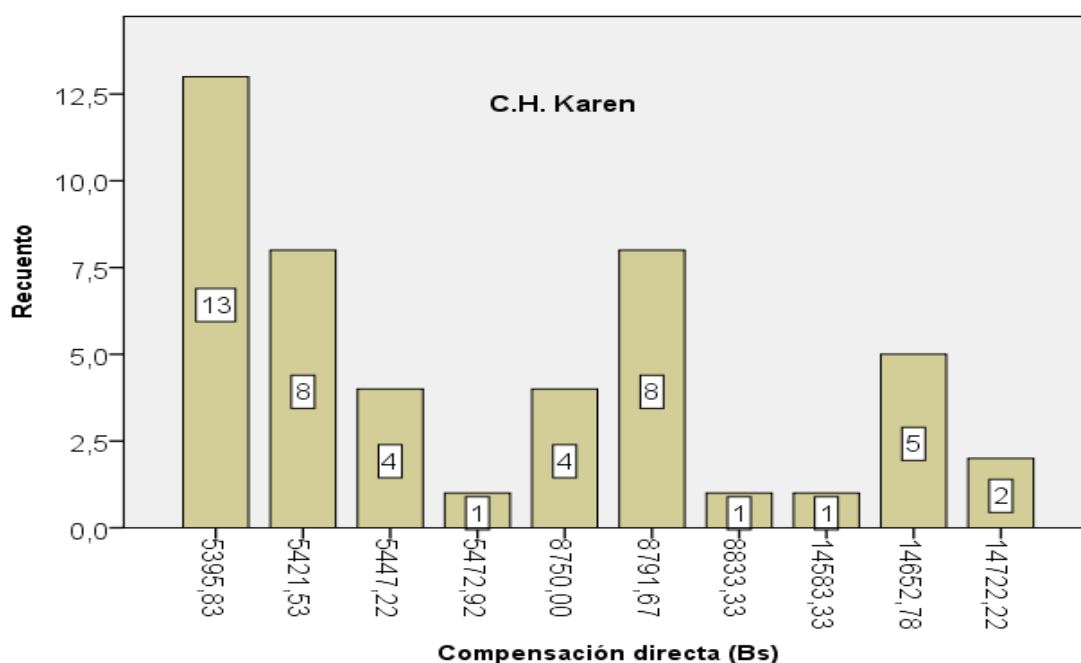


Gráfico N° 9. Compensación directa C.H. Karen

En el grafico N° 9 de observa que la C.H. Karen presenta un nivel aproximado mínimo de compensación directa un valor de Bs. 5.395,83 siendo este el valor más frecuente entre la muestras. Por otro lado se observa que el valor máximo es de Bs. 14.722,22 una cifra significativamente inferior al C.O. Chuao el cual el máximo es de Bs. 21.437,50.

2. Compensación Indirecta

En la siguiente sección se presentan los resultados de las frecuencias de los componentes de la compensación indirecta de las empresas del sector salud que componen las poblaciones consideradas en el estudio. Dichas frecuencias hacen referencia a la aparición o la presencia de los distintos indicadores de la compensación indirecta en cada una de las empresas.

Tabla N° 22. Componentes indirectos de la compensación.

Indicadores	Empresas		C. O. Chuao		C. H. Karen	
	Si	No	Si	No	Si	No
Bonificaciones por desempeño		X	X			
Bono por nacimiento de hijos, matrimonio o antigüedad		X				X
Incrementos (anuales)	X		X			
Planes de ahorro		X	X			
Reintegro gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos	X		X			
Programa de alimentación	X		X			
Guardería	X		X			
Prestamos		X				X
Estacionamiento		X	X			
Seguros de vida, HCM o accidentes	X		X			
Productos o servicios de la empresa	X		X			
Juguetes para hijos		X				X
Útiles escolares para hijos		X				X
Programas de capacitación y adiestramiento	X		X			
Pago de estudios para el trabajador o hijos		X				X
Actividades deportivas o recreacionales	X					X
Frecuencia (%)	50%	50%	56,25%		43,75%	

La tabla N° 21, la cual corresponde a los componentes indirectos de la compensación, permite apreciar que los trabajadores de ambas organizaciones reciben, al menos el 50% de los indicadores de la compensación indirecta. Para el caso del C.O. Chuao, todos los trabajadores de la muestra reciben al menos el 50% de estos beneficios, mientras que para los trabajadores de la C. H. Karen reciben el 56,25% de los indicadores.

Puede observarse además, que la presencia más común de alguno de los indicadores de la compensación indirecta entre ambas organizaciones del sector salud son los incrementos (anuales), el reintegro de gastos médicos u farmacéuticos, los programas de alimentación, guardería, seguros de vida, productos o servicios de la empresa y los programas de capacitación. Por otro lado, algunos indicadores como los bonos por nacimiento de hijos,

matrimonio o antigüedad, préstamos, servicio de estacionamiento, juguetes o útiles escolares para hijos y el pago o financiamiento de estudios para los trabajadores o hijos, son indicadores que comúnmente en ambas empresas no están presentes.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

A fin de facilitar el análisis e interpretación de los datos obtenidos por la variable de compromiso organizacional, se fijaron tres niveles de compromiso: bajo, medio y alto compromiso con la organización, utilizados en la tesis de grado, Contreras y Lujan (1999).

- Bajo: hace referencia a una actitud poco intensa o desfavorable del encuestado con su organización, donde el mismo no se siente identificado, obligado o no percibe un costo importarte asociado a dejar la misma.
- Medio: Refleja una actitud favorable de parte del encuestado hacia la organización, donde el mismo se siente identificado, obligado o percibe un costo asociado a dejar la empresa.
- Alto: Señala una actitud muy favorable e intensa del encuestado hacia la organización, donde el mismo se siente altamente identificado, obligado o asocia un alto costo a dejar la organización.

Para la elaboración de estos tres niveles de análisis se tomaron en consideración los siguientes aspectos asociados al cuestionario de dicha variable: El valor máximo que el encuestado puede atribuirle a las diversas afirmaciones del instrumento es 5 (muy de acuerdo) por lo que se asumió que indica un alto nivel de compromiso. Por otro lado, la puntuación mínima que podía asignar el trabajador ante las afirmaciones de instrumento es 1 (muy en desacuerdo), lo que se asume como un nivel bajo de compromiso organizacional. De esta forma, se determinó la diferencia posible entre el rango de las opciones (5 - 1) y se dividió entre 3 para obtener los niveles deseados para la variable de estudio.

Tabla N° 23. Niveles de compromiso organizacional

Niveles	Intervalos
Bajo	1 a 2,33
Medio	2,33 a 3,66
Alto	3,66 a 5

A continuación se presentan los resultados e indicadores estadísticos de las respectivas dimensiones que conforman la variable de compromiso organizacional.

Tabla N° 24. Estadísticos descriptivos: Compromiso organizacional C.O. Chuao

Dimensiones	C.O. Chuao					
	Media	Desviación Estándar	Coefficiente de Variación	Mínimo	Máximo	Valor
Compromiso afectivo	3,88	0,64	16,49%	2,50	5,00	Alto
Compromiso normativo	3,89	0,65	16,71%	2,33	5,00	Alto
Compromiso de continuidad	3,38	0,54	15,98%	1,50	4,50	Medio
Compromiso organizacional	3,71	0,47	12,67%	2,78	4,83	Alto

Tabla N° 25. Estadísticos descriptivos: Compromiso organizacional C.H. Karen

Dimensiones	C.H. Karen					
	Media	Desviación Estándar	Coefficiente de Variación	Mínimo	Máximo	Valor
Compromiso afectivo	3,98	0,49	12,31%	2,67	5,00	Alto
Compromiso normativo	3,82	0,47	12,30%	3,00	5,00	Alto
Compromiso de continuidad	3,37	0,43	12,76%	2,00	4,50	Medio
Compromiso organizacional	3,72	0,33	8,87%	2,94	4,56	Alto

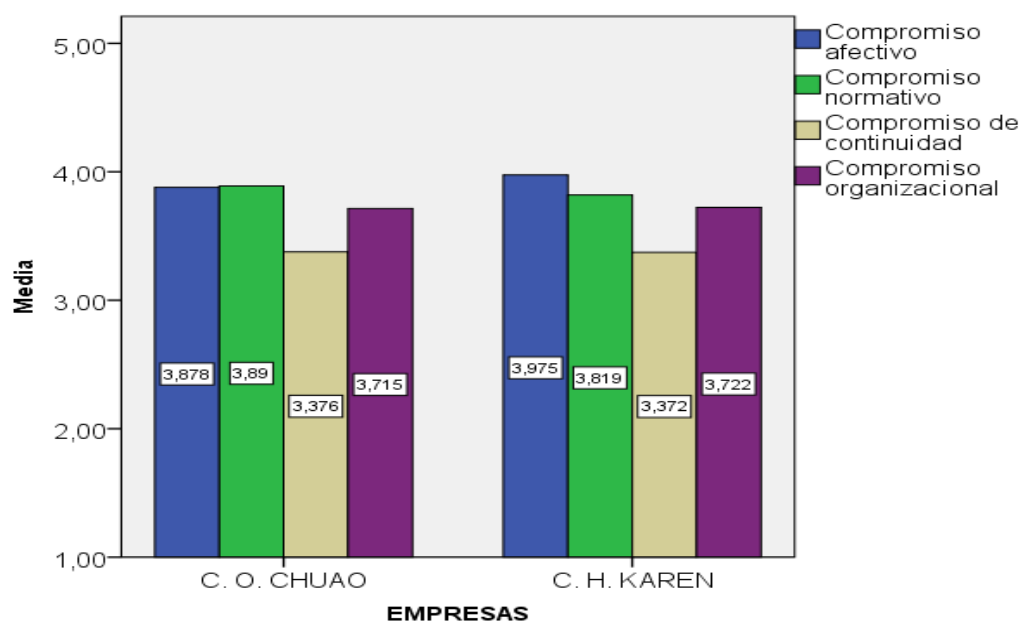


Gráfico N° 10. Niveles de compromiso organizacional

La tabla N° 22 y N° 23 presentan los estadísticos descriptivos obtenidos para la variable de compromiso organizacional, la cual arrojó una media de 3,71 en el caso del C.O. Chuao y 3,72 para la C.H. Karen. Considerando la tabla N° 21, estos niveles pueden considerarse como un alto grado de compromiso organizacional.

En cuanto a las dimensiones de esta misma variable, tal como se observa en el grafico N° 2, el compromiso afectivo presenta la media más alta para el C.O. Chuao (3,98), y aunque para la C.H. Karen el componente afectivo también representa una de las medias más altas de la muestra (3,88), es el componente normativo quien representa el valor más alto de las medias (3,89), pudiendo ubicar todos estos datos en la categoría alta de la variable. Por otro lado, puede apreciarse que la dimensión del compromiso organizacional que presenta las medias más bajas en las muestras es el compromiso de continuidad, donde para el C.O. Chuao presenta una media de 3,38 y para la C.H. Karen 3,37; que si bien son las medias más bajas en las muestras, ambos resultados pueden ser categorizados como niveles medios de compromiso de continuidad.

