

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN- MANAGUA**

Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa

FAREM –MATAGALPA

Departamento De Ciencias Económicas y Administrativas.



**SEMINARIO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

Tema General:

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.

Sub/Tema:

La relación del plan de compensación de la Empresa Casa Pellas con el nivel de satisfacción de sus trabajadores, durante el año 2013, en la ciudad de Matagalpa.

Autoras:

Br. Cinthia Karina Castillo Soza.

Br. Karla Vanessa Castro Rodríguez.

Tutor: Lic. Pedro J. Gutiérrez Mejía.

Matagalpa, 13 de Febrero 2014

INDICE

CONTENIDO	PAGINA
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	iii
AVAL DEL TUTOR	v
RESUMEN.....	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
I. JUSTIFICACIÓN.....	4
II. OBJETIVOS	5
III. DESARROLLO	6
4.1 Antecedentes de la Empresa Casa Pellas sucursal Matagalpa.....	6
4.1.1 Historia	6
4.2 Conceptos Básicos.....	9
3.4 Tipos de Compensaciones.....	13
4.4.1 Financiera Directa.....	16
4.5 Satisfacción de los trabajadores	36
4.5.1 Concepto de satisfacción	36
4.5.6 Oportunidad de desarrollo.....	41
4.5.7 Satisfacción laboral de los trabajadores.....	46
4.6 Relación entre Plan de compensación y nivel de satisfacción.....	48
IV. CONCLUSIONES	50
V. BIBLIOGRAFÍA	51
VII. ANEXOS.....	54

DEDICATORIA

Primeramente a Dios nuestro señor por haberme dado la oportunidad de culminar esta gran meta para abrir un nuevo horizonte en mi vida y que cada día suplió mis necesidades para poder comprender el gran valor de la responsabilidad como profesional en Administración de Empresas. Tú amor eterno me ha llevado por el camino del aprendizaje hacia el éxito con el cual concluyo hoy mi carrera universitaria.

A mi Madre, Delia Soza, mujer incansable, a quien agradezco su amor firme, sus consejos y el haber hecho de mí una persona de bien, orgullosa de ti por ser ejemplo de superación.

A mis dos bellos hermanos Jubelka Soza y Jader Soza y mi sobrino Kevin Maltez quienes son una gran bendición en mi vida, por su apoyo incondicional y su cariño.

A mis amigos en especial a Karla Castro, Karen Kuan, Glendis Palacios, Efrén Bonilla que juntos enfrentamos aquellos retos que hoy hemos cumplido con tanto esfuerzo para ser grandes profesionales, por todos esos hermosos e inolvidables momentos que vivimos y a mis demás compañeros por su grato compañerismo en estos cinco años de convivencia y por darme la oportunidad de luchar con ellos por el mismo sueño a alcanzar.

"El verdadero éxito del hombre radica en depositar su plena confianza en Dios"

Cinthia Karina Castillo Soza

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, inteligencia y sabiduría por ser inspirador de ideas, y poder alcanzar una de mis grandes metas como lo es coronar mi carrera.

A mis padres, personas luchadoras que a pesar de los grandes sacrificios y dificultades, no se rindieron y me motivaron a seguir adelante con mis estudios enseñándome hacer una persona valiente, honesta y luchadora, sobre todo a nunca rendirme ante los obstáculos que se presentan en la vida.

A mi esposo Leonardo Torres por su amor, sus consejos y apoyo incondicional en los momentos más difíciles.

A mis profesores que a lo largo de estos cinco años me brindaron el pan de la enseñanza e instruirme valores que harán de mí una excelente profesional, especialmente a mi tutor el Lic. Pedro Gutiérrez Mejía por dirigirme paso a paso en este trabajo.

A mis compañeros y amigos con los cuales compartí cinco años agradables e inolvidables que me apoyaron y me brindaron información.

A mi amiga y compañera de seminario Cinthia Karina Castillo Soza por sus consejos y apoyo incondicional.

Karla Vanessa Castro Rodríguez

AGRADECIMIENTO

A mi padre celestial quien es todo para mí, él es el ser que más amo en mi vida, quien me ha iluminado y me ha ayudado grandemente para poder llegar hasta esta etapa de mi vida. Estoy aquí por él y para él, él es mi padre y yo soy su hija...

A mi madre Delia Soza por su amor y apoyo, ya que sin ella no hubiera llegado donde estoy y por sus palabras de ánimo día a día para poder culminar dicho sueño, eres el mayor tesoro que me ha dado Dios en la vida.

Jubelka Soza y Jader Soza mis hermanos por su apoyo incondicional y emocional por enseñarme a luchar por mis ideales y por estar conmigo en todos los momentos difíciles. A mi sobrino Kevin por la alegría que pone en mi corazón cada vez que estoy con él.

A nuestra alma mater, UNAN-FAREM MATAGALPA, por ser nuestra máxima casa de estudio, por acogernos entre sus paredes durante todo el proceso de aprendizaje, por el apoyo en brindarnos espacio y equipo necesarios para el desarrollo de la investigación.

A nuestros profesores por su dedicación en estos cinco años brindándonos el pan de la enseñanza para llegar hacer grandes profesionales de éxito, en especial a los profesores MSc. Douglas Gómez Salinas y MSc. Abel Membreño Galeano quienes me ayudaron grandemente en el momento que más los necesité; a nuestro tutor Lic. Pedro Gutiérrez Mejía, por su apoyo en este seminario.

A todo el personal que labora en la Empresa Casa Pellas Matagalpa, en especial al Jefe de Sucursal Ing. Alejandro Hernández y al Supervisor de Repuestos Ing. Joseph Moraga y al Lic. Wilfredo Somarriba, quienes me brindaron su apoyo incondicional para realizar esta investigación, dedicando parte de su valioso tiempo.

Cinthia Karina Castillo Soza

AGRADECIMIENTO

A mi padre celestial, mi Rey y mi Dios por haberme permitido culminar esta meta en la vida dándome la fuerza espiritual para lograrlo.

A mis padres quienes me dieron la vida y que con amor y consejos sabios formaron la persona que hoy en día soy, por ser los tesoros más hermosos que Dios me regalo.

A mi esposo Leonardo Torres a quien amo, respeto y admiro por enseñarme a luchar por mis ideales y por estar en esos momentos más difíciles.

A mis profesores por el empeño a diario para formarme y proveerme los conocimientos necesarios, especialmente a nuestro tutor elLic. Pedro Gutiérrez Mejía, y a los profesores MSc. Abel Membreño Galeano, y MSc. Douglas Gómez Salinas, por ser esos ángeles que nos ayudaron en los momentos que más lo necesitábamos.

A todo el personal que labora en Casa Pellas Matagalpa, en especial al jefe de sucursal Ing. Alejandro Hernández y al supervisor de ventas Joseph Moraga y Lic. Wilfredo Somarriba, quienes me brindaron su apoyo para realizar esta investigación dedicándome parte de su valioso tiempo.

Karla Vanessa Castro Rodríguez

AVAL 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 los Bachilleres: Castillo Soza Cinthia Karina (CARNET No. 09062315) y Castro Rodríguez Karla Vanessa (CARNET No. 09067034) 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 de la Empresa Casa Pellas 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 a la calidad”.

Tutor

Pedro José Gutiérrez Mejía

RESUMEN

La presente investigación se refiere al tema "La relación del plan de compensación de la Empresa Casa Pellas con el nivel de satisfacción de sus trabajadores, durante el año 2013, en la ciudad de Matagalpa".

El propósito de este estudio es Analizar la relación entre el plan de compensación de la Empresa Casa Pellas con el nivel de satisfacción de sus trabajadores, en la ciudad de Matagalpa durante el año 2013.

Los planes de compensación aplicados en los centros de trabajo tienen como objetivo adquirir personal calificado, retener a los empleados actuales, garantizar la igualdad, alentar el desempeño adecuado, controlar los costos, cumplir con las disposiciones legales y mejorar la eficiencia administrativa. Por tanto es importante que las empresas establezcan planes de compensación, ya que constituyen un estímulo al empleado para reconocer el esfuerzo que ha llevado a cabo.

El plan de compensación de la Empresa Casa Pellas tiene una estrecha relación con el nivel de satisfacción de sus trabajadores.

La Empresa Casa Pellas Matagalpa brinda a sus trabajadores diversos tipos de compensaciones tales como salario, premios, comisiones, descanso semanal remunerado, vacaciones, horas extras, beneficios, reconocimiento, seguridad en el empleo y prestigio con el fin de estimular a los empleados para reconocer el esfuerzo que ha llevado a cabo.

A partir del estudio realizado se puede decir que los trabajadores de la Empresa se sienten satisfechos de trabajar en Casa Pellas.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema " La relación del plan de compensación de la Empresa Casa Pellas con el nivel de satisfacción de sus trabajadores, durante el año 2013, en la ciudad de Matagalpa". Según Keith y B Werther (2008), "Los planes de compensación son el conjunto de las gratificaciones y servicios que los empleados reciben a cambio de su labor; su administración está a cargo del departamento de recursos humanos y su fin es garantizar la satisfacción de los empleados lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva".

Debido a que la empresa Casa Pellas no cuenta con estudios relativos a la compensación, se tomarán en cuenta tres trabajos monográficos, los cuales tienen relación con el problema y aportan datos que sirven como referencias para la realización de esta investigación, los cuales son:

Trabajos realizados por Bedodo y Giglio (2006) en la Universidad de Chile Facultad de Ciencias Sociales con el tema Motivación laboral y compensaciones; en la cual se encontró que las compensaciones se componen de tres grandes elementos: la remuneración base, incentivos y los beneficios.

Investigaciones previas realizadas por Zeledón y Picado (2005) en la UNAN-FAREM Matagalpa, con el tema Las compensaciones de la administración de recursos humanos en las empresas de Matagalpa durante el primer semestre del año 2005; la cual aportó que todas las empresas aplican un sistema de recompensas diversificadas, para mantener a sus empleados dentro del comportamiento esperado.

Estudios previos realizados por Fonseca y Aráuz (2012) en la UNAN-FAREM Matagalpa, con el tema Calidad en el servicio al cliente en la empresa comercial Casa Pellas/Departamento de Repuestos, sucursal Matagalpa. La cuál sirvió de base en los antecedentes históricos.

La presente investigación se realizó con el propósito de analizar la relación de los planes de compensación de la empresa Casa Pellas con el nivel de satisfacción de

sus trabajadores. Para analizar esta problemática partimos de la clasificación e identificación de la Empresa Casa Pellas, se analizaron los tipos de compensaciones aplicadas, tales como: financiera directa e indirecta y la no financiera, al mismo tiempo se determinará el nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto al plan de compensación.

La investigación por su enfoque filosófico se clasifica como una investigación cuantitativa, debido a que se utilizaron métodos estadísticos para el tratamiento de datos recopilados mediante las encuestas y con elementos cualitativos porque se trata de describir características y atributos del fenómeno objeto de estudio.

La investigación es del tipo aplicada debido a la aplicación de conocimientos teóricos en la determinación de la relación de los planes de compensación con el nivel de satisfacción de los trabajadores; es de carácter no experimental, ya que se observó el fenómeno sin manipular las variables; según su amplitud en el tiempo es transversal debido a que se toma como referencia el año 2013.

