

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN – MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA

FAREM – MATAGALPA



*Seminario de Graduación para optar al Título de Licenciados en
Administración de Empresas.*

TEMA:

La Relación de los Planes de Compensaciones de las Empresas de servicio del Municipio de Matagalpa con el Nivel de Satisfacción de los trabajadores, durante el año 2013.

SUBTEMA:

La Relación del Plan de Compensación del Área de Servicios Generales, del Hospital Escuela Cesar Amador Molina con el Nivel de Satisfacción de sus trabajadores, durante el año 2013.

PRESENTADO POR:

Dazzling Aranny Sanchez Díaz.

Jaqueline Izamara Zamora Rugama.

TUTOR:

Lic. Pedro José Gutiérrez Mejía.

Matagalpa, febrero de 2014

Contenido:

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	iii
VALORACION DEL TUTOR.....	v
RESUMEN.....	vi
I. INTRODUCCION.....	1
I. JUSTIFICACION.....	6
II. OBJETIVOS.....	7
OBJETIVO GENERAL:	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	7
III. DESARROLLO	8
4.1 Antecedentes del Hospital Escuela Cesar Amador Molina	8
4.2 Compensaciones	9
4.2.1 Definición.....	9
4.2.2 Objetivos de las compensaciones	10
4.2.3 Importancia de la compensación	11
4.2.4 Tipos de compensaciones	13
4.2.4.1 compensación financiera directa.....	13
4.2.4.1.1 Los salarios	13
4.2.4.1.1.2 Escala salarial.....	14
4.2.4.1.1.3 Ingresos.....	17
4.2.4.1.2 Bonificaciones.....	19
4.2.4.2 Compensaciones financieras indirectas.....	20
4.2.4.2.1 Los seguros	20

4.2.4.2.2 Permisos.....	22
4.2.4.2.4.1 Derecho a las vacaciones:.....	26
4.2.4.3 Compensaciones no financieras.....	28
4.2.4.3.1 Puesto de trabajo.....	28
4.2.4.3.2 Ascensos.....	31
4.2.4.4 El entorno del puesto.....	32
4.2.4.4.1 Clima laboral.....	32
4.2.4.4.2 Horarios flexibles.....	34
4.3 Satisfacción laboral.....	36
4.3.1 Tipos de satisfacción.....	36
4.3.2 Condiciones favorables de trabajo.....	37
4.3.3 Jerarquía de las necesidades de Maslow.....	37
4.3.3.1 Estándar de vida.....	39
4.4 Correlación.....	48
IV. CONCLUSIONES.....	50
VI.BIBLIOGRAFIA.....	51
VII.ANEXOS.....	53

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico principalmente a DIOS ser que nos da la capacidad, la fortaleza, el poder de sobre pasar las dificultades no obstante aquí estoy culminando con este objetivo propuesto en el cual siempre estuvo conmigo.

De igual manera mi madre Graciela Díaz Delgadillo quien siempre estuvo conmigo siempre recalando nuestros valores como seres humanos que somos y aunque su conocimiento mínimo estuvo apoyándome y acompañándome siempre con paciencia que le caracteriza.

También dedico este trabajo a mis abuelos maternos Natividad Delgadillo y Juan Díaz y abuela paterna Berta Urbina que también me apoyaron de una u otra manera.

Y no dejo de mencionar a mis hermanos Zeneyda Martínez Díaz, Oscar E. Martínez Díaz, Donald J. Martínez Díaz y Ayda B. Martínez que también están apoyándome para la formación de mi carrera profesional.

No temas, porque yo estoy contigo; no desmayes, porque yo soy tu Dios, que tu esfuerzo; siempre te ayudare; siempre te sustentare con la diestra de mi justicia. Isaías 41:10.

Dazzling A. Sanchez Díaz



DEDICATORIA

Primeramente a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, ser el manantial de vida y darme lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Lidia del Socorro Rugama por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi abuela Balta Mendoza quien desde pequeña me levantaba para que no perdiera ni un día de clases y es por la que no me he detenido en mis estudios.

A mi nueva familia, los González García, porque con su amor, hermandad, convivencia y ejemplo, han sido parte fundamental para mi promoción personal.

Jaqueline I. Zamora Rugama

AGRADECIMIENTO

Infinitamente agradezco a mi Dios misericordioso que nos da la oportunidad de vivir y que nos deja tomar decisiones para poder llegar donde estoy en este momento por esto y por muchas cosas más GRACIAS DIOS.

A mi madre por ser ejemplo en mi vida que siempre es mi inspiración de superación es para ella un orgullo ver que he culminado este otro paso en mi vida, también estoy agradecida con mis abuelos que también me han apoyado a mis hermanos también les estoy agradecida por todo su apoyo y unidad familiar.

A mi tutor Lic. Pedro José Gutiérrez Mejía por su valioso apoyo y colaboración para la realización de este trabajo.

A todos mis maestros por su motivación y colaboración por concluir satisfactoriamente este proyecto propuesto.

Y a cada una de las personas que me han ayudado de una u otra manera y que me apoyaron a todo lo largo y difícil que ha sido este proceso.

Dazzling A. Sanchez Díaz

AGRADECIMIENTO

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi madre y demás familiares ya que me brindan el apoyo, la alegría y me dan la fortaleza necesaria para seguir adelante.

A mi tutor Lic. Pedro José Gutiérrez Mejía por su valioso apoyo y colaboración para la realización de este trabajo.

A mis maestros por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales, por su apoyo ofrecido en este trabajo, por haberme transmitido los conocimientos obtenidos y haberme llevado paso a paso en el aprendizaje.

Jaqueline I. Zamora Rugama

VALORACION DEL TUTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA.
UNAN- MANAGUA
FAREM- MATAGALPA.



El suscrito Tutor, por este medio hace constar que el trabajo investigativo de seminario de Graduación, presentado por las Bachilleras: Sanchez Díaz Dazzling Aranny (CARNET No. 09067441) y Zamora Rugama Jaqueline Izamara (CARNET No. 09067705) con el Tema general: La relación de los Planes de Compensaciones de las empresas de Matagalpa con el Nivel de Satisfacción de sus trabajadores durante el año 2013 y correspondiente al subtema: La Relación del Plan de Compensación del Área de Servicios Generales del Hospital Escuela César Amador Molina de Matagalpa, con el Nivel de Satisfacción de sus trabajadores, durante el año 2013., el cual se encuentra apegado a lo dispuesto en la normativa y reglamento correspondiente.

El trabajo aborda la influencia que ejerce la variable: relación del plan de compensación de las empresas de Matagalpa, con el nivel de satisfacción de sus trabajadores durante el año 2013.

A mi criterio, el trabajo investigativo, fue desarrollado adecuadamente y cumple con los requisitos establecidos para ser defendido ante un tribunal examinador, para optar a su título de Licenciados en Administración de Empresas.

Se extiende la presente a los siete días del mes de febrero del año dos mil catorce. “Año del fortalecimiento de la calidad”.

Tutor

Pedro José Gutiérrez Mejía



RESUMEN

La presente investigación se refiere al tema la relación de los planes de compensación de las empresas de servicio del municipio de Matagalpa con el nivel de satisfacción de los trabajadores, durante el año 2013

Tiene como propósito analizar la relación del plan de compensación del área de servicios Generales del Hospital Escuela César Amador Molina con el nivel de satisfacción de sus trabajadores, en la ciudad de Matagalpa, durante el año 2013.

La compensación se refiere a la retribución que reciben los individuos a cambio de su trabajo. La investigación consiste en compensaciones tanto financieras como no financieras, estos tipos de compensaciones comprenden un programa total de compensaciones. Cuando hablamos de satisfacción, es el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa en un ambiente que le permita estar a gusto, también la relación de las compensaciones con las satisfacción de los trabajadores para comprender su nivel de vida ya que según la investigación no todos cuentan con los mismos beneficios como: bonos, etc.

Lo que se pretende es que cada empleado reciba compensaciones y beneficios para sentirse motivado a empeñarse mejor en sus labores y así puedan aumentar su productividad.

Se logró determinar que existe una relación directa entre las variables tratadas las cuales arrojan resultados positivos al realizar las pruebas de correlación lo cual indica que los planes de compensaciones sean financieras o no que tienen las empresas influyen directamente en la satisfacción de sus trabajadores.

I. INTRODUCCION

La presente investigación pretende analizar la relación de los planes de compensaciones de las empresas del municipio de Matagalpa con el nivel de satisfacción de los trabajadores, durante el año 2013.

Se realizó éste estudio con el objetivo de conocer el sistema de compensación desarrollado por las empresas de servicio público, y la forma en que estas contribuyen a la satisfacción de las necesidades de los trabajadores incluyendo donde estos desempeñan sus labores.

En el naciente siglo XXI, con un occidente capitalista y un oriente que lo imita, el incentivo monetario es muy importante pero no el único a ser valorado por los individuos que trabajan. En ocasiones el orgullo de pertenecer a una determinada firma, las posibilidades de formación y crecimiento, la calidad de vida y para muchos el poder armonizar otros intereses son fuertes fuentes de incentivos para los individuos (Morales, 2004).

La compensación (sueldos, salarios, prestaciones) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite, a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales, de seguridad y de ego o estatus (Morales, 2004).

Encontrar el punto de equilibrio entre la satisfacción con la compensación obtenida y la capacidad competitiva de la empresa constituye el objetivo del departamento de personal en cuanto a la retribución de la labor.

En este trabajo se analizaron los tipos de compensación como son: financieras, directas e indirectas y las no financieras del puesto y del entorno del puesto, Se estudiaron diferentes metodologías relacionadas con la primera variable

compensación, los ejes teóricos que sustentan la investigación son los siguientes: escala salarial, salarios, bonificaciones, vacaciones, permisos y horarios flexibles.

Otro punto importante que contiene este trabajo investigativo con respecto a la segunda variable objeto de estudio satisfacción laboral contiene aspectos relacionados como conceptualización, tipos de satisfacción y las necesidades de satisfacción y demás categorías determinadas en esta investigación.

Cada conceptualización de este tema de mucha importancia, es diferente para cada uno de los autores, de los libros citados y páginas web visitadas, pero cada uno de ellos están dirigidos hacia el mismo sentido, como son cada una de las formas de compensación hacia los empleados y su nivel de satisfacción.

El Hospital César Amador Molina cuenta con un estudio de investigación que tiene vínculo con el presente tema de investigación “La relación de los planes de compensación de las empresas del municipio de Matagalpa con el nivel de satisfacción de sus trabajadores”, como es:

La monografía elaborada por Hazel Jobayda Álvarez Rivas y Yara Hayme Silva Narbiz egresadas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua FAREM Matagalpa con el tema: Influencia de la Remuneración del Personal en la Calidad de Atención de Servicios al Cliente, en el Hospital Regional César Amador Molina de Matagalpa, periodo 2005, tutor Lic. Pedro José Gutiérrez Mejía.

Quienes aportan sobre los beneficios financieros y no financieros que perciben los empleados al igual que los salarios y a conocer la escala salarial a partir del salario mínimo de ese año que devengaban los trabajadores de este Hospital. Además de este se utilizaron tres estudios que se relacionan con el tema y aportaron datos que sirvieron como referencias para la realización de esta investigación entre ellos están:

Un trabajo de grado con el tema: “influencia de los sistemas de compensación total para que las empresas del sector farmacéutico sean catalogadas como exitosas”, elaborados por los tesisistas Rondon Ocampo Gabriela y Schimtz Sepúlveda Jessica en el año 2007, en Caracas Venezuela.

Esta tesis de mucho provecho, ya que aporta acervo teórico, se pudo obtener, nuevos conceptos relacionados con las compensaciones y motivación laboral de diferentes autores, así como establecer la importancia desde los tres puntos de vista: la del empleado, de la organización y de la sociedad y sus principales objetivos.

La monografía de Valeria Vedodo Espinoza y Karla Giglio Gallardo de la universidad de Chile, facultad de ciencias sociales carrera psicología con la temática: motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica, Santiago Chile 2006.

En esta monografía las necesidades humanas no son de igual fuerza, y surgen en una secuencia definida; Maslow describe las necesidades humanas a través de una pirámide, en la cual están distribuidas de acuerdo a la importancia e influencia que estas tienen en el comportamiento humano.

Y una monografía realizada por Niulvis Guillen Atencio en el año 2005, en la universidad de Matanzas que aporta elementos sobre la satisfacción laboral y su relación con el comportamiento organizacional.

Esta monografía explica los factores determinantes de la satisfacción laboral, así como los tipos de satisfacción, la cual está relacionada con el clima organizacional y el desempeño laboral.

Todos estos documentos ayudaron a recolectar información y fueron de valiosa importancia para nuestra investigación ya que se tomaron ciertos datos para complementar dicho trabajo. Logrando ser la primera investigación que valore la

relación del plan de compensación del Hospital Escuela César Amador Molina con el nivel de satisfacción de sus trabajadores.

Orientado con enfoque de carácter cualitativo con algunos elementos cuantitativos, ya que se implementaron técnicas de comprensión personal para conocer sobre la relación del plan de compensación del área de servicios Generales del Hospital Escuela César Amador Molina con el nivel de satisfacción de sus trabajadores así como análisis estadísticos para darle mayor carácter de científicidad.

Esta investigación es de tipo aplicada, porque se han empleado conocimientos adquiridos en el análisis y la solución de la problemática para llegar a conclusiones que determinen la relación que existe entre el plan de compensaciones con el nivel de satisfacción de los trabajadores.

La investigación fue de tipo no experimental ya que se observó el fenómeno objeto de estudio en su ambiente natural, y no se manipulo ninguna de sus variables.

Por su nivel de profundidad constituye un estudio correlacional debido a que se estableció la relación entre las variables objeto de estudio como influye una de la otra el plan de compensación con el nivel de satisfacción de los trabajadores, apoyándonos del programa estadístico IBM SPSS Statistics 19 para asociar las variables realizando tablas de contingencias con una prueba de chi-cuadrado la cual arroja resultados con probabilidad de 0.05 de relación entre variables.

En lo que respecta a su orientación con el tiempo fue de tipo transversal, porque se estudió el comportamiento de las variables de investigación durante el año 2013.

Los métodos empleados son: el análisis, síntesis, deductivo e inductivo. Análisis en el procesamiento de la información de fuentes primarias (encuesta y entrevista) y secundarias (libros)para llegar a una síntesis, apoyándonos en el método deductivo; porque va de lo general del plan de compensaciones que aplica el

Hospital Escuela Cesar Amador Molina a lo particular como es la relación del nivel de satisfacción de sus trabajadores e inductivo debido a que va de lo particular a para determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores en Matagalpa en relación al plan de compensación del Hospital.

Se estudiaron dos grandes variables tales como: el plan de compensación y la satisfacción laboral.

La población objeto de estudio fue de 118 trabajadores del área de servicios Generales, obteniendo una muestra probabilística de 91 personas de esta área (ver anexo nº 6), los cuales lo conforman: intendencia, lavandería y ropería, fiscales, alimentación, operadores de caldera, conductores, seguridad interna y recepcionistas, aplicándoles encuestas a cada uno de ellos, y entrevista directa a la responsable de recursos humanos del Hospital Escuela César Amador Molina (HECAM), instrumentos que permitieron obtener resultados objetivos.

I. JUSTIFICACION

Dentro de Recursos Humanos la compensación designa todo aquello que las personas reciben a cambio de su trabajo como empleados de una empresa la otra parte importante de la compensación, corresponde a la satisfacción que el personal obtiene, de manera directa, con la ejecución de su trabajo y de las condiciones en que este se realiza (Morales, 2004).

El presente trabajo tiene como propósito fundamental analizar la relación de los planes de compensaciones de las empresas del municipio de Matagalpa con el nivel de satisfacción de los trabajadores durante el año 2013.

La temática será de gran importancia para la Dirección de la empresa porque les ayudará a conocer que con una buena compensación los individuos rendirán más en su trabajo aumentando la productividad y así, poder lograr la satisfacción de los trabajadores, ya que los empleados constituyen un componente valioso para el empresa y así poder llegar al logro de los objetivos de la organización.

A los trabajadores para que tengan conocimiento de los beneficios que pueden adquirir por medio del sistema de compensaciones que la empresa les proporcione, por tanto la compensación es de mucha importancia ya que no se vería como un gasto sino más bien como una inversión para una mayor productividad y rendimiento en el trabajo.

A los docentes les servirá de base para que en un futuro puedan orientar trabajos a los estudiantes que tengan relación con el tema.

Al igual será de gran ayuda a los estudiantes que deseen darle seguimiento y profundizar conocimientos que tengan relación con el tema.

Así mismo los resultados de esta investigación fueron de gran utilidad para poder reforzar conocimientos, a través de experiencias de trabajo de campo.

II. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- ❖ Analizar la relación entre el plan de compensación del área de servicios Generales del Hospital Escuela Cesar Amador Molina con el nivel de satisfacción de sus trabajadores, en la ciudad de Matagalpa, durante el año 2013.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar los diferentes tipos de compensaciones aplicados en el Hospital.
- Describir los tipos de compensación del plan del Hospital.
- Valorar el nivel de satisfacción de los trabajadores del Hospital.