En general, estos datos permiten afirmar que las poblaciones estudiadas presentan un alto grado de compromiso organizacional. Para la C.O. Chuao este alto grado de compromiso organizacional está determinado principalmente por la percepción del sentimiento de obligación o deuda de los trabajadores hacia la empresa, y para la C.H. Karen, su percepción de compromiso organizacional está determinado básicamente por la identificación y solidaridad que poseen los trabajadores hacia la institución.

ANÁLISIS DE CORRELACIÓN

1. Compensación directa y Compromiso organizacional

Tabla N° 26. Coeficiente de Correlación de Pearson C.O. Chuao

	Nivel salarial	Utilidades (60 días)	Bono vacacional	Compensación directa
Compromiso afectivo	,374**	,374**	,414**	,376**
Compromiso normativo	,402**	,402**	,416**	,403**
Compromiso de continuidad	-,021	-,021	,031	-,019
Compromiso organizacional	,349**	,349**	,394**	,351**

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

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Tabla N° 27. Coeficiente de Correlación de Pearson C.H. Karen

	Nivel salarial	Utilidades (45 días)	Bono vacacional	Compensación directa
Compromiso afectivo	,046	,046	,038	,045
Compromiso normativo	,056	,056	,044	,056
Compromiso de continuidad	,188	,188	,196	,188
Compromiso organizacional	,132	,132	,125	,132

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

En la tabla N° 24 y 25, se muestran los coeficientes de correlación de Pearson obtenidos para el C.O. Chuao y la C.H. Karen en cada uno de los componentes de la compensación directa y las dimensiones del compromiso organizacional. En el caso de la C.O. Chuao se puede apreciar que la relación más alta reflejada con la compensación directa es la correspondiente al compromiso normativo (0,403) siendo esta una correlación positiva, seguido de la relación con compromiso afectivo (0,376) y el compromiso organizacional (0,351) que también pueden interpretarse como una correlación positiva. Además se puede observar que para esta organización que el compromiso de continuidad presenta correlaciones bajas y no significativas con la compensación directa, tres de ellas con correlaciones negativas.

En el caso de la C.H. Karen, todas las correlaciones medidas resultaron ser bajas pero positivas, la que mayor valor tuvo fue la correlación entre bono vacacional y compromiso de continuidad con un coeficiente de 0,196.

Con el fin de indagar y estimar con más profundidad la relación entre la compensación directa y el compromiso organizacional, para todas las correlaciones significativas obtenidas se procedió a efectuar una regresión lineal simple a fin de predecir los niveles de compromiso de un trabajador en función de lo que perciba por concepto de compensación directa. En este caso, se aplicó la regresión únicamente al C.O. Chuao quien fue la organización con resultados de coeficiente de correlación de Pearson verdaderamente significativos entre la compensación directa y el compromiso organizacional. Los resultados son los siguientes:

Tabla N° 28. Regresión de la compensación directa y compromiso afectivo C.O. Chuao.

Compensación directa y compromiso afectivo: C.O. Chuao
Compromiso afectivo = $3,496 + 0,00004757 * \text{Nivel Salarial}$
Compromiso afectivo = $3,496 + 0,00002378 * \text{Utilidades}$
Compromiso afectivo = $3,476 + 0,00008683 * \text{Bono Vacacional}$
Compromiso afectivo = $3,494 + 0,00003932 * \text{Compensación Directa}$

Como puede observarse en la tabla N° 26, los diferentes indicadores de la compensación directa arrojaron una pendiente positiva, la cual indica una relación directa entre la compensación directa y la dimensión afectiva del compromiso organizacional, pudiéndose decir que, a mayor nivel salarial, bono vacacional o utilidades, mayor compromiso afectivo por parte del trabajador.

De esta forma, en la medida que la compensación directa aumente en una unidad, es decir, Bs. 1, el compromiso organizacional afectivo aumentará en promedio 0,00003932 puntos, considerando que la escala utilizada para medir compromiso organizacional es de 1 a 5 puntos. Llevando esta ecuación a escalas de compensación más significativas, al aumentar la compensación directa en una proporción de Bs. 1.000, el compromiso organizacional afectivo aumentará en promedio unos 0,04 puntos.

Además, puede observarse que el bono vacacional es el indicador de la compensación directa con mayor influencia sobre el compromiso afectivo, aumentando aproximadamente en 0,00008683 puntos al compromiso afectivo por cada Bs. 1 que se le aumente al concepto de bono vacacional, lo que corresponde con la correlación previamente realizada en la tabla N° 24 donde el bono vacacional presenta un mayor coeficiente de correlación de Pearson con el compromiso afectivo (0,414) respecto a otros indicadores de la compensación directa en el caso del C.O. Chuao. Llevando la ecuación a escalas más acertadas, se puede decir que el compromiso afectivo aumentara en 0,09 puntos en la medida que el bono vacacional aumente en Bs. 1.000.

Tabla N° 29. Regresión de la compensación directa y compromiso normativo: C.O. Chuao.

Compensación directa y compromiso normativo: C.O. Chuao
Compromiso normativo = $3,469 + 0,00005237 * \text{Nivel Salarial}$
Compromiso normativo = $3,469 + 0,00002618 * \text{Utilidades}$
Compromiso normativo = $3,476 + 0,00008939 * \text{Bono Vacacional}$
Compromiso normativo = $3,468 + 0,00004316 * \text{Compensación Directa}$

En la tabla N° 27 puede detallarse que los diferentes componentes de la compensación directa arrojaron en el cálculo de regresión una pendiente positiva, lo que refleja una relación positiva y directa entre la compensación directa y la dimensión normativa del compromiso organizacional. Por lo que se puede decir que en la medida que haya mayor compensación directa, habrá mayor compromiso normativo por parte del trabajador.

Por lo tanto, cuando la compensación directa aumente en una unidad, es decir, Bs. 1, el compromiso organizacional normativo aumentará en 0,00004316 puntos, tomando en cuenta una escala de medición del compromiso organizacional de 1 a 5 puntos. Considerando esta información, se puede decir que cuando la compensación directa aumente en Bs. 1.000, el compromiso normativo aumentará en 0,04 puntos.

Puede observarse además que, de nuevo, el bono vacacional quien presenta una pendiente positiva de 0,00008939 es el indicador de la compensación directa más influyente en el compromiso normativo, siendo este incluso el indicador de la compensación directa que demostró una mayor relación con el compromiso normativo, con un coeficiente de correlación

de Pearson más alto con respecto a los restantes (0,416). Por lo que, en la medida que la compensación directa aumente en Bs. 1, el compromiso normativo del trabajador aumentará en 0,00008939 puntos. Llevando esta información a escalas más significativas, si se hace un incremento en el bono vacacional de Bs. 1.000, el compromiso organizacional normativo aumentará en 0,09 puntos.

Tabla N° 30. Regresión de la compensación directa y compromiso organizacional: C.O. Chuao.

Compensación directa y compromiso organizacional: C.O. Chuao
Compromiso organizacional = $3,453 + 0,00003254 * \text{Nivel Salarial}$
Compromiso organizacional = $3,453 + 0,00001627 * \text{Utilidades}$
Compromiso organizacional = $3,434 + 0,00006056 * \text{Bono Vacacional}$
Compromiso organizacional = $3,452 + 0,00002692 * \text{Compensación Directa}$

Como puede apreciarse en la tabla N° 28, la dimensión directa de la compensación presenta una pendiente positiva, por lo que se puede decir que la compensación directa tiene una relación directa y positiva con el nivel general de compromiso organizacional. De esta forma, se afirma que a mayor compensación directa, mayor es el compromiso organizacional del trabajador.

Por lo que, en medida que se aumente una unidad por concepto de compensación directa, es decir, Bs. 1, el compromiso organizacional aumentará en 0,00002692 puntos, considerando la escala de medición del compromiso organizacional de 1 a 5 puntos. Tomando en cuenta un incremento más significativo, en la medida que se aumente Bs. 1.000 de la compensación directa el compromiso organizacional del trabajador aumentará en 0,02 puntos.

Por otra parte, puede observarse nuevamente que el indicador de la compensación directa de bono vacacional, en comparación con el nivel salarial y el concepto de utilidades, presenta una mayor influencia en los niveles generales de compromiso organizacional de los trabajadores. Como se observa en la tabla N° 24, el bono vacacional presenta un coeficiente de correlación de Pearson con el compromiso organizacional mayor al resto de los indicadores de la compensación directa, con un valor de 0,394.

De esta forma puede decirse, que a mayor bono vacacional, mayor compromiso organizacional. Es decir, en la medida que aumente en una unidad, es decir, Bs. 1, el concepto bono vacacional, el compromiso organizacional del trabajador aumentará en 0,00006056 puntos, considerando la escala de medición de compromiso organizacional de 1 a 5 puntos. Así mismo, si se aumenta el bono vacacional en una proporción de Bs. 1.000 el compromiso organizacional aumentará en 0,06 puntos.

Comprobación de las hipótesis

La H_1 predijo una relación positiva y fuerte entre la compensación directa y el compromiso organizacional. Los datos de la investigación (Tabla 24 y 25, y gráfico 11 y 12) arrojaron una relación significativa y moderada (0,351 para el C.O. Chuao y 0,132 para la C.H. Karen) entre ambas variables por lo que se confirma parcialmente la hipótesis, cumpliéndose la predicción de la dirección positiva de la relación entre la compensación directa y el compromiso organizacional, pero moderada.