Según el nivel de profundidad constituye un estudio Correlacional, debido a que se examinó la relación que existe entre la variable plan de compensación y la variable nivel de satisfacción de los trabajadores durante el año 2013, en la ciudad de Matagalpa. También se utilizó el programa estadístico SPSS para determinar la relación de ambas variables, con la opción Chi-cuadrado.

Se utilizó el método de análisis haciendo inferencias sobre la información obtenida en la investigación a través de los instrumentos de recopilación de datos que se detallan más adelante; también se utilizó el método de síntesis ya que se integró la información obtenida en la investigación para llegar a las conclusiones. La metodología para el tratamiento de datos se realizó mediante la aplicación de los métodos de razonamiento inductivo, debido a que se identificaron las particularidades de la empresa Casa Pellas con respecto al plan de compensación, para luego compararlos con la teoría recopilada de los libros y documentos relacionados con el tema de investigación; deductivo puesto que los datos obtenidos en este estudio servirán para tratar la situación actual de la organización

generalizando los conocimientos de manera que puedan utilizarse en situaciones futuras.

La población está compuesta por el total de trabajadores que laboran en la Empresa Casa Pellas: 25 trabajadores. Según el criterio de Scheaffer (1987), "La muestra en este caso está representada por el 100% de la población, debido a que el número de la población consta de menos de 100 elementos".

Las variables de estudio son: Plan de compensación y Satisfacción de los trabajadores.

Los instrumentos aplicados son: encuestas dirigidas a los trabajadores y entrevista dirigida al Jefe de Sucursal Ing. Alejandro Hernández. (Ver anexo N°3 y 4)

I. JUSTIFICACIÓN

Es importante brindar un buen plan de compensaciones a los trabajadores, ya que el elemento humano es el activo más valioso de una organización; son las personas quienes permiten que el equipo, los sistemas y el trabajo ordenado en procesos generen el valor agregado necesario para aumentar la rentabilidad de la empresa; también la fuerza laboral es el costo más importante en la mayoría de las empresas, por lo que es indispensable una administración adecuada que permita minimizar los costos laborales a la vez que maximiza los beneficios que producen.

El presente estudio es acerca de La relación del plan de compensación de la Empresa Casa Pellas con el nivel de satisfacción de sus trabajadores, durante el año 2013, en la ciudad de Matagalpa. Dicho estudio se llevó a cabo para reafirmar la importancia de la inversión en los planes de compensación que aseguren el mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores.

La presente investigación se realizó con el propósito de analizar la relación de los planes de compensación de la empresa Casa Pellas con el nivel de satisfacción de sus trabajadores, por tal motivo en esta investigación se da a conocer los tipos de compensación, conceptos básicos, elementos del paquete de compensaciones, factores de satisfacción e insatisfacción.

Se considera que esta información será de gran utilidad para la empresa Casa Pellas, porque le permitirá a la gerencia conocer el grado de satisfacción de sus trabajadores respecto al plan de compensación actual, a su vez servirá de base para realizar ajustes y mejoramientos al sistema de compensación para poder mantener y retener al personal que labora en esta Empresa.

Por otra parte, esta investigación servirá de base a otros estudios y personas interesadas en la materia, ya que servirá como material de consulta para los estudiantes y profesores de la carrera de Administración de Empresas de la FAREM Matagalpa, que deseen desarrollar esta temática y constituirá un antecedente de investigación realizada en la Empresa Casa Pellas.

II. OBJETIVOS

Objetivo General:

Analizar la relación entre el plan de compensación de la Empresa Casa Pellas 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 la Empresa.
- ✓ Describir los tipos de compensación comprendidas en el Plan de la empresa Casa Pellas.
- ✓ Valorar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Empresa Casa Pellas.

III. DESARROLLO

4.1 Antecedentes de la Empresa Casa Pellas sucursal Matagalpa

4.1.1 Historia

Casa Pellas Matagalpa inició operaciones como Sucursal el primero de Octubre de 1975, en un edificio ubicado en el barrio "El Progreso" del Parque Darío una cuadra al oeste y media al sur. Su primer gerente fue Dr. Eduardo Ross Castillo, quien después de siete años se retiró, contando la sucursal con once empleados.

A partir del 02 de Enero de 1982 la gerencia fue asumida por el Lic. Hugo Vita y durante seis años más permaneció en el mismo edificio. Desde el 18 de Noviembre de 1988 se trasladó al edificio nuevo que ocupa actualmente ubicado a media cuadra del Parque Central, con área totalmente construida y de más de mil metros cuadrados. Este edificio cuenta con una amplia sala de exhibición de autos nuevos, sala de venta de repuestos e industrial, Dollar Renta Card, Ron Flor de Caña con tres rutas de distribución y oficinas administrativas para dar comodidad a los clientes y un agradable ambiente de trabajo.

A treinta y ocho años de estar operando, la sucursal ha venido experimentando en todo este tiempo continuos cambios en mejoras de servicios al cliente, en incremento en ventas y beneficios financieros, lo que la hace una de las sucursales más estable en su crecimiento. Actualmente cuenta con un total de 25 colaboradores.

A finales del año 2009 pasa a retiro el Lic. Hugo Vita Campodónico y asume como nuevo jefe de sucursal el Ing. José Alejandro Hernández, a partir del 01 de marzo del 2010.

Actualmente Casa Pellas se proyecta como una de las empresas más competitivas en el mercado, ya que los productos que distribuye son de alta calidad, siendo estos repuestos genuinos cuya garantía es de fábrica, debido a que cumplen con normas de calidad de alto nivel, además que cuenta con personal calificado ya que se

mantiene la capacitación constante de su personal, bien sea en el mejoramiento de la calidad del servicio al cliente o en la asistencia técnica a los mismos.

Misión

Inspirar confianza

Visión

Ser el Grupo Empresarial Nicaragüense, líder en ventas, satisfacción y desarrollo de nuestros clientes, comprometidos con la responsabilidad social.

Valores

FE Honramos a Dios sobre todas las cosas

FAMILIA Nuestra motivación y deber es la familia

INTEGRIDAD Promovemos honestidad, lealtad, justicia y dignidad

EXCELENCIA Buscamos la excelencia en todo lo que hacemos

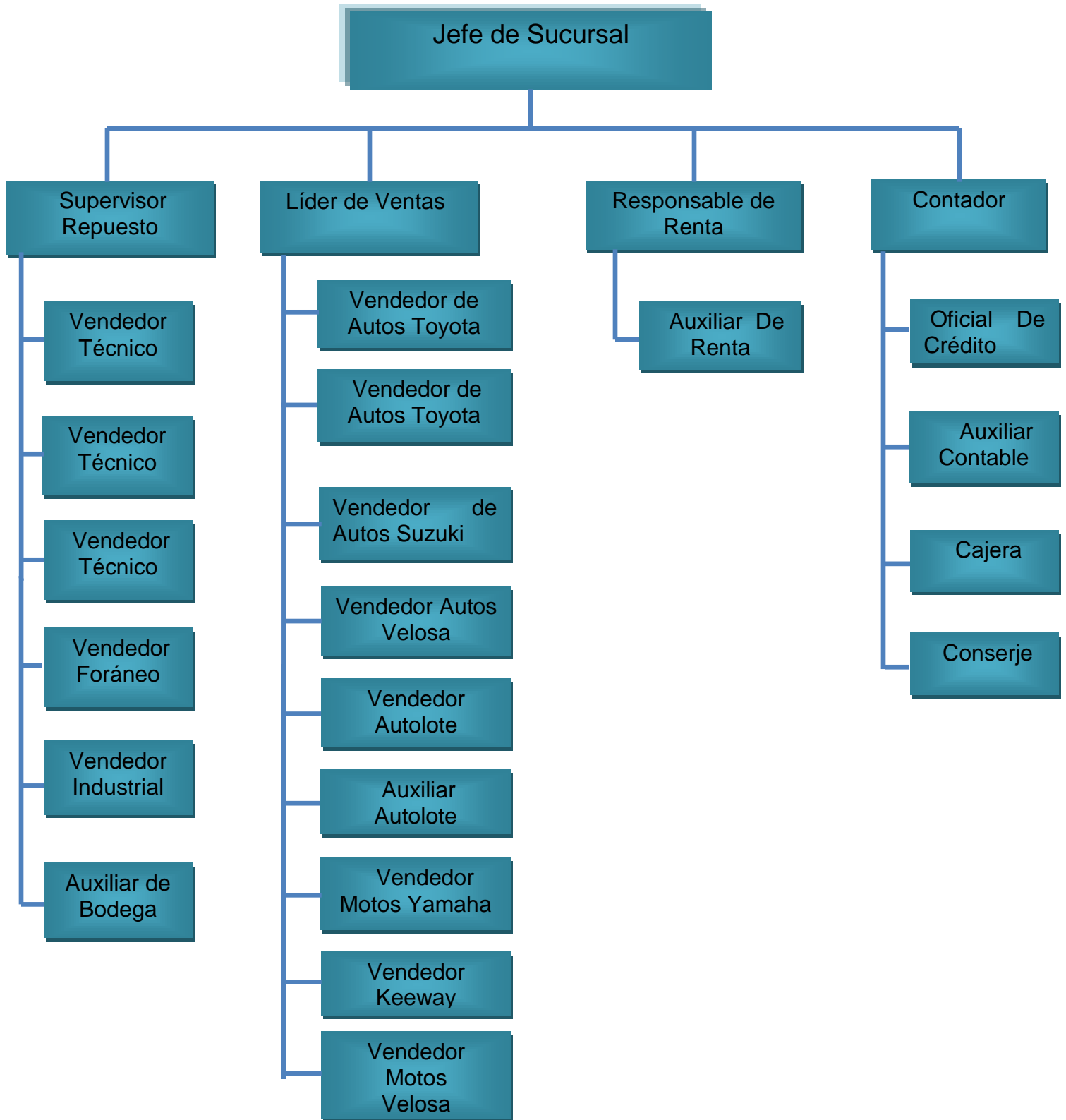
INNOVACION Fomentamos nuevas ideas que impulsen nuestro liderazgo

RESPONSABILIDAD SOCIAL Desarrollamos nuestros colaboradores, comunidades y medio ambiente.

SERVICIO Nuestra pasión.

Fuente: (Fonseca y Aráuz. 2012)

Figura N° 1. Estructura Organizacional Actual



Fuente: (Hernández, A. 2013)

4.2 Conceptos Básicos

4.2.1 Compensación

Según Keith y B Werther (2008), " La compensación (sueldos, salarios, prestaciones) es el conjunto de las gratificaciones y servicios que los empleados reciben a cambio de su labor; su administración está a cargo del departamento de recursos humanos y su fin es garantizar la satisfacción de los empleados lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Sin compensación adecuada es probable que los colaboradores abandonen la organización con las dificultades que esta le representa".

Citando a Mondy & Noe (1997), "La compensación se refiere a todo tipo de remuneraciones que reciben los individuos a cambio de su trabajo".

Con respecto a Chiavenato (2007), "La compensación se refiere a la recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización. Se trata, básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización. Cada empleado negocia su trabajo por un pago económico."

Según el jefe de sucursal, Ing. Alejandro Hernández la empresa Casa Pellas Matagalpa cuenta con un plan de compensación, el cual es otorgado a los trabajadores a cambio del trabajo prestado a la organización.