III. DESARROLLO

4.1 Antecedentes del Hospital Escuela Cesar Amador Molina

Este Hospital se comenzó a construir en 1977 el Edificio del nuevo Hospital Regional está ubicado en las faldas de una montaña que pertenece a la familia Mairena, cerca del barrio Totolate, en la salida de la carretera a San Ramón. La construcción se terminó en 1979, e inaugurado por el nuevo gobierno, bautizándole con el nombre de “Hospital Regional Cesar Amador Molina”, este era un joven ingeniero civil, hijo de conocido medico y filántropo matagalpino Dr. César Amador Kühl, quien fue capturado y asesinado en prisión en Managua por elementos de la Guardia Nacional en septiembre de 1978.

Misión:

El Hospital César Amador Molina de Matagalpa, le brinda atención Médica Hospitalaria gratuita, de alta calidad y calor humano, haciendo uso de los recursos necesarios para recuperar su Salud y promover en la Población Practicas y Estilos de Vida saludables que contribuyan a mejorar la calidad y esperanza de vida. Priorizamos el área Materno Infantil, Médico Quirúrgico mediante el Mejoramiento continuo que se refleje en la Satisfacción de los Usuarios.

Visión:

El Hospital César Amador Molina de Matagalpa deberá estar habilitado y acreditado para Constituirse como Hospital de características Regional, ser el Hospital Líder del Norte de Nicaragua en servicios de salud, docencia y desarrollo científico, fortaleciendo los principios y valores del MINSA con sus trabajadores. Mejorando la Calidad y Calidez de Atención a sus usuarios con la participación activa de la población.

4.2 Compensaciones

4.2.1 Definición

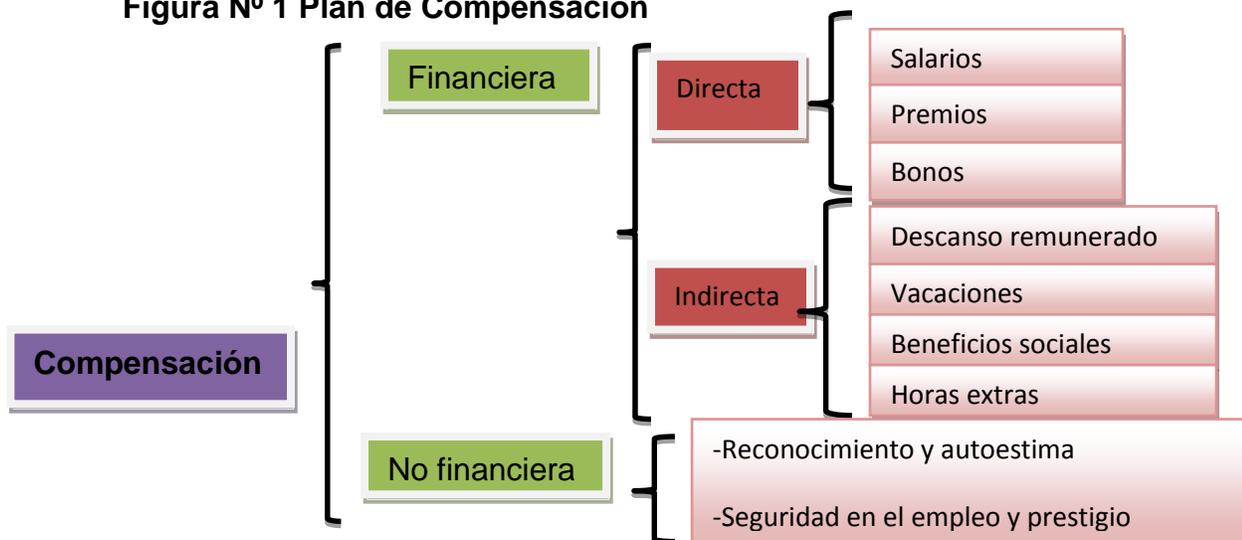
La definición de compensación puede ser vista desde dos puntos de vista: Por el empleado y por el empresario. Según morales y velandia (2004) “para el empleado es una retribución por el esfuerzo y la inversión que ha hecho en educación y en formación, también es la fuente principal de ingreso, por ello se constituye en un factor determinante de su bienestar económico y social”, Para los empresarios estas compensaciones son costos de operación, que deben ser diseñadas y administradas de manera equitativa y justa entre los trabajadores.

En esencia se trata de una relación de intercambio, que contiene recompensas de carácter financiero o no financiero, las cuales pueden ser a su vez directas e indirectas.

En tanto Mondy y Noé, 1997 afirman que la compensación se refiere a todo tipo de remuneración que reciben los individuos a cambio de su labor.

Son los salarios y beneficios que percibe el individuo a cambio de la prestación de sus servicios.

Figura Nº 1 Plan de Compensación



Fuente: Chiavenato I, 2007.

4.2.2 Objetivos de las compensaciones

- Adquisición del personal calificado: las compensaciones deben ser suficientemente altas para atraer solicitantes. Debido al hecho que las compañías compiten entre ellas en el mercado laboral, los niveles de compensación deben corresponder a las condiciones de oferta y demanda en dicho mercado. En ocasiones se necesita un incentivo adicional, expresado en una tasa salarial más alta para atraer a solicitantes que trabajan en otras compañías.(Werther, 1995)
- Retener a los empleados actuales: cuando los niveles de compensación no son competitivos la tasa de rotación aumenta. Para prevenir este fenómeno el nivel de compensación debe ser competitivo.
- Garantizar la igualdad: la administración de sueldos y salarios postula como un objetivo esencial lograr la igualdad interna así como la externa. La igualdad interna requiere que el pago guarde relación con el valor relativo de los puestos, expresado en la formula “igual retribución a igual función”. La igualdad externa significa que se cubre a los miembros de la organización una compensación similar a la que obtienen los empleados con funciones análogas en otras organizaciones.
- Alentar al desempeño adecuado: el pago debe reforzar el cumplimiento adecuado de las responsabilidades para que el desempeño continúe siendo adecuado en el futuro. El buen desempeño, la experiencia, la lealtad, las nuevas responsabilidades pueden alentarse y reforzarse mediante una política adecuada de compensaciones.
- Controlar los costos: un programa racional de compensación contribuye a que la organización obtenga y retenga su fuerza laboral a costos

adecuados. Sin una estructura sistemática de sueldos y salarios, la organización puede encontrarse pagando en exceso o insuficientemente los esfuerzos de sus miembros.

- Cumplir con las disposiciones legales: al igual que en otros aspectos de la administración de personal, la administración de sueldos y salarios se inscribe en un marco jurídico específico. Un sistema adecuado de compensaciones tiene en cuenta estos factores y se asegura de cumplir las disposiciones legales vigentes.
- Mejorar la eficiencia administrativa: procurar cumplir los objetivos de un programa efectivo de compensaciones, los especialistas en la administración de sueldos y salarios se esfuerzan por diseñar un sistema que se pueda administrar con eficiencia.

Con los objetivos del plan de compensaciones, se busca básicamente encontrar el punto de equilibrio entre la satisfacción de los trabajadores respecto a las prestaciones que perciben, tratando de alcanzar la equidad interna y externa, considerando la capacidad financiera del Hospital, el cual está sujeto a un presupuesto que le es asignado por el nivel central del Ministerio de Salud (MINSA).

4.2.3 Importancia de la compensación

Chiavenato I. (2000) explica: Que es extremadamente importante la administración eficaz de la estructura de compensación de una organización no solo por la influencia que los salarios producen en quien lo recibe, sino también en la compañía que los paga y sobre la sociedad donde la compañía está localizada. Cada uno de estos 3 grupos tiene intereses directos aunque diferentes sobre todas las compensaciones canceladas a los empleados:

- ❖ Importancia para los empleados:

- ✓ Los salarios representan la base del patrón de vida del empleado, de su comodidad de los servicios y de las reservas financieras que proporciona para sí y para su familia.
- ✓ Los salarios percibidos presentan elevada influencia en el estatus del empleado en su comunidad; el estatus es evaluado por la ganancia material más aún que por el tipo de trabajo, el cual algunas veces solo puede ser conocido por su superior. Dentro de la compañía el salario puede ser igualmente una fuente de estatus; ya que en comparación con los salarios percibidos por los demás empleados sirve como una medida de importancia relativa que el cargo y su ocupante poseen para la compañía.
- ✓ La posibilidad de ganancias más elevadas puede también motivar a los empleados a aumentar su valor, mejorando sus calificaciones personales y sus contribuciones a la compañía.

❖ Importancia para la organización:

Los salarios representan una significativa porción de los costos de producción. La participación en el costo total de producción varía de acuerdo con el tipo de producción, de acuerdo con la tecnología utilizada.

Es de vital importancia el mantenimiento de un sistema de compensación que no solo haga posible la maximización de la eficiencia de las ventas, si no también, proporcione a los accionistas un retorno adecuado de sus inversiones, al mismo tiempo que estimule el ingreso y la permanencia de los buenos empleados.

❖ Importancia para la sociedad:

Los salarios tienen importante efecto sobre los diversos grupos e instituciones dentro de la sociedad. Los salarios más elevados proporcionan mayor poder adquisitivo, aumenta la prosperidad de la comunidad y promueven la expansión de los servicios. En la medida que los salarios aumentan hacen que los precios se vuelvan más elevados, lo que por otro lado sirve para reducir el patrón de vida de aquellos cuya renta no se incrementa en forma proporcional.

Los precios elevados también pueden crear una reducción de la demanda de productos y servicios que los empleados generan lo que causa una reducción en el número de cargos requeridos para producir aquellos productos o servicios. Si los salarios pueden ser compensados por una mayor productividad y no por precios más elevados, entonces podrán efectivamente, contribuir al bienestar económico de la sociedad.

Las compensaciones se dividen en compensaciones financieras éstas a su vez en directas e indirectas y en no financieras como el puesto y el entorno del puesto.

4.2.4 Tipos de compensaciones

4.2.4.1 compensación financiera directa

Citando a Mondy y Noe ,1997: La compensación financiera directa consiste en el pago que una persona recibe en forma de: salario, sueldo, bonificaciones y comisiones.

Son los salarios y beneficios que percibe el individuo a cambio de la prestación de sus servicios

4.2.4.1.1 Los salarios

Según el código del trabajo de la República de Nicaragua (1997), capítulo VI arto. 81: "Se considera salario la retribución que paga el empleador al trabajador en virtud del contrato de trabajo o relación laboral".

En tanto Chiavenato, 2007 dice que el salario es el centro de las relaciones de intercambio entre las personas y las organizaciones. Todas las personas que están en las organizaciones invierten su tiempo y esfuerzo a cambio reciben dinero, el cual representa el intercambio de derechos y responsabilidades recíprocos equivalentes entre el empleado y el empleador.

El salario es la retribución en dinero, también llamada remuneraciones que reciben

los trabajadores en compensación de un servicio que ha prestado con su trabajo y en función del puesto que estos ocupan, los que son pagados por el empleador de acuerdo a la escala salarial vigente y los niveles de complejidad.

4.2.4.1.1.1 Salario mínimo

Según Méndez (2009) el salario mínimo es el salario de menor cantidad que la ley permite pagar a un trabajador, representa el costo de la producción de fuerza trabajo simple y se integra por los gastos de existencias y de producción del obrero y su familia.

El salario mínimo establecido para el sector salud (MINSAs) corresponde a C\$3,231.53 córdobas como se puede observar en la tabla salarial (anexo N°4), del cual parte la escala salarial propuesta (ver gráfico n°1)

El salario mínimo es un derecho que tiene todo trabajador ya que por medio del cual se pueden asegurar la adquisición de los productos básicos para cubrir una de las necesidades básicas que Maslow plantea en su pirámide, se pudo corroborar mediante encuestas aplicadas de que un 12% de los trabajadores devengan salario el salario mínimo que es de C\$3,231.53 que son los trabajadores que tienen el cargo más bajo en esta área.

Se deben realizar constantes modificaciones en el monto del salario mínimo, debido al deslizamiento de la moneda que está influido directamente por la economía que enfrenta el país, por lo que se dan incrementos incontrolables en productos y servicios de consumo básico, esta serie de alzas influye para que el poder adquisitivo de las familias esté disminuyendo de forma acelerada.

4.2.4.1.1.2 Escala salarial

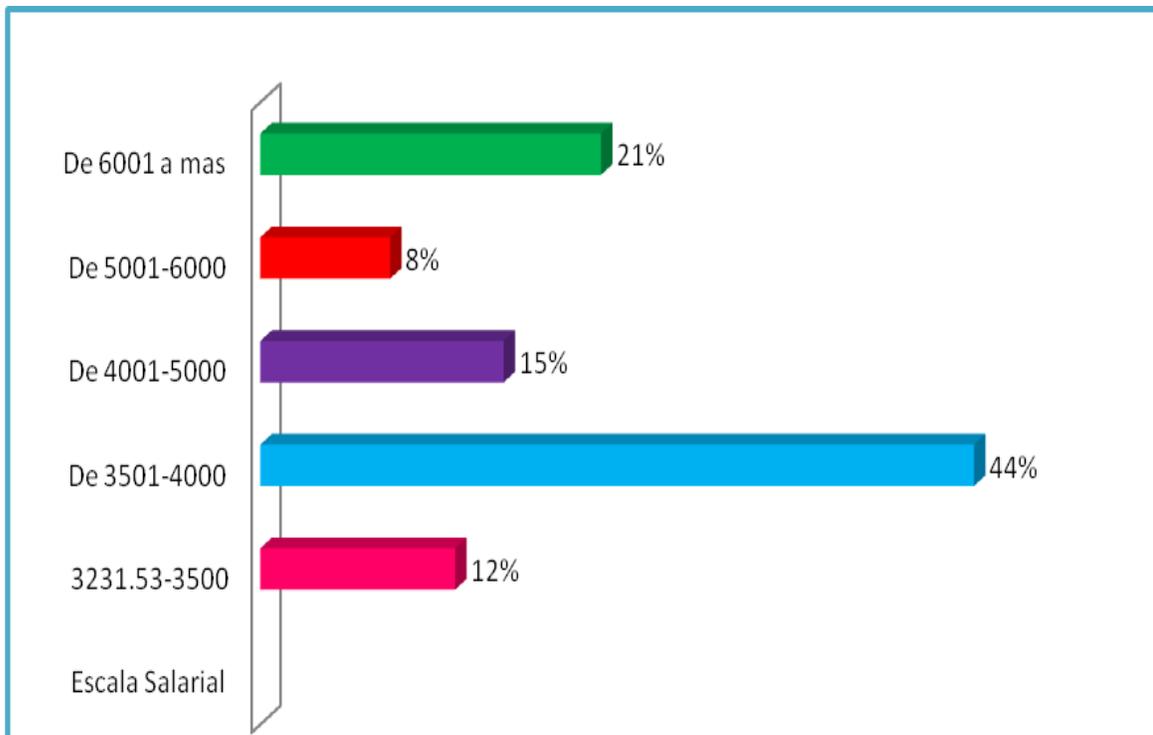
Según (Maristany, 2000) Las escalas salariales pueden ser concebidas como indicadores de la relación predeterminada entre el salario y la categoría o jerarquía de puestos agrupados por su similar complejidad, responsabilidad e impacto organizacional. «Por lo general hoy en día las escalas salariales se

refieren a bandas, rangos o “espacios” salariales que se asignan a cada categoría o jerarquía de puestos»

Esos rangos de remuneración se definen de acuerdo a las tendencias del mercado, con base en la información específica de cada puesto, es decir, funciones, importancia y criticidad de la posición.

Gráfico 1

Escala salarial



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal.

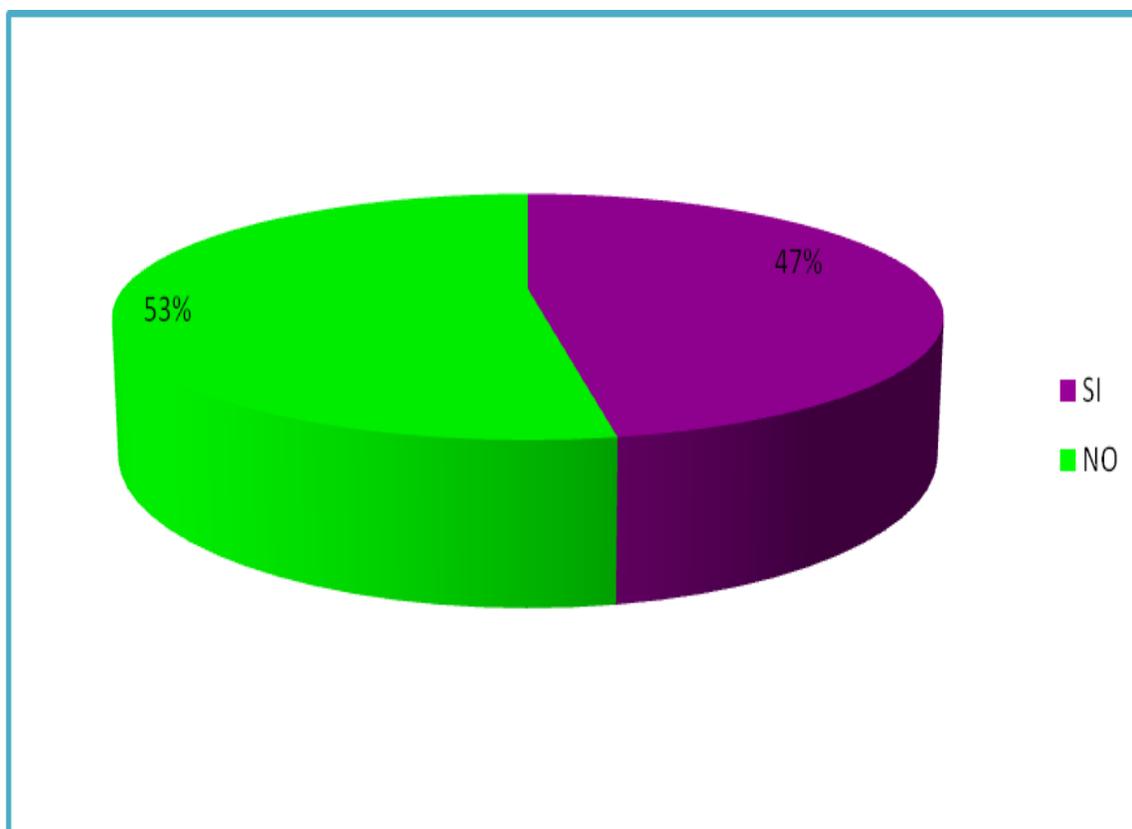
El gráfico N°1 muestra que el salario promedio, percibido en córdobas por el personal del área de servicios generales fue agrupado en cinco rangos: el 44% del personal encuestado devenga un salario de 3501-4000, el 21% devenga un salario de 6001 a más, el 15% devenga un salario de 4001-5000, el 12% devenga un

salario de 3231.53-3500 y el 8% adquiere un salario de 5001-6000, esto es debido al cargo que cada uno desempeña dentro de esta área.