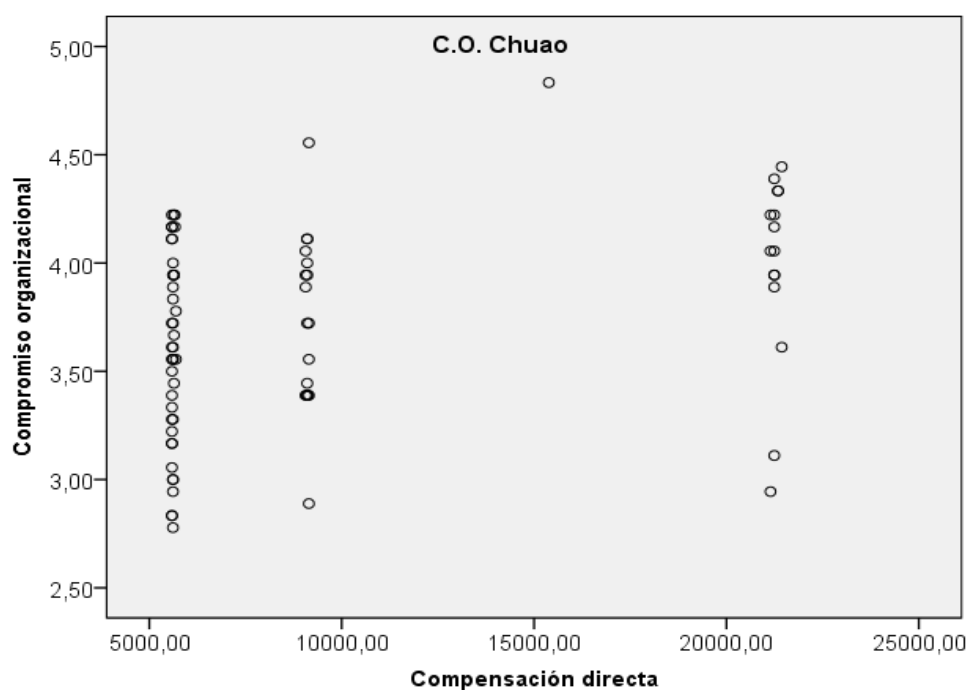


Gráfico 11. Correlación entre compensación directa y compromiso organizacional C.O. Chuao

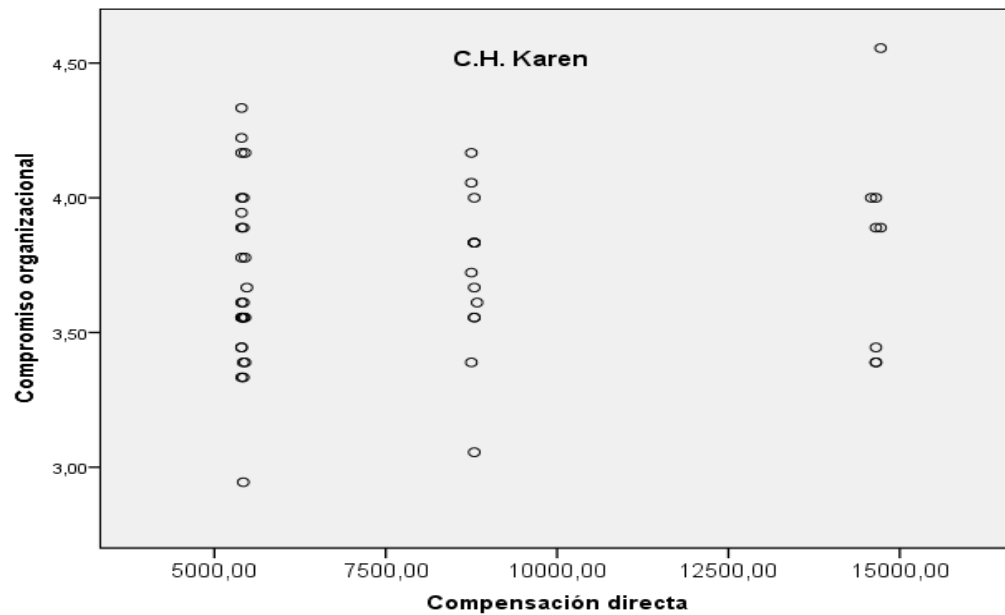


Gráfico 12. Correlación entre compensación directa y compromiso organizacional
C.H. Karen

La H₂ predecía una relación positiva y fuerte entre la compensación directa y el compromiso organizacional afectivo. El gráfico 13 y 14 y la tabla 24 y 25 reflejan que esta hipótesis se confirma parcialmente, ya que la correlación es positiva y significativa obteniendo un valor de Pearson de 0,376 en el caso del C.O. Chuao y 0,045 para la C.H. Karen, sin embargo se observa una relación con una intensidad moderada en estas variables.

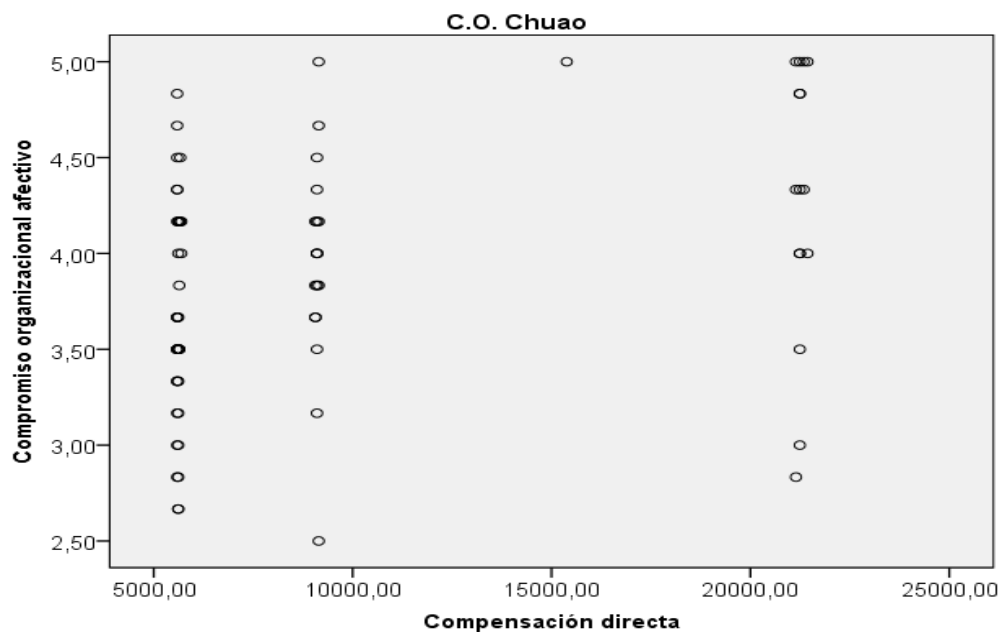


Grafico 13. Correlación entre compensación directa y compromiso afectivo: C.O. Chuao

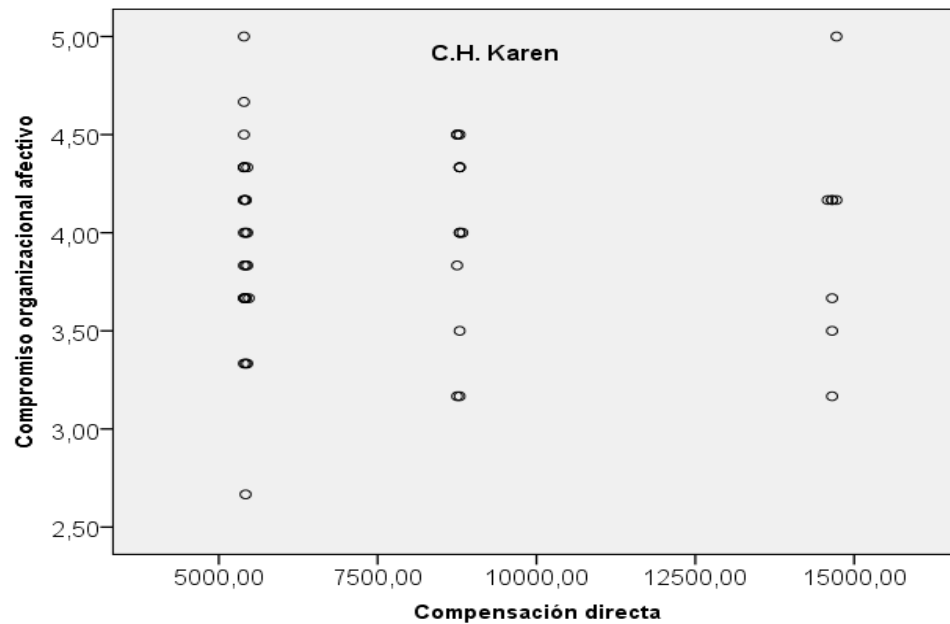


Grafico 14. Correlación entre compensación directa y compromiso afectivo: C.H. Karen

Los datos obtenidos en la tabla 25 y 25 y los gráficos 15 y 16, confirman parcialmente la H₃, la cual predijo una relación positiva y fuerte entre la compensación directa y el compromiso organizacional normativo. Se confirma la dirección de esta relación, siendo significativa y positiva con 0,403 para el C.O. Chuao y 0,056 para la C.H. Karen en los datos de Pearson obtenidos, catalogándose como una relación positiva y pero moderada entre estas variables.

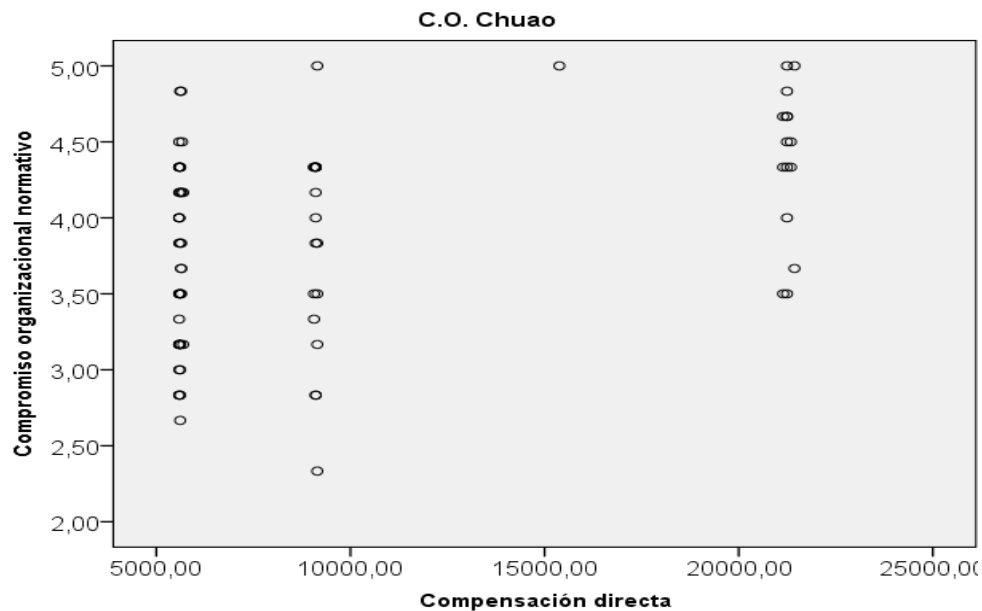


Grafico 15. Correlación entre compensación directa y compromiso normativo: C.O. Chuao