Se considera que la compensación no solo busca recompensar el trabajo a la dedicación de los empleados, sino también facilitarles la vida y hacérselas más agradable y de esta manera obtener la fidelidad y compromiso del trabajador hacia la organización, por lo tanto, la Empresa Casa Pellas ofrece a sus trabajadores un plan de compensación atractivo.

4.2.2 Incentivos

De acuerdo a Chiavenato (2009), " Los incentivos son pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta y elogios). A

cambio de contribuciones, cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro: lo que es útil para un individuo puede ser útil para otro. Los incentivos se llaman también alicientes, recompensas o estímulos".

Se puede decir, que incentivo es aquello que motiva al trabajador a desempeñarse eficientemente en su trabajo; el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato. Unas palabras de agradecimiento dichas sinceramente por la persona apropiada en el momento oportuno pueden significar más para un empleado que un aumento de sueldo, una recompensa formal o toda una pared de certificados.

En la práctica cotidiana las empresas generalmente premian a los trabajadores que se han desempeñado eficientemente en su trabajo, esto permite a la organización ganarse la fidelidad de sus empleados.

4.2.3 Contribuciones

Citando a Chiavenato (2009), "Las contribuciones son pagos que cada trabajador hace a la organización a la cual pertenece (trabajo, esfuerzo, dedicación, puntualidad, esmero y elogios a la organización). A cambio de incentivos, cada contribución tiene un valor de utilidad que varía según la organización: una contribución de un individuo puede tener gran utilidad para una organización y puede ser totalmente útil para otra".

Se puede decir que contribución es el esfuerzo físico que el empleado ofrece a la empresa en el cual invierte su tiempo y conocimiento para que dicha empresa pueda desempeñarse eficientemente y logre alcanzar sus objetivos.

En la práctica hay muchos trabajadores que realizan sus oficios con esmero y dedicación para que su trabajo esté garantizado y así sentirse orgulloso de sus capacidades, esfuerzos o habilidades. Hay otros que apoyan la organización cuando esta promueve actividades de beneficio social tales como aportes al teletón, ayudas a fundaciones, entre otras; y generalmente todos apoyan en el aniversario de la institución.

4.2.4 Prestaciones Sociales

Según Dessler & Valera (2004), "Las prestaciones sociales son las facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados con el objetivo de ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. Estos medios son indispensables para mantener a la fuerza de trabajo dentro de un nivel óptimo de productividad y de satisfacción".

De acuerdo a lo anterior las prestaciones sociales son todos los beneficios que la empresa otorga a los trabajadores para motivarlos logrando así un mejor desempeño en sus labores.

En la cotidianidad las empresas que brindan prestaciones sociales están garantizando la permanencia y fidelidad de los trabajadores, ya que debido al sin número de beneficios que estos reciben difícilmente abandonarían la organización.

4.3 Objetivos básicos

4.3.1 Objetivos de la administración de la compensación

Según Keith y B Werther (2008), "Los objetivos de la administración de la compensación son:

- ✓ Adquisición de personal calificado.
- ✓ Retener a los empleados actuales.
- ✓ Garantizar la igualdad.
- ✓ Alentar el desempeño adecuado.
- ✓ Controlar los costos.
- ✓ Cumplir con las disposiciones legales.
- ✓ Mejorar la eficiencia administrativa".

El plan de compensación de Casa Pellas es importante, ya que constituye un estímulo al empleado para reconocer el esfuerzo que ha llevado a cabo y también sirve para llevar un mejor control de los costos y de esta manera se logra mayor eficiencia en la administración.

Las empresas que tienen planes de compensaciones logran la fidelidad de sus trabajadores y de igual manera logran un control adecuado sobre los costos que este representa.

4.3.2 Objetivos y criterios de las prestaciones

Según Dessler & Valera (2004) "Los principales objetivos de los programas de prestaciones son: disminuir la rotación de los empleados y ausentismo, mejorar el clima organizacional, reforzar la seguridad en el empleo. Los criterios de estos programas son: costo del mismo, capacidad de pago de la organización, necesidades reales de las personas, responsabilidad social y relaciones con la fuerza de trabajo y el mercado".

Con la institución de un plan de compensaciones, la empresa persigue atraer y retener a su fuerza de trabajo, es importante que el costo de este plan sea compensado con el buen desempeño de los trabajadores, de esta manera se garantiza la sostenibilidad económica de la empresa.

Las empresas que tienen planes de compensación atractivos logran retener a sus trabajadores, estos a su vez se sienten satisfechos con la organización y se hace notoria la buena relación obrero-patronal, pues ambas partes reciben lo que esperaban.

4.3.3 Objetivos de un plan de beneficios sociales

Citando a Chiavenato (2007), "Las personas son atraídas y participan de la organización no solo en función de cargo, del salario, de las oportunidades, del clima organizacional, sino también en función de las expectativas de servicios y beneficio sociales que podrán disfrutar.

Sin los beneficios, el empleado sería muy diferente de lo que es. Los beneficios procuran traer ventajas tanto a la organización como al empleado así como extenderse a la comunidad. Inclusive esta ventajas no siempre pueden medirse o cuantificarse. Y otro aspecto importante de los servicios y beneficios sociales es su relativa disfunción cuando no son bien planeadas ni administrados algunos ítems

pueden ser aceptados con renuencia por los empleados, en tanto que otros pueden dar oportunidades a que haya críticas severa y burlas".

Se puede decir que los beneficios son de suma importancia tanto para el trabajador, ya que es una forma de motivarlo; como para la empresa para que propicie un clima laboral agradable y esto va a ser una ventaja competitiva puesto que atraerá a los recursos humanos a prestar sus servicios en la organización.

3.4 Tipos de Compensaciones

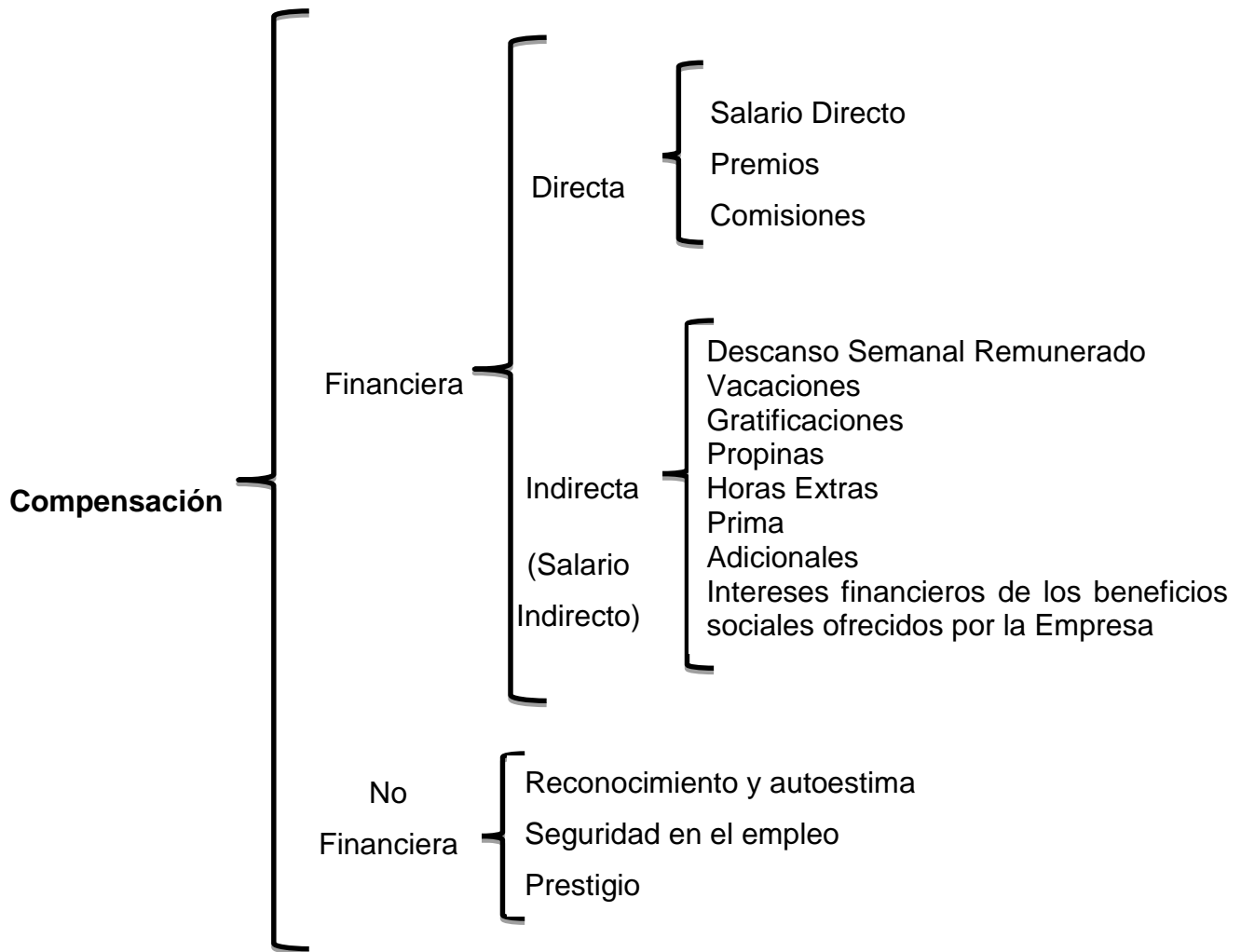
De acuerdo a Dessler &Valera (2004), "Existen cinco elementos en el paquete de compensación: sueldo, prestaciones, incentivos a corto plazo, incentivos a largo plazo y prestaciones ejecutivas. El monto del sueldo que se paga a los gerentes es generalmente una función del valor del trabajo de la persona para la organización y qué tan eficientemente cumple con sus responsabilidades".

Se entiende que las compensaciones no solo es el salario recibido por el cargo ocupado, esto representa solo una parte del paquete de recompensas que las organizaciones ofrecen al personal; esta incluye muchos beneficios más.

En la práctica se puede notar que cada gerente desempeña una función vital en la institución ya que es precisamente quien está a cargo de la empresa y es por lo tanto quien tiene que vigilar las vías de crecimiento a nivel comercial, las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para la misma.

Citando a Chiavenato (2007), "Las compensaciones pueden ser financieras y no financieras. La compensación financiera puede ser directa o indirecta. La remuneración Financiera directa es la paga que cada empleado recibe en forma de salarios, bonos, premios y comisiones. La compensación financiera indirecta es el salario indirecto que se desprende de las cláusulas del convenio colectivo de trabajo y del plan de prestaciones y servicios sociales que ofrece la organización. Las recompensas no financieras, como prestigio, autoestima, reconocimiento y estabilidad en el empleo afectan profundamente la satisfacción con el sistema de compensación".

Figura N° 2 Diversos tipos de compensaciones



Fuente: (Chiavenato, I. 2007)

Generalmente el término compensación se asocia únicamente a la retribución económica que percibe el trabajador a cambio de la labor prestada, sin embargo, este término también incluye el paquete de beneficios, prestaciones sociales, reconocimientos, autoestima y seguridad en el empleo que la empresa brinda al trabajador.

Las empresas hoy en día, además de pagar un salario a los trabajadores también brindan beneficios que le permiten a estos mismos mejorar su calidad de vida, mejorar el desempeño en el puesto de trabajo y así mismo reafirmar la importancia que tienen los trabajadores dentro de la empresa.