La escala salarial del Hospital está subdividida de acuerdo al trabajo, nivel jerárquico y desempeño de cada individuo, en lo cual se refleja que la compensación para cada empleado es diferente según el departamento donde este ejerce su labor, para establecer esta escala según la responsable de RR.HH Lic. Miurel Baltodano esta se paga de acuerdo a la tabla salarial que proporciona el Ministerio de Salud (MINSa) y que parte del salario mínimo vigente para el sector salud estipulado en el Ministerio del Trabajo (MITRAB).

Gráfico 2

La conformidad del salario con el cargo que desempeñan



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal.

El gráfico N° 2 indica que según datos obtenidos el 53% de los encuestados del área de servicios generales cree que su salario no va conforme al cargo que desempeñan, argumentando éstos que es debido a las siguientes razones: salarios muy bajos, sobrecargos de funciones, exposición a riesgos y enfermedades producto del trabajo y el 47% indicó que están conforme con el salario del cargo que desempeñan.

En el Hospital los salarios devengados van de acuerdo al cargo que ocupan los trabajadores de esta área y a la escala salarial vigente que proporciona el ministerio de salud (MINSa), pero un gran porcentaje de estas personas no se sienten satisfechas por la retribución que reciben.

Se pudo constatar que para estos trabajadores el salario cubre muchos objetivos finales y que pueden ser alcanzados por el individuo ya que es una fuente que define el patrón de vida de cada persona en función de su poder adquisitivo.

El salario se basa en el puesto de trabajo que una persona ocupa, en el cual demuestra su capacidad intelectual, desenvolvimiento en sus actividades y responsabilidades, por lo cual esto va hacer pagado de acuerdo al convenio colectivo del Ministerio de Salud (MINSa).

4.2.4.1.1.3 Ingresos

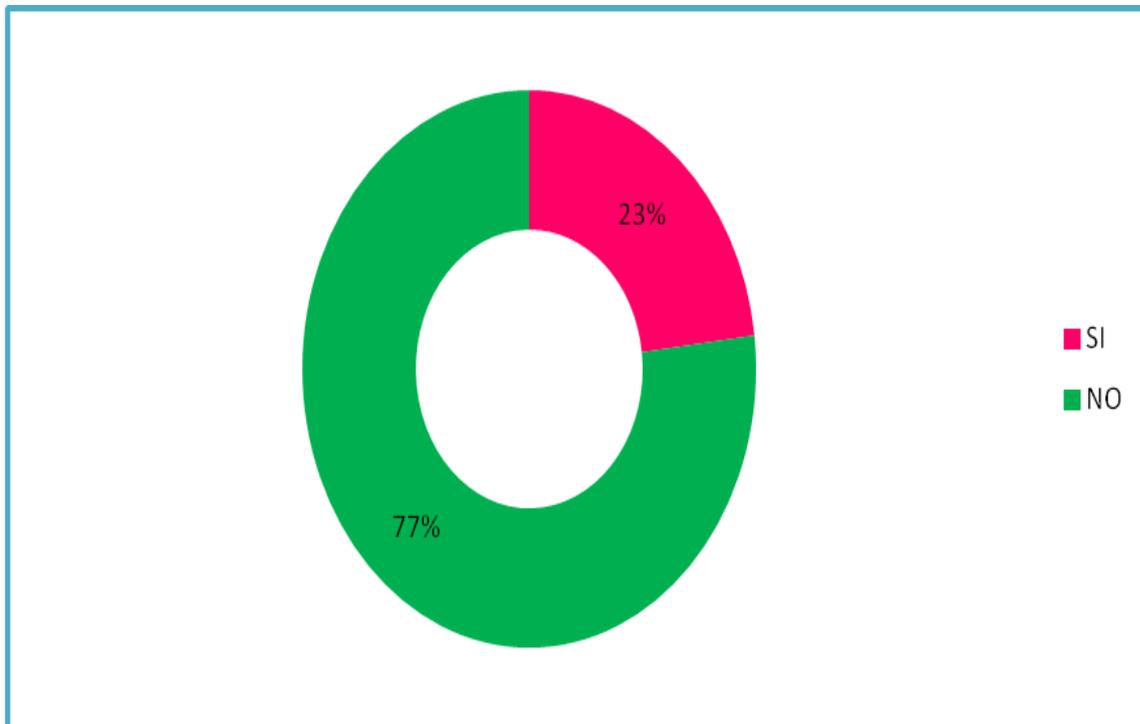
En términos más generales, los ingresos son los elementos tanto monetarios como no monetarios que se acumulan y que generan como consecuencia un círculo de consumo-ganancia.

Como se puede ver entonces, el término ingresos se relaciona tanto con diversos aspectos económicos pero también sociales ya que la existencia o no de los mismos puede determinar el tipo de calidad de vida de una familia o individuo, así como también las capacidades productivas de una empresa o entidad económica. Los ingresos sirven además como motor para la futura inversión y crecimiento ya

que, aparte de servir para mejorar las condiciones de vida, pueden ser utilizados en parte para mantener y acrecentar la dinámica productiva.

Gráfico 3

Ingresos adicionales al salario



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal.

En el gráfico N° 3 se puede observar que los datos obtenidos indican que el 77% de los encuestados de esta área hacen referencia que no obtienen ingresos adicionales a su salario ya que no desarrollan ninguna actividad que les genere alguna contribución aparte del salario que devengan, y el 23% afirmaron que si obtenían algún tipo de ingreso adicional como ayudas de sus hijos o parten de algún tipo de negocio propio que poseen.

Para la mayoría de los trabajadores es imposible obtener ingresos adicionales ya que no tienen tiempo suficiente para realizar otras labores que les pueden generar

dinero extra, es por ello que la mayoría de estas personas solo cuentan con el salario que devengan y que no logran cubrir ciertas necesidades.

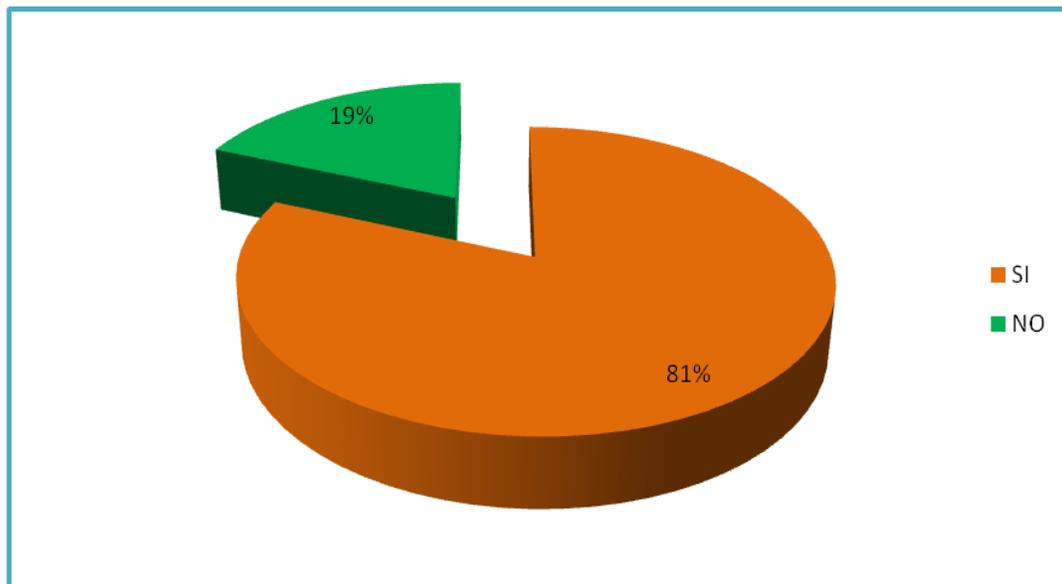
En cierto grado las personas en la actualidad sienten la necesidad de obtener dinero adicional para aplacar aquellas necesidades de mayor prioridad, y así tener una mejor calidad de vida en la sociedad, ya que el ser humano se siente satisfecho cuando logra cumplir todas las necesidades como Maslow las plantea en su pirámide, cada día los gastos se incrementan y los salarios son los mismos, por lo cuál las personas buscan como solucionar su nivel de vida a través de otros ingresos aparte de su salario.

4.2.4.1.2 Bonificaciones

Citando a (Chiavenato, 2007) a veces tambien llamados bonos, un pago que se concede a los trabajadores como consecuencia de circunstancias especiales. Es un pago de incentivos que completa el salario básico.

Gráfico 4

Reciben bonos por parte del Hospital



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal.

La gráfica N°4 indica que el 81% de los encuestados si recibe bonos por parte del Hospital, es el bono de productividad, con un monto de C\$ 225 córdobas a todos los trabajadores en general, y el 19% de estas personas indica que no recibe bonos por la siguiente razón: contratación de personal temporalmente.

Según entrevista aplicada a la Lic. Miurel Baltodano, aparte del bono que el Hospital les proporciona a los trabajadores, el Gobierno les otorga el bono solidario con un monto de C\$750 a todos aquellos que devengan un salario de menos de C\$5,500.00, en cuánto al término de bonos el Hospital en su mayoría cumple con esta remuneración ya que con este incentivo que se le son proporcionados por el Gobierno los empleados están mucho más motivados para ejercer sus funciones, pero se debería de incluir a esas 17 personas que no se les entrega este bono.

Desde el punto de vista las Instituciones públicas y con ayuda del Gobierno han ido mejorando con el paso del tiempo, ya que al proporcionarles estos bonos los los trabajadores pueden complementar un salario mas atractivo.

4.2.4.2 Compensaciones financieras indirectas

Citando a Mondy y Noe (1997), la compensación financiera indirecta (prestaciones) comprende todas las compensaciones financieras que no se incluyen en la compensación directa.

Son los paquetes de beneficios como: los seguros médicos, de vida, quirúrgicos dentales, los planes de jubilación, seguridad social, indemnizaciones a los trabajadores, también permisos con goce de salarios, vacaciones, días festivos y ausencias por enfermedad.

4.2.4.2.1 Los seguros

Es un instrumento financiero por el cual se otorga una suma asegurada en caso de fallecimiento, invalidez o supervivencia. La aseguradora pagará a los beneficiarios la suma asegurada en caso de invalidez, supervivencia o muerte del

asegurado, de acuerdo a las condiciones contratadas, siendo requisito fundamental que la póliza se encuentre vigente. (Contreras, 2002)

a) Seguros sociales

Los seguros sociales tienen por objeto amparar a la clase trabajadora contra ciertos riesgos, como la muerte, los accidentes, la invalidez, las enfermedades, la desocupación o la maternidad. Son obligatorias sus primas que están a cargo de los asegurados y empleadores, y en algunos casos el Estado contribuye también con su aporte para la financiación de las indemnizaciones.

Otra de sus características es la falta de una póliza, con los derechos y obligaciones de las partes, dado que estos seguros son establecidos por leyes y reglamentados por decretos, en donde se precisan esos derechos y obligaciones.

En Nicaragua se establece el Seguro Social Obligatorio como parte del Sistema de Seguridad Social con carácter de servicio público, creándose el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social como Ente Autónomo para atender exclusivamente a los trabajadores asalariados de cualquier naturaleza para la protección de las siguientes contingencias sociales: enfermedad, maternidad, invalidez, vejez, muerte y sobrevivientes, riesgos del trabajo.

b) Seguros privados

Estos seguros son los que el asegurado contrata voluntariamente para cubrirse de ciertos riesgos, mediante el pago de una prima que se halla a su cargo exclusivo. Además de estas características podemos señalar:

Los seguros privados se concretan con la emisión de una póliza el instrumento del contrato de seguro en la que constan los derechos y obligaciones del asegurado y asegurador.

El 100% del personal encuestado afirma que el tipo de seguro que le brinda el Hospital es un seguro de vida (INISER), el cual se empieza a adquirir desde el momento que un empleado empieza a trabajar para que en el caso de que fallezca este cubra todos sus gastos fúnebres.

El Hospital es una de las instituciones que se preocupa por la seguridad de sus trabajadores por lo cual los obliga a la afiliación del seguro social INSS, para que los cubra en caso de contingencias sociales, lo que se pudo constatar con entrevista realizada a la responsable de RR.HH Lic. Miurel Baltodano afirmando que el ministerio de salud (MINSA) les proporciona un seguro de vida, a sus empleados y que tiene un monto de C\$140,000 el cual se rige por medio del convenio colectivo.

Haciendo referencia a estos resultados se deduce que las Instituciones de Nicaragua en su mayoría cumplen con estas reglas, de brindarles seguridad a sus empleados.

4.2.4.2.2 Permisos

Es la licencia de ausencia del trabajo obtenido por un empleado para resolver un problema específico.

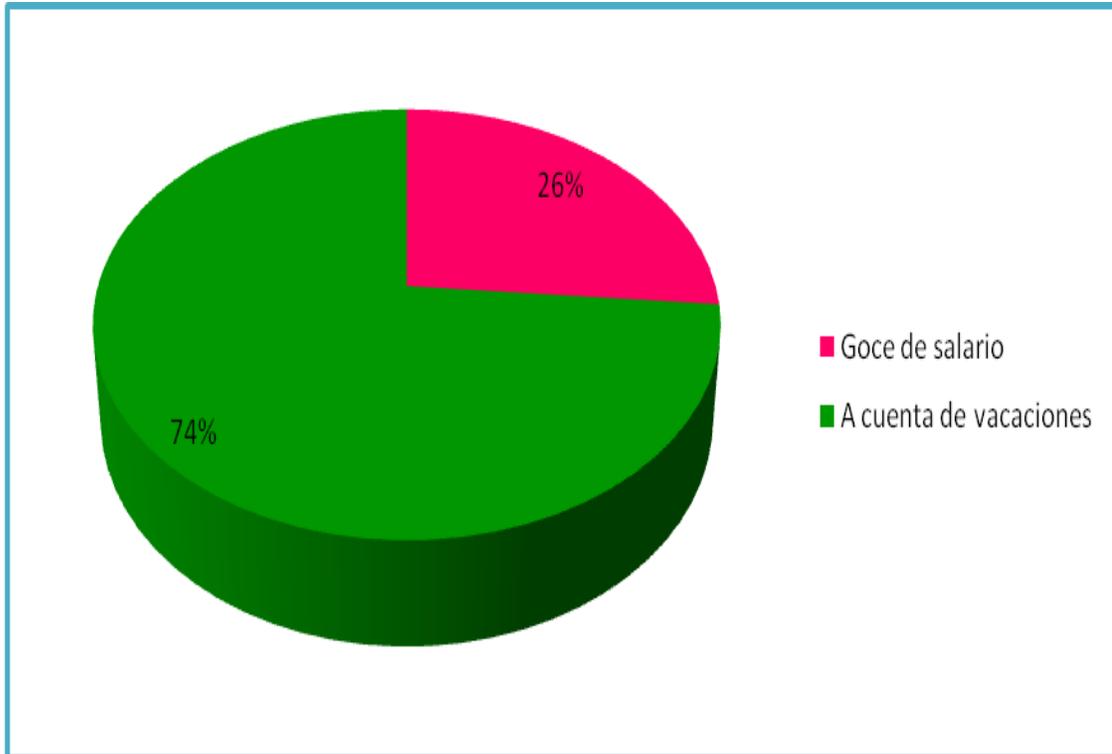
Se entiende la cesación temporal, no periódica, de la prestación de servicios por causa determinada y, en general, retribible por el empresario.

El trabajador, con previo aviso y causa justificada puede ausentarse del trabajo con derecho a remuneración, por alguno de los motivos y por tiempo determinado. Para ello deberá poner con la debida antelación en conocimiento del empresario el motivo de su ausencia, igualmente debe justificar el motivo alegado.

Los permisos deben disfrutarse en la fecha en que se produzca la necesidad, no pudiendo ser trasladados a días hábiles.