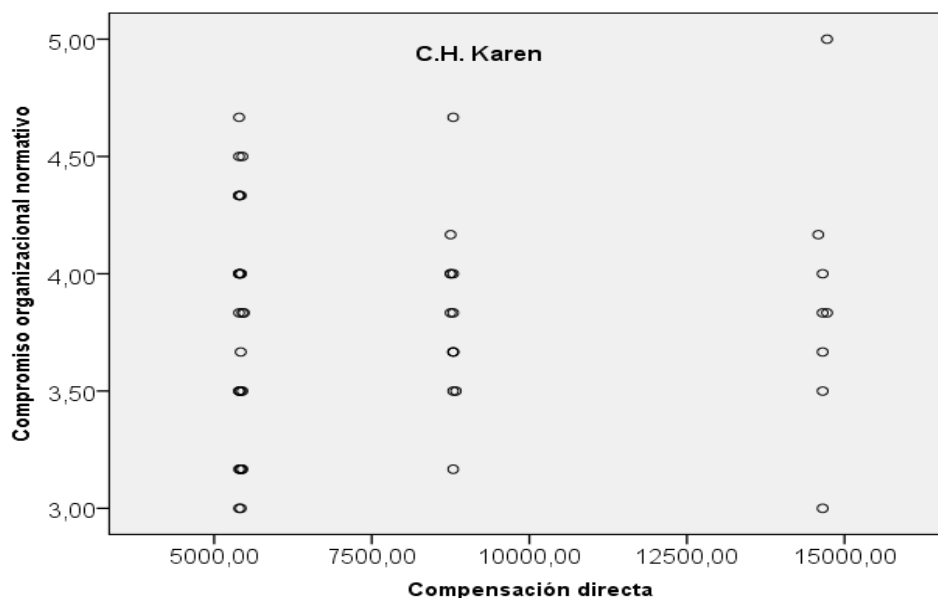


Grafico 16. Correlación entre compensación directa y compromiso normativo: C.H. Karen

En cuanto a la H_4 , no se confirma para el caso del C.O. Chuao. La compensación directa y el compromiso organizacional de continuidad no tienen una relación positiva y fuerte, más bien se refleja una relación negativa, baja y además no significativa (Tabla 24 y gráfico 17) de -0,019. En el caso de la C.H. Karen (Tabla 25 y gráfico 18) se confirma la hipótesis en cuanto a la dirección positiva pero con una intensidad moderada (0,188).

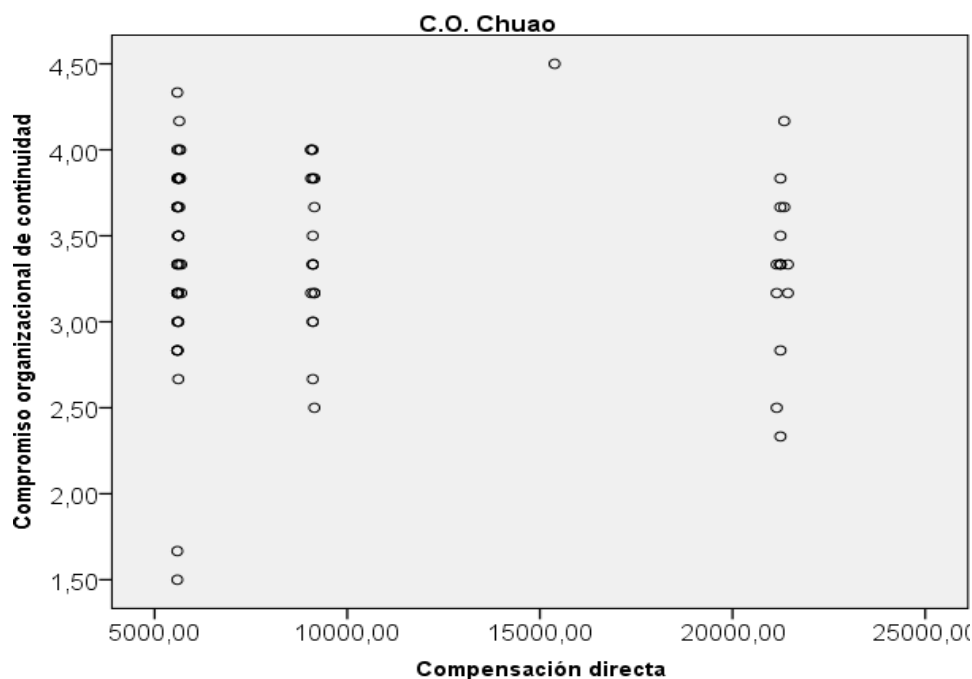


Grafico 17. Correlación entre compensación directa y compromiso de continuidad: C.O. Chuao

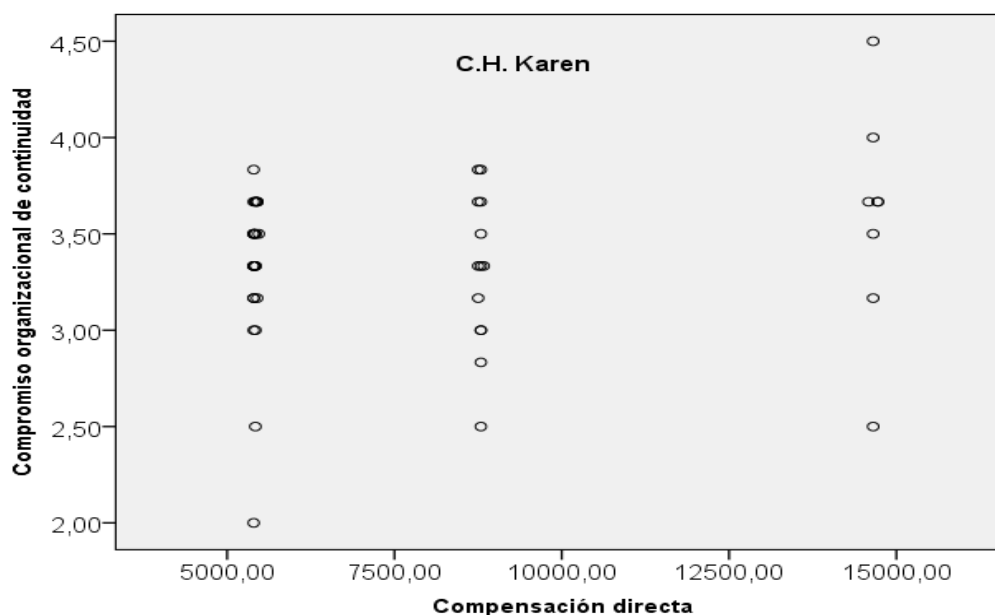


Grafico 18. Correlación entre compensación directa y compromiso de continuidad: C.H. Karen

2. Compensación indirecta y Compromiso organizacional

Tabla N° 31. Compensación indirecta y compromiso organizacional

		C.O. Chuao	C.H. Karen
Compensación indirecta	Frecuencia	8 de 16	10 de 16
	Porcentaje	50%	62,5%
Compromiso organizacional (Promedios)	Compromiso afectivo	3,88	3,98
	Compromiso normativo	3,89	3,82
	Compromiso de continuidad	3,38	3,37
	Compromiso organizacional	3,71	3,72

Como puede observarse en la tabla N° 26, los trabajadores del C.O. Chuao perciben al menos un 50% (8 de 16) de los indicadores de la compensación indirecta. Por otro lado los trabajadores de la C.H. Karen perciben al menos un 62,5% de los indicadores de la compensación indirecta (10 de 16). Se puede observar que en la C.H. Karen, donde los

trabajadores perciben más los beneficios de la compensación indirecta, los trabajadores están más comprometidos que en el C.O. Chuao.

Comprobación de las hipótesis

La H₅ hace referencia a una relación positiva y moderada entre la compensación indirecta y el compromiso organizacional. Según los datos obtenidos en la tabla N° 26 puede apreciarse que aunque los trabajadores de la C.H. Karen percibe al menos un 12,5% más de los beneficios de la compensación indirecta, no se observa una diferencia fuertemente significativa en las medias del compromiso organizacional de los trabajadores, mientras que el C.O. Chuao tiene una media 3,71 la C.H. Karen posee una media de 3,72. Por lo que se puede concluir que la hipótesis se cumple, y la relación entre ambas variables puede ser positiva, pero no necesariamente fuerte.

La H₆, por su parte, señala una relación positiva y moderada entre la compensación indirecta y el compromiso organizacional afectivo. Para ambas muestras puede apreciarse una relación positiva con el compromiso organizacional afectivo, los trabajadores del C.O. Chuao que perciben sólo 8 de los 16 indicadores de la compensación indirecta tienen una media de compromiso organizacional afectivo de 3,88; mientras que los trabajadores de la C.H. Karen con más beneficios de la compensación indirecta poseen una media de 3,98 (tabla N° 26). Con estos resultados se puede decir que la H₆ se cumple, y la relación entre ambas variables es positiva y moderada.

Por otro lado, la H₇ indica una relación positiva y moderada entre la compensación indirecta y el compromiso organizacional normativo. En este caso, aunque los trabajadores de la C.H. Karen perciban más beneficios de la compensación indirecta que los trabajadores del C.O. Chuao, tienen una media de compromiso organizacional normativo de 3,82; mientras que los trabajadores del C.O. Chuao tiene una media de 3,89 (tabla N° 25). Con estos datos, es difícil comprobar la H₇, pues más bien pareciera ser que la compensación indirecta y el compromiso organizacional normativo tienen una relación negativa y moderada.

Finalmente, la H₈ expone una relación positiva y moderada entre la compensación indirecta y el compromiso organizacional de continuidad. La tabla N° 25 muestra que los trabajadores del C.O. Chuao tiene una media de compromiso organizacional de continuidad de

3,38; y los trabajadores de la C.H. Karen tienen una media de 3,37 en el compromiso organizacional de continuidad. De esta forma, se puede decir que la H_8 no se confirma, pues aunque los trabajadores de la C.H. Karen perciben más beneficios de la compensación indirecta, tienen un menor nivel de compromiso organizacional de continuidad, y los trabajadores del C.O Chuao perciben menos beneficios, pero tiene un mayor nivel de compromiso organizacional de continuidad. Considerando esto, la relación entre la compensación indirecta y el compromiso organizacional de continuidad parecen tener una relación negativa y muy moderada.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Luego de haber realizado el análisis de los resultados obtenidos, se presentará la discusión de los mismos considerando los objetivos específicos de la investigación, las bases teóricas planteadas y las hipótesis reflejadas en el estudio, con el fin de alcanzar el objetivo general de la investigación dirigido a determinar la relación entre la compensación total y el compromiso organizacional de los trabajadores de las empresas del sector salud localizadas en el Área Metropolitana de Caracas.

En este sentido, al describir los componentes de la compensación de las empresas estudiadas se observa que el promedio obtenido percibido por los trabajadores de la C.H. Karen y el C.O. Chuao por concepto de compensación directa se ubica en un rango de entre Bs. 5.600 y Bs. 9.000, mientras que cuando se habla de la compensación indirecta, los trabajadores perciben por lo menos el 50% de todos los beneficios que se hicieron referencia en el estudio como por ejemplo los incrementos salariales anuales, programas de alimentación, guarderías, pólizas de seguro y programas de capacitación.

Así pues, tomando en cuenta las consideraciones de Morales y Velandia (1999) donde afirman que las organizaciones deben optar por un sistema de compensación que contribuya al respaldo y consecución de la misión, visión, estrategia y objetivos organizacionales, los resultados de la compensación obtenidos plantea que estas empresas, en su capacidad, cumplen con un sistema de compensación estable para el logro de estas metas, debido a que no existe una fuerte ausencia en los diferentes indicadores y componentes de la compensación.

