



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

RELACIÓN ENTRE LOS MÉTODOS DE COMPENSACIÓN
NO MONETARIOS Y LA MOTIVACIÓN DE LOS
EMPLEADOS DE BANESCO BANCO UNIVERSAL C.A

Realizado por:

María Valentina De Francesco Herrera

Patricia José Torres Estaba

Profesor guía: Adriana Borrego

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la calificación
de: buena punto (80) puntos.

Nombre: Adriana Borrego Firma: Adriana Borrego

Nombre: ALBERTO RODRIGUEZ Firma: [Firma]

Nombre: María Páez Firma: [Firma]

Caracas, 26 de Octubre de 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO
**RELACIÓN ENTRE LOS MÉTODOS DE COMPENSACIÓN NO MONETARIOS Y
LA MOTIVACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE BANESCO BANCO UNIVERSAL C.A**

Tesistas:

María Valentina De Francesco

Patricia José Torres

Tutor:

Adriana Borrego

Caracas, octubre de 2018

DEDICATORIA

A todos los trabajadores de Venezuela motivados.

A las empresas del sector bancario que siguen en Venezuela
en medio de la crisis y adversidad.

María Valentina y Patricia José

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por habernos dado la dicha de poder emprender este proyecto y darnos la vida para ser cada vez mejores.

A nuestros padres, por su apoyo incondicional en todo momento, su amor y paciencia ante toda situación.

A la Universidad Católica Andrés Bello, al grupo de profesores que trabajan en ella donde su labor de educar ha sido infinita para que seamos mejores profesionales.

A Banesco Banco Universal C.A, por habernos permitido conocer más de sus empleados y poder llevar a cabo este estudio.

A nuestra tutora, profesora y consejera, Adriana Borrego, por acompañarnos en este proyecto y ayudarnos a lograrlo sin rendirnos.

A nuestros amigos y queridos, quienes siempre estuvieron pendiente de que lográramos nuestras metas.

Gracias a todos.

María Valentina y Patricia José

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	xi
ÍNDICE DE GRAFICAS	xiii
RESUMEN	15
INTRODUCCIÓN.....	17
Planteamiento del problema	17
Objetivos.....	22
Objetivo General.....	22
Objetivos Específicos	22
Justificación del problema	23
Alcance y limitaciones	24
Consideraciones éticas.....	24
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	25
Antecedentes de la Investigación.....	25
Compensación	28
Compensación monetaria o directa	29
Compensación no monetaria o indirecta	29
Programas de protección	30
Pago por tiempo no trabajado	30
Servicios y donaciones al empleado	30

Beneficios de Banesco Banco Universal C.A	30
Actividades deportivas	31
Actividades recreativas	31
Club de teatro, coral y voluntariado	31
Comedor	31
Crédito Bienestar	31
Descuento de algunos agentes comerciales	31
Ferias de venta y comida	31
Menor tasa de interés en crédito	32
Operativos de comida al precio costo mayor.....	32
Reconocimiento laboral (huella)	32
Ruta de carrera.....	32
Seguro de vida	32
Talleres de cocina para ahorro de alimentos	32
Motivación.....	34
Teoría de Maslow	34
Necesidades fisiológicas.....	35
Necesidades de seguridad.....	36
Necesidades sociales.....	36
Necesidades de estima	36
Necesidades de autorrealización.....	36
CAPÍTULO II MARCO CONTEXTUAL	39
Banesco Banco Universal C.A.	39
Organigrama	40
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	41
Tipo de Investigación	41
Diseño de la investigación	42
Población y Muestra.....	42
Unidad de Análisis	42

Población	43
Muestra	43
Tipo de Muestreo.....	44
Variables de la investigación	45
Definición conceptual.....	45
Compensación no monetaria	45
Motivación.....	45
Definición operacional	45
Compensación no monetaria	45
Motivación.....	46
Operacionalización de variables	46
Instrumento de recolección de datos.....	47
Encuesta.....	47
Cuestionario.....	47
Validación y Confiabilidad del instrumento	49
Validación del instrumento.....	49
Confiabilidad del instrumento	49
Alpha de Cronbach	50
Procesamiento de datos	50
CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS	51
Resultados de la muestra	51
Distribución por edades	51
Distribución por departamentos	53
Resultados de los beneficios integrales	55
Listado de beneficios integrales	55
Nivel de utilidad de beneficios integrales.....	57
Otros beneficios	71
Resultados relacionados de beneficios integrales.....	73
Resultados de motivación.....	75

Nivel de motivación	81
Relación de variables de estudio a través de Coeficiente de Correlación de Pearson.....	83
Relación entre las necesidades fisiológicas y los beneficios integrales	83
Relación entre las necesidades de seguridad y los beneficios integrales	85
Relación entre las necesidades sociales y los beneficios integrales	86
Relación entre las necesidades de estima y los beneficios integrales.....	87
Relación entre las necesidades de autorrealización y los beneficios integrales	90
CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS	92
Conclusiones.....	92
Recomendaciones.....	93
Recomendaciones para futuros investigadores.....	93
Recomendaciones para Banesco Banco Universal C.A	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
ANEXOS	100
ANEXO A. Instrumento de recolección utilizado	100
ANEXO B. Resultados de correlación de Pearson	106

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1 Comparación entre clasificación y beneficios de Banesco Banco Universal C.A	33
Tabla 2 Comparación entre beneficios de Banesco Banco Universal C.A y teoría de Maslow	37
Tabla 3 Muestreo aleatorio	44
Tabla 4 Operacionalización de variables	46
Tabla 5 Distribución de ítems en cuestionario de motivación.....	48
Tabla 6 Alpha de Cronbach.....	50
Tabla 7 Distribución por edades	51
Tabla 8 Distribución por departamentos	53
Tabla 9 Listado de beneficios integrales	55
Tabla 10 Escala de nivel de utilidad.....	57
Tabla 11 Nivel de utilidad de los beneficios integrales.....	57
Tabla 12 Nivel de utilidad de las actividades deportivas	58
Tabla 13 Nivel de utilidad de las actividades recreativas.....	59
Tabla 14 Nivel de utilidad del club de teatro, coral y voluntariado	60
Tabla 15 Nivel de utilidad del comedor	61
Tabla 16 Nivel de utilidad del crédito de bienestar	62
Tabla 17 Nivel de utilidad del descuento de agentes comerciales	63
Tabla 18 Nivel de utilidad de las ferias de ventas	64
Tabla 19 Nivel de utilidad de menor tasa de interés de crédito.....	65
Tabla 20 Nivel de utilidad de los operativos de comida (precios al costo mayor).....	66
Tabla 21 Nivel de utilidad del reconocimiento laboral	67
Tabla 22 Nivel de utilidad de la ruta de carrera	68
Tabla 23 Nivel de utilidad del seguro de vida.....	69
Tabla 24 Nivel de utilidad de talleres de cocina.....	70
Tabla 25 Otros beneficios.....	71
Tabla 26 Comparación de beneficios integrales.....	73

Tabla 27 Escala de respuesta de motivación	75
Tabla 28 Necesidades fisiológicas.....	76
Tabla 29 Necesidades de seguridad.....	77
Tabla 30 Necesidades sociales	78
Tabla 31 Necesidades de estima	79
Tabla 32 Necesidades de autorrealización.....	80
Tabla 33 Escala de respuesta de motivación	81
Tabla 34 Escala de respuesta de motivación	81
Tabla 35 Correlación de Pearson (fisiológicas).....	106
Tabla36 Correlación de Pearson (seguridad).....	107
Tabla 37 Correlación de Pearson (sociales)	108
Tabla 38 Correlación de Pearson (estima).....	111
Tabla 39 Correlación de Pearson (autorrealización)	112
Figura 1 Modelo de compensación.....	29
Figura 2 Jerarquización de necesidades de Maslow	36
Figura 3 Organigrama de Banesco Banco Universal C.A	40

ÍNDICE DE GRAFICAS

Gráfico 1 Índice Nacional de Precios al Consumidor	19
Gráfico 2 Distribución por edades.....	52
Gráfico 3 Distribución por departamentos	54
Gráfico 4 Distribución del listado de beneficios integrales.....	56
Gráfico 5 Nivel de utilidad de las actividades deportivas	58
Gráfico 6 Nivel de utilidad de las actividades recreativas.....	59
Gráfico 7 Nivel de utilidad del club de teatro, coral y voluntariado	60
Gráfico 8 Nivel de utilidad del comedor	61
Gráfico 9 Nivel de utilidad de crédito de bienestar	62
Gráfico 10 Nivel de utilidad del descuento de agentes comerciales	63
Gráfico 11 Nivel de utilidad de feria de ventas	64
Gráfico 12 Nivel de utilidad de menor tasa de interés de crédito.....	65
Gráfico 13 Nivel de utilidad de los operativos de comida (precios al costo mayor).....	66
Gráfico 14 Nivel de utilidad del reconocimiento laboral	67
Gráfico 15 Nivel de utilidad de la ruta de carrera	68
Gráfico 16 Nivel de utilidad del seguro de vida.....	69
Gráfico 17 Nivel de utilidad de talleres de cocina.....	70
Gráfico 18 Otros beneficios.....	71
Gráfico 19 Comparación de beneficios integrales.....	73
Gráfico 20 Comparación de beneficios integrales.....	74
Gráfico 21 Necesidades fisiológicas	76
Gráfico 22 Necesidades de seguridad.....	77
Gráfico 23 Necesidades sociales	78
Gráfico 24 Necesidades de estima.....	79
Gráfico 25 Necesidades de autorrealización	80
Gráfico 26 Nivel de motivación según necesidades de Maslow	81

Gráfico 27 Diagrama dispersión de correlación de Pearson (fisiológicas)	83
Gráfico 28 Diagrama dispersión de correlación de Pearson (fisiológicas)	85
Gráfico 29 Diagrama dispersión de correlación de Pearson (seguridad).....	86
Gráfico 30 Diagrama dispersión de correlación de Pearson (social).....	86
Gráfico 31 Diagrama dispersión de correlación de Pearson (estima)	87
Gráfico 32 Diagrama dispersión de correlación de Pearson (estima)	88
Gráfico 33 Diagrama dispersión de correlación de Pearson (autorrealización)	90
Gráfico 34 Diagrama dispersión de correlación de Pearson (autorrealización)	91

RESUMEN

Se conoce que en Venezuela existe una crisis económica hiperinflacionaria, donde los salarios de los trabajadores se devalúan mensualmente. Por esta razón se realizó este estudio, en el que se determinó la relación entre la variable compensación no monetaria y la variable motivación. Se utilizó como base la teoría de Maslow, en función de interpretar cada una de las necesidades de los trabajadores y se utilizó un tipo de investigación cuantitativo correlacional, un diseño de investigación no experimental y un estudio de tipo transaccional con respecto a la temporalidad de la recopilación de datos. El proyecto se ejecutó en la organización Banesco Banco Universal C.A, la unidad de análisis fueron los trabajadores de los departamentos de la dirección de Capital Humano, el cual está conformado por una población de 107 personas y una muestra de 59 trabajadores. A esta muestra se le envió por correo un cuestionario para que fuese contestado en línea, utilizando la herramienta de *Google Forms*. Luego de finalizar el proceso de recolección de datos, se procesaron a través de las herramientas Microsoft Office para el diseño de gráficas y el software estadístico de SPSS para el cálculo de coeficiente de correlación, a fin de determinar la relación entre las variables de estudio. A partir de esto, se procedió a realizar el análisis de resultados de los cuestionarios aplicados a la muestra, donde se presentó la distribución por edades y por departamentos, luego se estudiaron los resultados de las variables, incluyendo el nivel de utilidad de estos y la relación entre aquellos beneficios que reciben y no reciben los empleados. Seguidamente se estudiaron los resultados de la variable motivación para conocer su nivel en los empleados; y por último se realizó el análisis de la correlación de Pearson entre los niveles de utilidad de los beneficios integrales y la motivación a partir de cada uno de los ítems con respecto a una necesidad. Luego de esto se concluyó que el nivel de utilidad de los beneficios integrales es alto y el nivel de motivación de los empleados también, por ende se pudo determinar que con base a las necesidades de la teoría de Maslow, los beneficios de compensación no monetaria que se ofrecen se encuentran relacionados con la motivación logrando mantener indirectamente esas necesidades.

Palabras claves: Banesco Banco Universal, Compensación no monetaria, Motivación, teoría de Maslow.

INTRODUCCIÓN

Planteamiento del problema

En el mundo laboral existen varios factores que deben ser considerados con el fin de promover el desempeño y lograr los objetivos organizacionales; uno de estos elementos es la compensación monetaria, la cual es clave para el hombre en el ámbito laboral. Giacomozzi, Muñoz, & Heidi, (2008) mencionan que el trabajo debe tener una remuneración física con el fin de cumplir las expectativas que tiene el personal, y a su vez lograr un sentimiento de satisfacción y motivación en las empresas. Para las organizaciones es clave que sus empleados se encuentren motivados, es por esto que la compensación está directamente relacionada con el nivel de motivación de los mismos y, a su vez, con el desempeño y el logro de objetivos de la empresa. (Malagón, s/f)

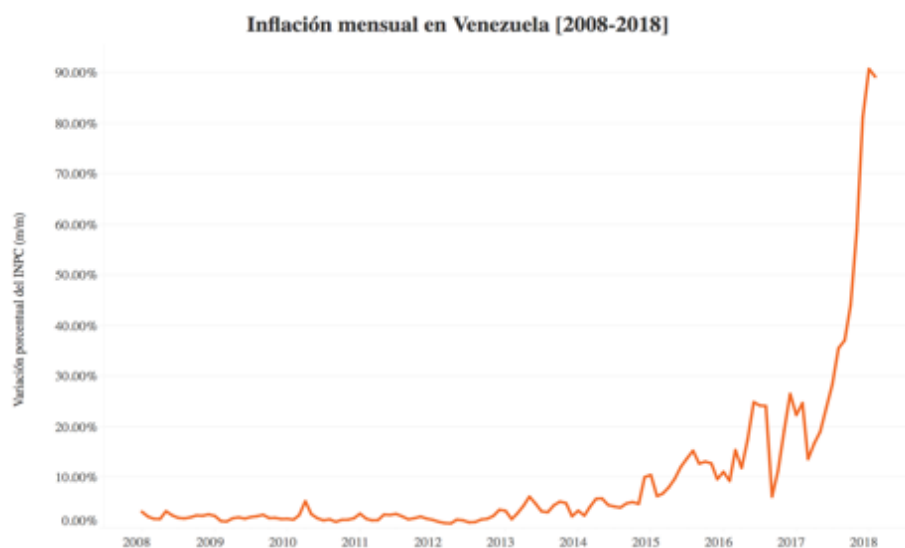
Partiendo de esto, se entiende que la compensación total consiste en una paga fija de forma regular, la cual se percibe a cambio de un trabajo realizado. Esta se encuentra integrada por la compensación monetaria y la compensación no monetaria, dando a entender que existe una parte de la remuneración percibida a través de salario directo, premios y comisiones; y otra parte de la misma que está conformada por recompensas y beneficios para el empleado. (Chiavenato, 2002, p. 284)

En Venezuela, uno de los principales problemas económicos que afecta directamente la compensación total, es la presencia y persistencia de periodos hiperinflacionarios. Inicialmente, la inflación se define como el crecimiento general y sostenido de los precios de bienes y servicios en la economía durante un periodo de tiempo determinado. Sin embargo, el caso actual del país pasa a cumplir las características definidas por Cagan (1956) quien

argumenta que el escenario es hiperinflacionario es cuando la variación de la inflación mensual supera el 50%.

Sobre el tema inflacionario, el caso venezolano es complejo de caracterizar ya que el Banco Central de Venezuela no publica las series estadísticas que hacen seguimiento a este fenómeno. No obstante, varias organizaciones han realizado sus propios cálculos; para este trabajo de investigación se considera el índice calculado por la Comisión de Finanzas de la Asamblea Nacional. En su último comunicado, dicha comisión informó que el índice de inflación para el mes de junio alcanzó 128,4%. Otra organización que calcula el índice de inflación mensual, es la consultora económica Ecoanalítica. En la siguiente gráfica presentan la inflación promedio mensual para cada año desde 2008 hasta 2018, evidenciando un crecimiento exponencial para el último año de la serie. “Al momento de su entrada en circulación en 2008, con un billete de 100 bolívares fuerte se podían comprar 12 cartones de huevos (360 unidades). A principios de 2017, el billete de 100 no era suficiente para comprar un huevo”. (Marcano & Alayon, 2018)

Gráfico 1 Índice Nacional de Precios al Consumidor



Fuente: Banco Ecoanalítica. Cálculos de Prodavinci.

El fenómeno hiperinflacionario trae muchas consecuencias a la economía del país, siendo una de ellas el impacto negativo que tiene sobre los salarios. La Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT) del 2018, en su artículo 104, define el salario como “... la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en moneda de curso legal, que corresponda al

trabajador o trabajadora por la prestación de su servicio” incluyendo “...comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, sobresueldos, bono vacacional, así como recargos por días feriados, horas extraordinarias o trabajo nocturno, alimentación y vivienda”. Además, la LOTTT establece la existencia de un salario mínimo:

El Estado garantiza a los trabajadores y las trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo que será ajustado cada año, conforme a lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. El salario mínimo será igual para todos los trabajadores y las trabajadoras en el territorio nacional y deberá pagarse en moneda de curso legal.

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo aporta una característica adicional definiendo el salario mínimo como la mínima remuneración que está obligado a pagar el empleador a sus trabajadores, el cual no puede ser modificado ni reducido. Actualmente en Venezuela el concepto de salario mínimo, e incluso el salario en general, no cumplen con las características mencionadas anteriormente debido a la hiperinflación.

La Canasta Básica Familiar consiste en “... un grupo de alimentos y bebidas que un hogar debe adquirir para satisfacer las necesidades alimentarias básicas” (Antun, Graciano, & Patron, 2010), esta funciona como indicador para medir si con el salario mensual se logra satisfacer las necesidades de una población ya que debido al escenario económico del país, el salario ha perdido su poder adquisitivo. El Centro de Documentación y Análisis Social calculó que el salario mínimo es suficiente para pagar 1% de la canasta familiar para el mes de mayo, es decir se requieren 211,99 salarios mínimos para adquirir los bienes que componen la Canasta Básica Familiar.

Como se mencionó anteriormente, la compensación total de un empleado está compuesta por una remuneración monetaria y una no monetaria. Debido a la coyuntura económica explicada, la porción de la compensación no monetaria ha sido una alternativa utilizada por la mayoría de las organizaciones, debido a que es una forma de remuneración que no afecta al salario y los componentes del mismo; los incentivos son fundamentales para este

tipo de crisis económica ya que es la forma de evitar que los empleados se sientan desmotivados. (Culshaw, 2014). La compensación no monetaria es definida por Temple (2015) como “...aquellas razones no monetarias por las que la gente trabaja contenta, lo cual es un elemento clave para que las personas se sientan a gusto, comprometidas y bien alineadas en sus respectivos trabajos”.

Entendiendo la razón por la que se puede utilizar una compensación no monetaria, se debe considerar que esta va directamente relacionada con la motivación. Robbins & Judge (2009), la definen “... como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo” (p. 175). La motivación laboral es un elemento que puede impulsar a que los trabajadores logren sus metas dentro de una organización y según Romero (2005) consiste en un proceso donde el trabajador se siente impulsado a alcanzar ciertos incentivos para la satisfacción de sus necesidades y lograr los objetivos de la empresa.

Entendiendo así la situación actual, es de gran importancia conocer la forma en que las empresas hoy en día mantienen motivados a sus empleados. Se decide utilizar como empresa de estudio a Banesco Banco Universal C.A por ser tener alta nómina de empleados, considerando que la motivación en base a salarios puede ser un tema complicado en dichas organizaciones. Según Banesco (2017), Informe financiero Banesco (segundo semestre), en el año 2017 culminó como el banco privado con más alto crecimiento del mercado, con un activo total de Bs. 30.788 millardos, que es equivalente a un aumento de Bs. 28.638, logrando una cuota de 21,32%.

Según la historia de Banesco Banco Universal C.A, mostrada en su página web, en el año 2014, lograron expandir grupo Banesco, adquiriendo el banco ABANCA, en España, lo que quiere decir que es una organización que ha mantenido su rendimiento y ha logrado crecer en los últimos años a pesar de la situación económica del país, es por esto que se desea conocer como, a diferencia de otras empresas, logra mantener la motivación a pesar de que la compensación monetaria actual no sea la suficiente para lograr la completa satisfacción del empleado.

Según lo planteado anteriormente y considerando la situación económica actual, el impacto que esta tiene en los sueldos y la motivación de los empleados, surge entonces la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre los componentes no monetarios de la compensación total y la motivación de los empleados de Banesco Banco Universal C.A de Venezuela?

Para encontrar respuesta a la interrogante planteada se debe responder las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuál es el nivel de utilidad de los métodos de compensación no monetaria que utiliza Banesco Banco Universal C.A?
2. ¿Cuál es el nivel de motivación los empleados de Banesco Banco Universal C.A?
3. ¿Existe una entre los métodos de compensación no monetaria y la motivación de lo empleados de Banesco Banco Universal C.A?

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre los componentes no monetarios de la compensación total y la motivación de los empleados de Banesco Banco Universal C.A de Venezuela.

Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de utilidad de los métodos de compensación no monetarios que utiliza Banesco Banco Universal C.A.
2. Determinar el nivel de motivación de los empleados de Banesco Banco Universal C.A.
3. Determinar la relación que existe entre los métodos de compensación no monetaria y la motivación de lo empleados de Banesco Banco Universal C.A.

Justificación del problema

El propósito de la investigación consistió en estudiar la relación existente entre la compensación no monetaria y la motivación en los empleados de Banesco Banco Universal C.A. Se conoce que Banesco Banco Universal C.A es una empresa del sector bancario que cuenta con alrededor de 1.300 trabajadores y 5.086.715 clientes a nivel nacional, según el Informe de Responsabilidad Social (2016). Es por esto que se estudió la forma en la que mantienen la motivación en sus empleados en un país en donde la compensación monetaria no es suficiente para cubrir las necesidades existentes en los mismos. En un estudio realizado por Herrera (2018) se determinó que el 84% de las personas afirman que el ingreso en moneda es insuficiente solo para la adquisición de alimentos, por otra parte, el 70,8% declara que desde junio de 2018 han experimentado situaciones en la que los alimentos que compran no son suficientes para cubrir las necesidades de todos los integrantes de una familia.