Gráfico 5

Permisos otorgados por el Hospital



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal

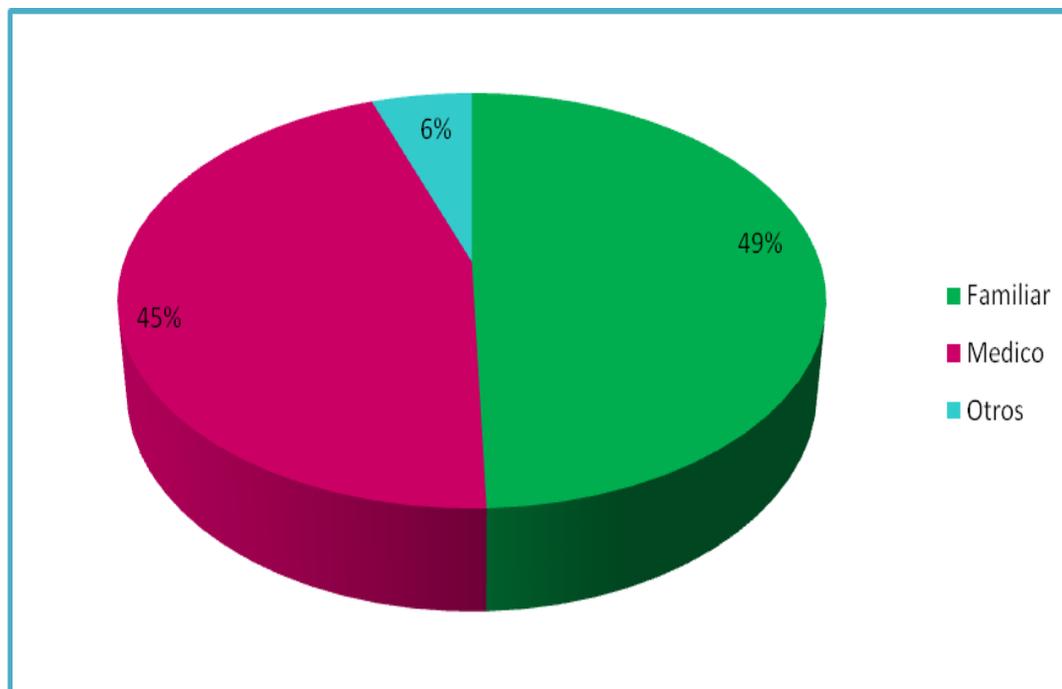
El gráfico N°5 refleja que el 74% de los empleados cuando solicitan un permiso por un día a su jefe se les otorga, pero a cuenta de vacaciones y con respecto al 26% de este personal se les son otorgados con goce de salario, como se puede observar no todos los trabajadores gozan de pedir un día y que este no le sea restado ni a cuenta de vacaciones ni sin goce de salario.

Según entrevista aplicada a la responsable del Departamento de recursos humanos Lic. Baltodano, el Hospital les otorga a sus trabajadores los permisos con goce de salario cualquiera sea las circunstancias que se les presenten y no a cuenta de vacaciones porque afirma que esto está establecido en el convenio colectivo, lo que se puede apreciar es una contradicción, porque al momento de aplicación de entrevista los trabajadores no marcaron la opción de que si se les

otorgaban permisos sin goce de salario, el Hospital no es muy estricto a la hora de otorgar permisos a sus empleados, pero si estos deben justificar la causa de dicha ausencia.

Gráfico 6

Circunstancias de los permisos



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal

La gráfica N°6 muestra que el 49% de los trabajadores de ésta área confirmaron que las veces que solicitan permisos a sus jefes es por circunstancias familiares ya que a muchos de ellos les corresponde acompañar a sus familias sea al médico, a reuniones de sus hijos en sus escuelas, el 45% dijo que cuando lo solicitan es por circunstancias médicas y el 6% afirmó que cuando solicitan permisos son por razones personales.

En cuánto a esto el Hospital otorga permisos a sus empleados por las circunstancia que sean, ya que las más comunes son las médicas y las familiares, se pudo corroborar con la entrevista que se le realizó a la Lic. Miurel Baltodano la

cual indicó que para el Hospital es muy importante que el trabajador se conserve en un buen estado físico y mental para que esto no afecte sus funciones laborales.

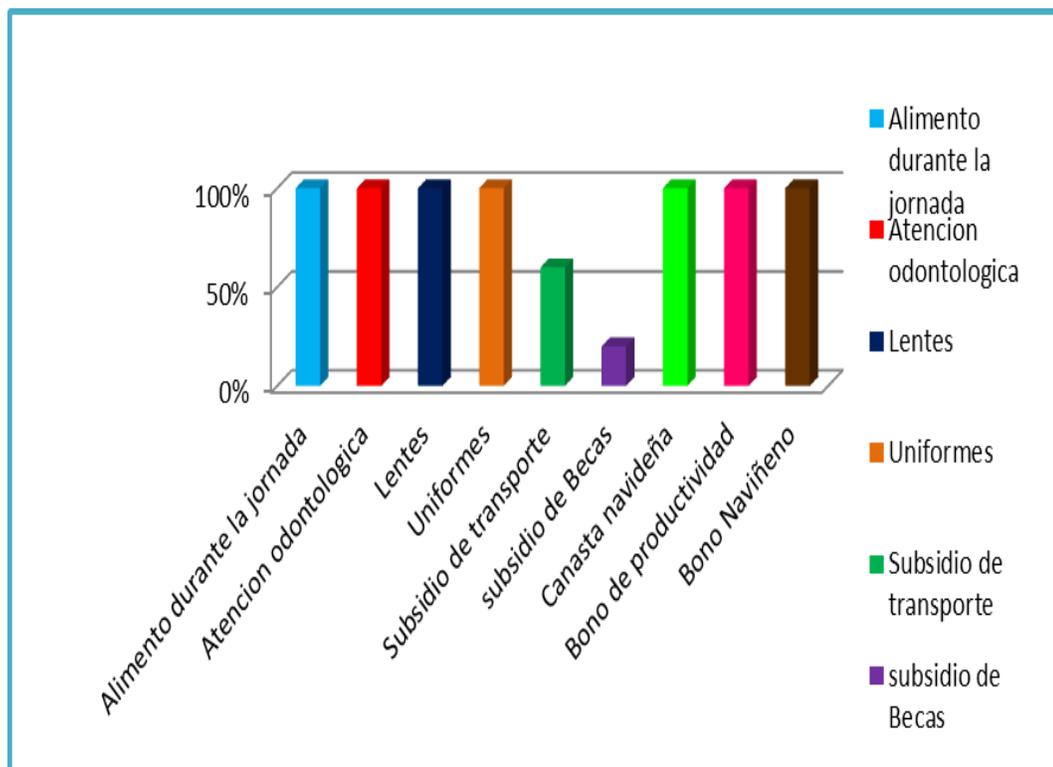
4.2.4.2.3 Beneficios

Es la remuneración a favor del empresario por los riesgos asumidos por el o su establecimiento en la operación o dirección de una empresa.

Citando a Chiavenato, 2000; los beneficios son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzo y preocupaciones. La empresa puede financiarlos, parcial o totalmente. Estos beneficios constituyen medios indispensables para el mantenimiento de la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad.

Gráfico 7

Beneficios que brinda el Hospital



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a empleados.

Como se puede observar en la gráfica N°7 el 100% de los encuestados obtiene estos beneficios y solamente un 60% recibe el subsidio de transporte y un 20% son acreedores de becas para el que desee seguir estudiando ya que para el área de servicios generales solo esta destinado este porcentaje, porque la mayoría de estas personas son mayores de edad y los que utilizan este subsidio son los pocos empleados jóvenes que laboran en esta área.

Esta remuneración está compuesta por todos los beneficios que brinda una institución a sus trabajadores por la prestación de sus servicios, es importante que el Hospital conserve un paquete atractivo de beneficios para atraer y retener a su personal, ya que los trabajadores se sienten motivados para realizar con mayor empeño sus labores diarias.

4.2.4.2.4 Las vacaciones

Es el descanso temporal de una actividad habitual, principalmente del trabajo remunerado. (Varela, 2006)

Las vacaciones son el período de tiempo de descanso continuo y remunerado a que tiene derecho todo trabajador por cada seis meses de trabajo ininterrumpido al servicio de un mismo empleador. (Código del trabajo, 1996)

4.2.4.2.4.1 Derecho a las vacaciones:

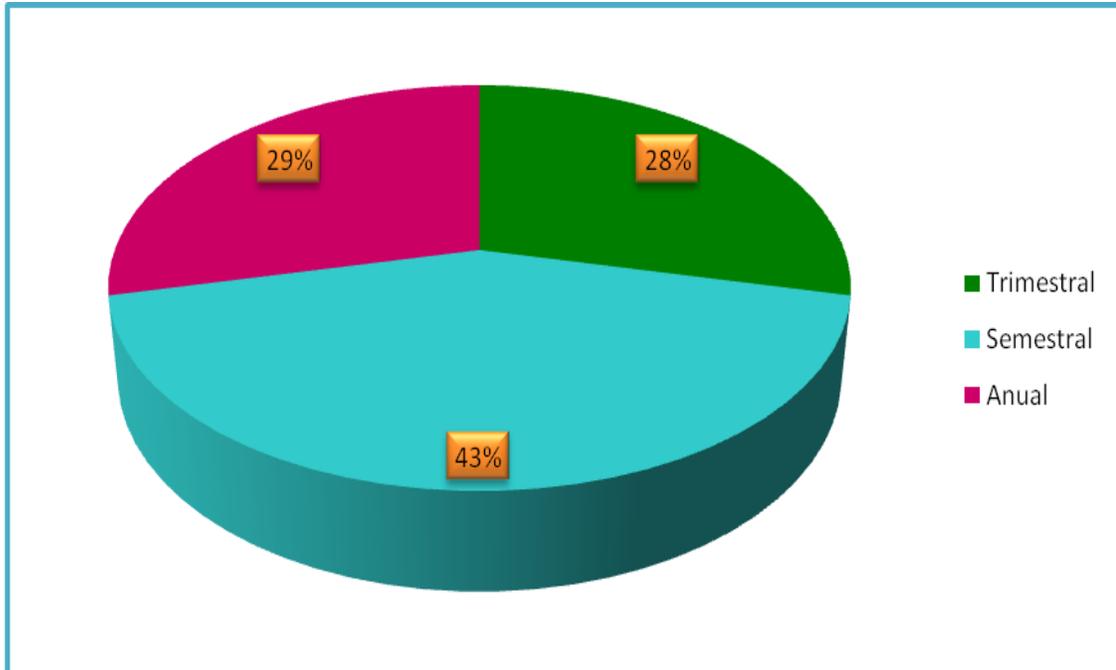
El trabajador tiene derecho a vacaciones cuando cada vez que cumpla seis meses de trabajo interrumpido al servicio de su mismo empleador. Las vacaciones son el período de tiempo de descanso continuo y remunerado a que usted tiene derecho todo trabajador para reponer el desgaste físico y mental del trabajo.

Sus vacaciones duran quince días comunes, o sea calendario, pero no se toman en cuenta los feriados.

Los trabajadores al servicio del Estado y sus Instituciones disfrutaran de vacaciones con goce de salario desde el sábado de Ramos al domingo de pascuas inclusive; del veinticuatro de Diciembre al primero de Enero.

Gráfico 8

Frecuencia de las vacaciones



Fuente: Elaboracion propia a partir de encuestas aplicadas a personal

En el gráfico N° 8, se aprecia que el 43% de los trabajadores reciben sus vacaciones de manera semestral, el 29% anualmente esto por falta de personal que cubra sus actividades y el 28% trimestralmente, debido a que no todos los departamentos de ésta área las reciben de igual forma.

En el Hospital no se está cumpliendo con el periodo vacacional que se les debe de otorgar a sus trabajadores a como lo indica el arto,76 del código del trabajo ya que si el ministerio del trabajo (MITRAB) llegara hacer una inspección encontraria muchas anomalías y esto podria ocasionarles sanciones ya que por obligacion del empleador debe de mandar de vacaciones a sus empleados para un mejor rendimiento tanto fisico como mental y asi obtener una mejor productividad tanto para ellos como para el Hospital.

La mayoría de los trabajadores de esta área prefieren que sus vacaciones sean descansadas ya que realizan turnos de forma periódica, y para ellos el descanso es importante para rendir más en su trabajo, y para otros preferirían que sus vacaciones sean pagadas ya que hay casos de que sus salarios son muy bajos y desean tener un poco de dinero extra.

Pero el Hospital no puede contradecir a lo que mandata el código del trabajo, por eso el Ministerio de Salud no puede pagarles las vacaciones a sus empleados a como ellos lo prefieren.

4.2.4.3 Compensaciones no financieras

La compensación no financiera es la satisfacción que una persona recibe directamente del puesto o del ambiente psicológico y físico en el trabajo. (Mondy y Noe ,1997)

Esta compensación comprende el puesto de trabajo que se le otorga a un empleado, donde este demuestra sus capacidades y responsabilidades y puede optar a un ascenso y el entorno del puesto son todas las condiciones de trabajo que debe de tener ésta persona en su vida laboral.

4.2.4.3.1 Puesto de trabajo

Es el espacio que uno ocupa en una empresa, institución o entidad desarrollando algún tipo de actividad o empleo con la cuál puede ganarse la vida ya que recibe por ella un salario o sueldo específico.

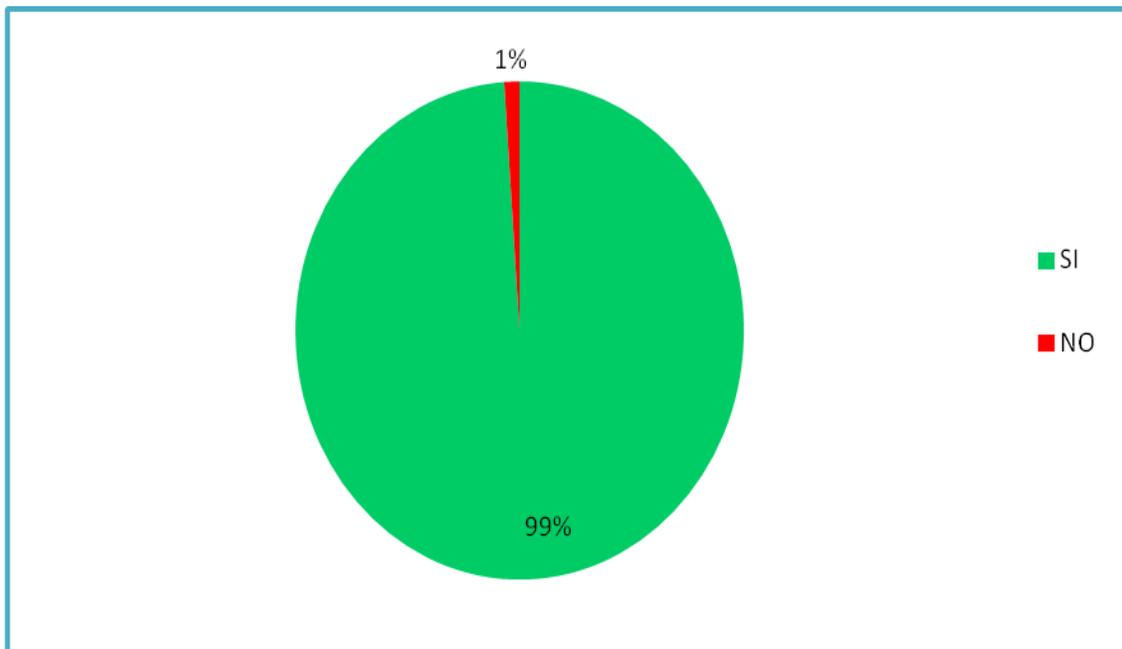
En tanto Chiavenato, 2007 afirma que para él es un conjunto de funciones, de tareas o de obligaciones con una posición definida en la estructura organizacional), es decir, en el organigrama. La posición define las relaciones entre un puesto y los demás de la organización. En el fondo son relaciones entre dos o más personas.

Y Ponce, 2008 cuenta que para organizar al personal de una empresa es esencial establecer una apropiada jerarquía dentro de la misma. Cada trabajador debe estar colocado exactamente en el nivel que le corresponde respecto de los demás, quien de hecho ocupa una situación superior o inferior a la que es debida.

La importancia del trabajo debe reflejarse en el monto del salario que por el se paga, de modo que las remuneraciones guarden un orden y dentro de él, una distancia relativa proporcional a la categoría o valor de los puestos correspondiente.

Gráfico 9

Actividades afines al puesto de trabajo



Fuente: Elaboracion propia a partir de encuestas aplicadas a personal

La gráfica N°9 indica que el 99% del personal encuestado afirma que las actividades que realizan son afines a su puesto de trabajo, en contraste de un 1% que no está de acuerdo porque opinan de que a veces realizan funciones de otros cargos que no van con sus actividades es decir que a veces les hacen el

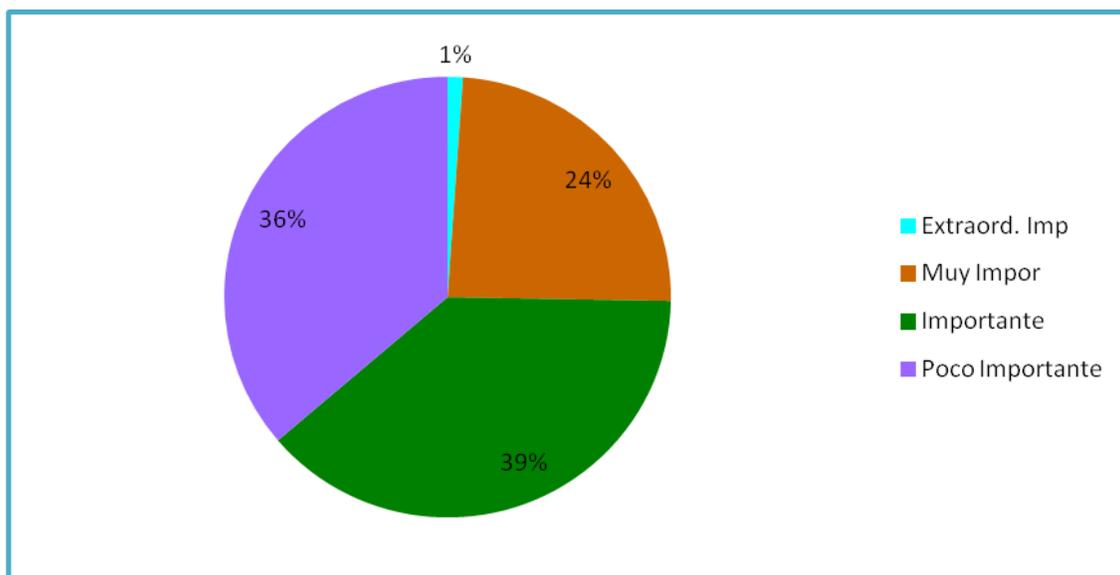
llamado para que cubran otro puesto de trabajo, lo cual no es correcto porque interrumpen las funciones que éstas personas tienen que desempeñar en lo estipulado en su contrato de trabajo.