En el caso de la compensación directa, se puede decir que en las empresas del sector salud objeto de estudio los trabajadores perciben un continuo seguimiento por parte de la

empresa en los aspectos que conforman el mismo, como lo son la fijación del salario, utilidades mayores a las previstas por la LOTTT, bonos de vacaciones, y además afirmaron recibir aumentos salariales anuales en ambas organizaciones. En virtud con los resultados obtenidos para la compensación directa estas tendencias pueden afirmar lo que sostiene Morales y Velandia (1999) sobre el salario como punto de referencia de trabajadores “asalariados” para formarse una idea sobre la equidad con la cual es tratado.

Un elemento importante que se pudo apreciar en los trabajadores de las empresas pertenecientes del sector salud es lo referente al salario variable, se obtuvo una total ausencia del mismo, es decir, en ninguna de las poblaciones estudiadas reciben una compensación variable por su colaboración en la organización. Autores como Milkovich y Newman (1996) destacan que un incentivo variable está destinado a lograr mantener una determinada conducta dirigida a la obtención de resultados positivos para la organización, su ausencia en consecuencia, puede producir efectos negativos en su productividad. Sin embargo, estos autores también afirman que un sistema de compensación variable no garantiza un tratamiento equitativo para los empleados y no siempre son determinantes en las conductas de los trabajadores.

Por otro lado, respecto a la compensación indirecta se observa que los trabajadores afirman percibir sólo el 50% aproximadamente de algunos de los beneficios más básicos que integran la compensación indirecta, otros elementos como bonificaciones por nacimiento de hijos, matrimonios, prestamos de dinero, becas, actividades recreacionales y colaboración para la obtención de juguetes o útiles para niños, son de los elementos integrantes de la compensación indirecta ausentes en el sistema de compensación que perciben los trabajadores de las empresas del sector salud estudiadas.

Considerando estos resultados, el tratamiento otorgado por estas organizaciones a la dimensión indirecta de la compensación se contradice a alguna de las recomendaciones de Morales y Velandia (1999), quienes mencionan que en todo sistema de compensación debe hacerse referencia a las retribuciones indirectas debido a la importancia que tienen como complemento de las compensaciones salariales o directas de los trabajadores, debido a que la presencia de los indicadores de la compensación indirecta en el C.O. Chuao y la C.H. Karen no es muy grande o significativa.

Morales y Velandia (1999), también señalan que los objetivos de la compensación indirecta buscan proteger al trabajador y a su familia de los riesgos que puedan afectar su seguridad económica y la salud. Por lo que, algunos de los beneficios indirectos que perciben los trabajadores de las empresas del sector salud estudiadas como los servicios de guardería, pólizas de seguro, productos o servicios de la empresa (considerando que son empresas destinadas a mejorar la salud de las personas) y reintegro de servicios médicos, farmacéuticos y odontológicos, se puede decir que muchos de estos contribuyen en gran medida a mejorar el bienestar y la salud personal y familiar de sus trabajadores, sin embargo otros beneficios que no perciben estos trabajadores como las actividades recreacionales o prestamos, también podrían contribuir con esta causa.

Como introducción al análisis del compromiso organizacional, puede señalarse que de forma general se observaron niveles buenos y altos de esta variable. En esta investigación particularmente, el compromiso organizacional afectivo resultó ser la dimensión con niveles más altos en comparación al compromiso normativo y de continuidad. Estos resultados no fueron predominantes en otras investigaciones o estudios de grado consultados sobre el compromiso organizacional, por ejemplo, el estudio de Garber (2001) cuya dimensión del compromiso organizacional más sobresaliente fue el compromiso de continuidad.

Los resultados de este estudio reflejan que los trabajadores las empresas del sector salud se encuentran vinculados a la organización tomando como referencia los lazos emocionales que han forjado con la organización, el apego emocional y el disfrute por su permanencia en la organización. Según García e Ibarra (s.f) este apego emocional puede ser consecuencia de la satisfacción de necesidades y expectativas (especialmente psicológicas). Otras de las causas que pueden atribuirse a un alto grado de compromiso organizacional afectivo pueden ser que los trabajadores se sienten vinculados y satisfechos con el rol que cumplen dentro de la organización.

De igual forma, el compromiso organizacional normativo también presento en el estudio niveles altos y significativos en las poblaciones, por lo que se puede decir que los trabajadores de las empresas del sector salud poseen cierta creencia de lealtad y moralidad hacia la organización. Esta dimensión de compromiso organizacional desarrolla en los trabajadores un fuerte sentimiento de permanecer en la organización, que según García e

Ibarra (s.f) puede ser consecuencia de experimentar una sensación de deuda por haberle brindado oportunidades o una recompensa que fue valorada por el trabajador.

El compromiso organizacional de continuidad resulto ser la dimensión con el nivel más bajo en esta investigación. En este componente del compromiso organizacional los trabajadores se sienten vinculados a la organización por el tiempo, dinero y esfuerzo dedicado al mismo y dejarlo significaría “perderlo todo”, es decir, el trabajador permanece en la organización por necesidad. Los resultados del compromiso de continuidad es el más bajo entre las dimensiones de esta variables pero sin embargo, los trabajadores presentan niveles medios de compromiso de continuidad, por lo que en cierta medida se puede decir que los individuos permanecen en sus organizaciones porque tienen que hacerlo o porque perciben pocas oportunidades si deciden renunciar a su trabajo.

Algunos factores como la problemática laboral, económica y política que actualmente están presentes en la realidad venezolana pueden afianzar la necesidad de estos trabajadores de asegurar cierta estabilidad laboral que le aseguren la satisfacción de sus necesidades más básicas, y estas realidades pueden explicar los resultados obtenidos para el compromiso organizacional de continuidad, pues sus niveles después de todo, no fueron tan insignificantes en las poblaciones estudiadas.

Considerando las descripciones anteriormente comentadas, en el estudio se encontró una relación positiva pero moderada entre la compensación total y el compromiso organizacional. Este estudio coincide con los resultados obtenidos por Nuñez y Solano (2008) donde encontraron una relación positiva pero leve.

Se encontró que la compensación directa tiene una relación positiva pero moderada con el compromiso organizacional afectivo. Una posible explicación de este resultado puede ser que si bien la compensación directa es apreciada por los trabajadores y contribuya al compromiso organizacional afectivo, según Robbins (1998) los lazos emocionales propios del compromiso afectivo pueden ser consecuencia de un buen clima organizacional, buenas relaciones personales, apoyo del supervisor o satisfacción en el trabajo. Por lo que si bien la compensación directa es un buen incentivo, no necesariamente es determinante en esta variable.

Los datos muestran que también existe una relación positiva y moderada entre la compensación directa y el compromiso normativo. Vale la pena comentar que esta es la dimensión del compromiso organizacional que presenta la correlación más alta con la compensación directa. Puede decirse que aunque la correlación entre estas variables es positiva, no es fuerte. Para Meyer y Allen (1997), el componente normativo del compromiso organizacional ha sido poco estudiado, pero sin embargo estos autores han encontrado que está relacionado más comúnmente con variables como los valores culturales u apoyo organizacional. Sin embargo, puede afirmarse que si existe una relación entre ambas, pues innegablemente se observa una relación significativa y positiva entre ambas.

Por otro lado, se encontró que la compensación directa tiene una relación negativa con el compromiso organizacional de continuidad. Al analizar este resultado, resulta total y completamente contraproducente con la literatura de Meyer y Allen (1997) donde plantean que el compromiso de continuidad puede verse influenciada en gran nivel por las recompensas dinerarias y la seguridad en el trabajo.

En lo referente a la compensación indirecta, puede decirse que en el repertorio de los beneficios que componen esta dimensión mostraron una relación directa y positiva pero muy moderada con los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores del sector salud. Así mismo, se encontró particularmente que la relación entre la compensación indirecta y el compromiso organizacional afectivo también tienen una relación directa y moderada.

Sin embargo, la compensación indirecta pareció mostrar una relación negativa pero muy moderada con la dimensión normativa y de continuidad del compromiso organizacional. Estos resultados difieren completamente por investigaciones similares como la elaborada por Núñez y Solano (2008) donde encontraron que los diferentes elementos de la compensación indirecta mostraron tener un alto grado de influencia en las diferentes dimensiones del compromiso organizacional.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El objetivo general de esta investigación consistió en identificar la relación existente entre los componentes fundamentales de la compensación total y el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de empresas del sector salud. Del anterior objetivo se reformularon 8 hipótesis que plantean diferentes relaciones entre cada componente de la compensación total y el compromiso organizacional con sus respectivas dimensiones.

En términos generales, se puede decir que dado los diferentes niveles de compensación total en las muestras, se observaron niveles altos de compromiso organizacional en los trabajadores del C.O. Chuao y la C.H. Karen (3,71 y 3,72 respectivamente), reflejando de esta forma una actitud favorable hacia la organización, lo que puede traducirse a una relación fuerte entre los trabajadores y su organización.

Puede afirmarse que los niveles más predominantes del compromiso organizacional en los trabajadores del C.O. de Chuao y la C.H. Karen son el compromiso afectivo y normativo. Esto puede interpretarse como que los trabajadores han forjado lazos emocionales de apego e identificación con la organización, y además le otorgan a la organización cierta lealtad, en un sentido moral. Incluso, cuando se habla del compromiso organizacional de continuidad, en ambas muestras arrojaron los niveles más bajos de las dimensiones del compromiso organizacional, por lo que se puede decir que los trabajadores del C.O. de Chuao y la C.H. Karen tienen un nivel medio o bajo respecto a la asociación de ciertos costos a dejar la organización, bien sea por oportunidades escasas o necesidad.

Además, según los datos obtenidos, puede demostrarse que la compensación total si tiene una relación con el compromiso organizacional. Esta relación puede ser categorizada

como positiva y moderada. Por su lado, el componente directo de la compensación total mostró ante casi todas las dimensiones del compromiso organizacional (excepto en el compromiso organizacional de continuidad para el caso del C.O. Chuao) una relación positiva comprobándose parcialmente 3 de las 4 hipótesis planteadas en el estudio.

Por otro lado, también se determinó que existe una relación positiva y moderada entre la compensación indirecta y el compromiso organizacional, cumpliéndose 2 de las 4 hipótesis que se fijaron en el estudio.

De los elementos que integran la compensación directa, los considerados de mayor relación con el compromiso organizacional fueron el nivel salarial y el bono vacacional. Además, si se evalúa los elementos de la compensación indirecta que puedan ser considerados de mayor influencia en el compromiso pueden nombrarse los incrementos anuales, reintegro de gastos médicos o farmacéuticos, seguros de vida, HCM o accidentes y la obtención de productos o servicios de la empresa, pues estos se repiten con mayor frecuencia en las organizaciones, resultando bastante evidentes si se considera que se trata de organizaciones pertenecientes al sector salud.