Considerando el escenario planteado sobre la compensación monetaria y su devaluación, las empresas han tenido que recurrir a otros métodos para que la motivación del empleado se mantenga. PGA Group (2018) afirma que las empresas que se conservan hoy en día en Venezuela, han tenido que reajustar sus métodos de compensación debido a la crisis que se vive actualmente. La hiperinflación ha afectado directamente al poder adquisitivo de los trabajadores; en consecuencia, se utilizan otros métodos para mantener la motivación de los mismos.

Partiendo de esto, se utilizó la encuesta como método de recolección de datos, la cual se aplicó a todos los departamentos de la dirección de Capital Humano de Banesco Banco Universal C.A. y se obtuvo una muestra de 59 personas. Los datos obtenidos fueron procesados y los resultados se utilizaron para indicar recomendaciones acerca de los métodos de compensación no monetarios aplicados en la organización.

Alcance y limitaciones

El estudio realizado es correlacional, donde se determinó la relación de los métodos de compensación no monetaria que utiliza Banesco Banco Universal C.A. para mantener a sus empleados motivados. En dicho proyecto se tomó en cuenta distintos aspectos como la utilidad de los métodos de compensación no monetaria que utiliza para así medir cuál es el nivel de motivación proporcionado por los mismos en los empleados.

En la investigación se determinaron los métodos de compensación no monetarios utilizados por el banco a través de la encuesta aplicada, de tal manera que se pudo medir el nivel de utilidad de cada uno de los beneficios que ofrece. Una vez medida dicha variable se procedió a utilizar el método de Likert para definir la motivación de los empleados, y con esto la relación entre dichas variables, a mayor utilidad, mayor nivel de motivación hay en los empleados.

La investigación se llevó a cabo en el departamento de Capital Humano de Banesco Banco Universal C.A, con el personal que respondió la encuesta aplicada a través de la herramienta *Google Forms*. Dicha encuesta fue enviada a todo el departamento de Capital Humano, del cual fue seleccionado una muestra de 59 personas. Se considera que el tiempo de respuesta de los formularios, fue una limitante debido a que retraso algunos procesos que se llevaron a cabo dentro de la investigación.

Consideraciones éticas

A través de este medio se desea manifestar que reafirmamos el compromiso de seguir los principios y normas a cumplir en este trabajo de grado, no realizar plagio ya que se revisarán textos confiables para citar, no se mentirá con respecto a los datos ni serán manipulados, se protegerá las fuentes de manera confidencial, se cumplirá con el código ético de la empresa Banesco Banco Universal C.A. y se seguirán los lineamientos de la UCAB 20-20.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Luego de haber explorado distintos trabajos de grados que se pudiesen relacionar con la compensación no monetaria y la motivación de los empleados, se realizó una selección de manera detallada para poder conocer cuáles los resultados de las mismas y la forma en la que fueron empleadas; de tal manera que pueda ser guiada la elaboración de la investigación aplicada. A continuación, se presentarán los antecedentes de investigaciones pasadas, dando una breve reseña de dichos estudios:

Bautista (2012) realizó un trabajo de investigación denominado “*Relación entre la satisfacción con la compensación no monetaria y el desempeño laboral*” (tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. El mismo consistió en realizar la búsqueda de la relación que existe en la compensación no monetaria con el desempeño en una empresa localizada en Caracas, se midió la satisfacción de los empleados a través de la escala de Likert donde se usó como referencia el esquema de *World at Work*.

El propósito de la tesis consistió en analizar dos variables a través de una encuesta de satisfacción utilizando el método de investigación correlacional, con el fin de evaluar el desempeño de dicha muestra. Una vez aplicada la encuesta se realizó un análisis de datos a través de SPSS y Microsoft Excel, determinando que efectivamente la compensación no monetaria se encuentra relacionada con el desempeño de los trabajadores. Se puede dar a entender la relación que existe entre ambos trabajos ya que tienen como meta conocer el impacto que tiene la compensación no monetaria en los empleados, y cómo este impacto puede afectar en la satisfacción de cada uno.

Guzmán, Pilar y Olave, Soledad (2004) realizaron el trabajo de grado *“Análisis de la motivación, incentivos y desempeño en dos empresas chilenas”* (tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago, Chile. Este tuvo como meta conocer los métodos y las actividades de motivación utilizadas en dos empresas en Chile (Lefersa y Hewlett Packard). Fue una investigación donde se realizó una recolección de datos en dichas organizaciones para conocer las actividades de motivación.

Este estudio tuvo un tipo de investigación descriptiva, donde se recolectó la información a través de entrevistas para conocer las características de los métodos de motivación que aplica el departamento de recursos humanos. Luego de obtener la información de ambas empresas se pudo conocer los objetivos de ambos departamentos, en la cual se definió que Lefersa se encuentra en constante cambio para poderse adaptar a sus trabajadores y busca mantener la motivación. La relación que existe con el proyecto actualmente presentado es con respecto a la motivación como tema central, ambas investigaciones quieren entender cuáles son aspectos que motivan a los empleados y al mismo tiempo conocer cómo mejorarlos.

Castellanos y Gómez (2013), ejecutaron una investigación de trabajo de grado denominado *“Relación entre compensación total y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa del sector bancario”* en la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. El mismo consistió en un estudio realizado en el Área Metropolitana de Caracas sobre la relación que existe entre la compensación total y el compromiso organizacional en una empresa del sector bancario, utilizando un estudio cuantitativo correlacional para medir ambas variables.

Se procedió a distribuir la muestra de la población y a través de una encuesta online, se midió la compensación de los empleados y el compromiso organizacional, se analizaron los datos a través de SPSS y se obtuvo como resultado que efectivamente existe una relación entre el compromiso organizacional y la compensación total en los trabajadores, dando énfasis en la importancia que tienen los beneficios que da la empresa. Dicho estudio se utilizó como

referencia ya que ambos se basan en los beneficios en el sector bancario, siendo utilizado para conocer la distribución y la forma de analizar los datos.

Domínguez (2013), decidió realizar su tesis sobre *“Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral (estudio realizado en restaurantes casa museo de la zona 3 de Quezaltenango)”*, en la Universidad Rafael Landívar, Quezaltenango, México. En este estudio indaga sobre el efecto que tienen la compensación no monetaria en el desempeño y en la motivación de los empleados. Se utilizó un método de investigación descriptiva a 42 trabajadores.

A través de la escala de Likert se midió la opinión de la muestra, de esta manera se pudo conocer cómo se sentían los trabajadores con respecto a las distintas variables que se deseaban medir. A través del siguiente experimento, se obtuvo como resultado que no se estaban realizando los incentivos no monetarios adecuados, ya que la empresa no les otorgaba los beneficios suficientes para mantenerse motivados; trayendo como consecuencia un descontento con respecto al desarrollo económico.

García y Merino (2012) investigaron sobre la motivación laboral, el cual tuvo como objetivo conocer que métodos utilizados por las empresas mantienen a los empleados satisfechos, con el propósito de descubrir si la remuneración monetaria es el único factor que influye sobre la motivación de los trabajadores. Esta investigación puede ayudar a reconocer si realmente existen otros factores que estimulen al trabajador, aparte de la remuneración monetaria, y en qué grado estos factores influyen sobre el mismo. Dentro de los resultados, descubrieron que no es sólo el dinero lo que mantiene una persona motivada, existen otros factores que influyen sobre la motivación de un individuo.

En este proyecto en específico se realizará un análisis de las variables a estudiar, la compensación no monetaria en conjunto a sus métodos de aplicación usados en Banesco Banco Universal C.A y la motivación con la teoría de Maslow, con el fin de desarrollar cada una de las dimensiones a estudiar en dicho trabajo.

Compensación

Los seres humanos tienen distintos incentivos para asistir día a día a su trabajo, entendiendo que uno de los impulsos principales es la compensación que recibe a cambio. La compensación es una parte fundamental de la relación laboral entre el patrono y el trabajador, considerando esto, Morales Arrieta (s/f) comenta lo siguiente:

Para el empleado, la compensación es una retribución por el esfuerzo y la inversión que ha hecho en educación y en formación. También es la fuente principal de ingreso; por ello se constituye en un factor determinante de su bienestar económico y social. En esencia se trata de una relación de Intercambio. (p.7)

La esencia del trabajo siempre será la misma y tendrá el mismo objetivo, realizar un esfuerzo o cumplir una serie de actividades para recibir algo a cambio. La compensación consiste en uno de los conceptos más importantes en el mundo laboral ya que afecta y se relaciona con todos los aspectos de la organización. De esta manera, para poder comprender el papel de la compensación, Bonilla & Urquijo (2008) mencionan que “en el lenguaje económico se entiende por remuneración el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios” (p.25).

La compensación va más allá de una recompensa, es la forma por la cual las organizaciones se comunican con sus empleados ya que se da algo a cambio y esto crea un efecto en el mismo; intentando así que ambos actores se relacionen y se comprendan. Por ende, se quiere conocer los distintos tipos de compensación, específicamente la compensación no monetaria, para proceder a presentar dichos beneficios que serán estudiados en este proyecto.

Figura 1 Modelo de compensación



Fuente: Arrieta & Herrera (1999)

Compensación monetaria o directa

La compensación directa se recibe por el servicio prestado por parte del trabajador. Dependiendo de la cantidad de horas trabajadas, esta se puede interpretar como horas de trabajo, o pago mensual. Los empleados reciben por mes el equivalente al tiempo trabajado durante ese periodo, cuando su paquete es calculado de manera mensual (Chiavenato, 2002). Este tipo de compensación incluye una serie de elementos para que sea considerada como monetaria, es decir: sueldo, bonos (vacacionales, horas extras, prima por hijo, antigüedad, entre otros), comisiones, asignaciones en efectivo e incentivo por inventario (Bonilla & Urquijo, 2008).

Compensación no monetaria o indirecta

Por otro lado, se procede a definir la variable central de dicho estudio, la compensación no monetaria o también denominada indirecta. Esta se refiere a un concepto que tiene un gran impacto en las organizaciones. La compensación indirecta son recompensas y beneficios adicionales para satisfacer al personal. Son consideradas adicionales ya que no forman parte

del salario ni lo afectan de ninguna manera, pueden ser beneficios que incluyan una parte monetaria pero no necesariamente será visto como un salario. (Arrieta y Herrera, 1999)

Además, la compensación no monetaria es definida por otros autores como compensación indirecta, según Bonilla & Urquijo (2008), esta comprende de todos los gastos que posee la empresa proveniente de los beneficios otorgados a los empleados, los cuales se clasifican dependiendo de su tipo de la siguiente manera (p.25):

Programas de protección

Son beneficios que se otorgan con el fin de mejorar la calidad de vida de los empleados, y pueden ser públicos o privados, dentro de los cuales los de carácter público son otorgados debido a que la ley lo exige. Por otra parte, los de carácter privado surgen entre el empleado y el empleador.

Pago por tiempo no trabajado

Este pago corresponde al tiempo en el que el trabajador no labora, pero le corresponde recibir pago. A pesar de ser un pago en moneda, se considera parte de la compensación indirecta debido a que esta no está relacionada con la producción de algún bien o servicio.

Servicios y donaciones al empleado

Dentro de esta categoría se encuentran todos los beneficios que puede otorgar la empresa dentro y fuera de sus instalaciones, son beneficios que brindan mayor comodidad al trabajador tanto en el ambiente laboral como fuera de él.

Beneficios de Banesco Banco Universal C.A

Dentro del paquete de compensación que ofrece Banesco Banco Universal C.A, se encuentran diversos tipos de beneficios no monetarios, los cuales han sido implementados por la empresa para la mejora de la calidad de vida de sus trabajadores. La empresa denomina a estos como beneficios integrales. Se quiere estudiar la utilidad que tienen los beneficios que ofrece Banesco Banco Universal, e interpretar cómo se relacionan los mismos con la motivación de los empleados en la organización.

Actividades deportivas

Está conformado por actividades como yoga, club de corredores, ejercicios multifuncionales, que ayudan al trabajador a mantenerse saludable, y a realizar actividades en donde además puede convivir con sus compañeros de trabajo.

Actividades recreativas

Son actividades que realiza la empresa con el fin de que los empleados puedan salir un poco de la rutina, y tengan un espacio para distraerse y relajarse de las labores que realizan en el día a día.

Club de teatro, coral y voluntariado

Estas son actividades recreativas que ofrece Banesco Banco Universal C.A, para fortalecer el clima organizacional y la convivencia de los empleados, poder crear fortaleza entre los departamentos, y lograr que se promueva el trabajo en equipo.

Comedor

Banesco Banco Universal C.A, consta de un comedor al cual tiene acceso todos los empleados de la organización. El comedor cuenta con el 70%de subsidio.

Crédito Bienestar

Este tipo de crédito lo otorga el banco de una manera rápida para la cobertura de gastos de emergencia que posea algún empleado, gastos en comida, mantenimiento de carros, mantenimiento de hogar.

Descuento de algunos agentes comerciales

Algunos agentes comerciales, tienen convenios con la organización y los empleados, gozan de descuentos en los productos que venden, como ópticas, tiendas de ropa y viajes como complemento de entretenimiento personal.

Ferias de venta y comida

Periódicamente se realizan ferias, en donde se venden diferentes productos, entre ellos a parte de objetos materiales, se ofrece boletos en avión a distintos destinos con descuentos y otros paquetes de viaje.

Menor tasa de interés en crédito

Los empleados de la organización constan del beneficio de obtener créditos que, con menor tasa de interés, que los trabajadores de otras empresas.

Operativos de comida al precio costo mayor

Consta en la compra por parte de los trabajadores de los productos cuya venta está regulada en el país, y suelen escasearse, se brinda el beneficio de obtener estos productos al costo en que los compra la empresa, y así su capacidad de ahorro sea mayor.

Reconocimiento laboral (huella)

Este reconocimiento se le otorga a el empleado con el mejor rendimiento, en un periodo determinado, se otorga de manera pública, regularmente en eventos sociales realizados por la organización.

Ruta de carrera

La oportunidad de que los empleados tengan crecimiento profesional, mediante la capacitación de los mismos, a través de talleres y cursos que ofrece Banesco Banco Universal C.A de manera periódica.

Seguro de vida

Es un beneficio esencial hoy en día para los trabajadores de cualquier organización, en Banesco Banco Universal, comprende de una cobertura en parte monetaria, y además, una cierta cantidad de consultas médicas que se ofrecen como un paquete anual a los trabajadores.

Talleres de cocina para ahorro de alimentos

Este espacio fue creado debido a la situación actual del país, se utiliza para enseñarle a los trabajadores como aprovechar al máximo cada alimento.

Tabla 1 Comparación entre clasificación y beneficios de Banesco Banco Universal C.A

Programas de protección	Pago por tiempo no trabajado	Servicios y donaciones al empleado
Seguro de vida	Feria de ventas y comidas	Actividades deportivas
		Actividades recreativas
		Club de teatro, coral y voluntariado
		Comedor
		Crédito bienestar
	Ruta de carrera	Descuento de algunos agentes comerciales
		Menor tasa de interés de crédito
		Operativos de comida al precio costo mayor
		Reconocimiento laboral (huella)
		Talleres de cocina

Fuente: Elaboración propia (2018)

Tomando en cuenta los beneficios que se miden en el trabajo planteado, se realizó una comparación entre la clasificación realizada por Bonilla y Urquijo (2008) de las compensaciones indirectas que pueden ser proporcionadas por las organizaciones, y el lugar en donde se encuentran los beneficios que ofrece Banesco como punto de referencia; entendiendo así que en cada tipo de clasificación existe un beneficio y además dando una visual de la mayoría de los que ofrece el banco.

Entendiendo los conceptos la compensación no monetaria y los beneficios integrales que ofrece la organización, se procede a conocer las definiciones de la motivación al igual que la teoría de Maslow, con el fin de entender a lo que refiere dichas necesidades de los empleados y relacionarla con los beneficios que ofrece Banesco Banco Universal C.A.

Motivación

La motivación sigue siendo hasta la fecha un concepto desafiante en las organizaciones, tiene el poder de impactar en las conductas de los trabajadores, en su productividad y en el logro de sus objetivos. Como menciona Giacomozzi, Muñoz y Hadi (2008) es importante entender la razón por la que se busca motivar en las organizaciones. Los empleados son la base fundamental de la empresa, y al tenerlos motivados, se obtiene un valor agregado en la empresa. Motivar, según Rubinsztein, (s/f), es “...realizar determinado tipo de acciones las cuales se intentan ejecutar o ejecutan, ya fuere por necesidades del actor o por las expectativas que el resultado de la acción genera en el mismo.”

Para Robbins y Judge (2009) la motivación consiste en el impulso que tiene el trabajador dentro de una organización para lograr un objetivo planteado. Menciona que existen tres elementos claves en la motivación: la intensidad —refiriéndose al esfuerzo del intento de la persona—, la dirección —la forma de canalizar ese esfuerzo para lograr los objetivos y la persistencia —el tiempo durante el que se debe mantener el esfuerzo—. Estas son las cualidades que deben desarrollar los empleados al momento de realizar sus tareas y cumplir con su día a día. (p.175)

Según Delgado Pardo (2014) “... la motivación del personal se ve reflejada en los esfuerzos y resultados obtenidos los cuales generan identidad corporativa y trascienden a los intereses profesionales y particulares de los trabajadores.” (p.5). Considerando esto se debe entender que existen distintas teorías que integran el proceso de motivación en una empresa. Estas funcionan para conocer lo que se debe motivar y entender de forma más profunda el impacto de la misma. En este trabajo se consideró como teoría principal la teoría de Maslow.

Teoría de Maslow

La teoría de Maslow (1991) consiste en una idea principal básica, todos los seres humanos tienen necesidades, necesidades que crecen y disminuyen con el tiempo. Maslow menciona que las necesidades existen en un orden, y que el individuo se puede sentir motivado

una vez que logra cubrirlas con aquello que le ofrezca su trabajo. Choren (s/f) menciona lo siguiente:

Las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables. Además, las necesidades humanas fundamentales son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que cambia, a través del tiempo y de las culturas, son la manera o los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades.

Lo que quiere decir, es que las necesidades humanas serán las mismas en las organizaciones, por ende, se debe entender aquellas que son consideradas básicas. Los seres humanos pueden evolucionar, pero estas necesidades básicas serán permanentes en las personas, sin importar el cargo en el que esta se encuentre. Paralleda (2003) menciona que la teoría de las necesidades es de gran valor, ya que afirma que efectivamente existen intereses o aspiraciones que deben ser satisfechas, y que estas tienen una prioridad en los humanos.

Se utiliza esta teoría para el estudio ya que además de categorizar de manera detallada en que consiste cada una de las necesidades y de donde provienen las mismas, también realiza una jerarquización, de tal manera que se puede entender la importancia de cada una de ellas y permite que la organización pueda determinar de forma efectiva cuales son los requerimientos de sus empleados. La jerarquización se realiza en base a las cinco necesidades mencionadas por la teoría, las cuales son definidas de la siguiente forma según Aamodt, (2010):

Necesidades fisiológicas

El ser humano busca satisfacer primero sus necesidades básicas, como agua, comida, aire y techo. En nuestras sociedades modernas los individuos buscan tener una fuente de ingresos para satisfacer estas necesidades.

Necesidades de seguridad

Se refiere a la necesidad humana de contar con protección y cobijo. Es el impulso natural del individuo de resguardar su integridad física y emocional. Muchas de estas necesidades son cubiertas gracias a la productividad del individuo a través de su trabajo.

Necesidades sociales

El ser humano es un ser social por naturaleza, busca relacionarse con otros individuos y crear un sentido de pertenencia. Parte de este tejido social se sustenta en las conexiones interpersonales que se desarrollan en los ambientes de trabajo.

Necesidades de estima

Es la necesidad natural humana de recibir un reconocimiento por la labor desempeñada y de sentirse parte importante del tejido organizacional, por esto también es denominada necesidad de ego.

Necesidades de autorrealización

Es el impulso natural de la persona de mejorarse a si mismo y obtener mejores resultados a partir de ese esfuerzo en crecer. En el ámbito laboral se refiere a los logros obtenidos, fruto del empeño y el compromiso con la organización.

Figura 2 Jerarquización de necesidades de Maslow



Fuente: Chapman (2007)

Según lo presentado en la figura de la jerarquía de las necesidades, se puede ver que las mismas se encuentran distribuidas en base a un determinado orden el cual se divide dependiendo de la importancia que tiene la necesidad. Maslow, además de jerarquizarlas, las dividió dependiendo de las necesidades de orden inferior y necesidades de orden superior, las de orden inferior son la fisiológicas y la seguridad; las del superior son las sociales, la estima y la autorrealización. Como menciona Robbins y Judge, (2009) la diferencia que existe entre ambos órdenes consiste en que Maslow consideró que las necesidades de orden inferior son aquellas necesidades que se pueden satisfacer por factores externos del hombre, esto sería el salario o contratos sindicales, en cambio en el caso del orden superior, son necesidades que se logran satisfacer de forma interna de la persona.

Tabla 2 Comparación entre beneficios de Banesco Banco Universal C.A y teoría de Maslow

Necesidades según Maslow Beneficios Integrales	Fisiológicas	Seguridad	Sociales	Estima	Autorrealización
Actividades deportivas			X	X	
Actividades recreativas			X	X	
Club de teatro, coral y voluntariado			X		
Comedor	X	X			
Crédito bienestar	X				X
Descuento de algunos agentes comerciales	X		X		
Feria de ventas y comidas	X		X		
Descuento de algunos agentes comerciales	X				
Menor tasa de interés de crédito	X				
Operativos de comida al precio costo mayor	X				
Reconocimiento laboral (huella)				X	
Ruta de carrera					X
Seguridad de vida	X	X			
Talleres de cocina	X		X		

Fuente: Elaboración propia (2018)

Entendiendo aquello que implica la teoría de Maslow, se realizó una comparación entre los beneficios integrales que ofrece la organización y las necesidades, donde se presenta la forma en que estos beneficios satisfacen cada una de estas necesidades a través de la compensación no monetaria. Esto se realiza con el fin de visualizar las carencias y las riquezas que podría tener Banesco Banco Universal C.A al momento de asignar sus beneficios y al mismo tiempo conocer la forma en la que se relacionaron dichas dimensiones.