Con respecto a la Constitución política de Nicaragua Título IV Capítulo V Arto 82 (2006), "Los trabajadores tienen derecho a condiciones de trabajo que le aseguren en especial:

1. Salario igual por trabajo igual en idénticas condiciones, adecuado a su responsabilidad social, sin discriminaciones por razones políticas, religiosas, raciales, de sexo o de cualquier otra clase, que les asegure un bienestar compatible con la dignidad humana.
2. Ser remunerado en moneda de curso legal en su centro de trabajo.
3. La inembargabilidad del salario mínimo y las prestaciones sociales, excepto para protección de su familia y en los términos que establezca la ley.
4. Condiciones de trabajo que les garanticen la integridad física, la salud, la higiene y la disminución de los riesgos profesionales para hacer efectiva la seguridad ocupacional del trabajador.
5. Jornada laboral de ocho horas, descanso semanal, vacaciones, remuneración por los días feriados nacionales y salario por el décimo tercer mes, de conformidad con la ley.
6. Estabilidad en el trabajo conforme a la ley e igual oportunidad de ser promovido, sin más limitaciones que los factores de tiempo, servicio, capacidad, eficiencia y responsabilidad.
7. Seguridad social para protección integral y medios de subsistencia en casos de invalidez, vejez, riesgos profesionales, enfermedad y maternidad; y a sus familiares en casos de muerte, en la forma y condiciones que determine la ley".

Se puede decir, que las Empresas deben conceder condiciones de trabajo adecuadas a sus empleados, en las cuales deben asegurar especialmente un salario que vaya de acuerdo a las labores que este realiza, además debe proporcionar condiciones que garanticen la integridad física del trabajador; conjuntamente a la Empresa le corresponde otorgar a sus colaboradores un horario flexible de trabajo el cuál no debe ser mayor de ocho horas, un día de descanso por semana y vacaciones para que estos descansen de sus labores.

La Empresa Casa Pellas Matagalpa ofrece a sus trabajadores condiciones de trabajo adecuadas, ya que le brindan un excelente salario que va de acorde a las labores que realiza, además le proporciona las medidas de protección necesarias para mantenerlos íntegros físicamente; de igual forma la Empresa dedica una jornada laboral de acuerdo a la ley, les concede descanso semanal y vacaciones; ya que todo esto constituye un derecho para los trabajadores.

Según Chiavenato (2007), "La teoría de la compensación nunca ha podido proporcionar una respuesta completamente satisfactoria al interrogante de que es lo que merece una persona por el desempeño de su puesto. Aunque no se dispone de un enfoque científico, se suele utilizar cierto número de factores relevantes para determinar el pago individual. Estos determinantes se muestran en la organización como el mercado de trabajo, el puesto y el empleado, tienen un gran impacto sobre el precio del puesto y la determinación final de la compensación financiera del individuo".

Se considera que las compensaciones se asignan de acuerdo al cargo, a la experiencia del trabajador y los aportes que este haga a la organización para que esta marche eficientemente.

En la realidad se puede notar que muchos trabajadores no están conformes con sus salarios ya que los precios de la canasta básica están súper elevados por lo cual esto repercute en la economía familiar.

4.4.1 Financiera Directa

Según Mondy & Noe (1997), "La compensación financiera directa consiste en el pago que recibe una persona en forma de salarios, sueldos, bonos y comisiones".

La compensación financiera directa está compuesta por el salario y el dinero adicional al mismo.

Por lo general, las empresas hoy en día ofrecen compensaciones para mantener motivado a su personal.

Según Chiavenato (2007), "La teoría de la compensación nunca ha podido proporcionar una respuesta completamente satisfactoria al interrogante de que es lo que merece una persona por el desempeño de su puesto. Aunque no se dispone de un enfoque científico, se suele utilizar cierto número de factores relevantes para determinar el pago individual. Estos determinantes se muestran en la organización como el mercado de trabajo, el puesto y el empleado, tienen un gran impacto sobre el precio del puesto y la determinación final de la compensación financiera del individuo".

Se considera que las compensaciones se asignan de acuerdo al cargo, a la experiencia del trabajador y los aportes que este haga a la organización para que esta marche eficientemente.

En la realidad se puede notar que muchos trabajadores no están conformes con sus salarios ya que los precios de la canasta básica están súper elevados por lo cual esto repercute en la economía familiar.

4.4.1.1 Salario

Según el Código de trabajo Ley N°185 Capítulo III Arto 81 (2006), "Se considera salario la retribución que paga el empleador al trabajador en virtud del contrato de trabajo o relación laboral".

Méndez (2009), "El salario es la remuneración al factor trabajo; es el pago de la mano de obra, o el precio por el uso de la mano de obra ajena. Es la remuneración de la mano de obra (asalariada)".

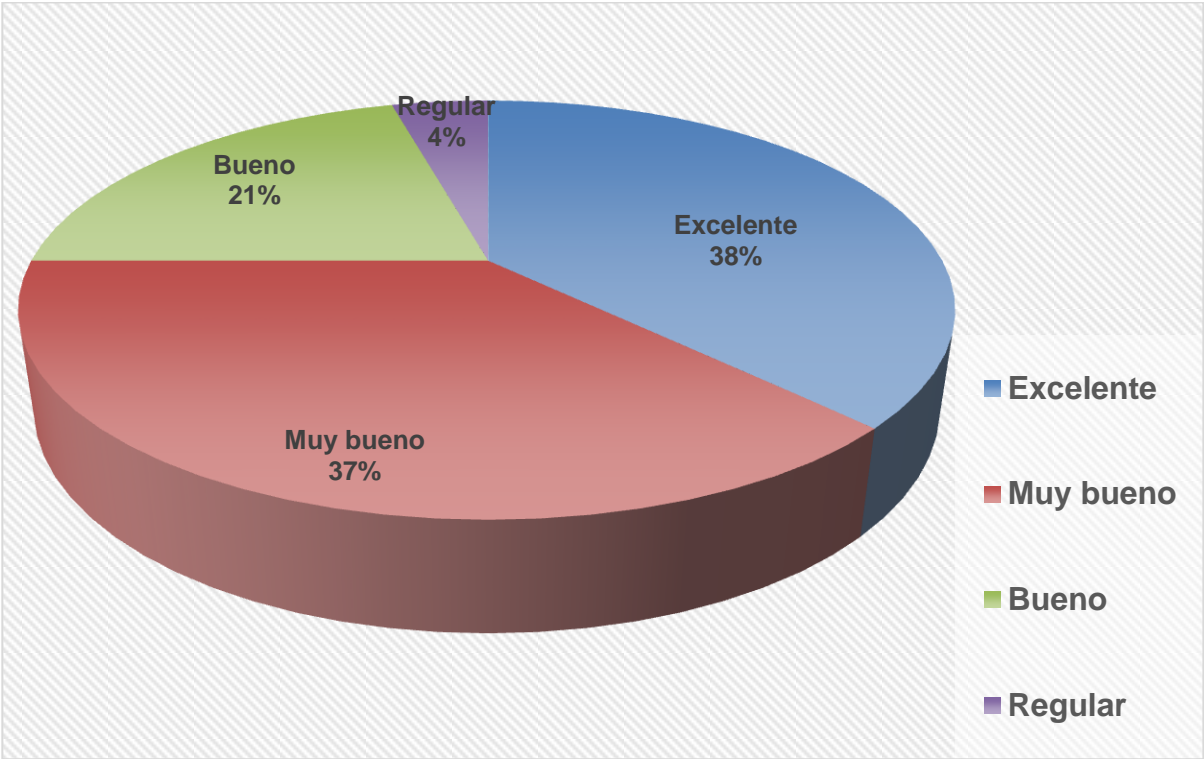
Citando a Chiavenato (2007), "El salario para las personas representa una de las transacciones más complicadas, ya que cuando una persona acepta un puesto se está comprometiendo a una rutina diaria y a una amplia gama de relaciones interpersonales dentro de una organización.

Para las organizaciones el salario representa un costo y al mismo tiempo una inversión. Costo porque el salario se refiere al costo del producto o servicio final;

inversión porque representa el dinero aplicado a un factor productivo (el trabajo) en un intento por conseguir un rendimiento mayor al corto o mediano plazo.

Según el Código de trabajo Ley N°185 Capítulo III Arto 82 (2006), "El salario se estipulará libremente por las partes, pero nunca podrá ser menor que el mínimo legal".

Gráfico N°1
Salario brindado por la Empresa Casa Pellas



Fuente: Autoría propia a partir de las encuesta realizada a los trabajadores (Castillo C, Castro K. 2013)

El Gráfico N° 1 muestra que al preguntarles a los trabajadores cómo considera el salario que le brinda la Empresa Casa Pellas, el 38 % de estos respondió que lo consideran excelente; este 38% está conformado por los vendedores de autos y motos, puesto que son los trabajadores que perciben más ingresos, ya que mientras más venden más ganan; sus ingresos salariales van a estar en dependencia de las ventas que realicen mensualmente. Por otra parte el 37 % de los encuestados

opinan que el salario que reciben es muy bueno, seguido de un 21 % que valoran que es bueno y tan solo un 4% dicen que es regular; cabe destacar algo muy importante ninguno de los encuestados consideran que el salario que le brinda la Empresa es malo; por lo tanto se puede hacer constar que los trabajadores de Casa Pellas están satisfechos con el pago que reciben periódicamente por la realización de su trabajo. Según la entrevista realizada al Jefe de sucursal Ing. Alejandro Hernández los salarios de los trabajadores están establecidos por áreas; el salario del área administrativa oscila entre C\$8,925 a C\$25,500, la cantidad de salario percibido por los administrativos es en base al cargo que ocupe dentro de la organización; el salario del área de repuestos está entre C\$10,000 a C\$20,000; el salario del área de ventas oscila entre C\$9,550 a C\$38,250.

Se considera que en las empresas el sistema de compensaciones lo hacen en términos beneficio/costo, esto es, cuando fija una remuneración o cuando establece un incentivo, se espera un resultado de su "inversión". La empresa Casa Pellas otorga un excelente salario a sus trabajadores por lo que a su vez los empleados se están comprometiendo a cumplir con sus obligaciones.

4.4.1.1.1 Salario Mínimo

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

Según el Código de trabajo Ley N°185 Capítulo III Arto 85 (2006), "Todo trabajador tiene derecho a un salario mínimo. Salario mínimo es la menor retribución que debe percibir el trabajador por los servicios prestados en una jornada ordinaria de trabajo, de modo que le asegure la satisfacción de las necesidades básicas y vitales de un jefe de familia".

Según la entrevista realizada al Ing. Alejandro Hernández el salario de los trabajadores de la Empresa Casa Pellas supera en un 100% al salario mínimo establecido por la ley de la misma. De acuerdo a la tabla salarial proporcionada por

el Ministerio de trabajo el salario mínimo actual para el sector comercio es de C\$4,753.02 (ver anexo N°5), esto quiere decir, que el salario de los trabajadores de la Empresa Casa Pellas es de C\$9,506.04; sin embargo, anteriormente se mencionó que el salario más bajo que ofrece la Empresa es de C\$8,295; por lo tanto se puede decir, que este es el único salario que no supera al 100% el salario mínimo establecido por la ley. No obstante, si un trabajador del área de ventas no vende ningún carro o moto en el mes, este sólo recibe el salario mínimo mencionado anteriormente; cabe destacar que por lo general este caso se da cuando el trabajador está en el proceso de inducción.