Considerando todo lo anteriormente expuesto, se puede concluir que:

1. Se encontró una relación significativa, positiva y moderada entre los componentes de la compensación total y el compromiso organizacional.
2. El nivel de compromiso organizacional obtenidos en la muestra son altas en ambas organizaciones.
3. El nivel de compromiso organizacional afectivo en ambas empresas fue alto.
4. El nivel de compromiso organizacional normativo en ambas empresas fue alto.
5. El nivel de compromiso organizacional de continuidad fue medio en ambas empresas.
6. Se halló una relación significativamente positiva y moderada entre el compromiso organizacional global y los componentes de la compensación, presentándose una mayor relación entre el compromiso organizacional y la dimensión compensación directa.
7. Se encontró una relación significativa, positiva y moderada entre el compromiso organizacional directo y la dimensión normativa de compromiso organizacional.

8. Se encontró una relación positiva y muy moderada entre los componentes de la compensación indirecta y el compromiso organizacional.

Se puede decir, que esta investigación presentó en cierto grado datos que pueden ser relevantes para la gestión de los trabajadores de ambas organizaciones, y que de igual forma, podrían enmarcarse como tendencias de actitudes para organizaciones similares. El grado de compromiso organizacional es importante para este tipo de organizaciones, y para todas en general, pues genera productividad, participación, eficacia y vinculación entre las empresas y sus colaboradores.

La compensación, en su infinidad de modalidades y expresiones, juega un papel importante como herramienta para fomentar el compromiso organizacional, pues se pueden ajustar y segmentar de acuerdo a los intereses, necesidades e incluso el desempeño de los colaboradores.

Recomendaciones

A continuación, se hará un breve resumen de las recomendaciones derivadas del desarrollo de la presente investigación que se consideran de interés, y que puedan servir como indicio de nuevas y futuras investigaciones, así como también, sirvan de consideración para el marco organizacional.

En primer lugar, es necesario indagar más acerca de los antecedentes de la compensación total y su impacto en las organizaciones y sus colaboradores, ya que la información y documentación es escasa. También, es necesaria más investigación acerca de la influencia que la compensación tiene sobre los trabajadores, no sólo en el compromiso organizacional, sino también en el desempeño, retención del talento, motivación o satisfacción laboral, sería útil indagar en investigaciones futuras estas relaciones.

Por otro lado, también se muestra relevante la necesidad de más investigaciones y estudios acerca de las nuevas aproximaciones de compensación, no solo en organizaciones del sector salud, sino también en otras ramas empresariales, a fin de determinar las tendencias actuales de las organizaciones para compensar a sus trabajadores, haciéndose aún más

relevante si consideramos la creciente crisis económica que Venezuela ha experimentado en los últimos años.

Así mismo, se puede decir que por la experiencia en este estudio, la compensación total y los componentes del mismo resultaron no ser variables flexibles o fáciles de medir, y más aún, cuando actualmente muchas organizaciones y trabajadores, no se sienten cómodos o confiados en compartir (aun siendo confidencial y utilizada únicamente para fines académicos) la información necesaria para la medición y análisis de la variable compensación. Es por esto, que se le recomienda a futuros investigadores que quieran estudiar los componentes de la compensación: crear lazos de confianza con las organizaciones participantes en el estudio, comunicación y acuerdos que favorezcan a ambos, todo esto con anticipación a la aplicación del instrumento.

Por otro lado, se pudo observar que los trabajadores encuestados el estudio fueron trabajadores asalariados los cuales ocupaban cargos más comúnmente de recepcionistas, cajeros, asistentes médicos u odontológicos, recepcionistas, secretarias, y personal obrero y administrativo. Todo el personal médico como los doctores, enfermeros, anesthesiólogos, cirujanos, técnicos oftalmológicos y optometristas para el caso del C.O. de Chuao, y odontólogos para el caso de la C.H. Karen, no eran trabajadores asalariados, más bien trabajaban por concepto de honorarios profesionales, por lo que la paga o el sueldo que percibe es a causa de ejercer su profesión de manera independiente (y no bajo relación de dependencia). Es por esto, que la aplicación del instrumento no pudo aplicarse a su condición.

Sería interesante, considerando la crisis hospitalaria que existe en nuestro país, ver un estudio que pudiese estudiar las aproximaciones de compensación que percibe este tipo de trabajadores, no sólo para médicos sino también para trabajadores de otros rubros como contadores o consultores.

Por último, se re recomienda a las organizaciones crear mecanismos que contribuyan a aumentar en sus trabajadores el compromiso organizacional afectivo, es decir, el vínculo emocional de vinculación y apego moral con la organización. Bien sea utilizando como herramienta los componentes de la compensación total, en general este tipo de compromiso hace a las organizaciones más atractivas, eficientes y exitosas ante el mercado laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, B. & Baca, M. (2007). *Percepción del personal sobre la influencia de los componentes de la compensación total en la retención del talento*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Álvarez, G. (2008). *Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo?* Cuadernos de Estudios Empresariales. Núm. 18, pág. 73-88.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. (Primera edición). Perú: USAT – Escuela de Economía.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (Quinta edición) Caracas - Venezuela: Editorial Episteme.
- Ariza, A., Díaz, R., Dudamel, L., León, A., & Moreno, S. (2009). *Administración de la compensación*. Tesis de Grado: universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez
- Atienza, P. (Junio, 2011). *Recursos Humanos y los retos del nuevo milenio*. Extraído el 16 de abril de 2013 desde: <http://profesionalesyempleo.com/2011/06/22/%C2%ABrecursos-humanos-y-los-retos-del-nuevo-milenio%C2%BB-i/>.
- Ayala, S. (Julio, 2005). *El sistema financiero*. Extraído el 16 de mayo de 2013 desde: <http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/sistefinan.htm>.
- Balestrini, M. (2002). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. (Sexta edición). Caracas: BL Consultores Asociados
- Barragán, R. (2003). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. (Tercera edición). La paz: Fundación PIEB.
- Bartolini, A. & Sosa, A. (2001) *Diagnóstico de la compensación salarial y líneas de pago en una muestra de empresas de cuatro sectores productivos en Venezuela a Junio 2001*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

- Bohlander, G. & Scott, S. (2008). *Administration de recursos humanos*. (Décima cuarta edición). México D.F: Editorial Cengage Learning.
- Bonilla, M. (2002). *Relación entre la evaluación del desempeño y la compensación, capacitación y planes de carrera de personal ejecutivo de una empresa cementera*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Carrasco, S. (s.f). *La compensación total como paquete remunerativo*. Extraído el 19 de junio de 2013 desde:
http://www.hidalgoyasociados.com.ar/trabaje_con_nosotros/notas_de_interes.php.
- Chiavenato, I. (1992). *Administración: Recursos Humanos*. (Quinta edición). Bogotá: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá: Editorial McGraw Hill.
- Chruden, H. & Sherman, A. (1992). *Administración de personal*. (Tercera edición). México D.F: Editorial CECSA.
- Contreras, L. & Lujano, C. (1999). *El compromiso organizacional en trabajadores accionistas*. Tesis de grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Correa, R. (2012). *5 preguntas para descubrir si está comprometido con su empresa*. Extraído el 19 de junio de 2013 desde: <http://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/5-preguntas-para-descubrir-si-esta-comprometido-con-su-empresa>.
- Daft, R. & Marcic, D. (2006). *Introducción a la Administración*. (Cuarta edición). México D.F: Editorial Cengage Learning.
- Dolan, S. & Schuller, R. (1994). *Human resource management. The canadian dynamic*. Canadá: International Thomson Publishing.
- Durrego, A. & Echeverria, N. (1999). *Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

- Ezcurra, I. (2011). *Compensación directa e indirecta*. Extraído el 1 de junio de 2013 desde: <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/8215-compensacion-directa-e-indirecta.html>.
- Franco, C. (11 de abril de 2011). *Los directivos son responsables del compromiso de los empleados*. Extraído el 13 de mayo de 2013 desde: http://www.tendencias21.net/Los-directivos-son-responsables-del-compromiso-de-los-empleados_a6222.html.
- Galán, M. (27 de abril de 2009). *El cuestionario aplicado a la investigación*. Extraído el 2 de junio de 2013 desde: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>.
- Garber, J. (2001). *Relación entre compromiso organizacional y calidad de servicio en una empresa de correo y mensajería del sector privado*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- García, F. (2004). *El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de un cuestionario*. (Primera edición). México: Editorial Limusa.
- García, M. & Ibarra, L. (s.f). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*. Extraído el 18 de abril de 2013 desde: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/indice.htm>.
- Gibson, J., Ivancevich, J. & Donnelly, J. (1994). *Fundamentos de dirección y administración de empresas*. Bogotá: Editorial McGraw Hill.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (Primera edición). Argentina: Editorial Brujas.
- Great Place to Work (2012). *Estrategias para generar compromiso en los colaboradores*. Extraído el 10 de octubre de 2013 desde: http://www.greatplacetowork.com.mx/storage/documents/Publications_Documents/Estrategias_para_generar_compromiso_GANAR-GANAR_2013.pdf

- Hernández, F. (2011). *Desarrollo de un modelo de madurez para las contingencias y recuperación de la información en las pequeñas y medianas empresas del sector salud en Venezuela*. Trabajo de Grado de Maestría. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (Cuarta edición). México D.F.: Editorial McGraw-Hill/Interamericana.
- Hondeghem, A. & Perry, J. (Marzo, 2009). Simposio de la EGPA sobre motivación y rendimiento en el servicio público. *Revista Internacional de Ciencias Administrativas*. Volumen 75 (Número 1), 14-19.
- Iurkovic, D. & León, D. (2001). *Influencia de los componentes de compensación total sobre la retención de los trabajadores*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Jiménez, L. (Febrero, 2013). *Compensación Laboral y Equidad Interna*. Extraído el 10 de junio de 2013 desde: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/02/28/compensacion-laboral-y-equidad-interna/>.
- Llapa, E., Trevizan, M., Shinyashiki, T. & Mendes, I. (2009). Compromiso Organizacional Y Profesional Del Equipo De Salud. *Revista electrónica cuatrimestral de enfermería global*. Volumen 2, (Número 17), 1-16.
- Loli, A. (Febrero, 2007). *Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública*. Extraído el 16 abril de 2013 desde: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol10_n2/a06.pdf.
- Mejías, B. & Osorio, L. (2009). *Objetivos organizacionales Vs. Sistemas de compensación: Empresas consultoras de ingeniería IPC en Venezuela*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Meyer, J. & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace, (theory, research and application)*, Londres: Editorial Sage publications.
- Milkovich, G. & Newman, J. (1996). *Compensation*. (Sexta Edición). Chicago, IL: Editorial Irwin.