CAPÍTULO II

MARCO CONTEXTUAL

Además de conocer la situación del país brevemente y las políticas que tiene la organización donde se hace el estudio, se procede a presentar la información de la empresa que se desea estudiar en el ámbito bancario, la misma es Banesco Banco Universal C.A.

Banesco Banco Universal C.A.

Banesco Banco Universal C.A. (2012) es una institución financiera, resultado de la fusión de dos corporaciones, Banco Unión y Caja Familia quien se define de la siguiente manera:

Desde que iniciamos nuestras operaciones, uno de nuestros objetivos, claramente delineado, ha sido crecer para alcanzar una sólida presencia en mercados de alto potencial. Impulsados por nuestro ADN innovador y pasión por el logro de la excelencia, nos esforzamos día a día para ser una marca líder gracias a una estrategia de crecimiento sostenido y rentable, basada en el desarrollo y entrega de soluciones de altísimo valor agregado a nuestros clientes.

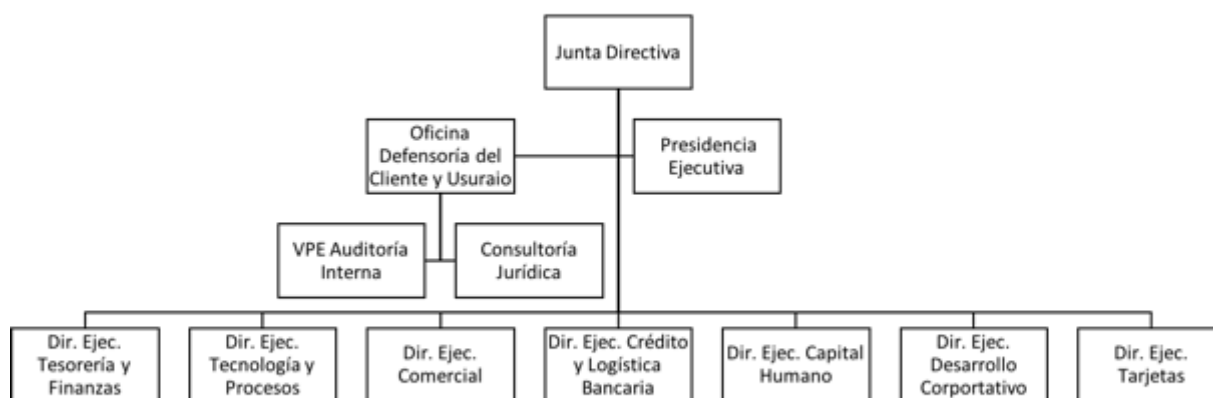
Su misión está basada en la oferta de servicios financieros integrales, tomando en cuenta las necesidades de sus clientes para mantenerlos satisfechos y esforzándose por mantener la confianza de los mismos. Trabajan en conjunto la innovación y la tradición, con personas altamente capacitadas para el trabajo a fin de ofrecer la mejor experiencia al cliente. Por último, están comprometidos en crear relaciones en las que tanto el cliente como la organización se vean beneficiados.

Su visión está basada en tres grandes aspectos, el primero es ser líderes en experiencia de cliente, tratando de ofrecerles el mejor servicio. Por otra parte, se centran en ser pioneros en innovación, con la finalidad de poder cubrir las necesidades de sus usuarios. Además, toman en cuenta el ser ejemplo de sentido humano, lo que explica, que están centrados en hacer crecer a sus trabajadores a nivel profesional. Con respecto a los valores de Banesco Banco Universal, se basan en la responsabilidad para cubrir todas las necesidades del cliente en el tiempo adecuado, en la confiabilidad, tratando siempre de tener presente la honestidad, y la calidad, para poder brindar el mejor servicio.

Organigrama

A continuación, se presentará el organigrama de Banesco Banco Universal C.A, de tal manera que se pueda conocer la distribución de la misma:

Figura 3 Organigrama de Banesco Banco Universal C.A



Fuente: Banesco Banco Universal C.A (2018)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

A partir del planteamiento realizado en los capítulos anteriores, resultan distintas interrogantes que podrán ser contestadas tomando en cuenta las siguientes consideraciones metodológicas. Debido a que la problemática del estudio está basada en la relación existente entre la compensación no monetaria y la motivación del trabajador, se quiere conocer la opinión del empleado con respecto al tema a estudiar.

Tipo de Investigación

El tipo de estudio que se adecúa más a la investigación es el método cuantitativo, debido a que para evaluar las variables de estudio se desea utilizar la técnica de la encuesta para la recolección de datos. Con respecto al estudio cuantitativo Sampieri (2014) menciona que es un enfoque secuencial y que no se pueden evitar pasos, todo tiene un proceso que debe cumplirse de la manera indicada para lograr buenos resultados. La intención es conocer cuáles son los distintos métodos de compensación no monetarios utilizados por Banesco Banco Universal C.A, y si los mismos influyen sobre la motivación de los empleados a través de encuestas que se realizarán al personal que va a formar parte de la muestra de la investigación.

Para este estudio se decidió considerar el tipo de investigación correlacional. Salkind (1998) explica que la investigación correlacional estudia la relación que existe entre dos o más variables. Será correlacional debido a que se desea conocer la relación que existe entre los métodos de compensación no monetarios que brinda Banesco Banco Universal a sus empleados y la motivación que pueden generar los mismos en ellos. El propósito es estudiar si la motivación aumenta según la calidad de los métodos de compensación no monetarios.

Diseño de la investigación

Sampieri (2014), comenta que el diseño de la investigación es la estrategia que se utiliza para obtener información necesaria para responder al planteamiento. La investigación a realizar será de tipo no experimental la cual según Behar (2008), consiste en observar los fenómenos tal y como ocurren sin interferir en ellos. Este tipo de diseño es el que más se ajusta a la investigación debido a que el propósito es hacer un estudio de los métodos de compensación no monetarios que existen en Banesco Banco Universal y a partir del conocimiento de los mismos, realizar un estudio que nos permita conocer la relación de dichos métodos de compensación no monetarios y la motivación de los trabajadores.

Por otra parte, se describe el estudio como transaccional o transversal. Este tipo de estudio según Sampieri (2014), se realiza para recopilar datos en un momento específico. Se llevarán a cabo una serie de procedimientos para determinar cuáles son las problemáticas que se presentan en la organización debido a la situación actual de Venezuela, dentro de las cuales se seleccionará un grupo de estudio y se realizarán una serie de cuestionarios, que permitirán conocer si a pesar de la situación económica del país, existe motivación asociada a los métodos de compensación no monetaria que se brinda a los trabajadores.

Población y Muestra

Unidad de Análisis

Según Sampieri (2010) la unidad de análisis se refiere a toda persona, objeto y situación a la cual se le será aplicada el estudio (p. 172). En este caso será la empresa Banesco Banco Universal, perteneciente al sector bancario de Venezuela, en la cual se realizó un análisis de los métodos de compensación no monetarios ofrecidos a los trabajadores de la dirección de Capital Humano.

Población

La población objeto de una investigación es el grupo —comúnmente de personas— del cual se quieren obtener respuestas sobre las problemáticas planteadas. (Babbie, 1999, p. 88). Para este estudio se seleccionó la dirección de Capital Humano de Banesco Banco Universal perteneciente a la región metropolitana, cuyo total de población es de ciento siete (107) personas según la información proporcionada por la empresa.

Muestra

La definición conceptual de muestra según De Canales, De Alvarado y Pineda (1986), es un grupo de elementos que representan al objeto de estudio y que posee las mismas características básicas de la población. (p.119)

Para el resultado del total de la muestra se consideró 95 % de confiabilidad (Z), una varianza (p) del 50% y por último un error (d) de 8% con la población total de 107 personas, dando un resultado de 59, haciendo uso de la fórmula para poblaciones finitas.

La fórmula que se utilizó para calcular la muestra del estudio fue la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población (107)

Z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

d = precisión (error)

Tipo de Muestreo

El tipo de muestreo utilizado fue aleatorio estratificado, según Baveresco (2013) “Consiste en hacer un análisis previo de la población, se divide en partes y luego se selecciona una muestra” (p. 93). En este caso se dividió el departamento en sus respectivos estratos que es la división de elementos que tienen una relación entre sí. Se seleccionaron los quince (15) departamentos de la dirección de Capital Humano.

Tabla 3 Muestreo aleatorio

Departamentos	Población por departamento	Muestra por departamento
Dirección ejecutiva de Capital Humano	6	3
Adquisición de talento	13	7
Calidad de vida	4	2
Compensación y diseño	7	4
Desarrollo de talento	7	4
Gestión de talento ejecutivo	6	3
Gestión de cultura y clima organizacional	4	2
Gerencia de nóminas y servicios al personal	12	7
Gerencia de relaciones laborales	7	4
Gerencia de servicio, seguridad y salud del trabajador	12	7
Unidad de capital humano – Región metropolitana	6	3
Vicepresidencia de gestión de cambio	4	2
Vicepresidencia de cultura y desarrollo de talento	8	5
Vicepresidencia de gobierno corporativo	4	2
Vicepresidencia socio de negocio	7	4
Total	107	59

Fuente: Elaboración propia (2018)

Variables de la investigación

Definición conceptual

Las variables presentadas en este estudio deben definirse de forma conceptual, la cual según Gúzman H. R. (2013) consiste en “... la expresión del significado o plano teórico que el investigador le atribuye a cada variable”. A continuación, se definirá de manera conceptual las variables de la investigación:

Compensación no monetaria

“..... todas aquellas razones no monetarias por las que la gente trabaja contenta, lo cual es un elemento clave para que las personas se sientan a gusto, comprometidas y bien alineadas en sus respectivos trabajos”. (Temple, 2007)

Motivación

“Se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo”. (Robbins y Judge 2009)

Definición operacional

Se realizó la definición de las variables de forma operacional la cual según Gúzman H. R. (2013) se refiere a “... el desglosamiento de la misma en aspectos cada vez más sencillo que permitan la máxima aproximación para poder medirla”, tomando en cuenta la definición conceptual, a continuación, se presentará la definición de las variables de forma operacionalizada:

Compensación no monetaria

La compensación no monetaria es aquello que complementa el salario del trabajador, es no monetaria ya que busca satisfacer las necesidades de los empleados de una forma

distinta al salario, se puede medir a través de los beneficios que tienen o no tienen los trabajadores.

Motivación

La motivación es el impulso que tiene el trabajador dentro de una organización para lograr un objetivo planteado, se decide utilizar la teoría de Maslow, para medir si los beneficios que da la empresa logran satisfacer cada uno de las necesidades de los empleados.

Operacionalización de variables

Tabla 4 Operacionalización de variables

Objetivo General	Determinar la relación entre los componentes no monetarios de la compensación total y la motivación de los empleados de Banesco Banca universal C.A de Venezuela.				
Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	
1. Determinar el nivel de utilidad de los métodos de compensación no monetarios que utiliza Banesco Banco Universal C.A.	Compensación no Monetaria	Seguro de Vida Operativos de comida Actividades recreativas Actividades deportivas Comedor Crédito de Bienestar Menor tasa en Tarjeta de Crédito Descuento en Agentes Comerciales Feria de ventas y comida Club de teatro, coral y voluntariado Talleres de cocina Ruta de carrera Reconocimiento Laboral	Nivel de utilidad	Cuestionario y Escala de Likert	Departamentos de la dirección de Capital Humano
2. Determinar el nivel de motivación de los empleados de Banesco Banco Universal C.A.	Motivación	Teoría de Maslow	Fisiológicas Seguridad Sociales Estima Autorrealización	Escala de Likert	
3. Determinar la relación que existe entre los métodos de compensación no monetaria y la motivación en lo empleados de Banesco Banca Universal C.A.					

Fuente: Elaboración propia (2018)

Instrumento de recolección de datos

La técnica de recolección de datos tiene una alta importancia al momento de realizar una investigación, debido a que permite seleccionar los instrumentos adecuados para poder verificar el problema planteado y conocer los fenómenos que desean estudiar (Bavaresco 2013). Para este caso en específico, se utilizó la técnica de la encuesta, la cual fue aplicada a los ejecutivos de todos los departamentos de Banesco Banco Universal de la región metropolitana.

Encuesta

La técnica de la encuesta según Sabino (1992) consiste en “... requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos”. Se decide utilizar esta técnica ya que se considera que es la forma más efectiva para suministrar la información de dicho estudio.

Existen dos formas a través de las cuales se puede recolectar información: estas pueden ser por el cuestionario y la entrevista, dependiendo del instrumento que se adecue más al tipo de investigación que se quiera lograr. En este caso se decidió utilizar el método del cuestionario.

Cuestionario

El cuestionario es una forma de representar la encuesta, es un instrumento donde se presenta un determinado conjunto de preguntas, el cual debe ser llenado por el encuestado sin que el encuestador participe en el proceso. Como menciona Arias (2012), en este caso se usaron tanto preguntas cerradas como preguntas tipo Likert, de tal manera que se pudiese tener un estudio más profundo sobre las variables. (p.14)

Para la obtención de la información se hizo uso de la herramienta del cuestionario de forma indirecta, ya que se envió el instrumento por correo utilizando una plataforma de

internet. Según Bavaresco (2013) la modalidad por correo es, "... indirecta, se le llama "encuesta postal", porque se emplea el correo para hacer llegar el cuestionario. Debe enviarse con oficio, instructivo de cómo llamarlo, sobre de devolución con la dirección clara para ser regresado una vez llenado el cuestionario. No requiere de encuestador".

Se utilizó el portal web de *Google Forms* para realizar dicho cuestionario, el cual provee un servicio de realización de cuestionarios de forma personalizada, generando un vínculo que puede ser enviado por correo a la población determinada. Una vez contestados los cuestionarios, la información queda almacenada de manera automática en Excel, con el fin de que la misma pueda ser analizada de forma más eficiente.

Para este estudio se realizó una parte del cuestionario tipo Likert. Según Hernandez, Fernandez, y Baptista, (2006) "Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de oraciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes" (p.245). El mismo fue utilizado para medir la variable de motivación y el nivel de utilidad de los métodos de compensación no monetarios, compuesto por ítems redactados de forma tanto positiva como negativamente. En este cuestionario se presentaron las siguientes alternativas de respuesta para medir los métodos de compensación no monetarios: muy inútil, inútil, ni inútil ni útil, útil y muy útil; para las respuestas de motivación tipo Likert fueron las siguientes: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo; cómo se puede observar en la tabla 5.

Tabla 5 Distribución de ítems en cuestionario de motivación

Necesidades según teoría de Maslow	Ítems	
	Positivo	Negativo
Fisiológicas	1	2
Seguridad	3	4
Sociales	5	6
Estima	7	8
Autorrealización	9	10

Fuente: Elaboración propia (2018)

Validación y Confiabilidad del instrumento

Validación del instrumento

Todo instrumento de recolección de datos debe tener su respectiva validación y confiabilidad para cumplir con los requisitos. Según Corral (2009) la validez:

“... se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se quiere medir, se trata de determinar hasta dónde los ítems o reactivos de un instrumento son representativos del universo de contenido de la característica o rasgo que se quiere medir”.

En este caso se decidió entregarle una copia del instrumento a tres expertos, donde se plantearon los primeros capítulos y datos importantes del trabajo de grado, con el fin de que pudiesen tener una idea del mismo. En la validación del instrumento se midieron los siguientes puntos: claridad de redacción, coherencia con el indicador, inducción a la respuesta, lenguaje adecuado con el nivel del informe y si mide lo que se pretende; además se otorgó un espacio para que los expertos pudiesen hacer sus observaciones sobre el mismo y con esto realizar las respectivas correcciones.

Confiabilidad del instrumento

Con el fin de garantizar la confiabilidad del instrumento se decidió realizar una prueba piloto, para Zazo, (s/f) esta “... se refiere a la aplicación del cuestionario en una pequeña muestra de encuestados para identificar y eliminar posibles problemas”. Se decidió aplicar el instrumento a un diez por ciento (10%) de la población, en este caso la muestra fue de seis (6) personas, a quienes se les hizo entrega del mismo, se evaluaron las observaciones realizadas y se hicieron correcciones al instrumento.

Alpha de Cronbach

Según la universidad de Valencia (2017), menciona que el Alpha de Cronbach es un método que permite estimar cual es la confiabilidad del instrumento aplicado en una investigación a través de un conjunto que permite evaluar una serie de ítems. Al usar este método, como se puede ver en la tabla 6, el resultado fue de 0,700 como se puede observar a continuación, lo que implica un grado de confiabilidad del instrumento de 70%.

Tabla 6 Alpha de Cronbach

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,700	6
59	100%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Procesamiento de datos

Se utilizó para esta investigación dos herramientas para analizar los resultados: Microsoft Word para la realización de los gráficos y las tablas, y SPSS, una herramienta estadística empleada para procesar los datos de la información obtenida de los cuestionarios enviados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se muestra el análisis estadístico de los resultados obtenidos a partir de los datos de la muestra. En el siguiente capítulo se procederá a plantear la distribución por edades y por departamento, luego se presentarán el análisis de los resultados de la variable de compensación no monetaria, la cual en este caso será denominada “beneficios integrales” y seguidamente los resultados de la variable de motivación. Por último, se presentarán estas variables con el fin de conocer su relación a través del método de correlación de Pearson.

Resultados de la muestra

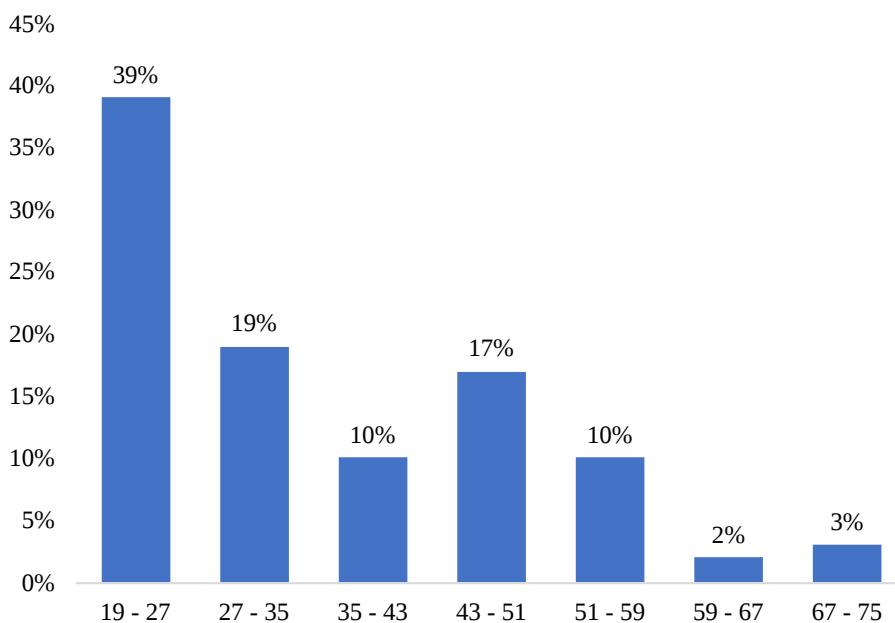
Distribución por edades

Tabla 7 Distribución por edades

Edades	Frecuencia	Porcentaje
19 – 27	23	39%
27 – 35	11	19%
35 – 43	6	10%
43 – 51	10	17%
51 – 59	6	10%
59 – 67	1	2%
67 – 75	2	3%
Total	59	100%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 2 Distribución por edades



Fuente: Elaboración propia (2018)

En la tabla 7 se puede observar la distribución de las edades de los empleados de la dirección de Capital Humano, donde hubo una participación de 59 empleados en total. La representación del gráfico 2 demuestra que la mayoría de las personas de la muestra tienen edades entre 19 y 27 años, siendo un 39% del total, luego los empleados de 27 a 35 años muestran ser un 19%, los de 43 a 51 años alcanzan un 10% al igual que las personas entre 35 y 45 años; los que tienen de 67 a 75 años representan un 3% y por ultimo las personas entre 59 y 67 años pertenecen al 2 % de la población. Al observar el gráfico se puede determinar que de la muestra seleccionada un 75% de la población posee entre 19 y 51 años, demostrando que la mayoría de la dirección son jóvenes y adulto.