El salario mínimo es la remuneración mínima que un empleador debe pagar a sus trabajadores; Casa Pellas ofrece un salario al personal que supera el 100% al salario mínimo, este representa un derecho para cada trabajador como forma de protección con el fin de garantizar la calidad de vida de los mismos.

4.4.1.2 Premios

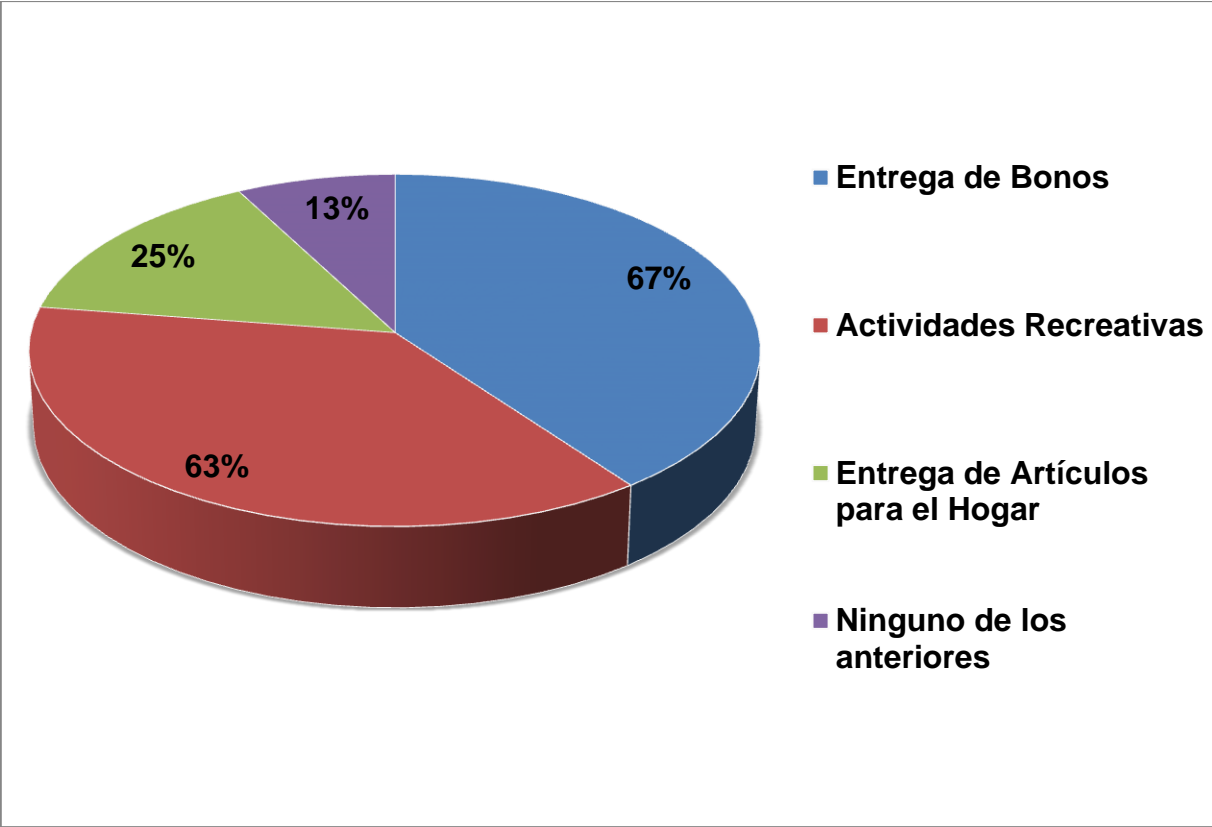
El diccionario enciclopédico Larousse (2006), define premios: "Reconocimiento o recompensa que se da a alguien por la excelencia de una obra, una actividad o una cualidad, galardón o recompensa".

Según Keith y B Werther (2008), " Los bonos de productividad son incentivos pagados a los empleados por haber excedido determinado nivel de productividad. Por lo general se ponen en práctica junto con un ingreso básico fijo. Además de la compensación que estipula su contrato - y que por lo común lo determina la ley- el trabajador recibe una suma adicional por cada unidad de trabajo que efectúe después de alcanzar determinado nivel".

Según Keith y B Werther (2008), "Muchas organizaciones han impulsado las prácticas deportivas del personal durante sus horas libres como un premio por su desempeño, sufragando los costos de los uniformes, balones, alquiler o mantenimiento de canchas, entrenadores, árbitros, trofeos, transporte, etc.Las virtudes del deporte, su benéfico efecto en la salud de los empleados, la creación de un espíritu de grupo, identificación con la empresa, aliento de prácticas sanas, etc.,

no se dan siempre de modo automático, se necesita que al mismo tiempo existan ciertos niveles mínimos de seguridad, apego a las normas deportivas, seriedad absoluta en las competencias que se establezcan y sentido común para escoger las actividades propiciadas por la empresa".

Gráfico N° 2
Premios brindados por la empresa hacia sus trabajadores



Fuente: Autoría propia a partir de las encuesta realizada a los trabajadores (Castillo C, Castro K. 2013)

A través del gráfico N° 2 se puede observar que los trabajadores han recibido diversos premios en el tiempo que tienen de estar laborando en la Empresa; del 100% de los trabajadores el 67% ha recibido como premio por su trabajo bonos, mientras tanto que el 63% ha sido premiado con actividades recreativas y al 25% de los empleados la Empresa les han entregado artículos para el hogar como premio

por su buen desempeño; sin embargo, el 13% no ha recibido ningún premio y esto se debe a que este 13% tienen poco tiempo de estar laborando en la Empresa; mientras que los que ya tienen más tiempo han recibido más de algún premio, se puede afirmar que la cantidad de premio que cada trabajador ha recibido está en dependencia del tiempo de trabajar para la Empresa Casa Pellas.

Los premios son recompensas que se dan por algún mérito; la Empresa Casa Pellas otorga premios a los trabajadores para recompensar el desempeño eficiente de sus actividades o por el cumplimiento de metas; tales como entrega de bonos, entrega de artículos para el hogar y participación en actividades recreativas.

4.4.1.3 Comisiones

Cabanellas de Torres (1998), define comisiones como: "El sistema de retribución laboral consistente en un porcentaje de los negocios concluidos; por lo común, de las ventas efectuadas, de los encargados contratados o por los servicios convenidos, como en los seguros".

Con respecto a las comisiones Keith y B Werther (2008) abordan, "En los puestos de ventas, el vendedor puede percibir un porcentaje del precio de venta fijado a cada uno de los artículos que logre colocar".

Con respecto a las comisiones el Ing. Alejandro Hernández afirmó que la empresa otorga a los empleados comisiones por ventas, el monto de las comisiones son de acuerdo al producto vendido y a la marca del mismo. Para los vendedores de repuestos las comisiones oscilan entre el 1 - 3%; para los vendedores de motos el porcentaje promedio es del 2%, este va aumentar o disminuir en dependencia de la marca de la moto; para los vendedores de autos el monto de las comisiones promedio es de U\$150; al igual que los anteriores este va a aumentar o disminuir en dependencia de la marca del auto.

Las comisiones son un porcentaje que recibe el vendedor del total de una venta realizada, las cuales tienen la tendencia de atraer a muy buenos vendedores que ven con claridad que sus esfuerzos originan retribuciones, a retener a los empleados

actuales y también a alentar el desempeño adecuado como ocurre en Casa Pellas Matagalpa.

4.4.2 Financiera Indirecta

Citando a Mondy & Noe (1997), "La compensación financiera indirecta (prestaciones) incluye todas las compensaciones financieras que no están comprendidas en la compensación directa"

Con respecto a Chiavenato (2007), "La compensación Financiera indirecta es el salario indirecto que se desprende de las cláusulas del convenio colectivo de trabajo y del plan de prestaciones y servicios sociales que ofrece la organización."

La compensación financiera indirecta comprende todos los beneficios sociales adicionales al salario que la empresa ofrece a sus trabajadores para mantener satisfechos; tales como descanso semanal remunerado, vacaciones, gratificaciones, propinas, horas extras, primas e intereses financieros de los beneficios sociales ofrecidos por la Empresa.

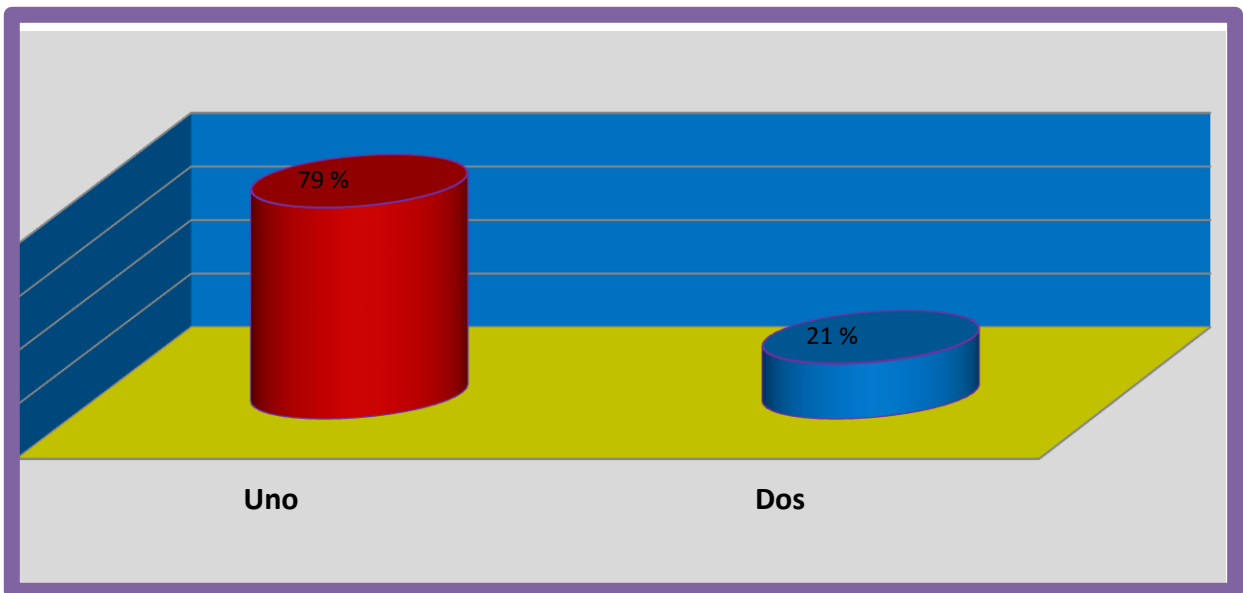
Las empresa Casa Pellas hoy en día, además de pagar un salario a los trabajadores también les brindan descanso semanal remunerado, vacaciones, horas extras y beneficios los cuales permiten que estos mejoren tanto su calidad de vida y así mismo para mantener a los empleados dentro del comportamiento esperado en el desempeño en sus labores.