- Mondy, R. & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. (Novena edición). México: Editorial Prentice Hall.
- Morales & Velandia (1999). *Salarios: Estrategia y sistema salarial o de compensaciones*. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Morey, E. (2009). *Importancia de los salarios*. Extraído el 16 de mayo de 2013 desde: <http://sueldosysalario.blogspot.com/2009/04/importancia-de-los-salarios.html>.
- Navarro, M. & Pachano, O. (2002). *Aproximación a una estrategia metodológica para la elaboración de un plan de compensación variable dirigido a equipos de trabajo: Caso plantas manufactureras*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Navarro, E. & Santillán, G. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Extraído el 16 de Junio de 2013 desde: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/index.htm>.
- Nevado, L. & Colmenares, E. (1999). *Aproximación a la estructura y tendencias de compensación total en el sector consumo masivo*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Núñez, E. & 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.
- Olórtogui, D. (2007). *Administración de Recursos Humanos en Clínicas y Hospitales*. Extraído el 30 de septiembre de 2013 desde: <http://www.monografias.com/trabajos15/rrhh-hospitales/rrhh-hospitales.shtml>.
- Organización internacional del trabajo (2006). *Cambios en el mundo del trabajo*. Extraído el 14 de abril de 2013 desde: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5036.pdf>.
- Organización Panamericana de la Salud (2012). *Organización de sector salud y políticas*. Extraído el 30 de septiembre de 2013 desde: http://www.saludydesastres.info/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=119&Itemid=621&lang=es.

- Pineda, E., Alvarado, E. & Canales, F. (1994). *Metodología de La Investigación. Manual para el Desarrollo del Personal de la Salud*. (Segunda edición). Barcelona: Organización Panamericana de la Salud.
- Rico, P & Rodríguez, C. (1998). *Compromiso organizacional y Desempeño laboral: Estudio de Caso*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Robbins, S. & Coulter, M. (1998). *La Administración*. (Sexta edición). México: Editorial McGraw Hill.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *La Administración*. (Octava edición). México: Editorial Prentice Hall.
- Rondón, G. & Schmitz, J. (2007). *Influencia de los sistemas de compensación total para que empresas del sector farmacéutico sean catalogadas como exitosas*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Ruíz, A. Gómez, C. & Londoño, D. (2001). *Investigación clínica: epidemiología clínica aplicada*. (Primera edición). Bogotá: Editorial Javeriano.
- Soberanes, L. & De la Fuente, A. (2009). *El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones*. Revista internacional: La nueva gestión organizacional. Núm. 9, pág. 120-127.
- Universidad de Oviedo (s.f). *Coeficiente de Pearson*. Extraído el 11 de julio de 2013 desde: http://www.psico.uniovi.es/Dpto_Psicologia/metodos/tutor.6/fcope.html.
- Urquijo, J. (1992). *La administración de sueldos y salarios: Remuneración del trabajo humano*. (Primera edición). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Urquijo, J. & Bonilla, J. (2008) *La administración de sueldos y salarios: Remuneración del trabajo humano*. (Primera Edición). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Varela, R. (2006). *Administración de la compensación*. (Primera edición). México: Pearson Educación.

ANEXOS

ANEXO A: Cuestionario



Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Ciencias Sociales
Especialidad de Relaciones Industriales
Trabajo de Grado

La encuesta presentada a continuación forma parte de una investigación cuyo objetivo único y primordial es determinar la Relación entre los Componentes de la Compensación y el Compromiso Organizacional de los trabajadores que laboran en empresas del sector salud. La misma será presentada como Tesis de Grado para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad Católica Andrés Bello. La información que se recolecte será utilizada única y exclusivamente para fines académicos y serán total y completamente confidenciales.

PRIMERA PARTE

1. Edad

- Menor de 18 años ☐
- Entre 18 y 25 años ☐
- Entre 25 y 35 años ☐
- Entre 35 y 45 años ☐
- Mayor de 45 ☐

2. Género

- Femenino ☐
- Masculino ☐

3. Nivel de instrucción

- Educación básica ☐
- Bachiller ☐
- TSU ☐
- Universitario ☐
- Postgrado/especializaciones ☐

4. Antigüedad

- 0 a 1 año ☐
- 2 a 3 años ☐
- 4 a 5 años ☐
- 6 a 7 años ☐
- 8 años o más ☐

5. Nivel de cargo

- Supervisorio ☐
- No supervisorio ☐

SEGUNDA PARTE

a) A continuación se le presenta una serie de ítems asociados a su nivel de remuneración en la empresa, marque con una “X” su respuesta. Le recordamos que la información que usted nos pueda proporcionar es de suma importancia para los objetivos de este estudio, serán tratados exclusivamente para fines académicos, y serán estrictamente confidenciales.

1) Salario

a) Salario actual	Entre Bs. 4.251,78 a Bs. 5.000 ☐ Entre Bs. 5.000 y Bs. 10.000 ☐ Entre Bs. 10.000 y Bs. 15.000 ☐ Entre Bs. 10.000 y Bs. 15.000 ☐ Entre Bs. 15.000 y Bs. 20.000 ☐ Más de Bs. 20.000 ☐
b) Sí es posible, indique qué porcentaje es variable dentro de su remuneración salarial	No aplica ☐ Menos de 25% ☐ Entre 25% y 75% ☐ Más de 75% ☐

2) Utilidades

¿Cuántos días de utilidades se pagan?	Sólo las previstas por la LOTTT (30 días) ☐ Más de lo previsto por la LOTTT ☐
--	--

3) Bono vacacional

¿Cuántos días base de bono vacacional se pagan?	Sólo las previstas por la LOTTT (15 días) ☐ Más de lo previsto por la LOTTT ☐
Días _____	

b) A continuación se le presentará una serie de beneficios, por favor marque con una “X” su respuesta sin dejar ningún ítem sin responder

1. La empresa le ofrece bonificaciones por méritos/Desempeño.	Sí	No
2. La empresa le ofrece bonos por nacimiento de hijos, matrimonio o por antigüedad.	Sí	No
3. La empresa le ofrece incrementos remunerativos (al menos una vez al año).	Sí	No
4. La empresa le ofrece planes de ahorro.	Sí	No
5. La empresa le ofrece el servicio o reintegro en gastos médicos, farmacéuticos u odontológicos.	Sí	No
6. La empresa le ofrece algún tipo de programa de alimentación (Ticket de alimentación, comedor, etc.)	Sí	No
7. La empresa financia el pago de servicios de guarderías privados o propios de la empresa.	Sí	No
8. La empresa le ofrece préstamos de dinero para satisfacer necesidades de salud/vivienda/alimentación/educación.	Sí	No
9. La empresa le ofrece el servicio de estacionamiento o cubre los gastos de estacionamientos privados en horario laboral.	Sí	No
10. La empresa le ofrece el beneficio de pólizas de seguros de vida/accidentes/HCM para usted y/o su familia.	Sí	No
11. La empresa le ofrece facilidades para la adquisición o disfrute de sus productos o servicios.	Sí	No
12. La empresa le ofrece o financia la obtención de juguetes para sus hijos.	Sí	No
13. La empresa le facilita o financia la obtención de útiles escolares para sus hijos.	Sí	No
14. La empresa elabora frecuentemente planes de capacitación y adiestramiento.	Sí	No
15. La empresa lo ayuda con el pago de estudios para usted y/o su familia.	Sí	No
16. La empresa le ofrece el desarrollo de actividades deportivas y/o recreacionales.	Sí	No

Otros:

TERCERA PARTE

A continuación se le presentará un conjunto de reactivos. Por favor marque con una “X” la respuesta que más represente su opinión sin dejar ningún reactivo sin responder.

1= Muy en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Indiferente/Indeciso

4= De acuerdo

5= Muy de acuerdo

1. Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.	1	2	3	4	5
2. Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	1	2	3	4	5
3. Sí deseara renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.	1	2	3	4	5
4. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	1	2	3	4	5
5. Sí renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.	1	2	3	4	5
6. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	1	2	3	4	5
7. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	1	2	3	4	5
8. Esta organización merece mi lealtad.	1	2	3	4	5
9. Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	1	2	3	4	5
10. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.	1	2	3	4	5
11. Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.	1	2	3	4	5
12. Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	1	2	3	4	5
13. Le debo muchísimo a esta organización.	1	2	3	4	5
14. No me siento como “parte de la familia” en mi organización.	1	2	3	4	5
15. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	1	2	3	4	5
16. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	1	2	3	4	5
17. Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	1	2	3	4	5
18. No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.	1	2	3	4	5

ANEXO B: Alpha de crombach de compromiso organizacional

Estadísticos de confiabilidad: Compromiso organizacional

Alfa de Crombach	N de elementos
,773	18

Estadísticos de confiabilidad: compromiso afectivo

Alfa de Crombach	N de elementos
,683	6

Estadísticos de confiabilidad: compromiso normativo

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,663	6

Estadísticos de confiabilidad: compromiso de continuidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,423	6

ANEXO C: Codificación de las variables demográficas

Variable	Categoría de respuesta	Codificación
Edad	Menor de 18 años	1
	Entre 18 y 25 años	2
	Entre 25 y 35 años	3
	Entre 35 y 45 años	4
	Mayor de 45	5
Género	Femenino	1
	Masculino	2
Estado civil	Soltero/a	1
	Casado/a	2
	Divorciado/a	3
	Viudo/a	4
	Unido/a	5
Nivel de instrucción	Educación básica	1
	Bachiller	2
	TSU	3
	Universitario	4
	Postgrado/especializaciones	5
Antigüedad	De 0 a 1 año	1
	De 2 a 3 años	2
	De 4 a 5 años	3
	De 6 a 7 años	4
	8 años o más	5
Nivel de cargo	Supervisorio	1
	No supervisorio	2

ANEXO D: Codificación de la variable compensación total

COMPENSACIÓN DIRECTA		
Variable	Categoría de respuesta	Codificación
Salario	Entre Bs. 4.251,78 a Bs. 5.000	1
	Entre Bs. 5.000 a Bs. 10.000	2
	Entre Bs. 10.000 y Bs. 15.000	3
	Entre Bs. 15.000 y Bs. 20.000	4
	Más de Bs. 15.000	5
Salario variable	No aplica	1
	Menos de 15%	2
	Entre 15 y 25%	3
	Entre 25% y 50%	4
	Entre 50% y 75%	5
	Más de 75%	6
Utilidades	Sólo lo previstas por la LOTTT (30 días)	1
	Más de lo previstas por la LOTTT	2
Bono vacacional	Sólo lo previstas por la LOTTT (15 días)	1
	Más de lo previstas por la LOTTT	2