En el Hospital la mayoría de los trabajadores desempeñan sus actividades de acuerdo al puesto que ocupan, al cuál desde un inicio han optado por él, lo cual se pudo corroborar con la entrevista aplicada a la responsable de RR.HH Lic. Baltodano quien nos afirmó que todos éstos trabajadores ejercen las labores que se les ha asignado desde que ellos han empezado a laborar en este lugar.

Pero en la mayoría de las instituciones del estado de Nicaragua no siempre los trabajadores hacen las actividades que les corresponde, es decir realizan labores de otros puestos, es por ello que el nivel de productividad es bajo, por lo cual el Hospital es una excepción, ya que todos estos trabajadores realizan sus funciones de acuerdo a su puesto de trabajo.

Gráfico 10

Reconocimiento del puesto de trabajo frente a la sociedad



Fuente: Elaboracion propia a partir de encuestas aplicadas a personal

La gráfica N°10 muestra que el 39% del personal encuestado opinó que su puesto de trabajo ante la sociedad es reconocido como importante ya que si no fuera por ellos no serían posible que de una u otra manera se llevaran a cabo ciertas actividades que se desarrollan, el 36% indicó que su puesto de trabajo es reconocido poco importante ya que la sociedad no ve y no les importa lo que ellos realizan para el hospital, el 24% dijo que su trabajo era muy importante tanto para ellos como los demás y el 1% reiteró que su puesto de trabajo era reconocido como extremadamente importante.

Según entrevista aplicada a la responsable de RR.HH Lic. Baltodano reconoce que sin sus trabajadores no sería posible que el Hospital funcionara sin embargo no todos los trabajadores lo ven de esa manera ya que un porcentaje de estos trabajadores catalogan sus esfuerzos como poco importante y eso significa algo negativo para estos trabajadores lo cual puede implicar baja autoestima y por ende una insatisfacción en su puesto de trabajo.

Todo trabajo es importante y de alguna manera muy significativa es por ello que se le debe reconocer a todos aquellos individuos que hacen posible que las empresas tengan un buen crecimiento y se les debe respeto no importando del área que ocupen.

4.2.4.3.2 Ascensos

De acuerdo Maristany, 2000 el ascenso es el paso de un puesto a otro evaluado en una categoría superior.

En este caso el 100% de la población encuestada manifestaron que desde que han iniciado a trabajar en el hospital y que la mayoría casi son fundadores de él ya que tienen años de ejercer funciones allí, nunca han tenido la oportunidad de ascender de puesto lo único que han hecho en su trayectoria de trabajo es rotar de puesto es decir que lo han hecho en el mismo departamento de trabajo. Los empleados de este Hospital siempre se han mantenido en sus puestos, no ha habido el más mínimo crecimiento, en dicha área la mayoría del personal no tiene

cierto nivel académico, en ciertos momentos que un trabajador se retira de la Institución, entra otro a ocupar el mismo puesto pero es porque ellos no se han preocupado por crecer como personas y llegar a superarse ya que en el Hospital según entrevista que se le realizó a la Lic. Baltodano responsable del Departamento de Recursos Humanos, cuenta con políticas de promoción y desarrollo para los trabajadores pero el porcentajes de las personas que quieren superar su nivel de vida es muy bajo.

En la mayoría de las empresas de Nicaragua los trabajadores tienen la oportunidad de ir creciendo a medida que la empresa crece por lo general esto se da más en empresas del sector privado.

4.2.4.4 El entorno del puesto

El entorno del puesto son todos los componentes que el individuo percibe en su jornada laboral. (Mondy y Noe, 1997)

Esto quiere decir que el entorno del puesto es el ambiente de trabajo al que está expuesto el trabajador como las condiciones ambientales que rodean al individuo como la iluminación, el ruido y las temperaturas.

4.2.4.4.1 Clima laboral

Citando a (Chiavenato, 2000) el concepto clima organizacional comprende un espacio amplio y flexible de la influencia ambiental sobre la motivación. "el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que:

- a) Perciben o experimentan los miembros de la organización.
- b) Influye en su comportamiento.

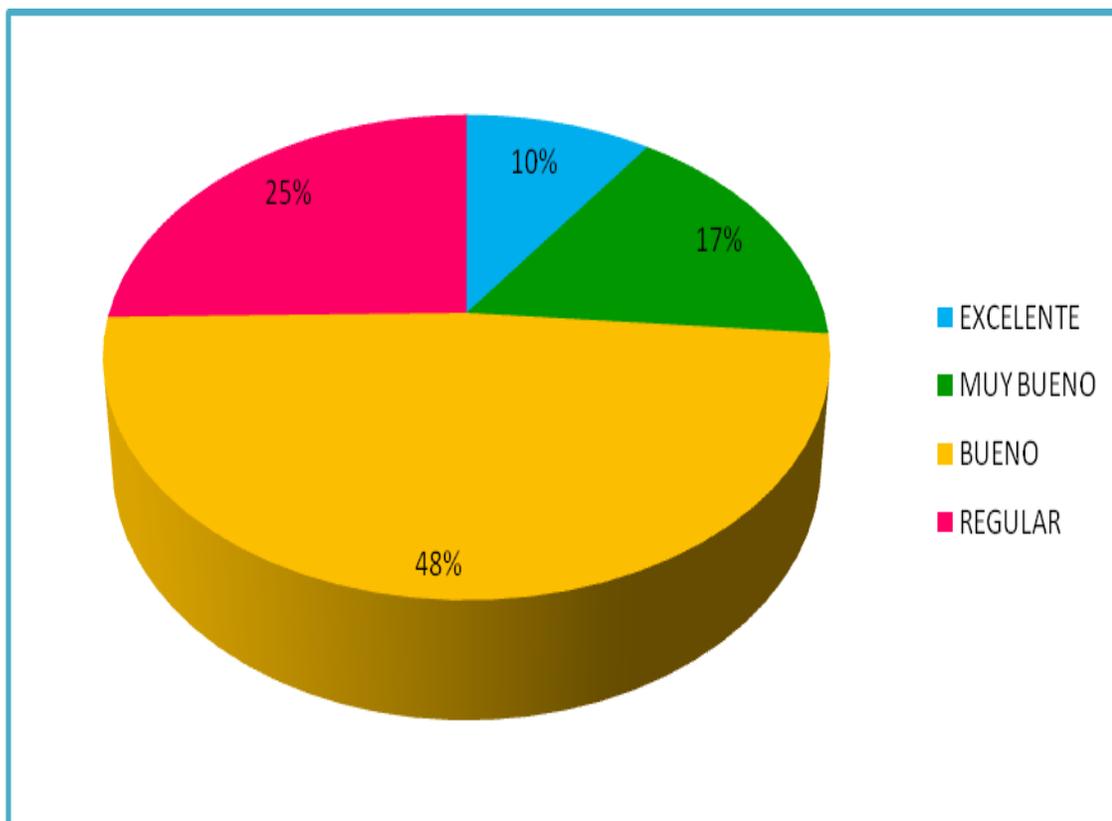
El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que

desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros, y desfavorables cuando no logra satisfacer esas necesidades. El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y viceversa.

También es el conjunto de valores, creencias y percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.

Gráfico 11

Clima laboral



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal

Como se puede apreciar en el gráfico N°11, el 48% de las personas que se encuestaron consideran que el clima laboral en su puesto de trabajo es bueno ya que trabajan en compañerismo y no tienen ningún tipo de conflictos laborales, el 25% afirma que es regular por ciertas circunstancias que a veces se presentan entre compañeros, el 17% de estas personas opinaron que es muy bueno ya que comparten con sus compañeros cualquier decisión que quieran tomar en su departamento de trabajo, a parte de que todos se llevan muy bien entre ellos, y un 10% nos dice de que es excelente.

El Hospital se caracteriza por ser una Institución en donde prevalece un muy buen clima laboral entre sus empleados ya que siempre permanece el compañerismo y los problemas de los trabajadores no son expuestos en su trabajo para que esto no les afecte, ya que muchas veces esta razón emana desequilibrios negativos tanto para los trabajadores como para la empresa misma, lo cuál se pudo constatar con entrevista realizada a la responsable de RR.HH Lic. Baltodano la cual aseguró que su percepción sobre el clima laboral de sus empleados es excelente ya que nadie de los que están trabajando allí ni los mas antiguos se quieren dejar su empleo en este Hospital no tanto por la paga si no por el cariño que se han tomado por el tiempo que tienen de laborar en el Hospital.

4.2.4.4.2 Horarios flexibles

Citando a (Dessler, 2009) es el horario de trabajo en que las horas laborales se establecen alrededor del medio y los empleados determinan, dentro de ciertos límites, las otras horas en el que trabajarán.

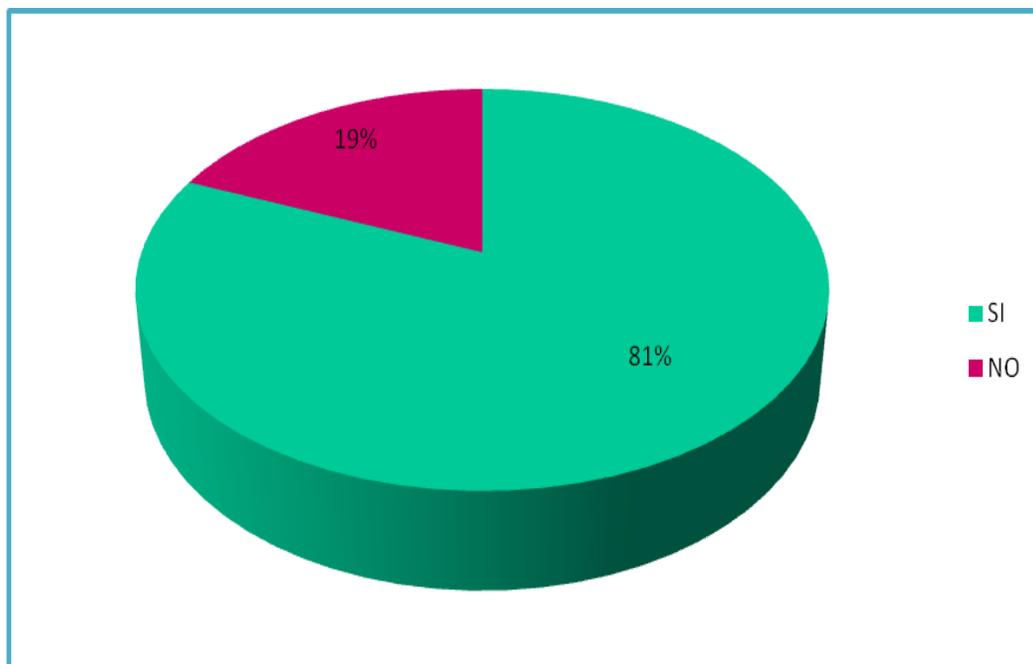
Los programas de horarios flexibles provocan efectos positivos sobre la productividad de los empleados, la satisfacción laboral, la satisfacción con el horario laboral, así como la disminución del ausentismo.

El efecto positivo sobre el ausentismo fue mucho mayor que el efecto sobre la productividad, también es un sistema que permite a los trabajadores elegir la hora

de comienzo y final de su jornada laboral, dentro de una amplia variedad de posibilidades. Naturalmente, deben cumplir con el número regular de horas de trabajo que les corresponda.

Grafico 12

Horarios flexibles



Fuente: Elaboracion propia a partir de encuestas aplicadas a personal

El gráfico N° 12 muestra que el 81% del personal encuestado afirma que poseen horarios flexibles de trabajo y un 19% dice que no, porque algunos empleados sobrepasan el límite de horas establecidas debido a la falta de personal.

A pesar que la respuesta de la mayoría de los trabajadores es positiva el Hospital no posee horarios flexibles de trabajo, si no que horarios fijos con 8 horas de jornada diaria para los trabajadores que es lo que estipula el Ministerio de Trabajo y cada 4 días estos empleados realizan turnos para cumplir con su tiempo establecido de trabajo, pero un porcentaje de trabajadores no cumple estos horarios por falta de personal que los supla, lo que no es correcto conforme a lo

establecido en su contrato de trabajo, ya que el Ministerio de Salud no se ha interesado por contratar más personal que pueda cumplir con la demanda de actividades que se realizan en el Hospital. Se percibe de acuerdo a los resultados que el Hospital debe de respetar los horarios de trabajo de sus empleados, para que estos no presenten quejas y así su relación laboral sea armoniosa.

4.3 Satisfacción laboral

Muñoz Adánez (1990), define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa en un ambiente que le permita estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acorde con sus expectativas”.

Se entiende como el grado de conformidad de la persona respecto al entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc., La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

Estas expectativas, por otra parte, se forman a través de las comparaciones con otros empleados o con empleos previos. Si la persona nota o cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, tendrá poca satisfacción laboral, al igual que si considera que su trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones.

A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador con sus tareas y mayor motivación. En cambio, si la satisfacción laboral es poca, el trabajador no tendrá motivaciones y no pondrá demasiado empeño en su actividad diaria.

4.3.1 Tipos de satisfacción

- Satisfacción General: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo

- Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

El tipo de satisfacción que se da en el Hospital es la satisfacción por facetas ya que los empleados buscan un paquete atractivo de beneficios y compensaciones directas acorde a sus expectativas, además de un buen clima laboral.

4.3.2 Condiciones favorables de trabajo

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. (Robbins, 1995).

4.3.3 Jerarquía de las necesidades de Maslow

Abraham Maslow fue un psicólogo de gran relevancia debido a su estudio relacionado con las necesidades humanas. Según él, el hombre está motivado de acuerdo a sus necesidades que se manifiestan en grados de importancia, donde las necesidades fisiológicas son las necesidades primarias y las de realización personal (autorrealización) son las necesidades finales. Cada necesidad humana influye en la motivación y en la realización del individuo que hace que prosiga de manera ascendente hacia otras necesidades superiores.

Las necesidades de seguridad surgen posteriormente a la satisfacción de las necesidades fisiológicas. Son representadas por necesidades de seguridad y estabilidad, como protección contra la violencia, la protección para la salud, recursos financieros y otros.

Según Maslow, las necesidades sociales no aparecerán hasta haber cumplido previamente las necesidades de seguridad. En este nivel de relaciones se encuentra la amistad, la socialización y la aceptación de nuevos grupos.

La necesidad de estima se produce después de que las necesidades sociales se cumplan. En esta fase se mencionan aspectos como la auto-confianza, el reconocimiento profesional o personal, el logro, el respeto de los demás y la confianza de terceras personas.

La necesidad de autorrealización que se encuentran en la parte superior de la pirámide jerárquica. Siendo el máximo nivel, en la autorrealización se expresan valores como la moralidad, la creatividad, la espontaneidad, el autodesarrollo y el prestigio. Los seres humanos siempre buscan mejoras en sus vidas. Así, cuando una necesidad se satisface otro aparece en su lugar; para Maslow todas las necesidades del ser humano quedan expresadas en la pirámide jerárquica.

Cuando las necesidades humanas no se cumplen sobrevienen sentimientos de frustración, hostilidad, nerviosismo, insomnio, indiferencia, pasividad, baja autoestima, pesimismo, resistencia a la novedad, incertidumbre, y otros. Estos sentimientos negativos pueden ser compensados por otros logros.

Figura N°2 Pirámide de las necesidades de Maslow



Fuente: <http://www.escuelapedia.com/la-piramide-de-maslow/> | Escuelapedia - Recursos educativos

4.3.3.1 Estándar de vida

Se denomina estándar de vida a la cuota de recursos por personas el bienestar de las personas, está ligado al nivel de vida que posee el cual está determinado por la capacidad de recursos para cubrir sus necesidades básicas.

En toda organización, el elemento más importante más importante es el recurso humano por lo cual resulta indispensable tomar en cuenta sus diferentes necesidades a satisfacer, como lo plantea Maslow en la pirámide que representa la jerarquía de las necesidades que van desde las necesidades fisiológicas como base fundamental, continuando con otros requerimientos necesarios para el trabajador como la necesidad de seguridad, necesidad de pertenencia, necesidad de estima hasta llegar a la cumbre con la necesidad de autorrealización.