4.4.2.1 Descanso Semanal Remunerado

Según el Código de trabajo Ley N°185 Capítulo II Arto 64 (2006), "Por cada seis días de trabajo continuo u horas equivalentes, el trabajador tendrá derecho a disfrutar de un día de descanso o séptimo día, por lo menos, con goce de salario íntegro. El día de descanso será el domingo, salvo las excepciones legales".

Según el Código de trabajo Ley N°185 Capítulo II Arto 65 (2006), "Los días compensatorios de los días de descanso semanal o séptimo día que se trabajen, deben ser remunerados como días extraordinarios de trabajo".

Gráfico N° 3
Días libres que reciben los trabajadores



Fuente: Autoría propia a partir de las encuesta realizada a los trabajadores (Castillo C, Castro K. 2013)

El gráfico N° 3 indica que el 79% de los trabajadores gozan de un día libre a la semana lo cual les permite descansar de sus labores y reponer energías para realizar sus tareas eficientemente los otros seis días de la semana y el 21% goza de dos días libres; de acuerdo a la encuesta realizada se puede decir que los trabajadores que gozan dos días libres son el personal administrativo y contable de la Empresa, esto se debe a que ellos tienen mayor tendencia a estresarse debido a que es un trabajo sedentario y a la exigencia y responsabilidad que exige su puesto; por lo tanto la Empresa les otorga dos días libres a la semana.

Según el código de trabajo todo individuo tiene el derecho que en su trabajo le otorguen un día de descanso en la semana para que ellos puedan reponer fuerzas y energías para realizar sus tareas eficientemente los otros seis días de la semana y como se puede apreciar en la gráfica anterior la Empresa Casa Pellas le otorga al 79% de sus trabajadores un día de descanso y a un 21% les otorga dos días de

descanso. Es importante enfatizar que todos los trabajadores de la empresa Casa Pellas gozan del descanso semanal remunerado.

4.4.2.2 Vacaciones

Según Mora, A. (2012), "Se denominan vacaciones (o vacación) a los días dentro de un año en que personas toman un descanso total de su actividad en un período determinado. Existen principalmente para prevenir estrés u otras patologías, además de según el criterio del estado o gobierno local, para incrementar la productividad en el resto del año".

Citando a Keith y B Werther (2008), "Los periodos de vacaciones pueden y deben servir al empleado, no solo para disfrutar de un merecido descanso, sino para enriquecerse a nivel humano, mediante viajes, lecturas, distracciones sanas y actividades familiares".

Según el Código de trabajo Ley N°185 Capítulo II Arto 76 (2006), " Todo trabajador tiene derecho a disfrutar de quince días de descanso continuo y remunerado en concepto de vacaciones, por cada seis meses de trabajo ininterrumpido al servicio de un mismo empleador".

En la entrevista efectuada al Ing. Alejandro Hernández, el Ingeniero expresó que las vacaciones en Casa Pellas las programan mensuales, a cada trabajador se le programan dos punto cinco días al mes; él afirmó que la ley exige treinta días de vacaciones al año, quince días cada seis meses, pero no necesariamente tienen que ser los quince días de un solo. Sin embargo el código de trabajo hace mención que los trabajadores tienen derecho a disfrutar de quince días de descanso continuo por trabajo ininterrumpido; por lo tanto se puede decir que la Empresa Casa Pellas está incumpliendo este derecho laboral y está atentando contra la salud de los trabajadores ya que según Mora las vacaciones se deben dar para prevenir el estrés u otras patologías.

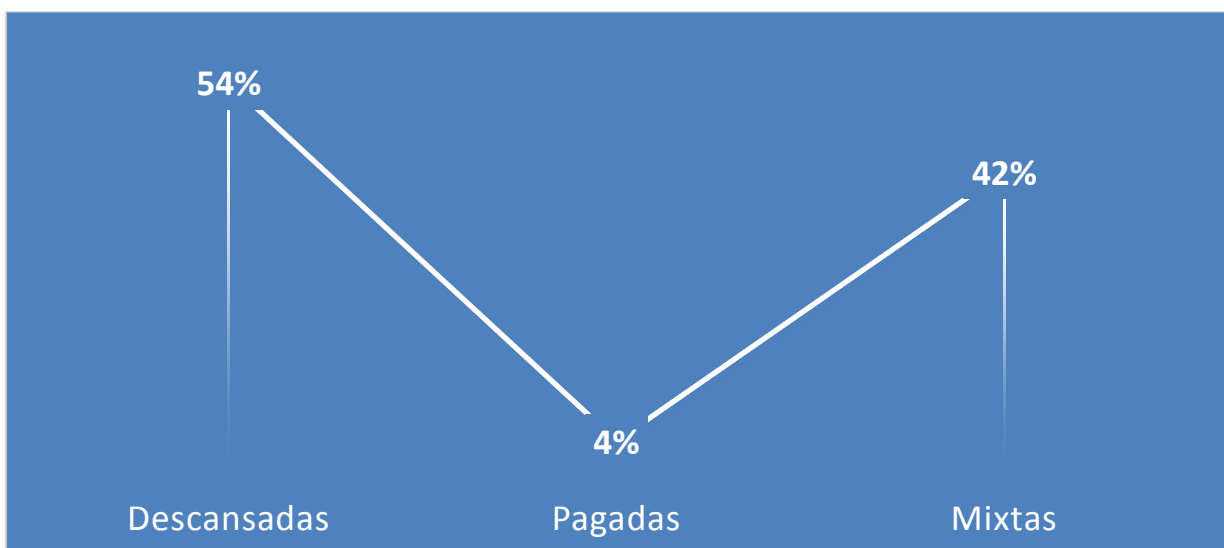
Todo trabajador tiene derecho a disfrutar de sus vacaciones, ya que es el tiempo de distracción de un empleado fuera de su trabajo, el cual lo ocupa para pasar más

tiempo con su familia, viajar entre otros. De acuerdo a lo planteado en el código de trabajo se puede decir que la Empresa Casa Pellas está incumpliendo con el otorgamiento de las vacaciones ya que las otorgan mensual, y esto quizá se esté dando por falta de una buena planeación y organización en este aspecto; por lo cual ellos deberían hacer un gráfico de vacaciones en el cual otorguen a todos sus trabajadores los quince días continuos de vacaciones en diferentes fechas y meses del año para no afectar a la Empresa y tampoco al trabajador.

Mondy & Noe (1997), "El pago por tiempo no trabajado sirve a metas importantes de la compensación. Por ejemplo, las vacaciones pagadas proporcionan a los trabajadores la oportunidad de descansar, rejuvenecerse, y, con suerte, volverse más productivos. También estimular a los empleados a permanecer en la compañía. El tiempo de vacaciones pagadas suele aumentar con la antigüedad".

Según Mora, A. (2012), "Las vacaciones de un trabajador corresponden legalmente y, deben de estar prohibidas las tareas, ya que estas son para descansar y no trabajar".

Gráfico N° 4
Cómo reciben las vacaciones en Casa Pellas



Fuente: Autoría propia a partir de las encuesta realizada a los trabajadores (Castillo C, Castro K. 2013)

A través del gráfico N°4 se puede constatar que el 54% de los trabajadores reciben sus vacaciones descansadas lo cual es bueno y conforme a la ley es lo correcto ya que los trabajadores podrán descansar y recuperar fuerzas y energías para incrementar la productividad en el resto del año, el 42 % las recibe mixtas, es decir, a veces las recibe descansadas y otras veces pagadas, esto de vacaciones mixtas no están contempladas dentro de la ley, por tanto esto no está correcto en Casa Pellas ya que la ley lo único que contempla en cuanto a vacaciones es que estas deben ser descansadas. El 4% de los trabajadores recibe pagadas sus vacaciones, según Mora las vacaciones legalmente están prohibidas para realizar tareas ya que estas son para descansar y no trabajar; aun cuando este sea un porcentaje bajo es significativo porque independientemente que sea bajo ya están incumpliendo la ley.

Las vacaciones evitan la rutina y posibilita la reflexión sobre los logros alcanzados y hay una tendencia a incrementar el estado de ánimo de la persona. Por lo tanto, las vacaciones se les deben dar a los empleados descansadas para que estos recuperen energías e incrementen la productividad, y además, porque es lo que contempla la ley.

4.4.2.3 Horas Extras

Citando a Mora, A. (2012), "Las horas extras se refiere a la jornada extraordinaria de trabajo, siendo la ordinaria la que está establecida en el contrato correspondiente y las extraordinarias, aquellas que deben trabajarse a la conclusión de las primeras, para cumplir con las necesidades del servicio. La retribución económica de las extraordinarias serán por el doble de la que hay que pagarse por las ordinarias".

El Diccionario de administración y finanzas (2000), define las horas extras como: "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".

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 que se trabajan".

Según el Código del Trabajo Ley N°185 Título III Capítulo I Arto 58 (2009), "El número de horas extraordinarias no podrá ser superior a tres horas diarias ni nueve semanales.

Según el Código del Trabajo Ley N°185 Título III Capítulo I Arto 62 (2009), "Las horas extraordinarias y las que labore el trabajador en su día de descanso o compensatorio por cualquier causa, se pagarán un cien por ciento más de los estipulado para la jornada normal respectiva".

Gráfico N° 5
Horas Extras



Fuente: Autoría propia a partir de las encuesta realizada a los trabajadores (Castillo C, Castro K. 2013)

A través del gráfico N° 5 se puede confirmar que del 100% de los encuestados el 54% no realiza horas extras y el 46% si realiza horas extras; a partir de la entrevista efectuada podemos hacer constar que mensualmente los trabajadores realizan 15 horas extras promedio, el pago por estas horas extras de acuerdo al Ingeniero Alejandro Hernández es el doble del valor promedio de la hora pagada al trabajador de Casa Pellas; dando cumplimiento a lo establecido por el código de trabajo de

Nicaragua Ley N° 185 Arto. 62. Cabe destacar que solo el personal administrativo realiza horas extras.

Según el código de trabajo el número de horas extraordinarias no podrá ser superior a tres horas diarias ni nueve semanales, por lo cual se puede decir que la Empresa Casa Pellas está cumpliendo con este artículo ya que los trabajadores realizan 15 horas extras promedios en el lapso de un mes.

4.4.2.4 Beneficios

De acuerdo a Maristany (2000), "La remuneración se completa con los beneficios que se otorgan al empleado. En líneas generales se puede decir que los beneficios son una manera de lograr una mayor y mejor integración".