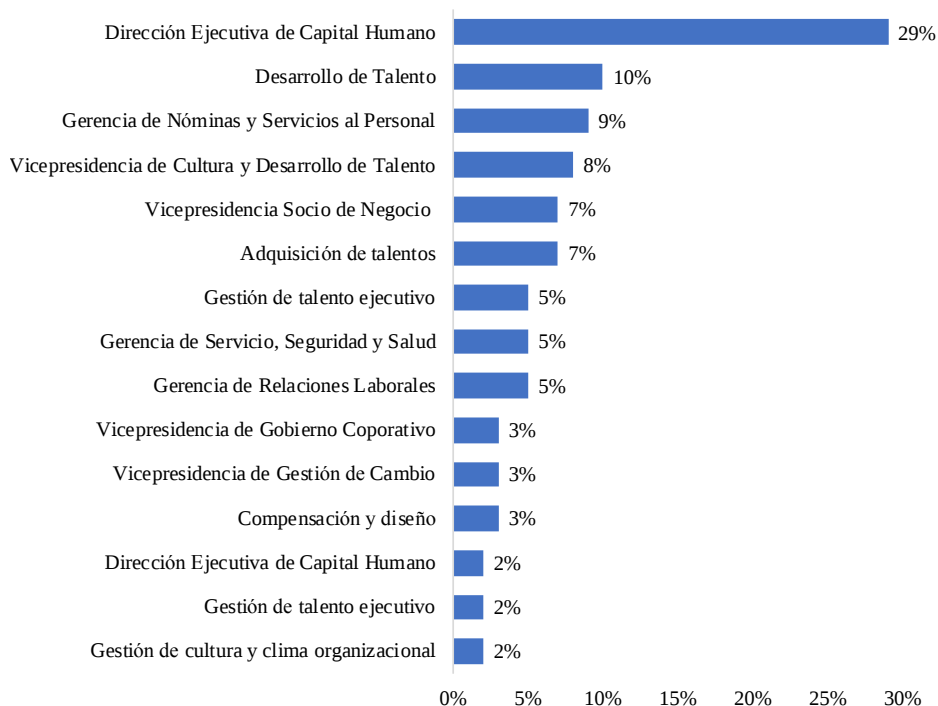
Distribución por departamentos

Tabla 8 Distribución por departamentos

Departamento	Frecuencia	Porcentaje
Gestión de cultura y clima organizacional	1	2%
Gestión de talento ejecutivo	1	2%
Dirección Ejecutiva de Capital Humano	1	2%
Compensación y diseño	2	3%
Vicepresidencia de Gestión de Cambio	2	3%
Vicepresidencia de Gobierno Corporativo	2	3%
Gerencia de Relaciones Laborales	3	5%
Gerencia de Servicio, Seguridad y Salud	3	5%
Gestión de talento ejecutivo	3	5%
Adquisición de talentos	4	7%
Vicepresidencia Socio de Negocio	4	7%
Vicepresidencia de Cultura y Desarrollo de Talento	5	8%
Gerencia de Nóminas y Servicios al Personal	5	9%
Desarrollo de Talento	6	10%
Dirección Ejecutiva de Capital Humano	17	29%
Total	59	100%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 3 Distribución por departamentos



Fuente: Elaboración propia (2018)

En la tabla 8 se presenta la distribución de la muestra en los departamentos de la dirección de Capital Humano, se tomaron en cuenta 15 departamentos, de los cuales 14 contestaron la encuesta. Al observar el gráfico 3, se distingue que la mayoría de la muestra se encuentra dispersa entre los departamentos, hubo mayor cantidad de empleados en la dirección ejecutiva de capital humano con un 29% de respuesta; y el siguiente con mayor porcentaje es el departamento de gestión del talento ejecutivo con un 10%, de esta forma se puede conocer de qué departamentos provendrán la mayoría de los datos.

Resultados de los beneficios integrales

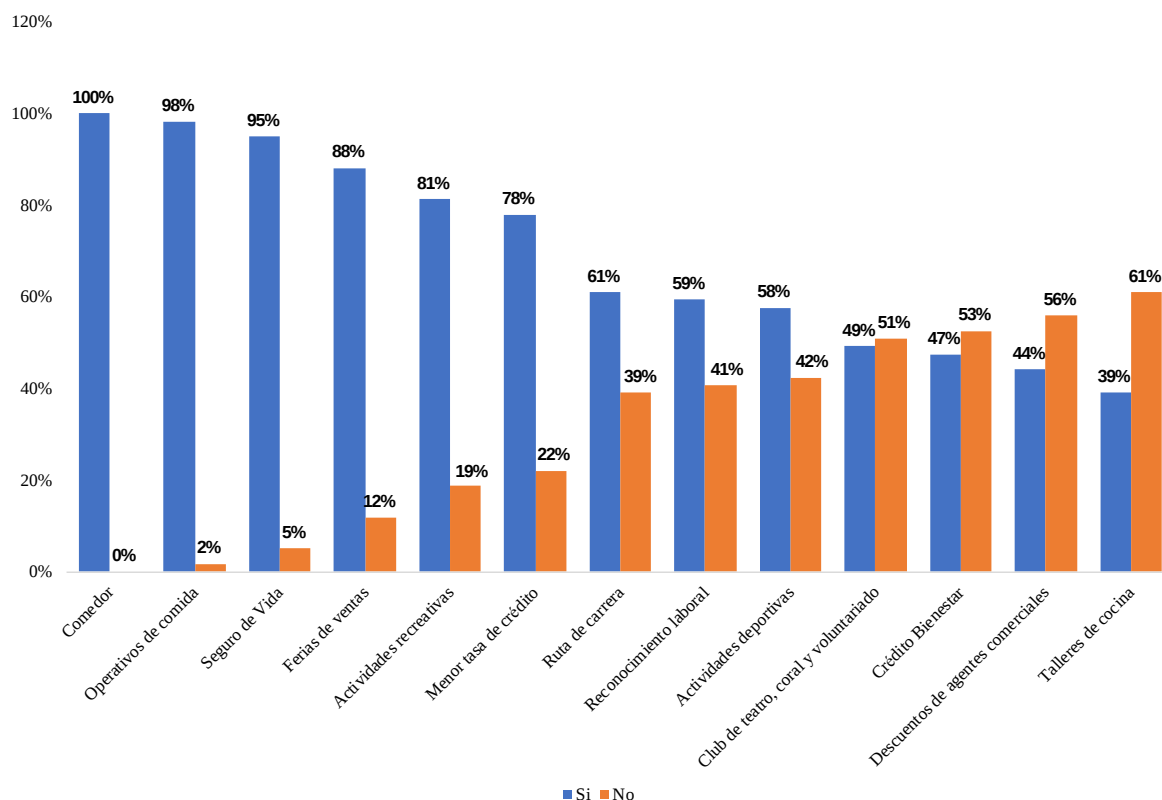
Listado de beneficios integrales

Tabla 9 Listado de beneficios integrales

Beneficios integrales	¿Recibe el siguiente beneficio?	
	Sí	No
	Frecuencia	Frecuencia
Actividades deportivas	34	25
Actividades recreativas	48	11
Club de teatro, coral y voluntariado	29	30
Comedor	59	0
Crédito Bienestar	28	31
Descuentos de agentes comerciales	26	33
Ferias de ventas	52	7
Menor tasa de interés de crédito	46	13
Operativos de comida	58	1
Reconocimiento laboral	35	24
Ruta de carrera	36	23
Seguro de Vida	56	3
Talleres de cocina	23	36

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 4 Distribución del listado de beneficios integrales



Fuente: Elaboración propia (2018)

En la tabla 8, se puede observar un listado de los beneficios que ofrece Banesco Banco Universal C.A, los cuales son denominados “beneficios integrales”, en la encuesta se le presentó a la población de estudio el listado de dichos beneficios para que se señalaran cuáles de estos recibían y cuáles no. Tomando en cuenta la gráfica 4, la muestra en su 100% recibe el comedor, un 98% recibe el beneficio de operativos de comida, el seguro de vida lo recibe un 95%, un 88% participa y forma parte de las ferias de ventas de comida, las actividades recreativas las reciben un 81% de la muestra, la menor tasa de crédito un 78%, la ruta de carrera un 61%, el reconocimiento laboral un 59% y las actividades deportivas un 58%. Por otra parte, los beneficios que la mayoría de la muestra no recibe son los talleres de cocina con un 61%, el descuento de agentes comerciales con un 56%, el crédito bienestar con un 53% y 51% el club de teatro, coral y voluntariado.

Nivel de utilidad de beneficios integrales

Tabla 10 Escala de nivel de utilidad

Escala	Nivel de utilidad
1	Muy inútil
2	Inútil
3	Poco útil
4	Útil
5	Muy útil

Fuente: Elaboración propia (2018)

Tabla 11 Nivel de utilidad de los beneficios integrales

Nivel de Utilidad Beneficio	Muy inútil	Inútil	Poco útil	Útil	Muy útil
Comedor	0%	0%	0%	5%	95%
Operativos de comida, (precios al costo mayor)	0%	0%	5%	2%	93%
Menor Tasa de crédito	2%	3%	12%	0%	83%
Feria de ventas	0%	0%	10%	12%	78%
Ruta de carrera	3%	5%	7%	12%	73%
Reconocimiento laboral	0%	5%	12%	20%	63%
Crédito bienestar	2%	9%	20%	10%	59%
Seguro de vida	3%	4%	20%	15%	58%
Actividades Recreativas	0%	0%	20%	32%	48%
Descuento de agentes comerciales	7%	10%	20%	19%	44%
Actividades deportivas	0%	3%	26%	32%	39%
Talleres de cocina	10%	12%	20%	27%	31%
Club de teatro, coral y voluntariado	5%	12%	27%	29%	27%

Fuente: Elaboración propia (2018)

En la tabla 23 se muestra el nivel de utilidad de cada uno de los beneficios integrales que ofrece Banesco Banco Universal C.A. A la muestra seleccionada se le presentó el listado de los beneficios para ser calificados según la escala de utilidad del uno (1) al cinco (5), como se presenta en la tabla 9. En la tabla 10 se puede observar que los beneficios que recibieron un

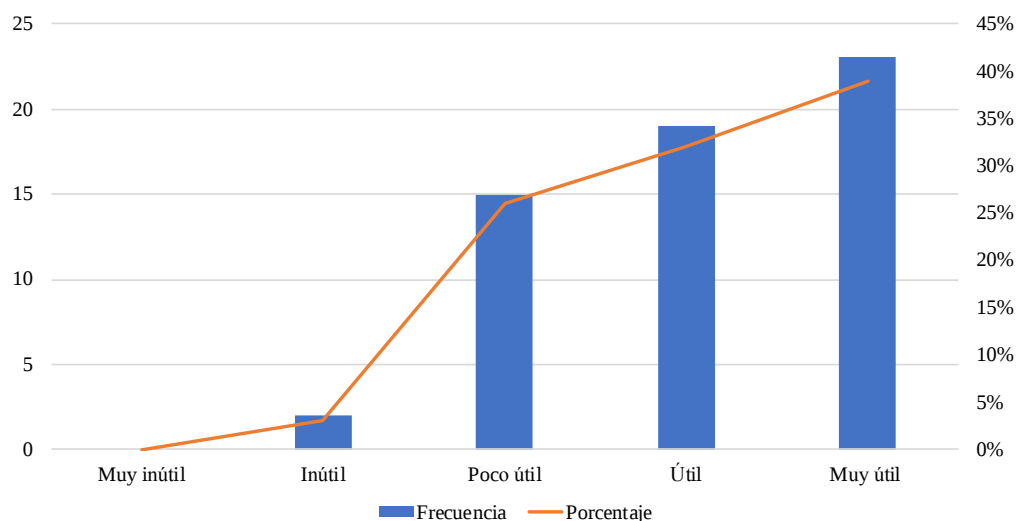
nivel alto de utilidad fueron el comedor, los operativos de comida, la menor tasa de crédito, las ferias de comida, la ruta de carrera.

Tabla 12 Nivel de utilidad de las actividades deportivas

Escala	Nivel de Utilidad	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy inútil	0	0%
2	Inútil	2	3%
3	Poco útil	15	26%
4	Útil	19	32%
5	Muy útil	23	39%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 5 Nivel de utilidad de las actividades deportivas



Fuente: Elaboración propia (2018)

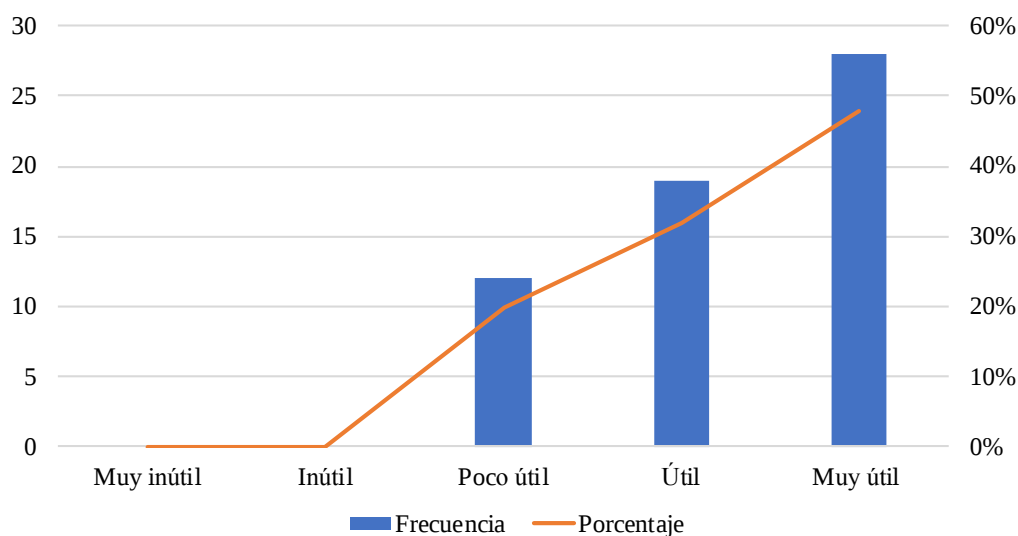
En el gráfico 5 se muestra, que el 71% de los empleados calificó las actividades deportivas como un beneficio “útil”, el 26%, lo consideró “poco útil”, y el 3% lo calificó como “inútil”. De esta forma se puede entender que este beneficio tiene un alto nivel de utilidad.

Tabla 13 Nivel de utilidad de las actividades recreativas

Esala	Nivel de Utilidad	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy inútil	0	0%
2	Inútil	0	0%
3	Poco útil	12	20%
4	Útil	19	32%
5	Muy útil	28	48%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 6 Nivel de utilidad de las actividades recreativas



Fuente: Elaboración propia (2018)

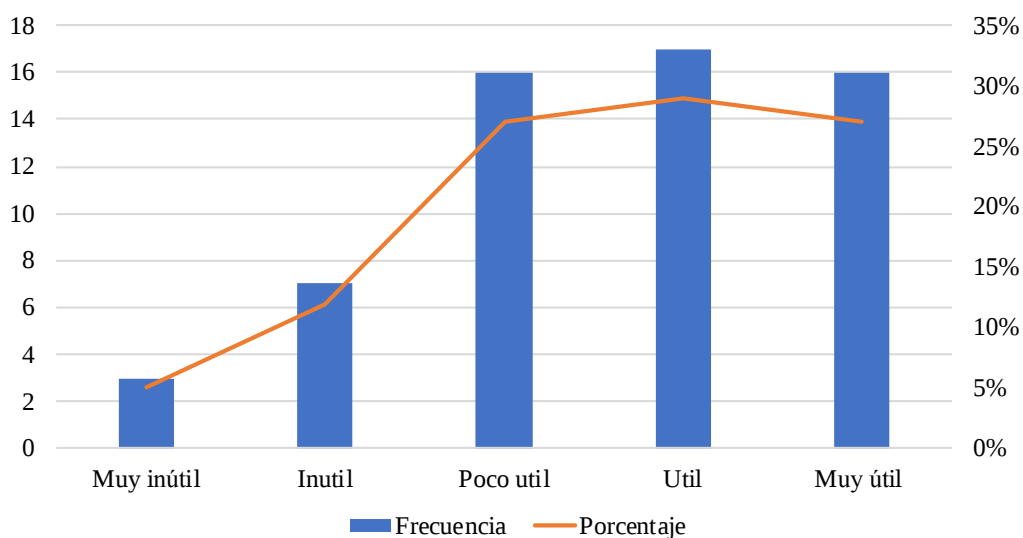
En cuanto a las actividades recreativas como se muestra en el gráfico 6, un 80% de los empleados calificó este beneficio como “útil”, y el 20% consideró que es “poco útil”. Esto quiere decir que este beneficio tiene un alto nivel de utilidad.

Tabla 14 Nivel de utilidad del club de teatro, coral y voluntariado

Escala	Utilidad	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy inútil	3	5%
2	Inútil	7	12%
3	Poco útil	16	27%
4	Útil	17	29%
5	Muy útil	16	27%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 7 Nivel de utilidad del club de teatro, coral y voluntariado



Fuente: Elaboración propia (2018)

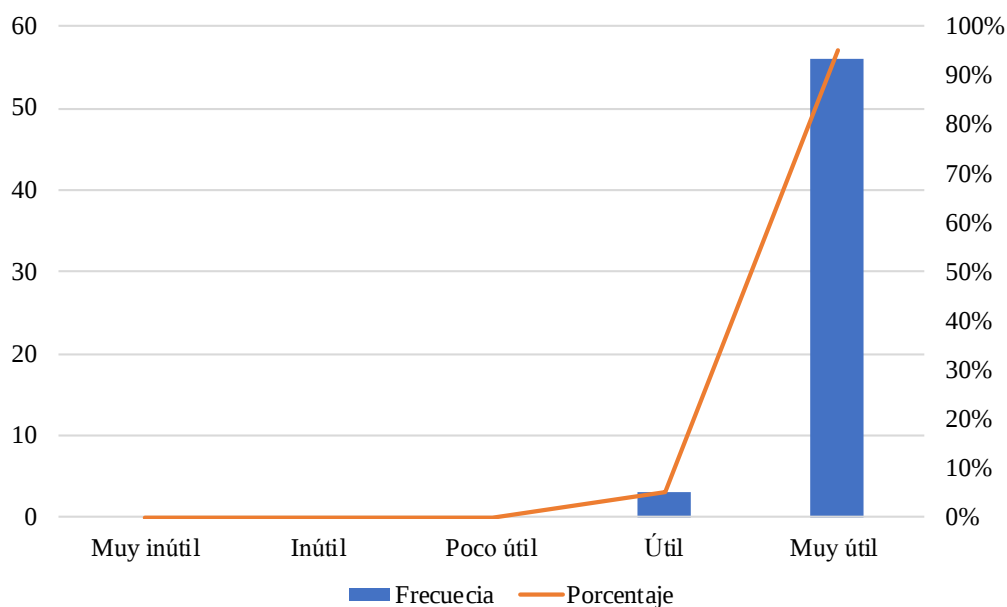
Un 56% de las personas consideró que el club de teatro, coral y voluntariado es “útil”, el 27% lo considera “poco útil”, y 17% lo considera “inútil”; tal como se puede ver en el gráfico 7. Esto indica que este es un beneficio con alto nivel de utilidad.

Tabla 15 Nivel de utilidad del comedor

Escala	Nivel de Utilidad	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy inútil	0	0%
2	Inútil	0	0%
3	Poco útil	0	0%
4	Útil	3	5%
5	Muy útil	56	95%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 8 Nivel de utilidad del comedor



Fuente: Elaboración propia (2018)

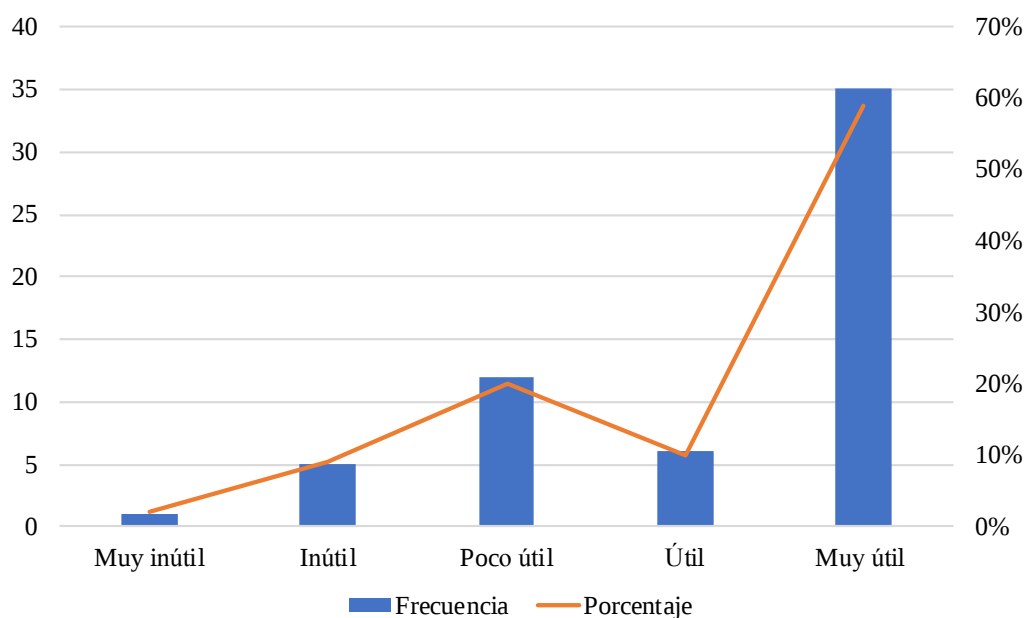
En el gráfico 8 se muestra que el comedor, es considerado por el 100% como “útil”. Por otra parte, se puede observar que ninguna persona lo percibió como un beneficio inútil.

Tabla 16 Nivel de utilidad del crédito de bienestar

Escala	Nivel de Utilidad	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy inútil	1	2%
2	Inútil	5	9%
3	Poco útil	12	20%
4	Útil	6	10%
5	Muy útil	35	59%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 9 Nivel de utilidad de crédito de bienestar



Fuente: Elaboración propia (2018)

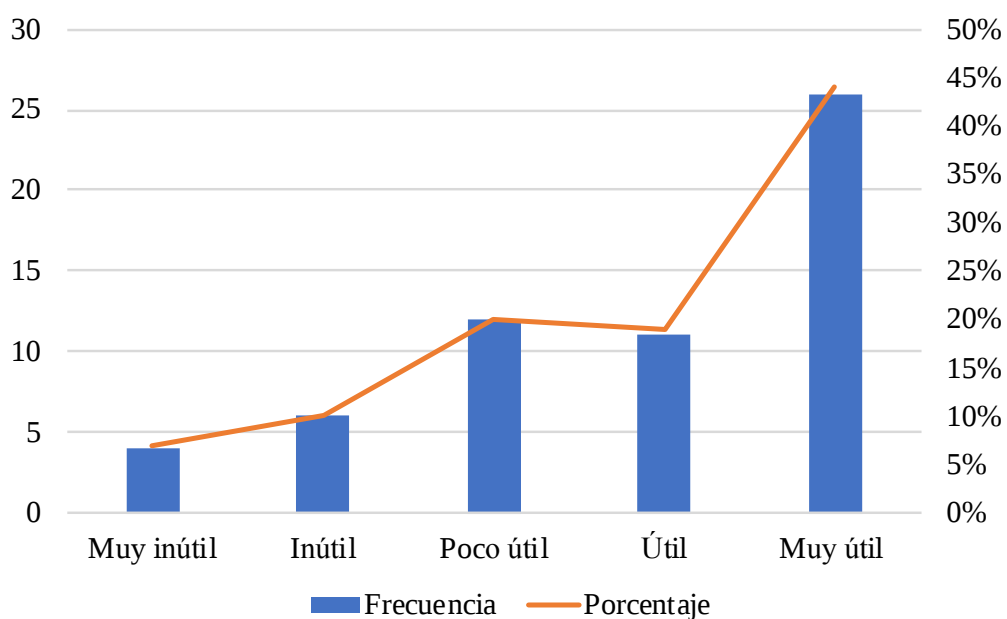
En el gráfico 9 se muestra que el 69% de los empleados consideró que el crédito bienestar es útil, y el 20% lo calificó como poco útil. Esto demuestra que el nivel de utilidad de este beneficio es alto.