Para el personal del área de Servicios Generales estas necesidades tienen una constante presencia en su vida cotidiana y son problemáticas a las que en algunas ocasiones resulta difícil darle una solución oportuna.

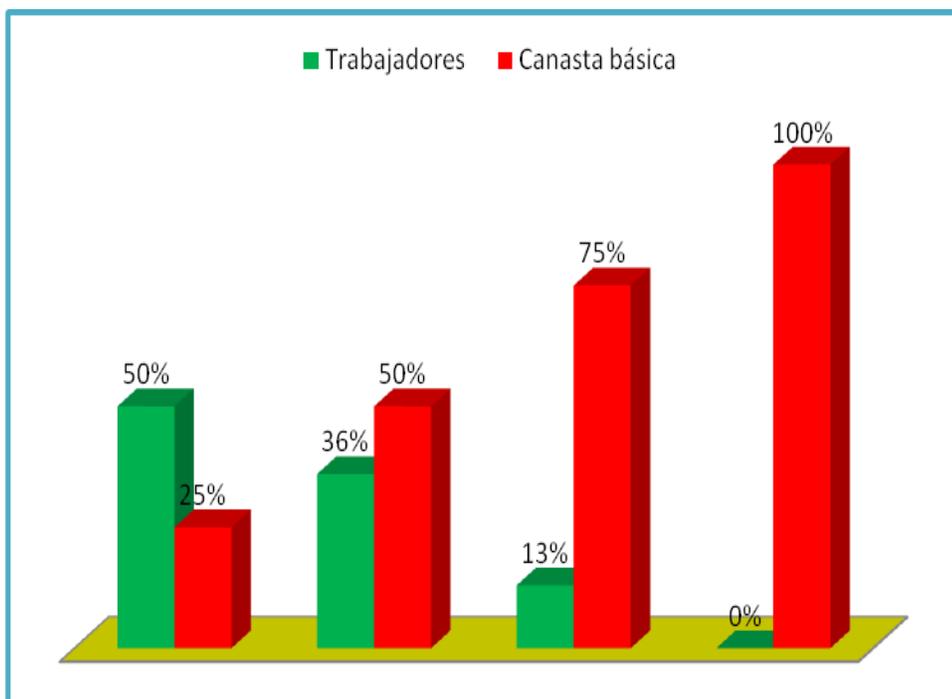
Al pie de la escala están las necesidades fisiológicas: es decir las necesidades básicas que deben satisfacerse para mantenerse sencillamente en vida. Esa será la preocupación primordial de cada uno y hasta que no haya logrado satisfacer dichas necesidades no se ocupara de otra cosa.

Canasta básica

Es el conjunto de bienes y servicios esenciales para satisfacer las necesidades básicas para el bienestar de todos los miembros de la familia: alimentación, vestuario, vivienda, mobiliario, salud, transporte, recreación y cultura, educación y bienes y servicios diversos, está compuesta por 53 productos y su costo corresponde aproximadamente a los C\$10,982.19 de los cuales algunos de estos productos son importados. El valor de la canasta se pudo verificar mediante el índice de precios al consumidor (IPC)-BCN.

Gráfico 13

Cobertura de la canasta básica



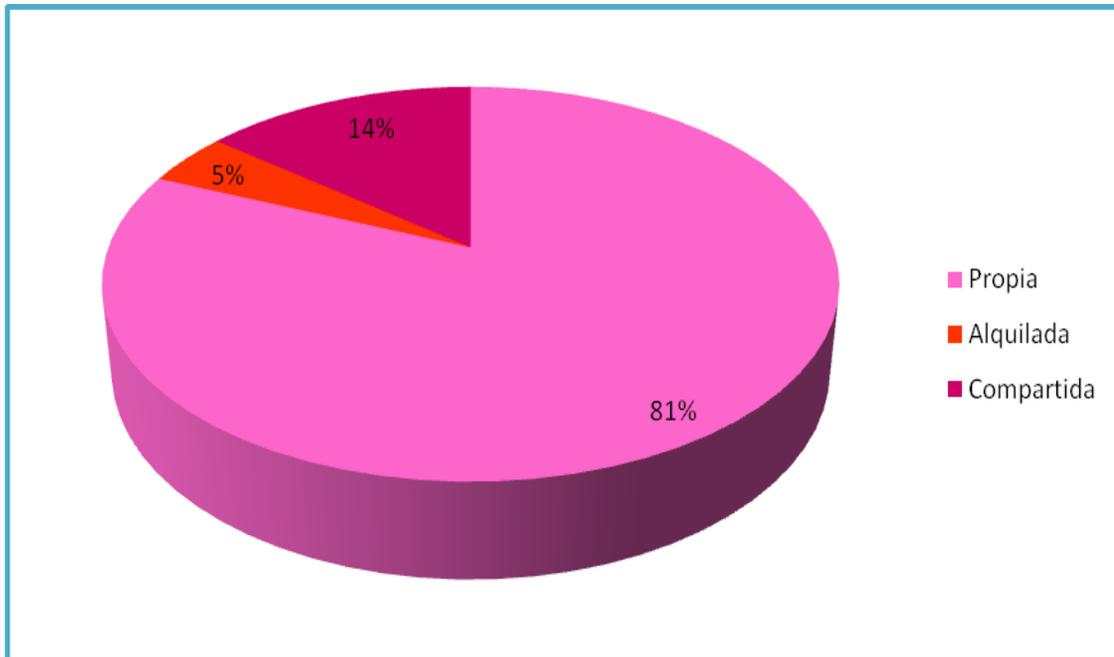
Fuente: Elaboracion propia a partir de encuestas aplicadas a personal

De acuerdo a los resultados obtenidos en la gráfica 13, aproximadamente el 50% de estas personas logran cubrir la canasta básica en un 25% esto debido a que sus salarios son muy bajos, esto lo podemos observar en la gráfica N°1 de la escala salarial , seguido de un 36% que indica que logran cubrirla en un 50% ya que adquieren un salario mas alto en comparación con los demás, a penas el 13% de estos trabajadores cubren la canasta básica en un 75% estos son aquellos trabajadores que tienen un puesto mas alto en el Hospital y por ende su salario es mas atractivo.

Se puede decir que ninguno de estos trabajadores logra cubrir la canasta basica en un 100% y un pequeño porcentaje logra cubrir un 75 % debido a que su salario no es muy generoso, para estos trabajadores no existe satisfacción en cuanto al cumplimiento de sus necesidades primarias, porque los precios de los productos de la canasta básica son muy altos y cada día incrementan sus costos.

Gráfico 14

Posesión de viviendas



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal

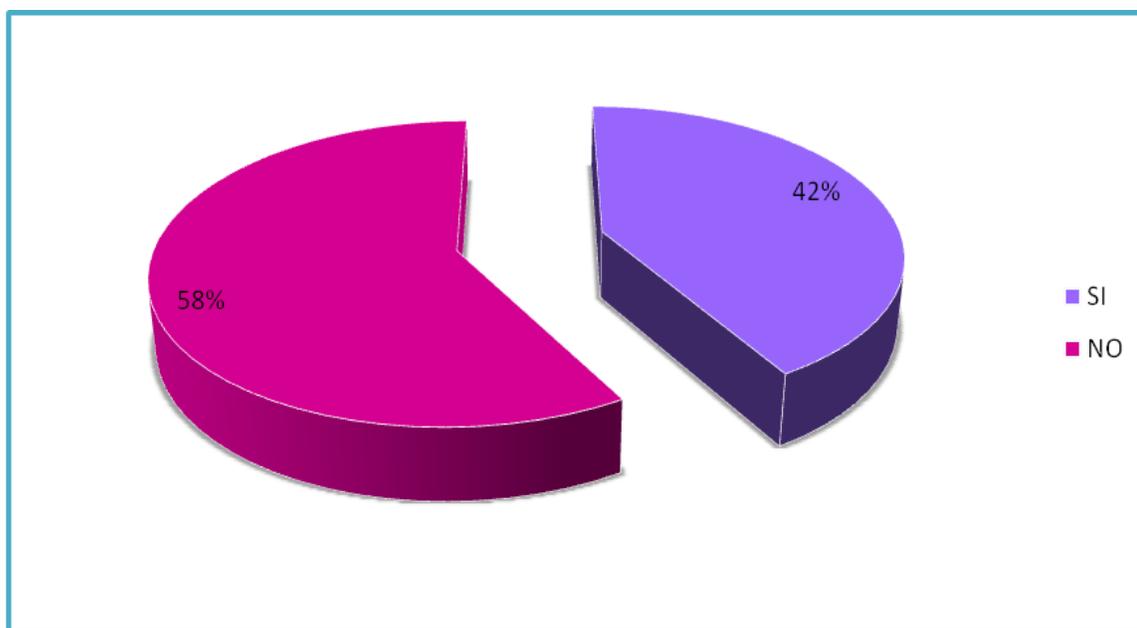
En el gráfico N°14 se puede observar claramente que el 81% cuenta con una casa propia, lo que es muy satisfactorio tanto para ellos como para su familia, el 14% de estas personas las casas donde habitan son compartidas muchos de ellos con familiares e inclusive con amigos, por el contrario un 5% revelaron que habitan en casas alquiladas ya que se les ha hecho imposible adquirir una propia aunque este porcentaje siguen luchando cada día para poder obtenerla.

Según Maslow otra de las necesidades que figura en su pirámide es la de seguridad ver figura n° (2) por lo cual estos trabajadores han adquirido sus viviendas por medio de la estabilidad laboral que han logrado con los años que han laborado para el Hospital y de programas de viviendas que el Gobierno ha financiado con facilidades de pago, a pesar de sus bajos salarios ellos han logrado hacerse acreedores de sus viviendas, aquellos que comparten las viviendas lo hacen para distribuir los gastos de los servicios básicos ya que ellos

comentaban que se les hace más fácil subsidiarlos, a como se refleja en la gráfica N°16, los que alquilan casas son pocos pero afirman que cada día se esfuerzan por obtener una propia.

Gráfico 15

Mejoras de las viviendas en los últimos 3 años



Fuente: Elaboracion propia a partir de encuestas aplicadas a personal

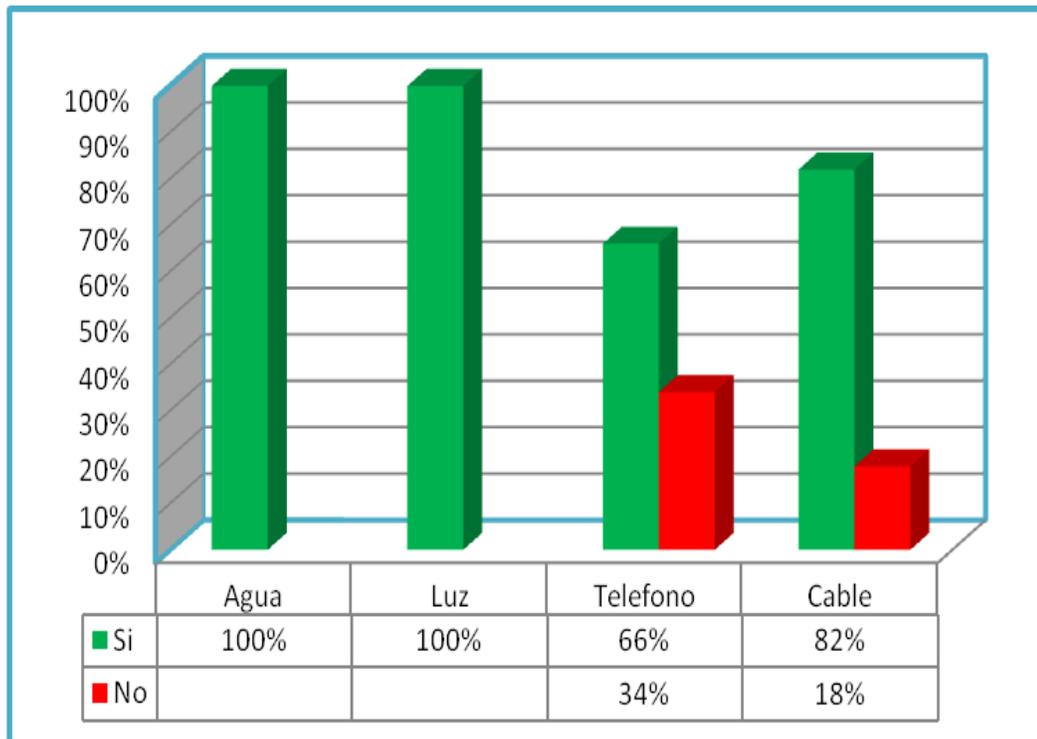
En el gráfico N°15 se observa que el 58% de las personas encuestadas no han hecho ni el mínimo detalle en mejoras en sus hogares ya que simplemente no logran solventar esta necesidad con lo que ganan o simplemente no se han interesado por mejorar y el 42% opinó que sí se han preocupado por hacerles mejoras a sus viviendas como nuevas paredes, piso nuevo, instalación de nuevas puertas entre otras.

Los trabajadores que no han podido realizar cambios en sus viviendas es por la misma problemática que sigue siendo los salarios muy bajos, ya que si el Gobierno les aumentara el salario estos trabajadores alcanzarían una vida más cómoda y placentera.

Servicios básicos

Gráfico 16

Cuentan con Servicios básicos



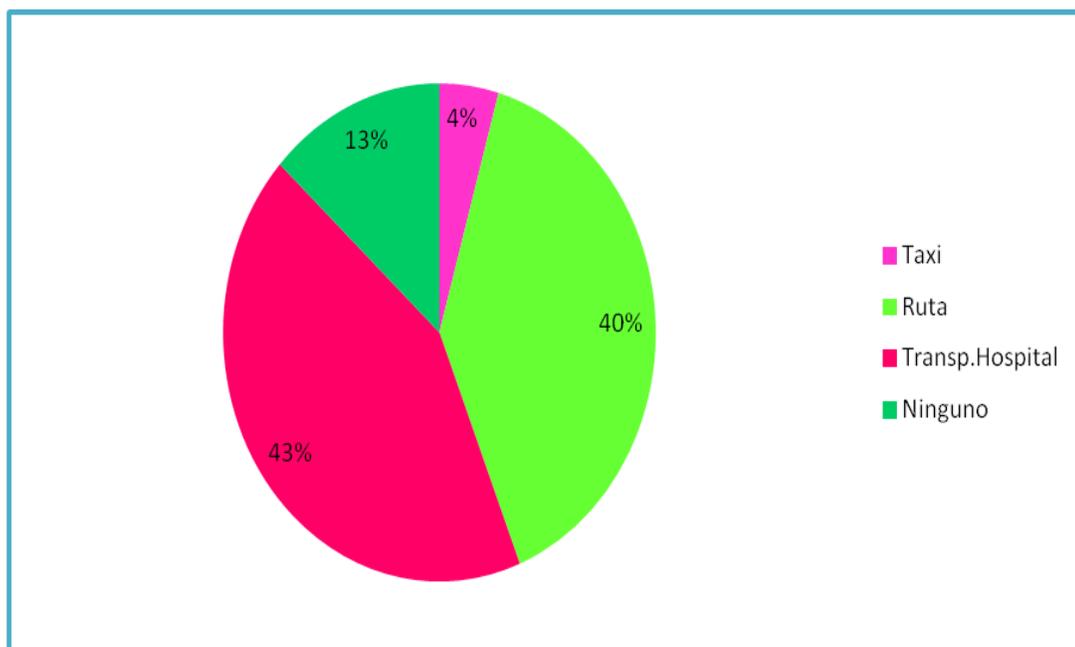
Fuente: Elaboracion propia a partir de encuestas aplicadas a personal

El gráfico N°16 revela que los servicios de agua y luz son los principales que no deben faltar en sus hogares es por ello que el 100% de los encuestados cuenta con dichos servicios, el 66% indico que posee el servicio de teléfono en sus hogares y el 34% dijo que este servicio no es muy importante y que no les hace falta, el 82% tiene el servicio de cable y el 18% no posee este servicio.

Los servicios que no son muy utilizados por estos trabajadores es porque no pueden cubrirlos con sus salarios a como se observa en la gráfica N°1 de la escala salarial ya que escasamente logran cubrir su canasta basica ver gráfico N°13 mucho menos pueden solventar todos estos servicios.

Hay ciertos servicios básicos que no deben faltar en los hogares de la población por ser de gran importancia e indispensable para la vida del ser humano y es por ello que todos los trabajadores cuentan con los servicios básicos, como es el agua y la luz, a excepción de algunos que con su salario han adquirido otros servicios entre ellos el cable y teléfono, pero que para unos estos no son de mucha utilidad.

Gráfico 17
Transporte utilizado por los trabajadores



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas a personal

El gráfico N°17 constató que el 43% de los encuestados hacen uso del transporte del hospital ya que los trabajadores habitan en lugares por donde pasa el recorrido que hace este, el 40% se transporta en ruta debido a que viven a lugares muy lejanos, únicamente el 4% hace uso de los taxi ya que viven en barrios cercanos al hospital y el 13% no hacen uso de ninguno de estos transportes ya que algunos comentaban que viven muy cerca y no es necesario.