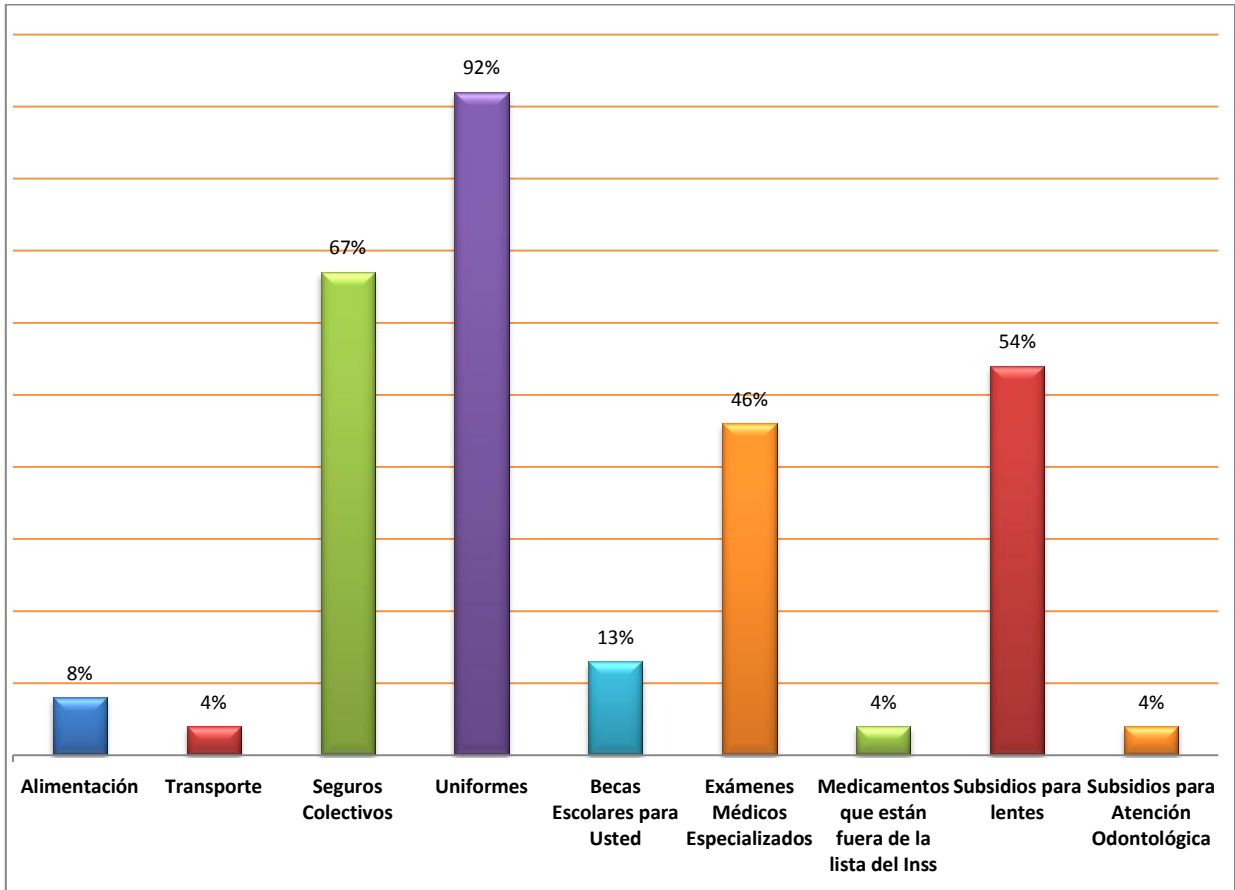
Citando a Chiavenato (2007), "Las personas son atraídas y participan de la organización no solo en función de cargo, del salario, de las oportunidades, del clima organizacional, sino también en función de las expectativas de servicios y beneficios sociales que podrán disfrutar. Sin los beneficios, el empleado sería muy diferente de lo que es".

Citando a Mora, A. (2012), "son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados. La empresa puede financiarlos: parcial o totalmente. Son medios para el mantenimiento de la fuerza laboral.

Los planes de beneficios sociales en cuanto a su exigencia se clasifican en:

- Beneficios legales: Exigidos por la legislación laboral: vacaciones, pensión, seguros de accidentes de trabajo, subsidio familiar, horas extras, etc. Pagado por: Empresa previsionales.
- Beneficios Voluntarios: No son exigidos por la ley ni por negociación colectiva, Ejemplo: bonificaciones, seguros de vida colectivos, restaurantes, transporte, préstamos, asistencia médico-hospitalaria, para familiares por convenio.

Gráfico N° 6
Beneficios que reciben los trabajadores de Casa Pellas



Fuente: Autoría propia a partir de las encuesta realizada a los trabajadores (Castillo C, Castro K. 2013)

Según el gráfico N° 6 se puede decir que los trabajadores expresaron en la encuesta que la empresa Casa Pellas les otorga diversos beneficios tales como: uniformes, exámenes médicos especializados, alimentación, seguros colectivos, becas escolares, subsidios para lentes, medicamentos que están fuera de la lista del INSS, subsidios para atención odontológica y transporte. En la entrevista aplicada el jefe de sucursal dijo que además de los beneficios antes mencionados por los trabajadores la empresa les concede aportes económicos al fallecer un familiar y también cada año se les da útiles escolares para sus hijos; todo esto es con el fin de estimular a los

empleados para reconocer el esfuerzo que ha llevado a cabo. Los beneficios procuran traer ventajas tanto a la organización como al empleado.

Se puede decir que los beneficios son de suma importancia tanto para el trabajador, ya que es una forma de motivarlo; como para la empresa para que propicie un clima laboral agradable y esto va a ser una ventaja competitiva puesto que atraerá a los recursos humanos a prestar sus servicios en la organización.

4.4.3 No Financiera

Según Mondy & Noe (1997), "La compensación no financiera consiste en la satisfacción que una persona recibe del puesto mismo o del ambiente psicológico y/o físico donde trabaja".

Citando a Keith y B Werther (2008), "Por lo general, los incentivos se materializan en un pago monetario; sin embargo, pueden también concederse en otras especies. Por ejemplo, muchas compañías llevan a cabo programas de reconocimiento de méritos, durante los cuales los empleados pueden recibir placas conmemorativas, objetos deportivos o decorativos, certificados e incluso días especiales de vacaciones con goce de sueldo".

Las compensaciones no financieras, como prestigio, autoestima, reconocimiento y estabilidad en el empleo son motivantes para que los trabajadores se desempeñen con eficiencia y eficacia en su puesto de trabajo. Por lo tanto, la Empresa Casa Pellas se ha preocupado por motivar a los trabajadores también con compensaciones no financieras.

4.4.3.1 Reconocimiento

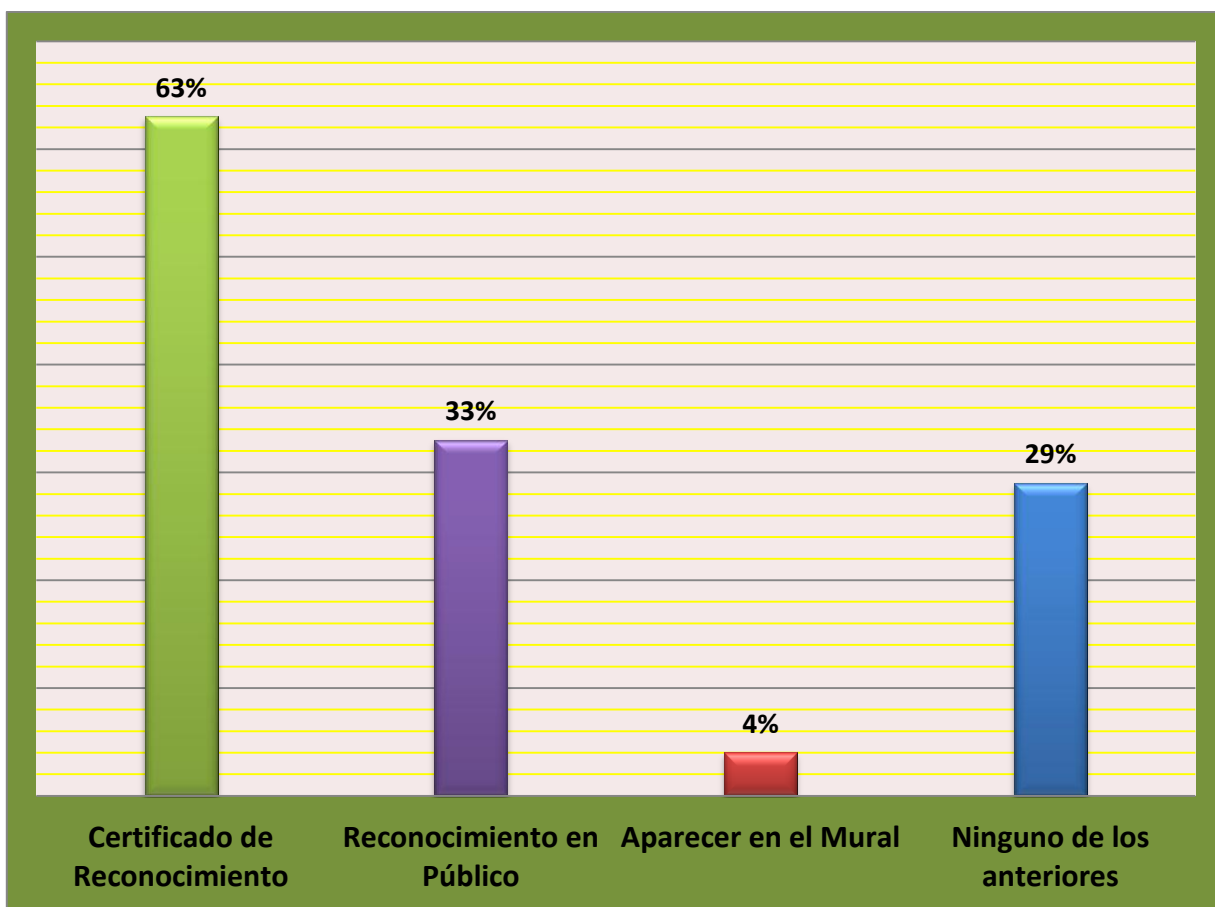
Citando a Abad, R. (2011), "El reconocimiento al empleado es una herramienta de gestión, que refuerza la relación de la empresa con los empleados. Cuando se reconoce a la gente eficazmente, se están reforzando las acciones y comportamientos que, la organización desea ver repetidas por los empleados

coincidiendo y alineándose perfectamente con la cultura y objetivos generales de la empresa".

Citando a Crosby (1988), "El reconocimiento debe ser parte de la vida diaria. Se nos enseña a decir "por favor" y "gracias" como una forma de cortesía social. El reconocimiento al que me refiero no es mucho más que esto. Consiste en reconocer que la persona es real y tiene una identidad. Es la afirmación pública que la persona es parte de las operaciones".

Gráfica N° 7

Incentivos recibidos por los trabajadores durante el tiempo de estar laborando en la Empresa



Fuente: Autoría propia a partir de las encuesta realizada a los trabajadores (Castillo C, Castro K. 2013)

El gráfico N° 7 refleja que la empresa reconoce el trabajo eficiente de los empleados a través de certificados de reconocimiento, reconocimiento público y aparecer en el mural de la Empresa como el trabajador destacado del mes; de los 24 trabajadores que laboran en la empresa el 63% ha recibido certificado de reconocimiento por el desempeño eficiente en su trabajo, el 33% dice que le han reconocido públicamente su trabajo felicitándole por su productividad, mientras el 29% no ha recibido reconocimiento de ningún manera, esto se debe a que tienen poco tiempo de estar laborando en la Empresa; el 4% ha aparecido en el mural como el empleado destacado del mes; esta información también fue confirmada por el Ing. Alejandro Hernández quien afirma que a los trabajadores le dan estos reconocimientos ya que esto permite a la organización ganarse la fidelidad de sus empleados.