Tabla 17 Nivel de utilidad del descuento de agentes comerciales

Escala	Nivel de Utilidad	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy inútil	4	7%
2	Inútil	6	10%
3	Poco útil	12	20%
4	Útil	11	19%
5	Muy útil	26	44%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 10 Nivel de utilidad del descuento de agentes comerciales



Fuente: Elaboración propia (2018)

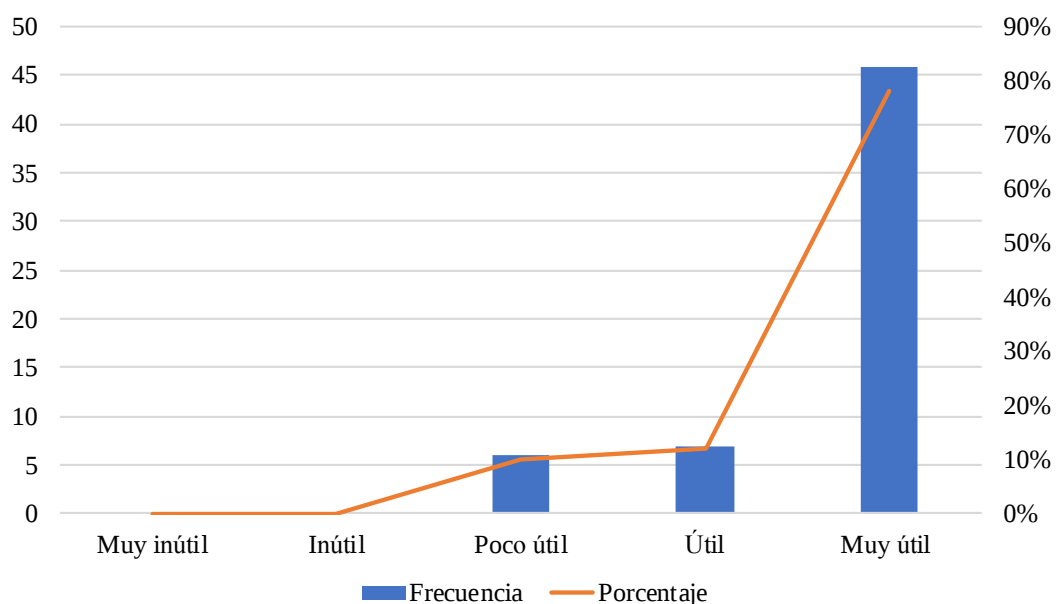
Observando el gráfico 10, se puede demostrar que, con respecto al beneficio del descuento de agentes comerciales, un 63% de los empleados lo consideraron “útil”, un 20% como “poco útil”, y 17% lo considera “inútil”. Esto significa que el beneficio es útil para la mayor parte de la muestra.

Tabla 18 Nivel de utilidad de las ferias de ventas

Escala	Nivel de Utilidad	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy inútil	0	0%
2	Inútil	0	0%
3	Poco útil	6	10%
4	Útil	7	12%
5	Muy útil	46	78%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 11 Nivel de utilidad de feria de ventas



Fuente: Elaboración propia (2018)

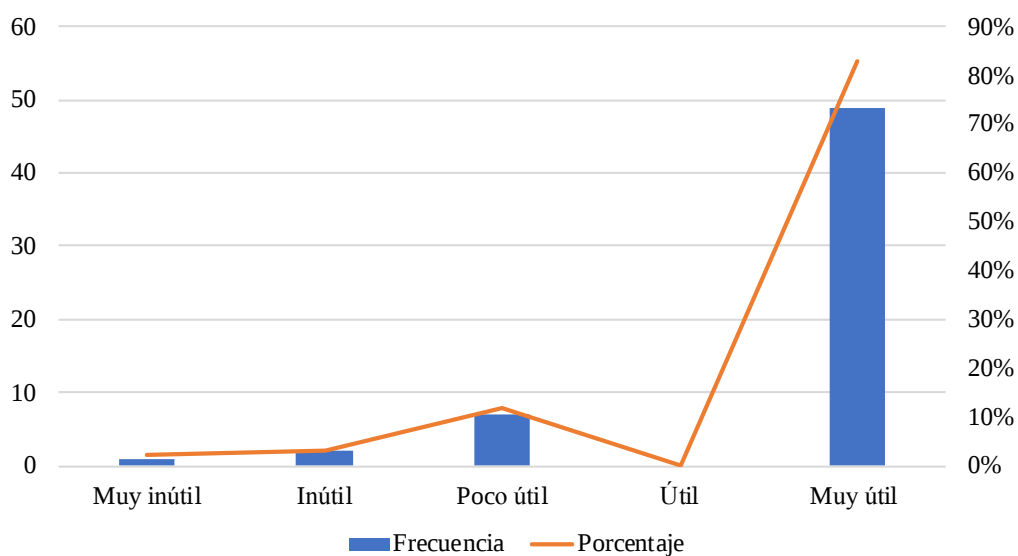
El gráfico 11 demuestra que el beneficio de ferias de ventas es calificado como “útil” por el 90% de los empleados y un 10% lo consideró como “poco útil”. Entendiéndose que el nivel de utilidad es alto, debido a que ninguna persona lo consideró inútil.

Tabla 19 Nivel de utilidad de menor tasa de interés de crédito

Escala	Nivel de Utilidad	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy inútil	1	2%
2	Inútil	2	3%
3	Poco útil	7	12%
4	Útil	0	0%
5	Muy útil	49	83%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 12 Nivel de utilidad de menor tasa de interés de crédito



Fuente: Elaboración propia (2018)

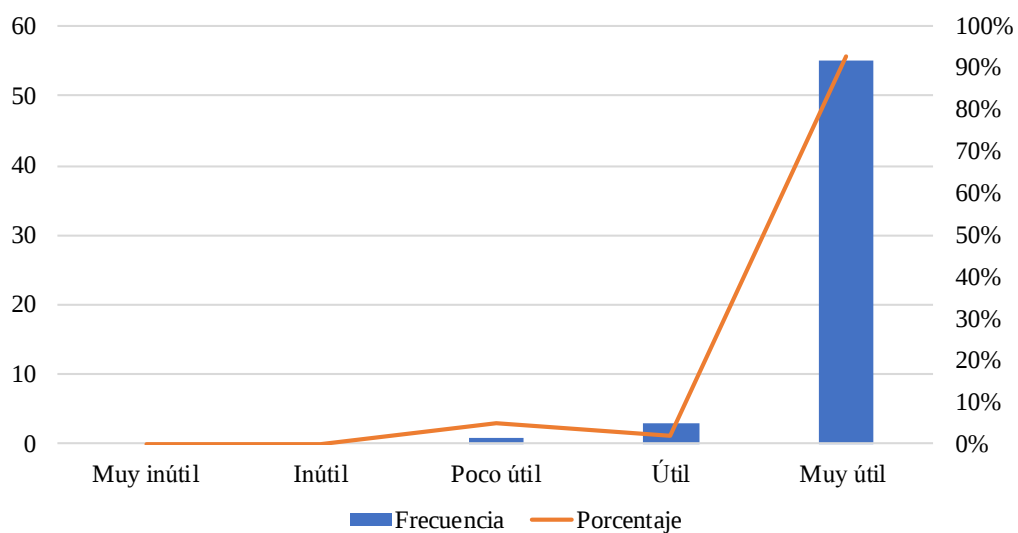
En el gráfico 12 se muestra, que el 83% de los empleados consideró que una tasa de crédito menor es “útil”, y el 12% lo calificó como “poco útil”. Sólo 5% de las personas consideraron este beneficio como “inútil”, lo que quiere decir que su nivel de utilidad es alto.

Tabla 20 Nivel de utilidad de los operativos de comida (precios al costo mayor)

Escala	Nivel de Utilidad	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy inútil	0	0%
2	Inútil	0	0%
3	Poco útil	1	5%
4	Útil	3	2%
5	Muy útil	55	93%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 13 Nivel de utilidad de los operativos de comida (precios al costo mayor)



Fuente: Elaboración propia (2018)

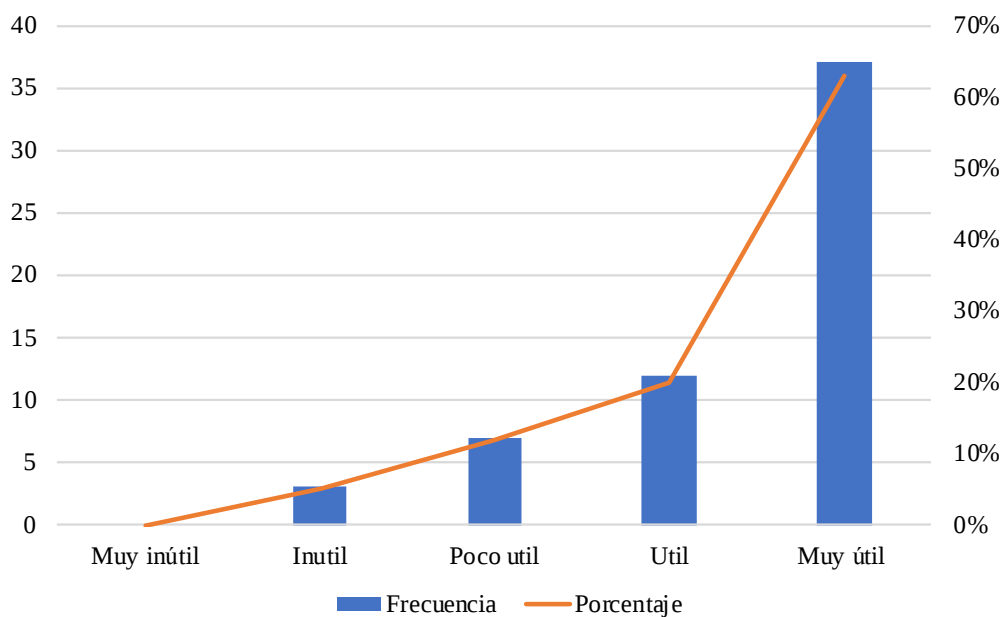
Con un 93%, como se observa en el gráfico 13, los empleados seleccionaron el beneficio de operativos de comida como “útil”, y un 5% como “poco útil”, demostrando que el nivel de utilidad asignado a este beneficio es alto, ya que ninguna persona lo considero inútil.

Tabla 21 Nivel de utilidad del reconocimiento laboral

Escala	Utilidad	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy inútil	0	0%
2	Inútil	3	5%
3	Poco útil	7	12%
4	Útil	12	20%
5	Muy útil	37	63%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 14 Nivel de utilidad del reconocimiento laboral



Fuente: Elaboración propia (2018)

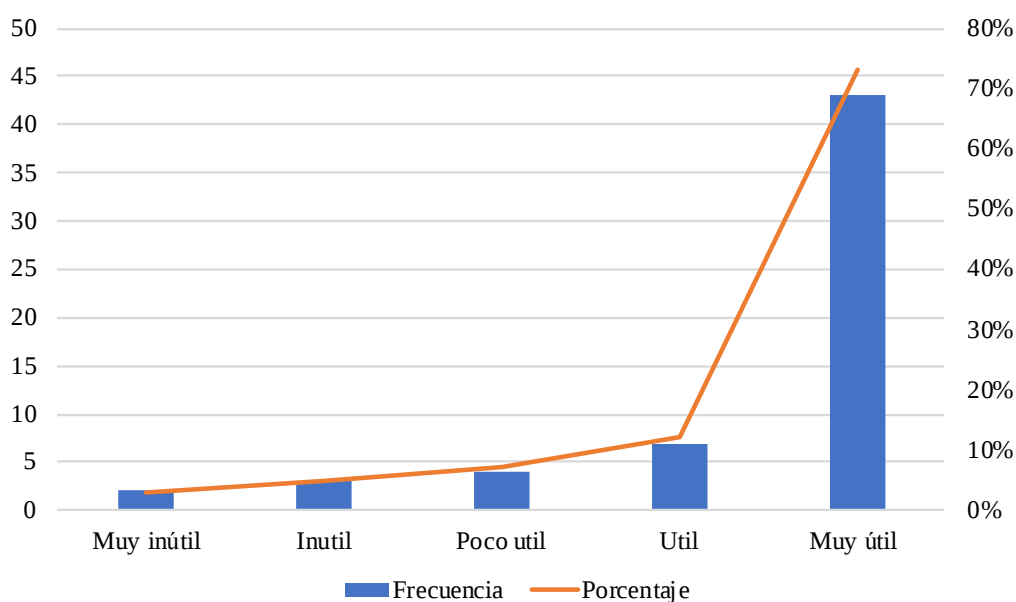
Como se presenta en el gráfico 14, un 83% de los empleados opinaron que el beneficio de reconocimiento laboral es “útil”, y el 12% consideró que es “poco útil”. Por otra parte, en la tabla 20 se puede notar que solo 5% lo percibió como “inútil”, lo que indica que el nivel de utilidad es alto.

Tabla 22 Nivel de utilidad de la ruta de carrera

Escala	Utilidad	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy inútil	2	3%
2	Inútil	3	5%
3	Poco útil	4	7%
4	Útil	7	12%
5	Muy útil	43	73%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 15 Nivel de utilidad de la ruta de carrera



Fuente: Elaboración propia (2018)

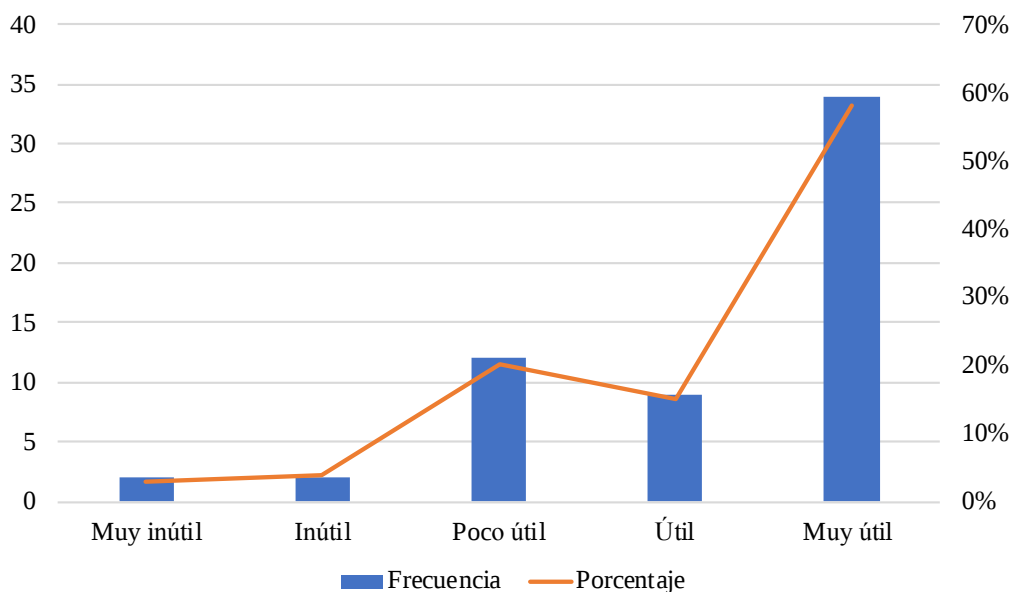
En el gráfico 15, se puede entender que de la muestra un 85% de los empleados consideraron la ruta de carrera como “útil”, y 7% lo tomó como “poco útil”. Se concluye que el nivel de utilidad asignado a este beneficio es alto, debido a que solo 8% lo calificó como “inútil”.

Tabla 23 Nivel de utilidad del seguro de vida

Escala	Nivel de Utilidad	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy inútil	2	3%
2	Inútil	2	4%
3	Poco útil	12	20%
4	Útil	9	15%
5	Muy útil	34	58%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 16 Nivel de utilidad del seguro de vida



Fuente: Elaboración propia (2018)

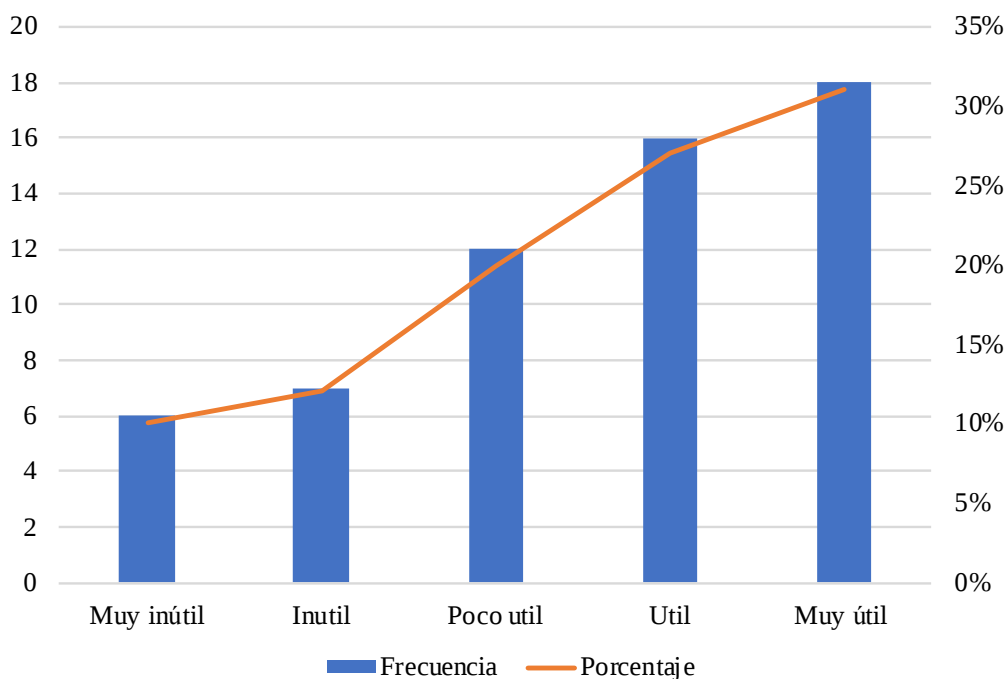
Como demuestra el gráfico 16, con respecto al seguro de vida un 73% de los empleados calificó el beneficio como “útil”, y 20% lo consideró “poco útil”. Se demuestra que el nivel de utilidad es alto debido a que solo 7% lo consideró “inútil”.

Tabla 24 Nivel de utilidad de talleres de cocina

Escala	Utilidad	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy inútil	6	10%
2	Inútil	7	12%
3	Poco útil	12	20%
4	Útil	16	27%
5	Muy útil	18	31%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 17 Nivel de utilidad de talleres de cocina



Fuente: Elaboración propia (2018)

En el gráfico 17 se muestra, que un 58% de los empleados consideró los talleres de cocina como un beneficio “útil”. Mientras que 20% consideró que son “poco útiles”. 22% de los empleados acordaron que este beneficio es “inútil”, lo que quiere decir que el nivel de utilidad de este beneficio es alto.

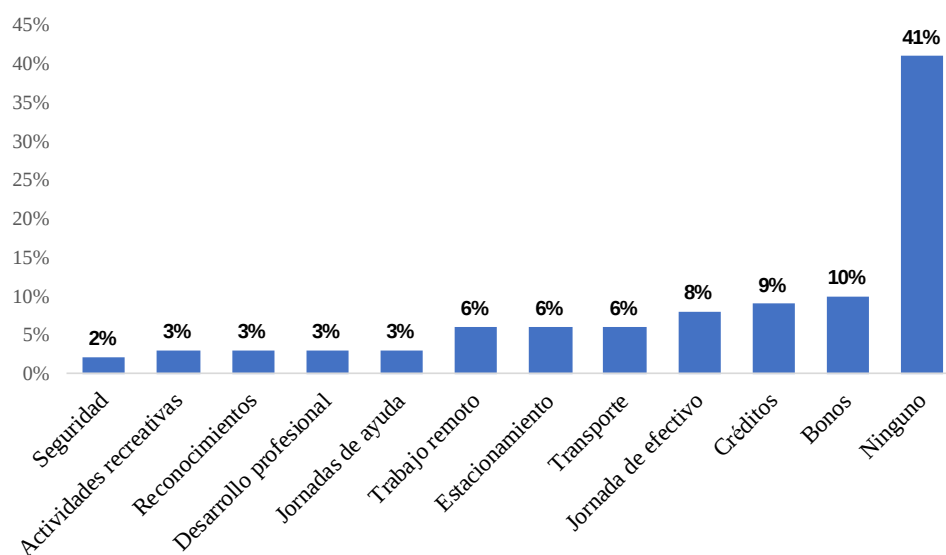
Otros beneficios

Tabla 25 Otros beneficios

Otros beneficios	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad	1	2%
Actividades recreativas	2	3%
Reconocimientos	2	3%
Desarrollo profesional	2	3%
Jornadas de ayuda	2	3%
Trabajo remoto	4	6%
Estacionamiento	4	6%
Transporte	4	6%
Jornada de efectivo	5	8%
Créditos	6	9%
Bonos	6	10%
Ninguno	26	41%
Total	59	100%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 18 Otros beneficios



Fuente: Elaboración propia (2018)

Como demuestra la tabla 15, se entiende que, de los 59 empleados a los que se le aplicó la encuesta de compensación no monetaria, 26 respondieron que no necesitaban ningún otro beneficio —siendo un 41% de la muestra— y 33 personas mencionaron otros beneficios que pudiesen ser útiles para la organización, conformando un 59% del total. Al observar el gráfico 6 se observa que los beneficios que más repitieron fueron los bonos con un 10%; dentro de esta categoría mencionaron específicamente bonos de salud, de ayuda social y de alimentación. Un 9% mencionó créditos y 8% las jornadas de efectivo. De resto, los porcentajes fueron distribuidos entre transporte, estacionamiento, trabajo remoto, jornadas de ayuda, desarrollo profesional, reconocimientos, actividades recreativas y seguridad que pudiesen ser otros beneficios que pudiesen estar en el paquete de compensación no monetaria.