COMPENSACIÓN INDIRECTA		
Variable	Categoría de respuesta	Codificación
Bonificaciones	Productos o servicios de la empresa	Sí No 1 2
Incrementos	Seguros de maternidad, enfermedad, accidentes	
Caja de ahorros	Juguetes o útiles para niños	
Servicios médicos, farmacéuticos, odontológicos	Capacitación y adiestramiento	
Ticket de alimentación	Becas	
Guardería	Actividades recreacionales	
Prestamos	Estacionamientos	

ANEXO E: Codificación de la variable compromiso organizacional

Variable	Categoría de respuesta	Codificación
Compromiso afectivo	Muy en desacuerdo	1
	En desacuerdo	2
	Indiferente/Indeciso	3
Compromiso Normativo	De acuerdo	4
	Muy de acuerdo	5

ANEXO F: Cuantificación de la compensación directa (C.O. Chuao)

ANTIGÜEDAD	Comp1 a	Comp3 a	Comp4 a	Salario	Salario diario	Utilidades (60 días)	Bono vacacional (días)	Bono vacacional	Salario total	Salario total mensual
5	3	2	1	12.500,00	416,666667	25000	23	9583,33333	184583,3333	15381,9444
3	2	2	1	7.500,00	250	15000	19	4750	109750	9145,83333
2	2	2	1	7.500,00	250	15000	17	4250	109250	9104,16667
3	2	2	1	7.500,00	250	15000	19	4750	109750	9145,83333
2	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	17	2620,83333	67370,83333	5614,23611
2	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	17	2620,83333	67370,83333	5614,23611
1	2	2	1	7.500,00	250	15000	15	3750	108750	9062,5
1	2	2	1	7.500,00	250	15000	15	3750	108750	9062,5
2	2	2	1	7.500,00	250	15000	17	4250	109250	9104,16667
1	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	15	2312,5	67062,5	5588,54167
3	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	19	2929,16667	67679,16667	5639,93056
1	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	15	2312,5	67062,5	5588,54167
4	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	21	3237,5	67987,5	5665,625
3	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	19	2929,16667	67679,16667	5639,93056
5	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	23	3545,83333	68295,83333	5691,31944
1	2	2	1	7.500,00	250	15000	15	3750	108750	9062,5
1	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	15	2312,5	67062,5	5588,54167
2	2	2	1	7.500,00	250	15000	17	4250	109250	9104,16667
2	2	2	1	7.500,00	250	15000	17	4250	109250	9104,16667
1	2	2	1	7.500,00	250	15000	15	3750	108750	9062,5
1	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	15	2312,5	67062,5	5588,54167
2	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	17	2620,83333	67370,83333	5614,23611
1	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	15	2312,5	67062,5	5588,54167
1	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	15	2312,5	67062,5	5588,54167
5	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	23	3545,83333	68295,83333	5691,31944
1	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	15	2312,5	67062,5	5588,54167
1	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	15	2312,5	67062,5	5588,54167
2	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	17	2620,83333	67370,83333	5614,23611
3	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	19	2929,16667	67679,16667	5639,93056
1	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	15	2312,5	67062,5	5588,54167
1	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	15	2312,5	67062,5	5588,54167
2	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	17	2620,83333	67370,83333	5614,23611
2	3	2	1	17.500,00	583,333333	35000	17	9916,66667	254916,6667	21243,0556
3	2	2	1	7.500,00	250	15000	19	4750	109750	9145,83333
2	3	2	1	17.500,00	583,333333	35000	17	9916,66667	254916,6667	21243,0556

3	2	2	1	7.500,00	250	15000	19	4750	109750	9145,83333
2	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	17	2620,83333	67370,83333	5614,23611
2	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	17	2620,83333	67370,83333	5614,23611
1	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	15	2312,5	67062,5	5588,54167
1	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	15	2312,5	67062,5	5588,54167
1	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	15	2312,5	67062,5	5588,54167
4	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	21	3237,5	67987,5	5665,625
2	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	17	2620,83333	67370,83333	5614,23611
3	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	19	2929,16667	67679,16667	5639,93056
2	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	17	2620,83333	67370,83333	5614,23611
1	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	15	2312,5	67062,5	5588,54167
2	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	17	2620,83333	67370,83333	5614,23611
1	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	15	2312,5	67062,5	5588,54167
1	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	15	2312,5	67062,5	5588,54167
2	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	17	2620,83333	67370,83333	5614,23611
2	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	17	2620,83333	67370,83333	5614,23611
3	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	19	2929,16667	67679,16667	5639,93056
1	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	15	2312,5	67062,5	5588,54167
3	2	2	1	7.500,00	250	15000	19	4750	109750	9145,83333
2	2	2	1	7.500,00	250	15000	17	4250	109250	9104,16667
2	2	2	1	7.500,00	250	15000	17	4250	109250	9104,16667
2	2	2	1	7.500,00	250	15000	17	4250	109250	9104,16667
2	2	2	1	7.500,00	250	15000	17	4250	109250	9104,16667
2	2	2	1	7.500,00	250	15000	17	4250	109250	9104,16667
2	2	2	1	7.500,00	250	15000	17	4250	109250	9104,16667
4	3	2	1	17.500,00	583,333333	35000	21	12250	257250	21437,5
3	3	2	1	17.500,00	583,333333	35000	19	11083,3333	256083,3333	21340,2778
1	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	15	2312,5	67062,5	5588,54167
2	1	2	1	4.625,00	154,166667	9250	17	2620,83333	67370,83333	5614,23611
4	3	2	1	17.500,00	583,333333	35000	21	12250	257250	21437,5
2	3	2	1	17.500,00	583,333333	35000	17	9916,66667	254916,6667	21243,0556
1	3	2	1	17.500,00	583,333333	35000	15	8750	253750	21145,8333
3	3	2	1	17.500,00	583,333333	35000	19	11083,3333	256083,3333	21340,2778
2	3	2	1	17.500,00	583,333333	35000	17	9916,66667	254916,6667	21243,0556
1	3	2	1	17.500,00	583,333333	35000	15	8750	253750	21145,8333
2	3	2	1	17.500,00	583,333333	35000	17	9916,66667	254916,6667	21243,0556
1	3	2	1	17.500,00	583,333333	35000	15	8750	253750	21145,8333
2	3	2	1	17.500,00	583,333333	35000	17	9916,66667	254916,6667	21243,0556
2	3	2	1	17.500,00	583,333333	35000	17	9916,66667	254916,6667	21243,0556
2	3	2	1	17.500,00	583,333333	35000	17	9916,66667	254916,6667	21243,0556

ANEXO G: Cuantificación de la compensación directa (C.H. Karen)

Antigüedad	Comp1 a	Comp2 a	Comp3 a	Comp4 a	Salario	Salario diario	Utilidades (45 días)	Bono vacacional (días)	Bono vacacional	Salario total	Salario total mensual
3	4	1	2	1	12.500,00	416,67	18.750,00	19	7.916,67	176.666,67	14.722,22
1	2	1	2	1	4.625,00	154,17	6.937,50	15	2.312,50	64.750,00	5.395,83
1	2	1	2	1	4.625,00	154,17	6.937,50	15	2.312,50	64.750,00	5.395,83
2	2	1	2	1	7.500,00	250,00	11.250,00	17	4.250,00	105.500,00	8.791,67
2	2	1	2	1	7.500,00	250,00	11.250,00	17	4.250,00	105.500,00	8.791,67
1	2	1	2	1	4.625,00	154,17	6.937,50	15	2.312,50	64.750,00	5.395,83
2	1	1	2	1	4.625,00	154,17	6.937,50	17	2.620,83	65.058,33	5.421,53
3	1	1	2	1	4.625,00	154,17	6.937,50	19	2.929,17	65.366,67	5.447,22
1	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	15	2.312,50	64.750,00	5.395,83
3	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	19	2.929,17	65.366,67	5.447,22
1	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	15	2.312,50	64.750,00	5.395,83
2	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	17	2.620,83	65.058,33	5.421,53
2	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	17	2.620,83	65.058,33	5.421,53
4	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	21	3.237,50	65.675,00	5.472,92
2	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	17	2.620,83	65.058,33	5.421,53
1	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	15	2.312,50	64.750,00	5.395,83
2	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	17	2.620,83	65.058,33	5.421,53
2	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	17	2.620,83	65.058,33	5.421,53
1	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	15	2.312,50	64.750,00	5.395,83
1	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	15	2.312,50	64.750,00	5.395,83
2	2	1	2	1	7.500,00	250,00	11.250,00	17	4.250,00	105.500,00	8.791,67
2	2	1	2	1	7.500,00	250,00	11.250,00	17	4.250,00	105.500,00	8.791,67
2	2	1	2	1	7.500,00	250,00	11.250,00	17	4.250,00	105.500,00	8.791,67
1	2	1	2	1	7.500,00	250,00	11.250,00	15	3.750,00	105.000,00	8.750,00
1	2	1	1	1	7.500,00	250,00	11.250,00	15	3.750,00	105.000,00	8.750,00

2	2	1	1	1	7.500,00	250,00	11.250,00	17	4.250,00	105.500,00	8.791,67
3	2	1	1	1	7.500,00	250,00	11.250,00	19	4.750,00	106.000,00	8.833,33
1	2	1	1	1	7.500,00	250,00	11.250,00	15	3.750,00	105.000,00	8.750,00
1	2	1	1	1	7.500,00	250,00	11.250,00	15	3.750,00	105.000,00	8.750,00
2	2	1	1	1	7.500,00	250,00	11.250,00	17	4.250,00	105.500,00	8.791,67
2	2	1	1	1	7.500,00	250,00	11.250,00	17	4.250,00	105.500,00	8.791,67
3	3	2	2	1	12.500,00	416,67	18.750,00	19	7.916,67	176.666,67	14.722,22
1	3	2	2	1	12.500,00	416,67	18.750,00	15	6.250,00	175.000,00	14.583,33
2	3	1	2	1	12.500,00	416,67	18.750,00	17	7.083,33	175.833,33	14.652,78
2	3	1	2	1	12.500,00	416,67	18.750,00	17	7.083,33	175.833,33	14.652,78
2	3	1	2	1	12.500,00	416,67	18.750,00	17	7.083,33	175.833,33	14.652,78
2	3	1	2	1	12.500,00	416,67	18.750,00	17	7.083,33	175.833,33	14.652,78
2	3	1	2	1	12.500,00	416,67	18.750,00	17	7.083,33	175.833,33	14.652,78
1	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	15	2.312,50	64.750,00	5.395,83
1	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	15	2.312,50	64.750,00	5.395,83
1	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	15	2.312,50	64.750,00	5.395,83
2	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	17	2.620,83	65.058,33	5.421,53
3	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	19	2.929,17	65.366,67	5.447,22
3	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	19	2.929,17	65.366,67	5.447,22
1	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	15	2.312,50	64.750,00	5.395,83
1	1	1	1	1	4.625,00	154,17	6.937,50	15	2.312,50	64.750,00	5.395,83
2	1	1	2	1	4.625,00	154,17	6.937,50	17	2.620,83	65.058,33	5.421,53