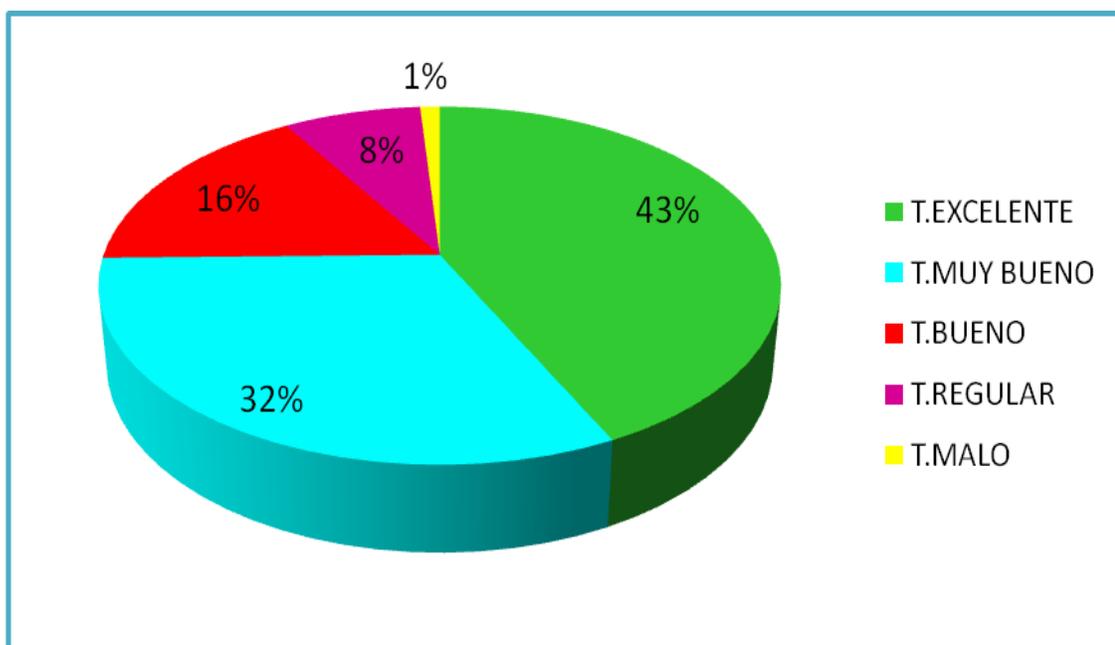
Haciendo referencia a este gráfico y la entrevista que se le realizó a la Lic. Baltodano el transporte del hospital es utilizado por aquellos trabajadores que

están dentro de un perímetro establecido es decir a aquellos lugares donde puede acceder este transporte, para los trabajadores que hacen uso de ruta el hospital brinda un subsidio de transporte de ida y regreso esto para los que viven fuera de Matagalpa ya que esto está estipulado en el manual de procedimiento de beneficios y salarios contemplado por el ministerio de salud (MINSA), los que hacen uso de taxi es porque obtienen un salario mejor y un puesto de más alto nivel en esta área y los que no hacen uso de ninguno de estos transportes es porque viven a pocas cuadras del Hospital y no es necesario que incurran en gastos de transporte.

Este beneficio que el Hospital otorga a sus trabajadores, viene a favorecerlos ya que no invertirán en pago de transporte, y este dinero puede utilizarse para cubrir otras necesidades de mucha importancia que a diario se le son presentadas en sus hogares.

Gráfico 18

Trato de jefe a empleado



Fuente: Elaboracion propia a partir de encuestas aplicadas a personal

El gráfico N°18 muestra que el 43% de las personas encuestadas aseguró que eran bien tratados por su jefe y por lo tanto no tenían ninguna queja, el 32% opinó que recibían un trato muy bueno, el 16% dijo que eran tratados de una buena manera, el 8% comentó que el trato que recibían era regular por parte de su jefe y solo el 1% dijo que el trato que recibían de los jefes era malo porque no se llevaban muy bien con ellos y siempre tenían indiferencias.

De acuerdo a esta gráfica en toda empresa siempre hay fluctuaciones, pero un trabajador se siente satisfecho cuando es tratado de muy buena manera por parte del empleador y puede que este no esté recibiendo un buen salario pero si se siente a gusto y el clima de trabajo es excelente para ellos es lo más importante, en el caso del Hospital se pudo observar que en cierta manera existen ciertos grados de preferencia hacia los empleados y es por ellos que algunos trabajadores demostraron inconformidades.

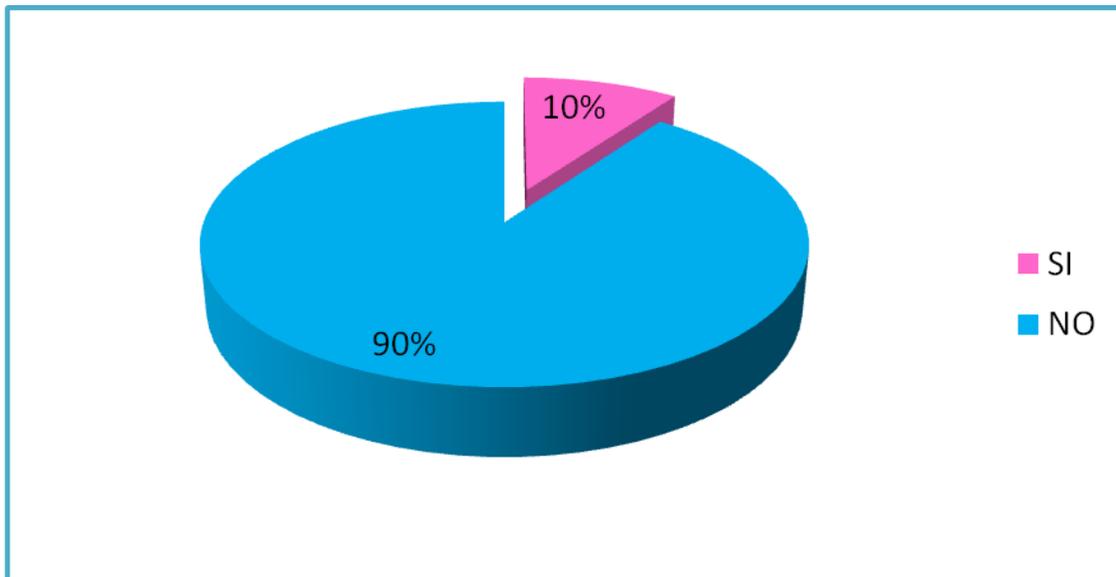
Especialización

La especialización implica la limitación, la adecuación de algo para que pueda cumplir satisfactoriamente con su objetivo o función. Otro uso de la palabra especialización es para referir la preparación, el adiestramiento, ensayo o estudio en una determinada habilidad, actividad, arte, o rama del conocimiento.

En tanto, el concepto de especialización se encuentra estrechamente vinculado a otros dos: especial y especialidad. Especial es todo aquello que la vista de cualquiera resulta singular, particular y diferente de lo general y de lo ordinario; lo especial será propio o específico para un fin concreto, mientras tanto, la especialidad es aquella rama de la actividad, arte o ciencia que dispone de un objeto delimitado y sobre el cual se podrán desarrollar habilidades muy específicas.

Gráfico 19

Nivel de profesionalización



Fuente: Elaboracion propia a partir de encuestas aplicadas a personal

En el gráfico N°19 se puede apreciar que el 90% de los encuestados no han estudiado ninguna carrera y únicamente el 10% ha logrado terminar ciertas carreras como Administración de Empresa, y algunos Ingeniería .

Refiriéndonos a este gráfico es poco alentador que un porcentaje alto de estos trabajadores no han tenido la oportunidad de ejercer alguna carrera ya que en su mayoría son trabajadores mayores de edad, se pudo encontrar que hay trabajadores que son profesionales pero que sin embargo no desempeñan su profesión por la falta de crecimiento en los puestos ya que según entrevista aplicada a la Lic. Baltodano solamente cuando hay vacantes los trabajadores pueden optar por otro puesto y por los momentos no hay plazas, se pudo constatar que algunos trabajadores están aprovechando la oportunidad que les ofrece el ministerio de salud (MINSA) de estudiar alguna carrera por medio del subsidio de becas, estos son trabajadores jóvenes que desean superarse hasta poder llegar a promocionarse a un puesto más alto ya que contar con un estudio superior tienen mejores oportunidades de crecer junto con la institución.

4.4 Correlación

Según (Pearson, 2008): Una correlación es una medida del grado en que dos variables se encuentran relacionadas. Un estudio correlacional puede intentar determinar si individuos con una puntuación alta en una variable también tiene puntuación alta en una segunda variable y si individuos con una baja puntuación en una variable también tienen baja puntuación en la segunda, éstos resultados indican una relación positiva.

Esto quiere decir que el concepto de relación o correlación entre dos variables se refiere al grado de parecido o variación conjunta existente entre las mismas, mediante la prueba de independencia Chi-cuadrado, nos permite determinar si existe una relación entre dos variables categóricas. Es necesario resaltar que esta prueba indica si existe o no una relación entre las variables, pero no indica el grado o el tipo de relación; es decir, no indica el porcentaje de influencia de una variable sobre la otra o la variable que causa la influencia.

Al asociar dos variables una dependiente con una variable independiente en este caso una de compensación con otra de satisfacción los resultados demuestran que existe relación entre esas variables con la ayuda del programa IBM SPSS Statistics se pudo determinar que para los trabajadores de esta área la variable que más predomina es el salario la cual se sitúa dentro de las compensaciones financieras directas ya que han la mayoría de estas personas han demostrado una inconformidad porque con este no logran adquirir gran parte de los productos de la canasta básicas y por ende algunos de estos empleados no han podido adquirir una vivienda propia que los cobije contra cualquier factor terrenal y con lo que tampoco han podido llegar a estudiar una carrera profesional ya que el poco dinero que devengan no les da mucho para poder solventar todas sus necesidades de las cuales Maslow nos plantea (ver figura N°2).

Otra variable que se asocia dentro de las compensaciones no financieras con la satisfacción es que la mayoría de los empleados ha logrado establecer una muy

relación laboral por lo cual cuando solicitan permisos a sus jefes se les son concedidos inmediatamente por las circunstancias que sean ya que en este Hospital lo más importante es el compañerismo entre personal y no permiten de que sus problemas íntimos no afecten su jornada laboral, en conclusión las compensaciones financieras son las que determinan el estándar de vida que es la satisfacción de los empleados de esta área.

Para una mejor apreciación ver anexo nº 5 (tablas de contingencia).

IV. CONCLUSIONES

- Existe una relación directa entre el plan de Compensación y el nivel de satisfacción de los trabajadores del área de Servicios Generales del Hospital Escuela César Amador Molina basándose en la similitud en la relación de los indicadores de ambas variables como: escala salarial - cobertura de la canasta básica, inconformidad del salario – escala salarial, trato por parte del jefe – clima laboral, ingresos adicionales al salario – nivel de profesionalización.
- El Hospital presenta compensaciones tanto financieras directas (salarios, bonos) como indirectas (beneficios, seguros, vacaciones) y también no financieras del puesto (permisos, ascensos) y del entorno del puesto (clima organizacional, horarios flexibles).
- En términos de compensación monetaria el sueldo de los trabajadores del Área de Servicios Generales del Hospital oscila entre el salario mínimo de C\$3,231.53 y C\$6,000, las bonificaciones se hacen efectivas mensualmente.

En cuanto a la compensación no monetaria: beneficios y seguros son proporcionados a todos los trabajadores y en cuanto a las vacaciones no se les otorgan en tiempo y forma a como lo indica el arto.76 del código del trabajo.

En la compensación no financiera hay poca promoción en los puestos de trabajo y existe un alto porcentaje de trabajadores que no han logrado ascender de puesto durante el periodo de laborar para el Hospital.

- Los trabajadores de esta área se sienten satisfechos con el reconocimiento no económico aunque con el salario directo no pueden solventar gran parte de sus necesidades, ya que día a día aumentan los costos y los ingresos recibidos son pocos.

VI.BIBLIOGRAFIA

Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (1996). *Código del Trabajo Ley Nº 185*. Managua-Nicaragua: Jurídica.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana S.A.

Contreras, Y. T. (05 de marzo de 2002). *los seguros* . Recuperado el 20 de enero de 2014, de [www.monografias.com/administracion y finanzas/finanzas](http://www.monografias.com/administracion-y-finanzas/finanzas)

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana S.A.

Davis, W. B. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico, DF: Mc Graw Hill Interamericana.

Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico, DF: Prentice Hall - Pearson.

Diccionario Administración y Finanzas. (2000). España: Oceano/ CENTRUM.

Kanawaty, G. (2006). *Introducción al estudio del trabajo*. Mexico: LIMUSA.

Maristany, J. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Buenos Aires, Argentina: Prentice Hall.

Ministerio de salud MINSA (2013).Manual de procedimientos. Beneficios – salarios y compensaciones.

Piramide de Maslow (s.f.). Recuperado el 03 de Enero de 2014, de [http://www.escuelapedia.com/lapiramidedemaslow/escuelapedia-Recursos educativos](http://www.escuelapedia.com/lapiramidedemaslow/escuelapedia-Recursos-educativos).

Población y capacidad de sustentación, Estándar de Vida. Recuperado el 03 de Enero de 2014, de <http://www.unicamp.br/ortega/eco/esp/esp-28.htm>

Varela, R. A. (2006). *Administracion de Recursos Humanos* . Mexico : Prentice Hall - Pearson.

Wayne Mondy , Noe R (1997). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana,S.A.

VII. ANEXOS

ANEXO Nº 1

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

variables	Subvariable	Subvariable	Indicador	Preguntas	Dirigida a:	Técnicas
Compensación	Financiera	Directa:	salarios	<p>¿En cuál de estas escalas se encuentra su salario?</p> <p>De 3600 a 4000_____</p> <p>De 4001 a 5000_____</p> <p>De 5001 a 6000 _____</p> <p>De 6001 a 7000 _____</p> <p>De 7000 a mas_____</p> <p>¿Cree que su salario va conforme al cargo que desempeña?</p> <p>Si_____</p> <p>No_____ si su respuesta es negativa ¿porque?.</p> <p>¿A parte de su salario obtiene otros ingresos?</p> <p>Si_____ NO_____</p>	Empleados	Encuesta

			Bonos	<p>¿Qué trabajadores gozan del bono solidario?</p> <p>¿De cuánto es el monto?</p> <p>¿Reciben bonos por parte del hospital?</p> <p>Si__ no__</p> <p>¿Cuánto recibe usted en término de bono?</p>	<p>Director</p> <p>Empleados</p>	<p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p>
		indirecta	Planes de seguros:	<p>¿Les brindan un tipo de seguro a los trabajadores?</p> <p>¿Qué situación cubre?</p> <p>¿Qué tipo de seguro les brinda este hospital?</p> <p>¿Qué situación cubre?</p>	<p>Director</p> <p>Empleados</p>	<p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p>

				<p>hagan efectivas sus vacaciones?</p> <p>Pagadas_____</p> <p>Descansadas_____</p>	os	
Compensación	No financiera	El puesto	Puesto de trabajo	<p>¿Cree que las actividades que realiza son afines a su puesto de trabajo?</p> <p>Si_____ no_____</p> <p>¿Cómo es reconocido su puesto de trabajo frente a la sociedad?</p> <p>Extraordinariamente importante_____</p> <p>Muy importante_____</p> <p>Importante_____</p> <p>Poco importante_____</p> <p>Nada importante_____</p> <p>¿En el tiempo que tiene de laborar en el hospital ha tenido la oportunidad</p>	Empleados	Encuesta
		El entorno del puesto.	Ascensos			

Satisfacción del trabajador	Grado de satisfacción		Clima laboral	<p>de ascender de puesto?</p> <p>¿Cuál es su percepción sobre el clima laboral de sus trabajadores?</p> <p>¿Cómo es el clima laboral?</p> <p>Excelente____</p> <p>Muy bueno____</p> <p>Bueno____</p> <p>Regular____</p> <p>Malo_____</p>	Director	Entrevista
			Flexibilidad en los horarios	<p>¿Poseen horarios flexibles?</p> <p>Sí____ No____</p>		
			Participación laboral	<p>¿Toma en cuenta la opinión de sus subordinados al momento de tomar una decisión?</p> <p>¿Entiende a sus</p>		

		Jerarquización de Maslow	<p>Necesidad fisiológica</p> <p>subordinados cuando tienen un problema y tienen que resolverlo urgentemente?</p> <p>¿Su salario en que porcentaje logra cubrir la canasta básica?</p> <p>25%_____ 50%_____</p> <p>75%_____ 100%_____</p> <p>¿Dónde tiene estudiando a sus hijos:</p> <p>Colegio publico_____</p> <p>Colegio privado_____</p> <p>Universidad_____</p> <p>Necesidad de seguridad</p> <p>su casa donde habita es : propia_____</p> <p>La comparte con un familiar_____</p>	Empleados	Encuesta
--	--	--------------------------	---	-----------	----------

			<p>alquilada_____</p> <p>prestada_____</p> <p>Si es propia de que material está construida: Concreto_____</p> <p>Madera_____</p> <p>Otro_____</p> <p>¿Has hecho mejoras en los últimos tres años?</p> <p>Si_____</p> <p>No_____</p> <p>¿De cuántos metros cuadrados es?</p> <p>¿Cuenta con estos servicios básicos?</p> <p>Agua_____</p> <p>teléfono_____</p> <p>internet_____</p> <p>cable_____</p> <p>Luz_____</p> <p>¿Si es alquilada cuánto</p>	Empleados	Encuesta
--	--	--	--	-----------	----------

			<p>Necesidades sociales</p>	<p>paga?_____</p> <p>Alquila :</p> <p>Casa completa_____</p> <p>cuarto_____</p> <p>Apartamento_____</p> <p>½ casa_____</p> <p>Comparte un cuarto_____</p> <p>¿Tiene vehículo propio? Si_____ no_____</p> <p>¿Qué tipo de vehículo es?</p> <p>Camioneta_____</p> <p>Microbús_____</p> <p>Carro_____</p> <p>Moto_____</p> <p>Si su respuesta es positiva:</p> <p>¿De qué año es?</p>		
--	--	--	-----------------------------	--	--	--

			<p>Necesidades de estimas</p>	<p>¿Qué marca es? Si su respuesta es negativa: ¿Qué medio de transporte utiliza: Taxi_____ transporte colectivo_____ transporte del Hospital_____</p> <p>¿En qué barrio vive? ¿Dónde desempeña sus labores como es tratado por su jefe: Trato Excelente_____ Trato Muy bueno_____ Trato Bueno_____ Trato Regular_____ Trato Malo_____</p> <p>¿Se ha especializado en</p>		
--	--	--	-------------------------------	--	--	--

			<p>Necesidad de autorrealización</p>	<p>alguna carrera?</p> <p>Si_____</p> <p>No_____</p> <p>Si su respuesta es positiva:</p> <p>¿En cuál?</p> <p>¿ Ha tenido la oportunidad de estudiar otra especialidad como:</p> <p>Maestría____</p> <p>post-grado_____</p> <p>Doctorado_____</p> <p>Si su respuesta es negativa:</p> <p>¿Estudia actualmente?</p> <p>¿Qué estudia?</p> <p>En qué año esta?</p>		
--	--	--	--------------------------------------	--	--	--

Anexo nº 2



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA

UNAN-FAREM MATAGALPA

ENTREVISTA

Somos estudiantes de V año de Administración de Empresas. Estamos realizando una investigación sobre la relación del plan de compensación del área Servicios Generales del Hospital Escuela Cesar Amador Molina con el nivel de satisfacción de sus trabajadores, durante el año 2013, en la ciudad de Matagalpa. Por lo que pedimos nos ayude a realizar la presente entrevista. De ante mano le agradecemos por su valiosa colaboración.