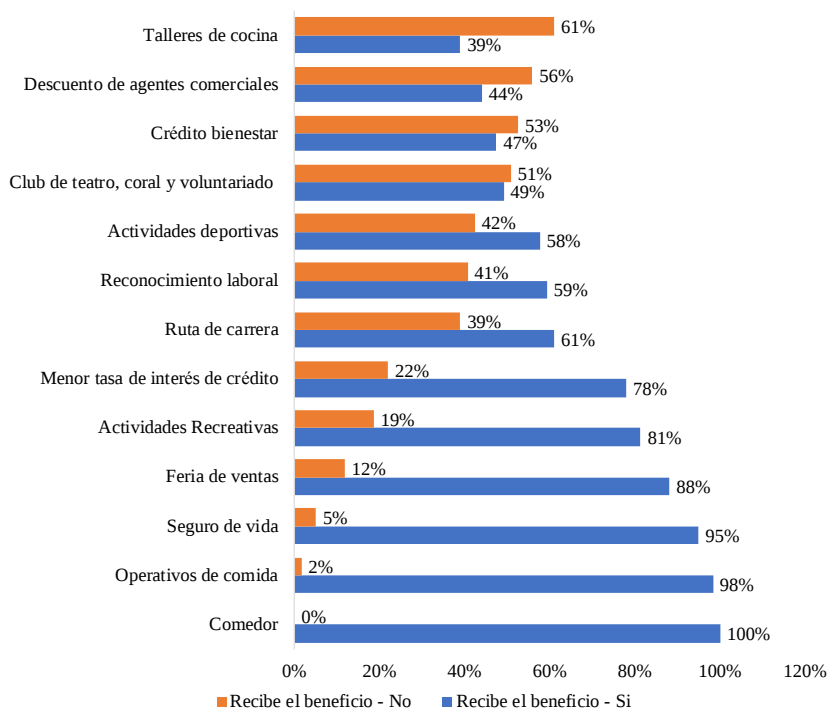
Resultados relacionados de beneficios integrales

Tabla 26 Comparación de beneficios integrales

Beneficios integrales	Promedio del nivel de utilidad	Recibe el beneficio -	
		Si	No
Comedor	5	100%	0%
Operativos de comida	5	98%	2%
Seguro de vida	4	95%	5%
Feria de ventas	5	88%	12%
Actividades Recreativas	4	81%	19%
Menor tasa de interés de crédito	5	78%	22%
Ruta de carrera	4	61%	39%
Reconocimiento laboral	4	59%	41%
Actividades deportivas	4	58%	42%
Club de teatro, coral y voluntariado	4	49%	51%
Crédito bienestar	4	47%	53%
Descuento de agentes comerciales	4	44%	56%
Talleres de cocina	4	39%	61%

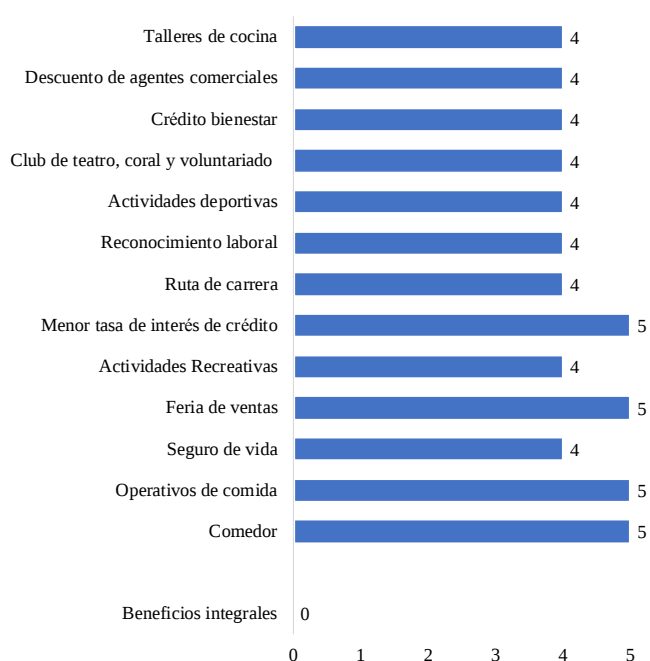
Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 19 Comparación de beneficios integrales



Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 20 Comparación de beneficios integrales



Fuente: Elaboración propia (2018)

A través del análisis de resultados, se puede determinar que todos los beneficios integrales son valorados en promedio con un alto nivel de utilidad por aquellos trabajadores que los reciben. En contraste, los mismos beneficios también catalogados con un alto nivel de utilidad, pero esta vez por los empleados que no los están recibiendo. Por esto, se procedió a realizar una comparación entre los resultados de los beneficios integrales que reciben o no reciben los empleados de la muestra y el nivel de utilidad que se le asignaron a los mismos. En la tabla 25 se resaltan los porcentajes de los beneficios que no se reciben con el fin de que los mismos se puedan relacionar con la utilidad promedio asignada.

Como se puede observar en el gráfico 19, el porcentaje más alto de los beneficios que la muestra no recibe, con un 61%, es el taller de cocina el cual es considerado “útil”, luego es el descuento de agentes comerciales con un 56% el cual también es considerado “útil”. El crédito de bienestar tiene 53% el cual también se calificó como “útil”, el club de teatro, coral y voluntariado, con un 51%, al cual se le ponderó un nivel promedio de “útil”. Con un porcentaje de 42% está el beneficio de las actividades deportivas, que también es considerado

como “útil” y por último tenemos el reconocimiento laboral con un 41% y la ruta de carrera con un 39% de porcentaje, cuya calificación es “útil” por el promedio.

Resultados de motivación

A través del método de Likert, se preparó una serie de preguntas sobre la motivación de los empleados. Utilizando como base la teoría de Maslow según las necesidades de las personas se formularon preguntas tanto positivas como negativas para conocer el nivel de motivación, empezando desde las necesidades de nivel inferior a las de nivel superior. Según Aamodt (2010) la teoría de Maslow se analiza de la siguiente forma:

“...se deben satisfacer las necesidades de más bajo nivel antes de que el individuo se preocupe por cubrir las del siguiente nivel. Es útil mirar una jerarquía como si fuera una escalera que se sube un paso a la vez hasta que se alcanza la cima. Lo mismo sucede con la jerarquía de Maslow. Cada nivel es un paso a la vez y no se puede alcanzar un nivel más alto hasta que se satisface una necesidad de nivel inferior.” (p. 334)

Tabla 27 Escala de respuesta de motivación

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

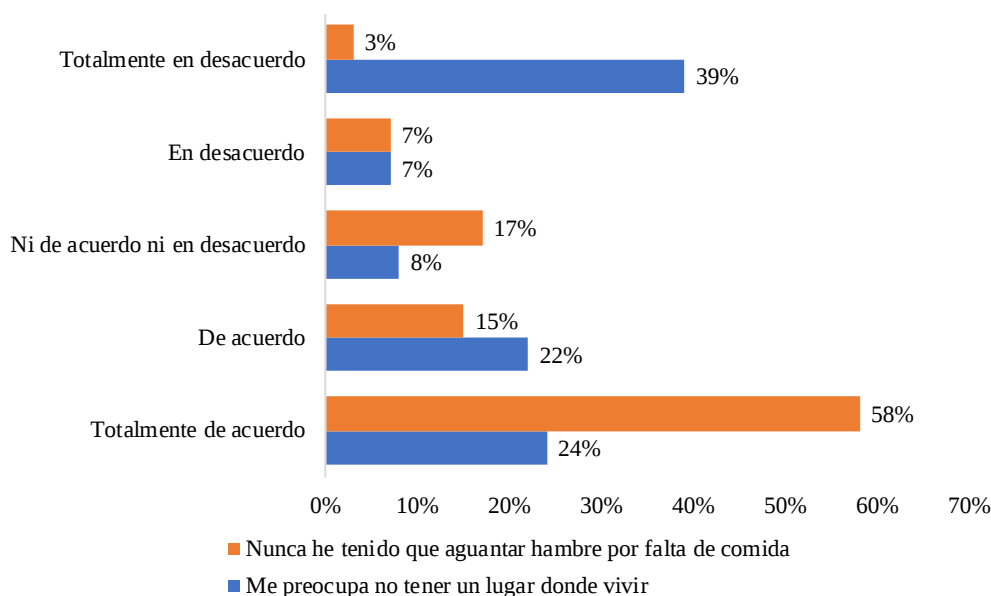
Fuente: Elaboración propia (2018)

Tabla 28 Necesidades fisiológicas

Necesidad	Ítems	Promedio	
Fisiologica	Nunca he tenido que aguantar hambre por falta de comida	4	De Acuerdo
	Me preocupa no tener un lugar donde vivir	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 21 Necesidades fisiológicas



Fuente: Elaboración propia (2018)

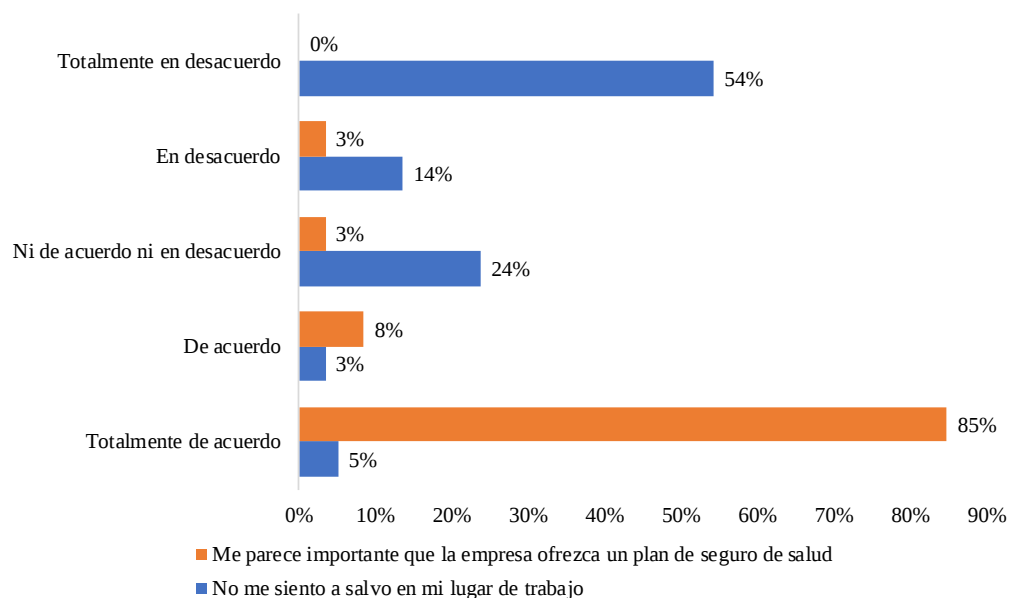
En la tabla 27 se demuestra que, con respecto a los ítems relacionados a las necesidades fisiológicas, el ítem positivo tuvo como promedio de respuesta “de acuerdo”, representado por el número cuatro (4) y el ítem negativo tuvo un promedio de respuesta “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, representado por el número tres (3) en la escala. En el ítem positivo el porcentaje de respuesta más alto fue “totalmente de acuerdo” con un 58% y en el ítem negativo el porcentaje más alto fue de “totalmente en desacuerdo” con un 39%.

Tabla 29 Necesidades de seguridad

Necesidad	Ítems	Promedio	
Seguridad	Me parece importante que la empresa ofrezca un plan de seguro de salud	4	De Acuerdo
	No me siento a salvo en mi lugar de trabajo	2	En desacuerdo

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 22 Necesidades de seguridad



Fuente: Elaboración propia (2018)

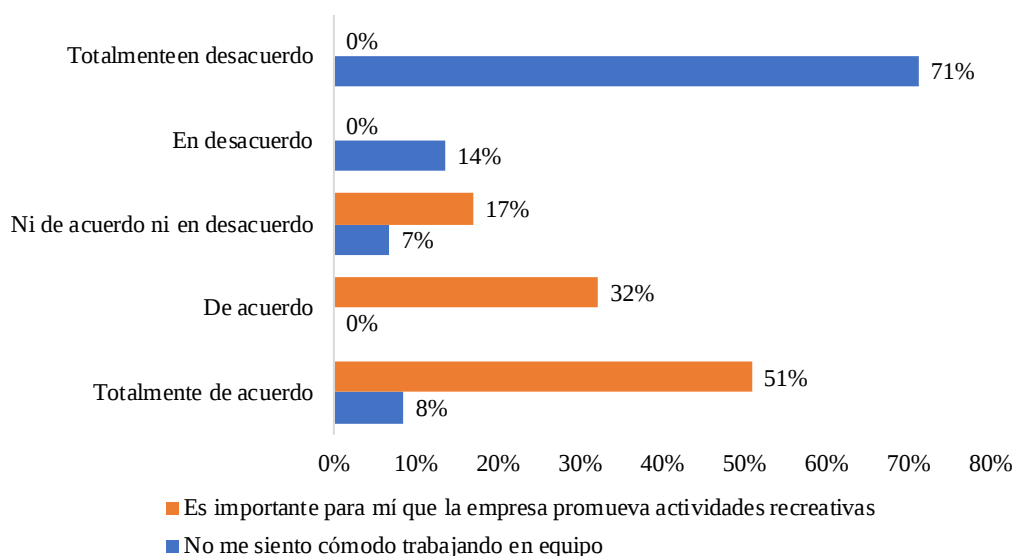
Con respecto a las necesidades de seguridad, en la tabla 28 se presenta que el promedio del ítem positivo de respuesta fue “de acuerdo” y del ítem negativo, el promedio de respuestas de la muestra total fue “en desacuerdo”. En el gráfico 21, se muestra el porcentaje con base a la frecuencia de respuesta de los ítems, donde el ítem positivo obtuvo un porcentaje de 85% de respuesta “totalmente de acuerdo” y el ítem negativo tuvo un porcentaje de 54% de “totalmente en desacuerdo”.

Tabla 30 Necesidades sociales

Necesidad	Ítems	Promedio	
Social	Es importante para mí que la empresa promueva actividades recreativas	4	De Acuerdo
	No me siento cómodo trabajando en equipo	2	En desacuerdo

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 23 Necesidades sociales



Fuente: Elaboración propia (2018)

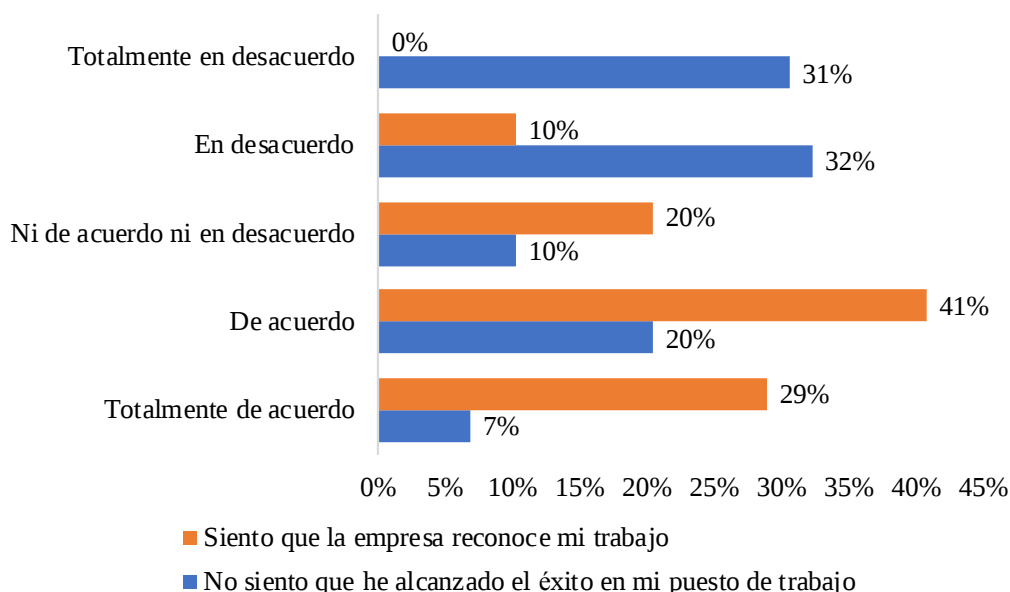
En la tabla 29 se presentan aquellos ítems referentes a las necesidades sociales, donde el promedio de respuesta fue “de acuerdo” con respecto al ítem positivo y en el ítem negativo el promedio de respuesta fue “en desacuerdo”. Se puede notar en el gráfico 22 que según la escala de respuesta el ítem positivo obtuvo una respuesta de “totalmente de acuerdo” con un porcentaje de 51%, y en el ítem negativo el porcentaje más alto fue de porcentaje de “totalmente en desacuerdo” de 71%.

Tabla 31 Necesidades de estima

Necesidad	Ítems	Promedio	
Estima	Siento que la empresa reconoce mi trabajo	4	De Acuerdo
	No siento que he alcanzado el éxito en mi puesto de trabajo	2	En desacuerdo

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 24 Necesidades de estima



Fuente: Elaboración propia (2018)

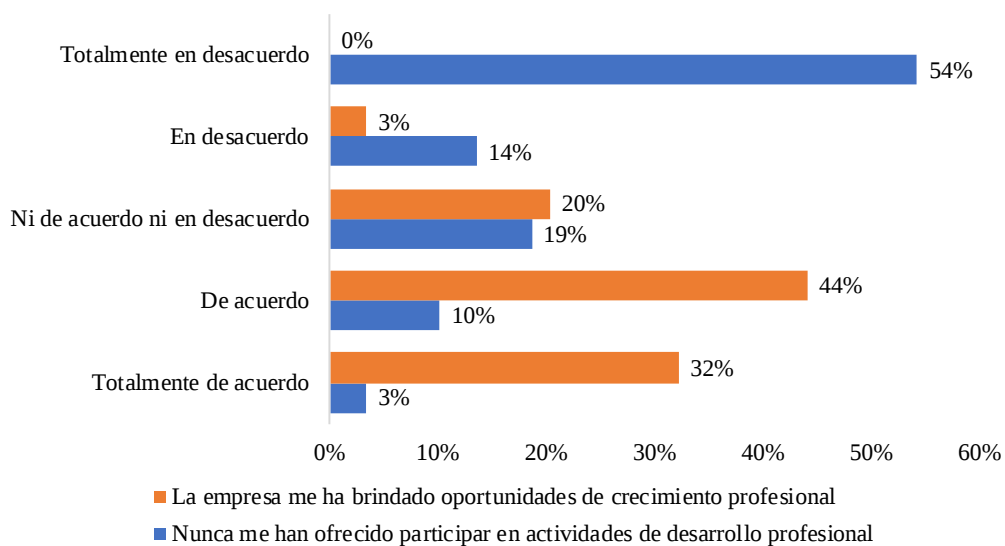
En la tabla 30 se presentan los resultados sobre las necesidades de estima, siendo el promedio “de acuerdo”, con respecto al ítem positivo y “en desacuerdo” respecto al ítem negativo. En el gráfico 23 el porcentaje más alto de respuesta con respecto al ítem positivo fue “de acuerdo” con un 41%. En el ítem negativo se presenta un porcentaje de 32% de respuesta “en desacuerdo”. A pesar de esto los porcentajes se encuentran distribuidos entre las distintas opciones de respuesta.

Tabla 32 Necesidades de autorrealización

Necesidad	Ítems	Promedio	
Autorrealización	La empresa me ha brindado oportunidades de crecimiento profesional	4	De Acuerdo
	Nunca me han ofrecido participar en actividades de desarrollo profesional	2	En desacuerdo

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 25 Necesidades de autorrealización



Fuente: Elaboración propia (2018)

En la tabla 31 se presentan los resultados promedio de los ítems basados en las necesidades de autorrealización. Con respecto al ítem positivo la respuesta promedio fue “de acuerdo” y sobre el ítem negativo el promedio fue “en desacuerdo”. Al observar el gráfico 24 se presenta que el porcentaje más alto del ítem positivo fue un 44% de “de acuerdo”, y con respecto al ítem negativo el porcentaje de respuesta más alto fue de 54% de “totalmente en desacuerdo”.

Nivel de motivación

Tabla 33 Escala de respuesta de motivación

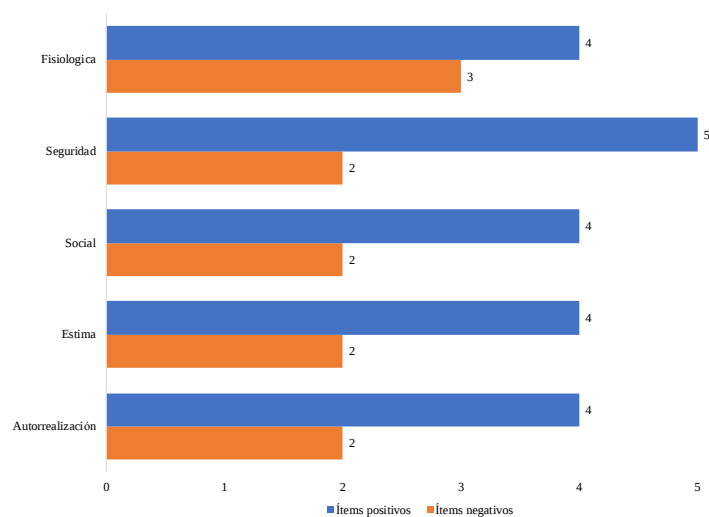
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia (2018)

Tabla 34 Escala de respuesta de motivación

Necesidad	Ítems	Promedio
Fisiologica	Nunca he tenido que aguantar hambre por falta de comida	4 De Acuerdo
	Me preocupa no tener un lugar donde vivir	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
Seguridad	Me parece importante que la empresa ofrezca un plan de seguro de salud	4 De Acuerdo
	No me siento a salvo en mi lugar de trabajo	2 En desacuerdo
Social	Es importante para mí que la empresa promueva actividades recreativas	4 De Acuerdo
	No me siento cómodo trabajando en equipo	2 En desacuerdo
Estima	Siento que la empresa reconoce mi trabajo	4 De Acuerdo
	No siento que he alcanzado el éxito en mi puesto de trabajo	2 En desacuerdo
Autorrealización	Nunca me han ofrecido participar en actividades de desarrollo profesional	2 En desacuerdo
	La empresa me ha brindado oportunidades de crecimiento profesional	4 De Acuerdo

Gráfico 26 Nivel de motivación según necesidades de Maslow



Fuente: Elaboración propia (2018)

Se le presentó a la muestra un ítem positivo y un ítem negativo con respecto a cada necesidad según la teoría de Maslow, donde el positivo presentaba la satisfacción de la necesidad y el negativo la carencia de la misma. A partir de los resultados de los cuestionarios, en la tabla 34, se calculó un promedio para determinar el nivel de motivación de los empleados donde estos seleccionaron una opción que varía entre “totalmente en desacuerdo” y “totalmente de acuerdo”, como se observa en la tabla 32.

En el gráfico 25 se indica el promedio de respuesta con respecto a los ítems positivos, donde se obtuvieron valores entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” y los valores de los ítems presentados de forma negativa arrojaron un promedio de respuesta entre “en desacuerdo” y “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Entendiendo así que, en el promedio de los casos, con base a los ítems positivos los trabajadores se encontraron de acuerdo con la satisfacción de esa necesidad. En cambio, con los ítems presentados de forma negativa los empleados estuvieron en desacuerdo ante la carencia de las necesidades. Así se pudo determinar que la motivación de los empleados con base a las necesidades es alta, ya que Aamodt (2010) menciona que el nivel de motivación según Maslow es alto cuando las necesidades de menor nivel —desde las fisiológicas— se satisfacen hasta llegar a las de mayor nivel, hasta la autorrealización.

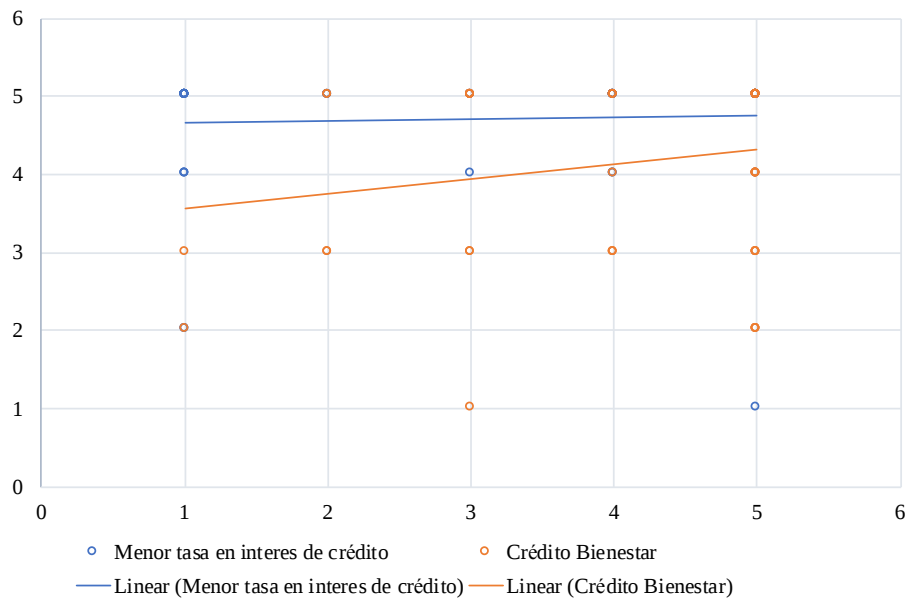
Relación de variables de estudio a través de Coeficiente de Correlación de Pearson

A continuación, se presenta un análisis realizado a los resultados de las encuestas aplicadas, en el cual se reflejan los efectos obtenidos en las correlaciones positivas y luego las negativas con base a cada necesidad. Calculando la correlación de Pearson se determinó la relación que existe entre los ítems positivos y negativos de cada una de las necesidades según la teoría de Maslow y el nivel de utilidad de los beneficios integrales que se ajusta a la necesidad.

Para este análisis, se tomó en cuenta lo establecido por Johnson y Kuby (2008) relativo al coeficiente de Pearson. Este arroja resultados entre -1 y 1: mientras más cercano sea el resultado a 1, implica mayor relación positiva entre las variables, y que las mismas tienen una relación proporcional, es decir, aumentan en la misma medida. Si, por el contrario, el coeficiente se aproxima a -1, la relación tiende a ser inversamente proporcional, lo que implica que mientras una variable crece, la otra tiende a decrecer. Por último, se interpretan los resultados más cercanos a 0 como una relación nula entre las variables. (p. 162)

Relación entre las necesidades fisiológicas y los beneficios integrales

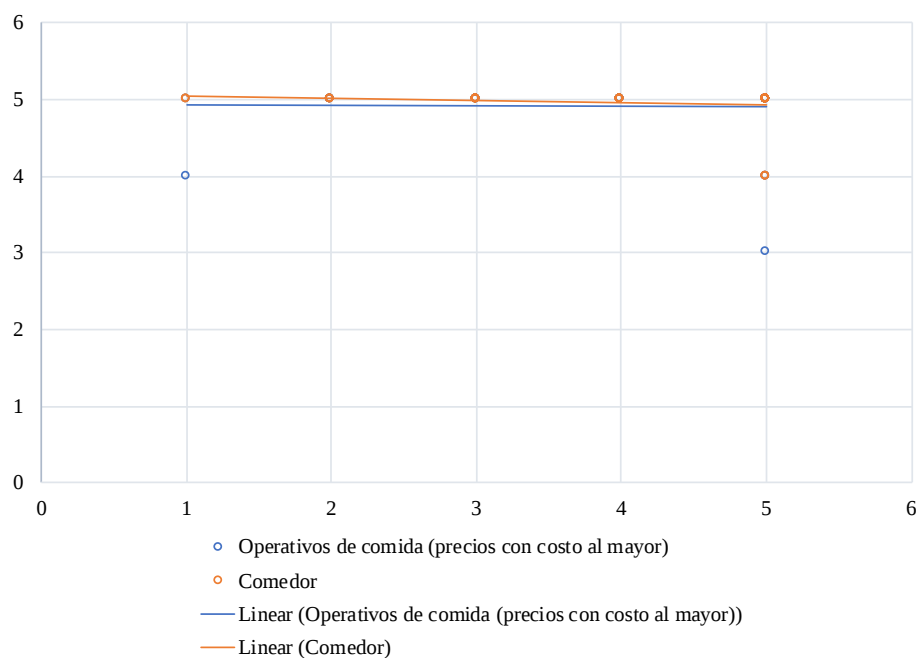
Gráfico 27 Diagrama dispersión de correlación de Pearson (fisiológicas)



Fuente: Elaboración propia (2018)

Con base a los cálculos realizados a través de la correlación de Pearson, se puede observar que los beneficios de crédito bienestar y menor tasa de interés de crédito obtuvieron un resultado de 0,189 y 0,004 respectivamente. Esto indica que la relación entre los beneficios integrales y las necesidades fisiológicas es positiva y baja, en consecuencia, estos beneficios no inciden sobre las necesidades fisiológicas.

Gráfico 28 Diagrama dispersión de correlación de Pearson (fisiológicas)

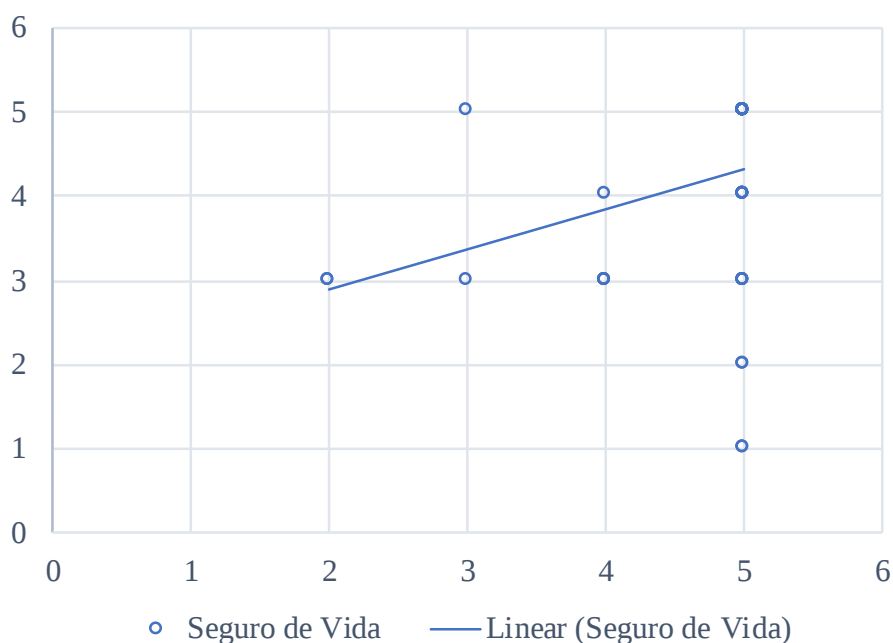


Fuente: Elaboración propia (2018)

Por otra parte, los resultados para el comedor y los operativos de comida, en relación con las necesidades fisiológicas arrojaron un coeficiente de Pearson de -0,169 y -0,006, respectivamente, lo que implica que la relación para estas variables es negativa y baja. Los empleados concuerdan en que no han tenido que padecer hambre por falta de comida, lo que demuestra que el percibir el comedor y los operativos de comida como un beneficio integral, influye de manera positiva en las necesidades fisiológicas del empleado.

Relación entre las necesidades de seguridad y los beneficios integrales

Gráfico 29 Diagrama dispersión de correlación de Pearson (seguridad)

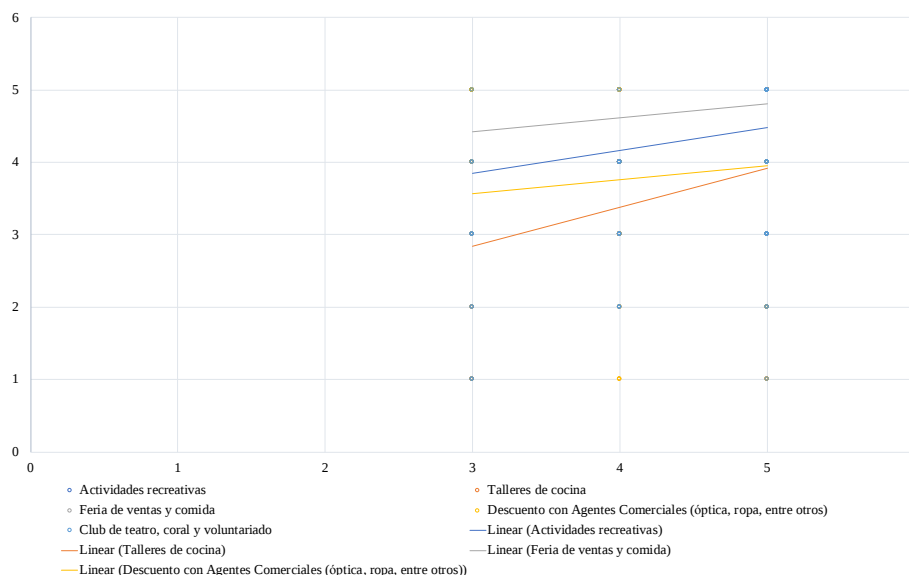


Fuente: Elaboración propia (2018)

A partir de los resultados obtenidos para esta relación, el coeficiente de Pearson fue de 0,300, lo que representa una relación positiva y baja. A pesar de ser baja la relación está presente, por ende se entiende que es importante para el empleado tener un seguro de vida para satisfacer su necesidad de seguridad. Además, a pesar de que ninguno de los beneficios están relacionados a la seguridad laboral, se agregó un ítem con respecto a la misma, en donde los individuos estuvieron de acuerdo con que se sienten a salvo en su lugar de trabajo.

Relación entre las necesidades sociales y los beneficios integrales

Gráfico 30 Diagrama dispersión de correlación de Pearson (social)



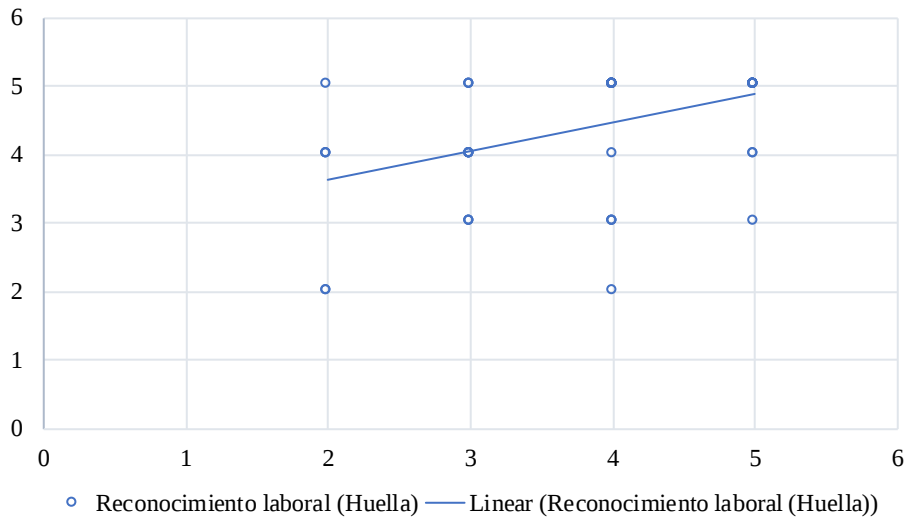
Fuente: Elaboración propia (2018)

El coeficiente de correlación de Pearson para los beneficios, actividades recreativas, talleres de cocina, ferias de ventas y comida, descuento con agentes comerciales y club de teatro coral y voluntariado, arrojó los siguientes resultados: 0,307; 0,308; 0,224; 0,112 y 0,369 respectivamente, lo que implica para todos una relación positiva y baja. Tomando en cuenta estos resultados, se evidencia que, aunque la relación para estas variables es baja, en cierta medida la influencia de estas actividades es beneficiosa para la satisfacción de la necesidad social del empleado.

Al calcular el resultado para el beneficio relacionado con las actividades deportivas, los empleados no estuvieron de acuerdo con el planteamiento “no me siento cómodo trabajando en equipo”, obteniendo un coeficiente de correlación de -0,039, lo que quiere decir que la relación entre estas variables es negativa y baja. Esto reafirma que estas actividades influyen de manera positiva en la satisfacción de las necesidades sociales.

Relación entre las necesidades de estima y los beneficios integrales

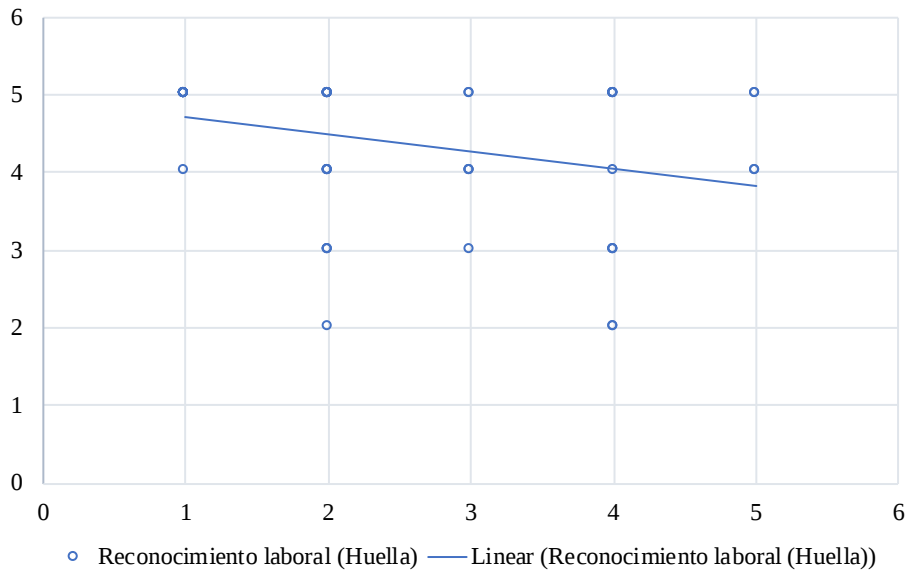
Gráfico 31 Diagrama dispersión de correlación de Pearson (estima)



Fuente: Elaboración propia (2018)

Con respecto a las necesidades de estima, en cuanto a la relación entre la percepción que tiene el empleado sobre el reconocimiento laboral y el uso de la huella, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,444. Esta relación es positiva y baja, y a pesar de ser baja, el resultado refleja un nivel importante de satisfacción sobre este beneficio, lo que implica que para los empleados influye de manera positiva sobre sus necesidades.

Gráfico 32 Diagrama dispersión de correlación de Pearson (estima)

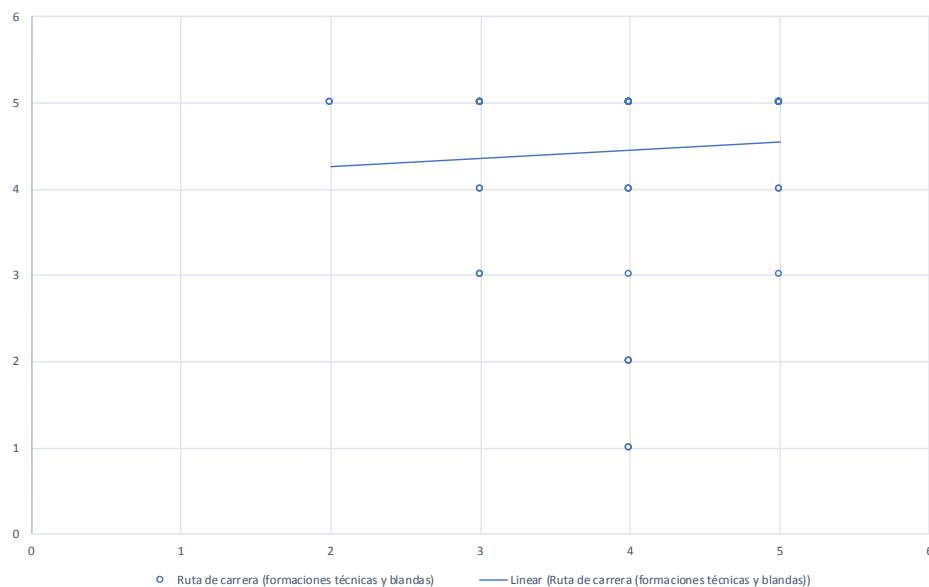


Fuente: Elaboración propia (2018)

Además, el resultado del coeficiente de correlación de Pearson, fue de -0,322 en cuanto a la sensación que tienen los empleados con respecto a no haber alcanzado el éxito en su trabajo. Esta relación es negativa y baja, y aunque es baja, el resultado arroja un nivel importante en el que se puede interpretar que, con respecto al reconocimiento laboral, se sienten satisfechos.

Relación entre las necesidades de autorrealización y los beneficios integrales

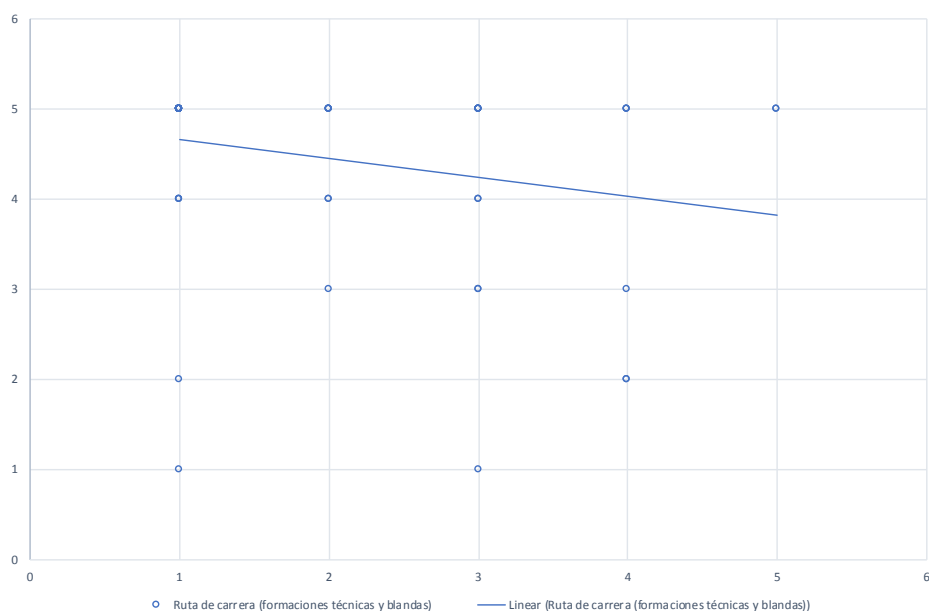
Gráfico 33 Diagrama dispersión de correlación de Pearson (autorrealización)



Fuente: Elaboración propia (2018)

Por último, en cuanto a las necesidades de autorrealización con respecto a las oportunidades de crecimiento profesional y la ruta de carrera, el coeficiente de Pearson fue de 0,072. Esta relación es positiva y baja lo que quiere decir que, con respecto a estas variables, los empleados consideran que tienen oportunidades de crecimiento profesional en la empresa y que la ruta de carrera es un complemento para la satisfacción de la necesidad.