Nombre y apellido: _____

Cargo: _____

1. ¿Qué trabajadores gozan del bono solidario?
2. ¿De cuánto es el monto?
3. ¿Les brindan un tipo de seguro a los trabajadores?
4. ¿Qué situación cubre?
5. ¿Cuáles son las políticas de promoción para sus trabajadores?

6. ¿Existen políticas de capacitación y desarrollo para el personal?

7. ¿con que frecuencia le brindan vacaciones a su personal?

8. ¿Se otorgan permisos a su personal con goce de salario?

9. ¿Cuáles son estas Circunstancias?

Familiar____

Medico____

Otro_____

10. ¿Cuál es su percepción sobre el clima laboral de sus trabajadores?

11. ¿Toma en cuenta la opinión de sus subordinados al momento de tomar una decisión?

12. ¿Entiende a sus subordinados cuando tienen un problema y tienen que resolverlo urgentemente?

Anexo nº 3



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA

UNAN-FAREM MATAGALPA

ENCUESTA

Somos estudiantes de V año de Administración de Empresas, Estamos realizando una investigación sobre la relación del plan de compensación del área Servicios Generales del Hospital Escuela Cesar Amador Molina con el nivel de satisfacción de sus trabajadores, durante el año 2013, en la ciudad de Matagalpa. Por lo que pedimos nos ayude a contestar la presente encuesta. De ante mano le agradecemos por su valiosa colaboración.

Edad: _____

Estado civil: _____

Número de hijos: _____

Nivel de formación académico _____

Cargo que desempeña en este hospital _____

Años de laborar para el hospital _____

1. ¿En cuál de estas escalas se encuentra su salario?

De 3,231.53 a 3,500 _____

De 3,501 a 4,000 _____

De 4,001 a 5,000 _____

De 5,001 a 6,000 _____

De 6,001 a mas _____

2. ¿Cree que su salario va conforme al cargo que desempeña?

Si___ No___ si su respuesta es negativa ¿Por qué?

3. ¿A parte de su salario obtiene otros ingresos?

4. ¿Cuanto suman sus otros ingresos?_____

5. ¿Reciben bonos por parte del hospital?

Si___

no___

6. ¿Cuánto recibe usted en término de bono?

7. ¿Qué tipo de seguro les brinda este hospital?

8. ¿Qué situación cubre?

9. ¿Cuáles son los beneficios que le brinda el Hospital?

Alimento durante la jornada_____

Transporte_____

Seguro social_____

Atención odontológica_____

Lentes_____

Uniformes_____ entre otros.

10. ¿Con que frecuencia le brindan vacaciones?

Trimestrales_____

Semestrales_____

11. ¿Cómo prefiere que se hagan efectivas sus vacaciones?

Pagadas_____

Descansadas_____

12. ¿Cree usted que las actividades que desarrolla son afines a su puesto de trabajo?

Si_____

No_____

13. ¿Cuándo usted solicita un permiso a su jefe por un día se le otorga con:

Goce de salario_____

Sin goce de salario_____

A cuenta de vacaciones_____

14. ¿Cuáles son estas Circunstancias?

Familiar_____

Medico_____

Estudios_____

Otro_____

15. ¿Cómo es reconocido su puesto de trabajo frente a la sociedad?

Extraordinariamente importante_____

Muy importante_____

Importante_____

Poco importante_____

Nada importante_____

16. ¿En el tiempo que tiene de laborar en el hospital ha tenido la oportunidad de ascender de puesto?

17. ¿Cómo es el clima laboral de su puesto de trabajo?

Excelente_____ Muy bueno_____ Bueno_____ Regular_____ Malo_____

18. ¿Poseen horarios flexibles?

Si_____ No_____

19. ¿Su salario en que porcentaje logra cubrir la canasta básica?

25%_____ 50%_____ 75%_____ 100%_____

20. ¿Dónde tiene estudiando a sus hijos:

Colegio publico_____

Colegio privado_____

Universidad _____

21. su casa donde habita es :

Propia_____

Alquilada_____

Prestada_____

La comparte con un familiar_____

22. ¿Si es propia de que material está construida?

Concreto_____ Madera_____ Otro_____

23. ¿Has hecho mejoras en los últimos tres años?

Si_____

No_____

24. ¿De cuantos metros cuadrados es?

25. ¿cuenta con estos servicios básicos?

Agua _____ luz _____ teléfono _____ internet _____ cable _____

26. si es alquilada:

27. ¿Que alquila usted?

Casa completa _____ cuarto _____ Apartamento _____ ½ casa _____

Comparte un cuarto _____

28. ¿Cuánto paga?

29. ¿Tiene vehículo propio?

Si _____ no _____

30. ¿Qué tipo de vehículo es?

Camioneta _____

Microbús _____

Carro _____

Moto _____

Si su respuesta es positiva:

31. ¿De qué año es?

32. ¿Que marca es?

Si su respuesta es negativa:

33. ¿Qué medio de transporte utiliza:

Taxi _____

Transporte colectivo _____

Transporte del Hospital _____

Ninguno_____

34. En qué barrio vive?

35. ¿ cómo considera que es tratado por su jefe:

Trato Excelente_____

Trato Muy bueno_____

Trato Bueno_____

Trato Regular_____

Trato Malo_____

36. ¿Se ha especializado en alguna carrera?

Si_____

No_____

Si su respuesta es positiva:

37. ¿En cuál?

38. ¿ Ha tenido la oportunidad de estudiar otra especialidad como:

Maestría ___ post-grado_____ Doctorado_____

Si su respuesta es negativa:

¿Estudia actualmente?

Si _____

No _____

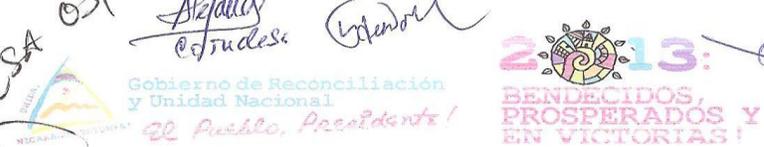
¿Si su respuesta es sí?

a) Qué estudia_____

b) En qué año esta_____

Anexo Nº 4

Tabla Salarial



COMISION NACIONAL DE SALARIO MINIMO

ACTA NO. 1

CNSM-07 /03/13

En la ciudad de Managua, a las doce meridiano del día siete de marzo del año dos mil trece, reunida la Comisión Nacional de Salario Mínimo, presidida por la Ministra del Trabajo, doctora Alba Luz Torres Briones, y después de comprobarse el quórum de la misma, el plenario ha acordado lo siguiente:

Uno.- De conformidad a lo establecido en la Ley de Salario Mínimo, la Comisión Nacional de Salario Mínimo fue convocada para acordar los nuevos salarios mínimos.

Dos.- En cumplimiento de lo anterior, los nuevos salarios mínimos entran en vigencia a partir del uno de marzo del año dos mil trece hasta el veintiocho de febrero del año dos mil catorce, los cuales se detallan de la siguiente manera:

Sector de Actividad	Vigente a partir 1º de marzo de 2013		Vigentes a partir 1º de septiembre de 2013	
	Mínimos Aprobados	Incremento Relativo (%)	Mínimos Aprobados	Incremento Relativo (%)
Agropecuario ^{1/}	2,421.60	6.5	2,566.89	6
Pesca	3,717.18	6	3,940.21	6
Minas y Canteras	4,390.49	6	4,653.92	6
Industria Manufacturera	3,287.10	6	3,484.33	6
Industrias sujeta Régimen Especial ^{2/}	3,708.00	10	3,708.00	0
Electricidad, gas y agua; Comercio, Restaurantes- Hoteles; Transporte, almacenamiento y Comunicaciones.	4,483.98	6	4,753.02	6
Construcción, Establecimientos Financieros y Seguros	5,470.89	6	5,799.15	6
Servicios Comunales Sociales, y Personales.	3,427.14	6	3,632.77	6
Gobierno Central y Municipal	3,048.61	6	3,231.53	6

1/ Más alimentación
2/ Vigente a del partir del 1º.enero de 2013



CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!
BUEN GOBIERNO!

MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección: del Estadio Nacional 400 metros al norte. Managua / Tels: 2222-2115 / Página

Handwritten signatures and notes are present throughout the page, including 'CNS Colección', 'Im Revisión', and various initials.

CONTRANICA OSP



Agosto 2013:
**BENDECIDOS,
PROSPERADOS
Y
EN VICTORIAS!**

Tres.- Los nuevos salarios mínimos serán aplicados a aquellas pensiones de jubilación que así estén consideradas en la Ley de Seguridad Social.

Cuatro.- En los casos en que el salario sea estipulado en base a normas de producción o rendimiento, las unidades de medidas deberán mantenerse sin ninguna alteración, en consecuencia debe revalorizarse cada operación o pieza como efecto del incremento en el salario mínimo.

Cinco.- Aplicar, a partir del día dieciséis de febrero dos mil trece un reajuste del 5 % a los salarios del sector de la micro y pequeña industria artesanal y turística nacional. Y a partir del dieciséis de agosto del año en curso, un reajuste del 5 % hasta el quince de febrero del año dos mil catorce; siendo los salarios los siguientes: C\$ 2,719.56 y C\$ 2,855.56, respectivamente.

Seis.- Se ratifica el acuerdo salarial para las industrias de zona franca, en reajustar el salario mínimo en un 10% para el año 2013, con vigencia a partir del primero de enero del corriente año.

Siete.- Se convoca a la Comisión Nacional de Salario Mínimo para el quince de agosto del año en curso, a fin de ratificar lo aquí acordado, si el comportamiento de las variables económicas que han servido de base a este acuerdo, se mantienen dentro de lo previsto. Igualmente queda convocada la Comisión para la segunda semana de Enero del año 2014 para discutir los salarios del año 2014.

Ministerio del Trabajo:

Dra. Alba Luz Torres Briones

Dr. José León Arguello M

Ministerio de Hacienda

Lic. Karen Dows

Por parte de los Trabajadores:

* CST

Roberto González Gaitán

* CGT-I

- Nilo Salazar

[Handwritten signatures and notes on the left margin]

[Handwritten signatures and notes on the right margin]



CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!

BUEN GOBIERNO!

MINISTERIO DEL TRABAJO

Dirección: del Estadio Nacional 400 metros al norte. Managua / Tels: 2222-2115 / Página

<http://www.mtrabajo.gub.ni> / comunicacion.mtrabajo.gub.ni

Anexo nº5

Tabla de contingencia Nº1

¿En cuál de las escalas se encuentra su salario? * ¿Logra cubrir la canasta básica con su salario?

Recuento

		¿Logra cubrir la canasta básica con su salario?			Total
		12%	25%	50%	
¿En cuál de las escalas se encuentra su salario?	3231.53-	0	11	0	11
	3501-4000	0	35	5	40
	4001-500	0	0	14	14
	5001-600	0	0	7	7
	6001- a	12	0	7	19
Total		12	46	33	91

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	115,563 ^a	8	,000
Razón de verosimilitudes	123,184	8	,000
N de casos válidos	91		

a

fr a. 3 casillas (30,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,29.

Tabla de contingencia Nº2

permisos * trato

Recuento

		trato					Total
		bueno	excelente	malo	muy buen	regular	
permisos	a cuenta	7	29	0	29	0	65
	goce de	18	0	1	0	7	26
Total		25	29	1	29	7	91

Tabla de contingencia N°3
clima * trato

Recuento

		trato					Total
		bueno	excelente	malo	muy buen	regular	
clima	bueno	10	5	0	29	0	44
	excelente	0	9	0	0	0	9
	muy buen	0	15	0	0	0	15
	regular	15	0	1	0	7	23
Total		25	29	1	29	7	91

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	121,604 ^a	12	,000
Razón de verosimilitudes	130,876	12	,000
N de casos válidos	91		

a. 14 casillas (70,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,10.

Tabla de contingencia N°4

Recuento

		casa			Total
		alquilad	comparti	propia	
escala	3231.53-	0	0	11	11
	3501-400	0	0	40	40
	4001-500	0	0	14	14
	5001-600	0	0	7	7
	6001- a	4	13	2	19
Total		4	13	74	91

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	79,220 ^a	8	,000
Razón de verosimilitudes	74,859	8	,000
N de casos válidos	91		

a. 9 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,31.

Tabla de contingencia N°5

Recuento

	especialización		Total
	no	si	
escala 3231.53-	2	9	11
3501-400	40	0	40
4001-500	14	0	14
5001-600	7	0	7
6001- a	19	0	19
Total	82	9	91

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	72,639 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	48,293	4	,000
N de casos válidos	91		

a. 5 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,69.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	83,340 ^a	2	,000
Razón de verosimilitudes	109,600	2	,000
N de casos válidos	91		

a. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5,80.

Tabla de contingencia N°6

conformidad * canasta

Recuento

		Canasta			Total
		12%	25%	50%	
conformidad	no	12	2	33	47
	si	0	44	0	44
Total		12	46	33	91

Anexo nº 6

La población objeto de estudio lo integran 118 trabajadores del área de Servicios Generales, de los cuales se dividen en las siguientes proporciones:

Mantenimiento: 3

Intendencia: 33

Lavandería: 15

Alimentación: 34

Seguridad interna: 18

Fiscales: 3

Conductores: 6

Operadores de caldera: 3

Mecánico: 1

Recepcionista: 2

Total de trabajadores del área de Servicios Generales: 118

Se aplicó la siguiente fórmula para obtener la muestra. (Scheaffer, Mendenhall & Ott, 1987, p 58):

$$n = \frac{N (p) (q)}{(N-1) (D) + (p) (q)}$$

Donde,

n = Muestra

N = Población

D = Constante que involucra el error

p y q = 1 (0.5 +0.5) Parámetros de Probabilidad

$$D = \frac{B^2}{4}$$

B = Margen de error permisible 5%

Sustituyendo,

$$D = \frac{(0.05)^2}{4} = 0.000625$$

Aplicando Fórmula,

$$N = 118$$

Mantenimiento=	2	=	2 / 118 = 0.0169492
Intendencia=	33	=	33/ 118 = 0.279661
Lavandería=	15	=	15/ 118 = 0.1271186
Alimentación=	34	=	34/ 118 = 0.2881356
Seguridad interna=	18	=	18/ 118 =0.1525424
Fiscales=	3	=	3 / 118 = 0.0254237
Conductores =	6	=	6/118 =0.0508475
Operadores de caldera =	3	=	3/118 =0.0254237
Mecánico =	1	=	1/118 =0.0084746
Recepcionista=	2	=	2/118 =0.0169492

$$n = \frac{118 (0.50) (0.50)}{(118 - 1) (0.000625) + (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{29.5}{(0.073125) + (0.25)}$$

$$n = 91$$

Muestra en mantenimiento:

$$n = 91 * 0.0169492 = 2$$

Muestra en intendencia:

$$n = 91 * 0.279661 = 25$$

Muestra en lavandería:

$$n = 91 * 0.1271186 = 12$$

Muestra en alimentación:

$$n = 91 * 0.2881356 = 26$$

Muestra en seguridad interna:

$$n = 91 * 0.1525424 = 14$$

Muestra de fiscales:

$$n = 91 * 0.0254237 = 2$$

Muestra de conductores:

$$n = 91 * 0.0508475 = 5$$

Muestra de operadores de caldera:

$$n = 91 * 0.0254237 = 2$$

Muestra de mecánico:

$$n = 91 * 0.0084746 = 1$$

Muestra de recepcionista:

$$n = 91 * 0.0169492 = 2$$

Total de muestra: 91 encuestas.