Gráfico 34 Diagrama dispersión de correlación de Pearson (autorrealización)



Fuente: Elaboración propia (2018)

Al analizar el resultado de la relación entre el desarrollo profesional y el club de teatro y coral, el coeficiente de Pearson fue de -0,238 esto implica una relación negativa baja, lo que quiere decir que la relación de estas variables es inversa y además muy baja, debido a que el resultado es muy cercano a cero.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Conclusiones

Considerando la situación económica actual de Venezuela, se quiso conocer la relación que existe entre los métodos de compensación no monetaria y la motivación de los empleados a través de la teoría de Maslow, seleccionando como empresa de estudio a Banesco Banco Universal C.A. Dicho banco posee métodos de compensación no monetarios, los cuales se definen como beneficios integrales. Para medir esta relación se aplicó un cuestionario a una muestra de 59 empleados donde se buscó medir el nivel de utilidad de cada componente del llamado beneficio integral, de acuerdo a una escala definida entre 1 y 5, siendo 1 “muy inútil” y 5 “muy útil”.

Banesco Banco Universal C.A posee métodos de compensación no monetarios, los cuales se definen como beneficios integrales. Se realizó un cuestionario a través del cual se midió el nivel de utilidad de cada uno de ellos. Como resultado, según la escala de utilidad, el promedio de respuestas fue “útil” para los siguientes beneficios: las actividades deportivas, actividades recreativas, club de teatro y coral, crédito bienestar, descuento de agentes comerciales, reconocimiento laboral, ruta de carrera, seguro de vida y talleres de cocina. Aquellos cuyo nivel de utilidad fueron considerados “muy útiles” fueron: el comedor, feria de ventas, menor tasa de interés de crédito y operativos de comida. A partir de esto, se puede entender que, con base a la opinión de los empleados la utilidad de los métodos de compensación no monetaria que ofrece la organización en promedio es alta.

Además, se midió el nivel de motivación de los empleados, presentando ítems tanto positivos como negativos con base a cada necesidad. Tomando en cuenta las necesidades,

fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización, los empleados estuvieron de acuerdo en que las mismas se encuentran satisfechas, siendo las necesidades fisiológicas la base mas cruda del ser humano, se refiere a lo básico que necesita para vivir. Según Aamodt (2010) la persona tiene un alto nivel de motivación cuando las necesidades se satisfacen desde el menor nivel, “fisiológicas” hasta el mayor nivel, “autorrealización”. En conclusión, se puede afirmar que el nivel de motivación de la muestra es alto.

Por otro lado, a través de la correlación de Pearson se procedió a calcular la relación entre los beneficios integrales que complementan cada una de las necesidades, en donde se obtuvo correlaciones bajas positivas y bajas negativas. Con respecto a los resultados positivos, se interpreta que el beneficio referente a dichas necesidades influye, pero no es un factor determinante para la satisfacción del mismo, ya que el nivel de motivación de los empleados en casi todos los beneficios fue alto. En cambio, los resultados negativos bajos fueron cercanos a cero, demostrando que hay una relación inversamente proporcional entre los beneficios y las necesidades. Cuando el resultado tiende a cero la relación es casi nula, esto se debe a que la utilidad de los beneficios es alta y las necesidades de los empleados se encuentran satisfechas.

A partir de los resultados obtenidos de cada objetivo planteado, se concluye que, a pesar de la situación actual de Venezuela, los métodos de compensación ofrecidos por Banesco Banco Universal C.A han logrado cubrir las necesidades de los empleados, manteniéndolos motivados. Entonces, si las necesidades son satisfechas podemos inferir que la motivación de los empleados no se ve afectada. Por lo tanto, indirectamente los métodos de compensación no monetarios permiten mantener a los empleados motivados por la vía de la atención a las necesidades.

Recomendaciones

Recomendaciones para futuros investigadores

A continuación, se presentarán una serie de recomendaciones, basadas en las oportunidades de mejora que se encontraron al realizar la investigación, con el fin de aconsejar

a quienes quieran realizar estudios sobre esta temática. En primera instancia, es importante conocer la empresa en la que se va a realizar la investigación. Debe ser una entidad que posea sus valores y misión claros, ya que esta información es fundamental al momento de explicar el motivo de selección de dicha empresa.

Se debe entender la situación política, social o económica en la que se encuentre el país en donde se decida realizar investigaciones parecidas. Actualmente en Venezuela, es importante estar informado e indagar sobre los temas que puedan afectar el estudio. Por último, se deben tomar previsiones y administrar el tiempo de forma adecuada, para que los métodos de recopilación de datos y de investigación sean factibles y tengan concordancia.

Recomendaciones para Banesco Banco Universal C.A

A partir de las conclusiones, se pretende plasmar una serie de recomendaciones que se obtuvieron del cuestionario en la sección de “otros beneficios”, los cuales fueron categorizados, esto sería con el fin de aportar ideas de algunos métodos de compensación no monetarios sugeridos por la muestra; para que los mismos sean considerados por la organización.

Es importante tomar en cuenta que 41% de los empleados no tuvieron ningún beneficio que agregar. En cuanto a los que sí solicitaron otros beneficios, agregaron dentro de la categoría de los bonos los que se listan a continuación: “bonos de salud y transporte”, “bonos por rendimiento”, “bonos por ayuda social” y “bonos para solventar gastos”. Además mencionaron las jornadas de efectivo, facilidades de estacionamiento e implementar la posibilidad de trabajo remoto. Debido a los altos puntajes en las escalas de utilidad de los beneficios, se demuestra que los mismos cumplen con la satisfacción de los empleados, a pesar de la situación actual de Venezuela, por ende se recomienda mantener sus prácticas actuales y para continuar motivando a sus trabajadores.

Por último, a pesar de que los empleados se demuestran satisfechos con respecto a los beneficios que ofrece la organización, es importante que se tome en consideración el informar

a sus empleados sobre los todos beneficios a los que pueden acceder según su cargo, debido a que de esta manera pueden hacer uso de los mismos, y además aumentar la satisfacción del trabajador. Tomando en cuenta la situación de Venezuela, en donde muchos trabajadores más allá de buscar una remuneración alta, también toman en cuenta los beneficios que pueda ofrecerles la empresa en la cual trabajan. Esto puede ser un factor determinante de la motivación del mismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/ organizacional*. México.
- Acosta, I. (s/f). *¿Cómo responden las empresas a las necesidades de sus empleados?* Obtenido de <http://pgagroup.online/estudios-de-beneficios-y-ayudas-especiales-en-la-coyuntura-actual-np/>
- Antonio, M. A. (SF). *Salarios, estrategia o sistema salarial de compensaciones*. Mexico: Mc Graw Hill .
- Antun, C., Graciano, A., & Patron, V. (2010). *Conclusiones del grupo de estudio sobre coberanía alimentaria*. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1852-73372010000200007
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación*.
- Arrieta, J. A., & Herrera, N. F. (1999). *SALARIOS Estrategia y sistema salarial o de compensaciones*.
- Banesco Banco Universal, C. (2012). *Banesco Banco Universal, C.A*. Obtenido de <http://www.banesco.com/somos-banesco/informacion-corporativa/mision-vision-y-valores>
- Bautista, D. (2012). *"Relación entre la satisfacción con la compensación no monetaria y el desempeño laboral"* .
- Bavaresco, A. M. (2013). *Proceso Metodológico en la Investigación*.
- Bonilla, J., & Urquijo, J. (2008). *La Remuneración Del Trabajo*. Caracas.
- Cagan, P. (1956). *The Monetary Dynamics of Hyperinflation*.
- Castellanos, J. &. (2013). *"Relación entre compensación total y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa del sector bancario."* .
- Champman, A. (2007). *Maslow's Hierarchy of Needs*. Obtenido de <https://www.businessballs.com/maslowhierarchyofneeds5.pdf>

- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*.
- Choren, S. (s/f). *Necesidades humanas básicas*. Obtenido de Cricyt:
<http://www.cricyt.edu.ar/enciclopedia/terminos/NecBas.htm>
- Corral, F. (2006). Recursos Humanos: Compensación.
- Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Obtenido de
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Culshaw, F. (2014). *Estrategias de Recursos Humanos en la Venezuela de Hoy*. Obtenido de
<http://virtual.iesa.edu.ve/servicios/wordpress/wp-content/uploads/2016/04/2014-oct-culshaw.pdf>
- Daniel, R. P. (2005). *La motivación en el trabajo*. Obtenido de www.gestiopolis.com/la-motivacion-en-el-trabajo
- Delgado Pardo, J. P. (2014). Motivación organizacional y bienestar laboral.
- Domínguez Ortega, T. O. (2013). *"Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral (estudio realizado en restaurantes casa museo de la zona 3 de Quezaltenango)"*.
- Econoalítica. (2017). *Inflación subyacente y tipo de canasta de consumo*. Caracas.
- Ekosnegocios. (2011). *La remuneración no monetaria*. Obtenido de Ekosnegocios:
<http://www.ekosnegocios.com/empleadores/Articulos/6.pdf>
- F.H Canales, E. L. (1986). *Metodología de la Investigación*.
- Gúzman, H. R. (2013). *Metodología de la Investigación: las variables*. Obtenido de
<http://adelajesus.blogspot.com/>
- Gúzman, P. &. (2004). *"Análisis de la motivación, incentivos y desempeño en dos empresas chilenas"*.
- Giacomozzi, Muñoz, & Heidi. (2008). *Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa*. Rio de Janeiro, Brasil.
- Gutiérrez Andrade, O., & Zurita Moreno, A. (2006). *Sobre la Inflación*. Obtenido de
<http://www.redalyc.org/pdf/4259/425942413004.pdf>
- Hernández, F. y. (2006).

- Herrera, J. (2018). *El Nacional*. Obtenido de <http://www.eluniversal.com/economia/11915/comision-de-finanzas-an-inflacion-mes-de-mayo-2018-fue-de-1101>
- Herzberg, F. (1968). *Una vez más ¿Cómo motiva usted a sus trabajadores?*
- Huerta, J. (2013). *Consultoría de Información*. Obtenido de La devaluación del salario en Venezuela: <http://www.josebhuerta.com/remunera.htm>
- Kuby, R. J. (s.f.). *Estadística elemental: Lo esencial*. Obtenido de <https://www.yyy.files.wordpress.com/2018/02/estadc3adstica-elemental-lo-esencial-robert-johnson-y-patricia-kuby.pdf>
- Lopez, G. (2017). *Un diagnóstico económico para Venezuela*. Obtenido de El Mundo: <http://www.elmundo.com.ve/firmas/analisis-macroeconomico/un-diagnostico-economico-para-venezuela.aspx>
- Malagón, A. M. (s/f). *La motivación en el trabajo y el papel de la compensación*.
- Marcano, O., & Alayon, A. (2018). *Prodavinci*. Obtenido de <http://especiales.prodavinci.com/hiperinflacion/>
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*.
- Parellada, R. (2003). *Necesidades, capacidades y valores*. Obtenido de http://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/PDF%20Papeles/102/Necesidades_capacidades_valores.pdf
- PGAGroup. (2017).
- Pietro, H. (2018). *The New York Times*. Obtenido de <https://www.nytimes.com/es/2018/03/03/opinion-prieto-hiperinflacion-venezuela/>
- Review, D. (2016). *Nada por dinero*.
- Robbins, & Judge. (2009). *Compromiso Organizacional*.
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Rosales, C. (s/f). Política salarial, salarios e incentivos en los sistemas y servicios de salud.
- Rubinsztein, G. (s/f). *Motivación e incentivos no monetarios en el trabajo*.
- Ruiz de Alba Robledo, J. L. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno.
- Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigación*.

- Steve, E. (2004). *Hugo Chávez y Alberto Fujimori: Análisis comparativo de dos variantes del populismo*.
- Temple, I. (2015). *El salario Emocional*. Obtenido de <http://blogs.elcomercio.pe/empresariodetuempleo/2007/10/el-salario-emocional.html>
- Torres, C. C. (2016). Remuneración total en tiempos adversos. Caracas, Venezuela.
- Urquijo, J. (2010). *Teoría de las Relaciones Industriales: De cara al siglo XXI*. Caracas.
- Valencia, U. d. (2017). Obtenido de <https://www.uv.es/friasnav/>
- Venezuela, G. B. (2018). Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras . Caracas.
- Zazo, M. A. (s/f). *Estudio De Encuestas*.

ANEXOS

ANEXO A. Instrumento de recolección utilizado



The banner features the logos of Banesco (a red ring with three colored spheres) and UCAB (Universidad Católica Andrés Bello, with three vertical bars in yellow, blue, and green). The survey title is prominently displayed in the center. Below the title, there are two paragraphs of introductory text. A red asterisk indicates a required field. The first question is 'Edad' (Age), followed by a text input field labeled 'Your answer'.

Encuesta de Compensación no Monetaria y Motivación en Banesco Banco Universal C.A

Nos interesa saber sobre tu motivación en Banesco Banco Universal C.A, por favor ayúdanos contestando la siguiente encuesta.

Por favor leer las instrucciones de cada sección, se le presentarán tres secciones de preguntas que le tomara unos minutos en responder. La información es totalmente anónima y confidencial, además los resultados serán utilizados para usos meramente académicos.

* Required

Edad *

Your answer

Seleccione el departamento al que pertenece *

- ☐ Dirección Ejecutiva de Capital Humano
- ☐ Adquisición de talentos
- ☐ Calidad de vida
- ☐ Compensación y diseño
- ☐ Desarrollo de Talento
- ☐ Gestión de talento ejecutivo
- ☐ Gestión de cultura y clima organizacional
- ☐ Gerencia de Nóminas y Servicios al Personal
- ☐ Gerencia de Relaciones Laborales
- ☐ Gerencia de Servicio, Seguridad y Salud del trabajador
- ☐ Unidad de Capital Humano, Región Metropolitana
- ☐ Vicepresidencia de Gestión de Cambio
- ☐ Vicepresidencia de Cultura y Desarrollo de Talento
- ☐ Vicepresidencia de Gobierno Coporativo
- ☐ Vicepresidencia Socio de Negocio Org. Comp. Relaciones Laborales

NEXT

Never submit passwords through Google Forms.

Sección 2

Por favor conteste las siguientes preguntas con respecto a sus beneficios:

2. ¿Qué tan útil le parece los siguientes beneficios?

Por favor contestar aunque no perciba el beneficio.

Seguro de Vida

	1	2	3	4	5	
Muy inútil	☐	☐	☐	☐	☐	Muy útil

Operativos de comida (precios con costo al mayor)

	1	2	3	4	5	
Muy inútil	☐	☐	☐	☐	☐	Muy útil

Actividades recreativas

	1	2	3	4	5	
Muy inútil	☐	☐	☐	☐	☐	Muy útil

Actividades deportivas

	1	2	3	4	5	
Muy inútil	☐	☐	☐	☐	☐	Muy útil

Comedor

	1	2	3	4	5	
Muy inútil	☐	☐	☐	☐	☐	Muy útil

Crédito Bienestar

	1	2	3	4	5	
Muy inútil	☐	☐	☐	☐	☐	Muy útil

Menor tasa en Tarjetas de Crédito

	1	2	3	4	5	
Muy inútil	☐	☐	☐	☐	☐	Muy útil

Descuento con Agentes Comerciales (óptica, ropa, entre otros)

	1	2	3	4	5	
Muy inútil	☐	☐	☐	☐	☐	Muy útil

Feria de ventas y comida

	1	2	3	4	5	
Muy inútil	☐	☐	☐	☐	☐	Muy útil

Club de teatro, coral y voluntariado

	1	2	3	4	5	
Muy inútil	☐	☐	☐	☐	☐	Muy útil

Talleres de cocina

	1	2	3	4	5	
Muy inútil	☐	☐	☐	☐	☐	Muy útil

Ruta de carrera (formaciones técnicas y blandas)

	1	2	3	4	5	
Muy inútil	☐	☐	☐	☐	☐	Muy útil

Reconocimiento laboral (Huella)

	1	2	3	4	5	
Muy inútil	☐	☐	☐	☐	☐	Muy útil

Mencione otro beneficio que considere útil:

Your answer _____

BACK

NEXT

Sección 3

Por favor conteste las siguientes preguntas con respecto a su motivación:

3. Al lado de cada enunciado hay una escala de 5 opciones que van de "Totalmente en desacuerdo" a "Totalmente de acuerdo". Por favor, escoja solamente una opción por cada enunciado, colocando una X en el espacio correspondiente a la opción de su elección. No deje ningún enunciado sin contestar.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Nunca he tenido que aguantar hambre por falta de comida	☐	☐	☐	☐	☐
Me preocupa no tener un lugar donde vivir	☐	☐	☐	☐	☐
No me siento a salvo en mi lugar de trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
Me parece importante que la empresa ofrezca un plan de seguro de salud	☐	☐	☐	☐	☐
Es importante para mí que la empresa promueva actividades recreativas	☐	☐	☐	☐	☐
No me siento cómodo trabajando en equipo	☐	☐	☐	☐	☐
Siento que la empresa reconoce mi trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
No siento que he alcanzado el éxito en mi puesto de trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
La empresa me ha brindado oportunidades de crecimiento profesional	☐	☐	☐	☐	☐
Nunca me han ofrecido participar en actividades de desarrollo profesional	☐	☐	☐	☐	☐

ANEXO B. Resultados de correlación de Pearson

Tabla 35 Correlación de Pearson (fisiológicas)

Correlaciones		Menor tasa en Tarjetas de Crédito	Me preocupa no tener un lugar donde vivir
2. Menor tasa en Tarjetas de Crédito	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 59	,044 ,739 59
3. Me preocupa no tener un lugar donde vivir	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,044 ,739 59	1 59

Fuente: Elaboración propia (2018)

Correlaciones		Nunca he tenido que aguantar hambre por falta de comida	Crédito Bienestar
Nunca he tenido que aguantar hambre por falta de comida	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 59	,190 ,150 59
Crédito Bienestar	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,190 ,150 59	1 59

Fuente: Elaboración propia (2018)

Correlaciones

		Nunca he tenido que aguantar hambre por falta de comida	Comedor
Nunca he tenido que aguantar hambre por falta de comida	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 59	-,169 ,201 59
Comedor	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,169 ,201 59	1 59

Fuente: Elaboración propia (2018)

Correlaciones

		Nunca he tenido que aguantar hambre por falta de comida	Operativos de comida (precios con costo al mayor)
Nunca he tenido que aguantar hambre por falta de comida	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 59	-,007 ,959 59
Operativos de comida (precios con costo al mayor)	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,007 ,959 59	1 59

Fuente: Elaboración propia (2018)

Tabla 36 Correlación de Pearson (seguridad)

Correlaciones			
		Me parece importante que la empresa ofrezca un plan de seguro de salud	Seguro de Vida
Me parece importante que la empresa ofrezca un plan de seguro de salud	Correlación de Pearson	1	,300*
	Sig. (bilateral)		,021
	N	59	59
Seguro de Vida	Correlación de Pearson	,300*	1
	Sig. (bilateral)	,021	
	N	59	59

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (2018)

Tabla 37 Correlación de Pearson (sociales)

Correlaciones			
		Actividades recreativas	Es importante para mí que la empresa promueva actividades recreativas
Actividades recreativas	Correlación de Pearson	1	,307*
	Sig. (bilateral)		,018
	N	59	59
Es importante para mí que la empresa promueva actividades recreativas	Correlación de Pearson	,307*	1
	Sig. (bilateral)	,018	
	N	59	59

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (2018)

Correlaciones

		Es importante para mí que la empresa promueva actividades recreativas	Talleres de cocina
Es importante para mí que la empresa promueva actividades recreativas	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 59	,308* ,018 59
Talleres de cocina	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,308* ,018 59	1 59

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (2018)

Correlaciones

		Es importante para mí que la empresa promueva actividades recreativas	Feria de ventas y comida
Es importante para mí que la empresa promueva actividades recreativas	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 59	,224 ,088 59
Feria de ventas y comida	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,224 ,088 59	1 59

Fuente: Elaboración propia (2018)

Correlaciones

		Es importante para mí que la empresa promueva actividades recreativas	Descuento con Agentes Comerciales (óptica, ropa, entre otros)
Es importante para mí que la empresa promueva actividades recreativas	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 59	,113 ,394 59
Descuento con Agentes Comerciales (óptica, ropa, entre otros)	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,113 ,394 59	1 59

Fuente: Elaboración propia (2018)

Correlaciones

		Actividades deportivas	No me siento cómodo trabajando en equipo
Actividades deportivas	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 59	-,040 ,764 59
No me siento cómodo trabajando en equipo	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,040 ,764 59	1 59

Fuente: Elaboración propia (2018)

Tabla 38 Correlación de Pearson (estima)

Correlaciones			
		No siento que he alcanzado el éxito en mi puesto de trabajo	Reconocimiento laboral (Huella)
No siento que he alcanzado el éxito en mi puesto de trabajo	Correlación de Pearson	1	-,323*
	Sig. (bilateral)		,013
	N	59	59
Reconocimiento laboral (Huella)	Correlación de Pearson	-,323*	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	59	59

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (2018)

Correlaciones			
		Siento que la empresa reconoce mi trabajo	Reconocimiento laboral (Huella)
Siento que la empresa reconoce mi trabajo	Correlación de Pearson	1	,445**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	59	59
Reconocimiento laboral (Huella)	Correlación de Pearson	,445**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	59	59

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia (2018)

Tabla 39 Correlación de Pearson (autorrealización)

Correlaciones			
		La empresa me ha brindado oportunidades de crecimiento profesional	Ruta de carrera (formaciones técnicas y blandas)
La empresa me ha brindado oportunidades de crecimiento profesional	Correlación de Pearson	1	,072
	Sig. (bilateral)		,586
	N	59	59
Ruta de carrera (formaciones técnicas y blandas)	Correlación de Pearson	,072	1
	Sig. (bilateral)	,586	
	N	59	59

Fuente: Elaboración propia (2018)

Correlaciones			
		Nunca me han ofrecido participar en actividades de desarrollo profesional	Club de teatro, coral y voluntariado
Nunca me han ofrecido participar en actividades de desarrollo profesional	Correlación de Pearson	1	,010
	Sig. (bilateral)		,939
	N	59	59
Club de teatro, coral y voluntariado	Correlación de Pearson	,010	1
	Sig. (bilateral)	,939	
	N	59	59

Fuente: Elaboración propia (2018)