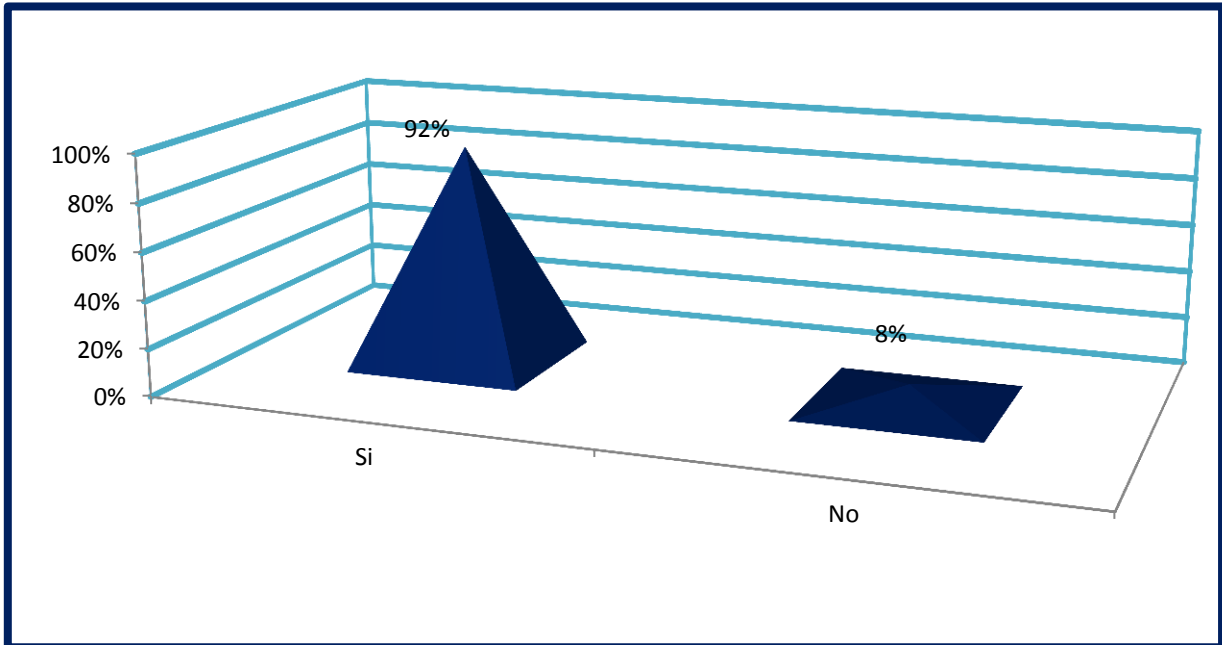
La empresa Casa Pellas, Matagalpa se ha preocupado por brindar reconocimiento a sus empleados ya que esto motiva a los trabajadores a desempeñarse eficientemente en su trabajo; el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato. Unas palabras de agradecimiento dichas sinceramente por la persona apropiada en el momento oportuno pueden significar más para un empleado que un aumento de sueldo.

4.4.3.2 Seguridad en el empleo

Según De la Cueva (1972), “La seguridad en el empleo o llamada también estabilidad en el trabajo es un principio que otorga carácter permanente a la relación de trabajo y hace pretender su disolución únicamente de la voluntad del trabajador y sólo excepcionalmente de la del patrono, del incumplimiento grave de las obligaciones del trabajador y de circunstancias ajenas a la voluntad de los sujetos de la relación, que hagan imposible su continuación”.

Los trabajadores tienen derecho a la estabilidad en el trabajo conforme a la ley e igual oportunidad de ser promovido, sin más limitaciones que los factores de tiempo, servicio, capacidad, eficiencia y responsabilidad.

Gráfico N° 8
Estabilidad laboral



Fuente: Autoría propia a partir de las encuesta realizada a los trabajadores (Castillo C, Castro K. 2013)

A través del gráfico N° 8 se puede observar que al preguntarles a los empleados que si la empresa le garantiza estabilidad el 92% de los encuestados respondieron positivamente, mientras el 8% afirman que no; pero esto es porque ellos tienen poco tiempo de estar trabajando en Casa Pellas. Con respecto a la estabilidad laboral a través de la entrevista se puede decir que del total de trabajadores de la empresa ningún empleado está contratado por tiempo determinado, es decir, su contrato es por tiempo indeterminado lo que permite que el trabajador se sienta estable laboralmente; gracias a esto en Casa Pellas si existe rotación de personal pero en un bajo porcentaje como lo es el 2% anualmente; según el Ing. Alejandro Hernández ese pequeño índice de rotación se debe al incumplimiento de metas por parte del trabajador o por renuncia de los mismos.

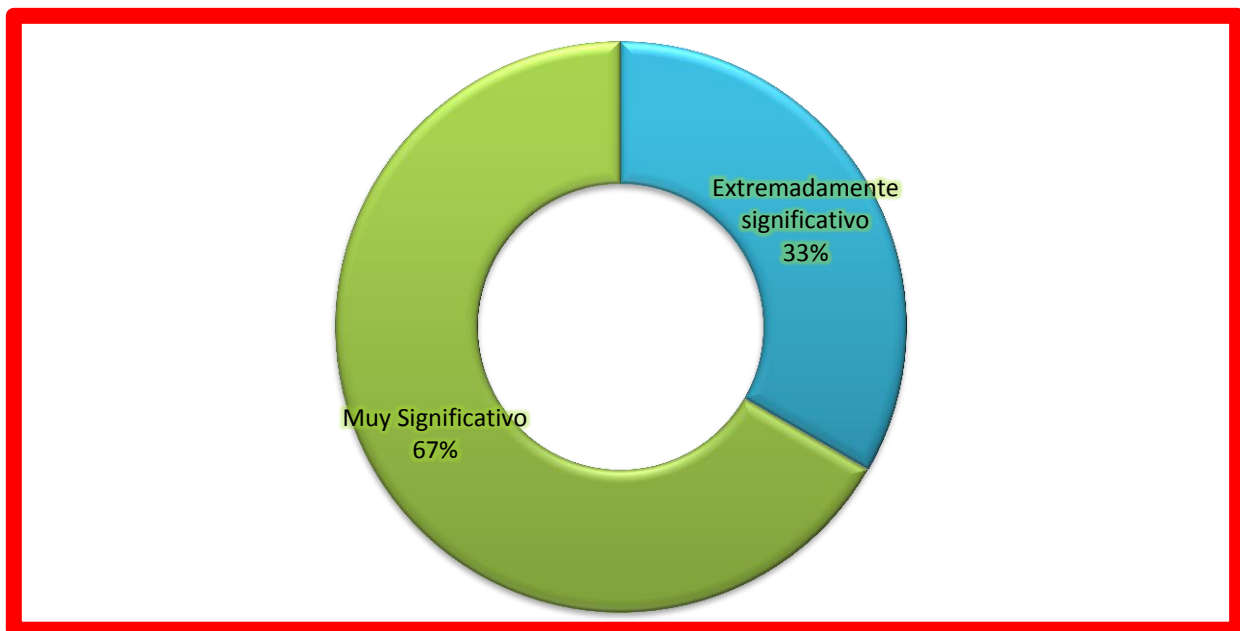
La estabilidad laboral consiste en la garantía que tiene todo trabajador a permanecer en el empleo y a obtener los correspondientes beneficios salariales y prestacionales,

y los empleados de Casa Pellas se sienten contentos por la estabilidad laboral que les ofrece la empresa.

4.4.3.3 Prestigio

El diccionario consultor Espasa (1998), define prestigio de la siguiente manera: “Renombre, buen crédito o importancia que tiene alguien o algo”.

Gráfico N° 9
Cuán significativo es su trabajo



Fuente: Autoría propia a partir de las encuestas realizadas a los trabajadores (Castillo C, Castro K. 2013)

El gráfico N° 9 indica que el 67% lo consideran muy significativo; esto quiere decir, que para ellos significa mucho trabajar en la empresa Casa Pellas y el 33 % de los trabajadores consideran que su trabajo es extremadamente significativo; ya que es una empresa de gran prestigio a nivel nacional e internacional y para ellos es un orgullo poder colaborar con esta empresa. Con 38 años de operar en la ciudad de Matagalpa Casa Pellas se proyecta como una Empresa sólida y de gran prestigio.

Se refiere que el prestigio se usa comúnmente para describir la reputación, la forma o los logros de una persona o institución, ya que está asociado a la calidad y calidez de una empresa en lo que se refiere a su oferta social como lo es la empresa de Casa Pellas.

4.5 Satisfacción de los trabajadores

4.5.1 Concepto de satisfacción

Citando a Locke (1976), "La satisfacción es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Se trata, pues, de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo".

La satisfacción implica claramente un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta de trabajo puede compensar deficiencias existentes.

4.5.2 Factores de satisfacción e insatisfacción

Según Solum (1998), "El plan de prestaciones sociales generalmente se ofrece para cubrir las distantes necesidades que tienen las personas. Dentro esta concepción que busca cubrir las necesidades humanas, las prestaciones y la seguridad social son como un software de apoyo; es decir, un esquema integrado capaz de satisfacer los factores de insatisfacción, así como los factores de satisfacción".

De lo anterior se puede decir que las prestaciones sociales están destinadas para cubrir las diferentes necesidades de un empleado, logrando satisfacer los factores ambientales y motivacionales.

En la práctica se puede apreciar dentro de los beneficios de una empresa, el plan de prestaciones sociales resulta muy difícil debido a las diferencias de los individuos, las circunstancias en que estos se encuentran y las etapas que éstos atraviesan, es necesario conocer estos factores para poder determinar las necesidades claves y con ello mejorar su nivel de satisfacción.

4.5.3 Jerarquía de las necesidades Humanas

Según Maslow (1954), "planteó que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o imperatividad para ser satisfechas. Postuló que en cada persona se encuentra un ordenamiento particular de cinco necesidades fundamentales. Se trata de un sistema o pirámide de necesidades que van desde las necesidades primarias a las necesidades secundarias; las cuales son: básicas o fisiológicas, seguridad, sociales, estima, autorrealización".

Figura N° 3. Pirámide de las necesidades de Maslow



Fuente: (Maslow, A .1954)

La Pirámide descrita es una teoría sobre las necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen necesidades más básicas los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados.

En la práctica hoy en día, las personas satisfacen gran parte de esas necesidades con las compensaciones que reciben por la prestación de sus servicios en su jornada ordinaria de trabajo.

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2008), "Las necesidades humanas básicas colocadas por Maslow en orden de importancia ascendente son las siguientes:

1. Necesidades fisiológicas. Se trata de las necesidades básicas para sostener la vida humana misma, como alimento, agua, calor, abrigo, y sueño.
2. Necesidades de seguridad. Las personas quieren estar libres de peligros físicos y del temor de perder el trabajo, propiedades, alimentos o abrigo.
3. Necesidades de afiliación o aceptación. Ya que las personas son entes sociales, necesitan pertenecer, ser aceptados por otros.
4. Necesidades de estima. Según Maslow, una vez que las personas empiezan a satisfacer su necesidad de pertenecer, tienden a querer ser tenidas en alta estima, tanto por sí mismas, como por otros. Este tipo de necesidad produce satisfacciones como poder, prestigio, estatus y confianza en sí mismo.
5. Necesidad de autorrealización. Maslow considera ésta como la necesidad más alta en su jerarquía. Es el deseo convertirse en lo que uno es capaz de convertirse, maximizar nuestro potencial y lograr algo“.

La Pirámide descrita es una teoría sobre las necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen necesidades más básicas los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados.

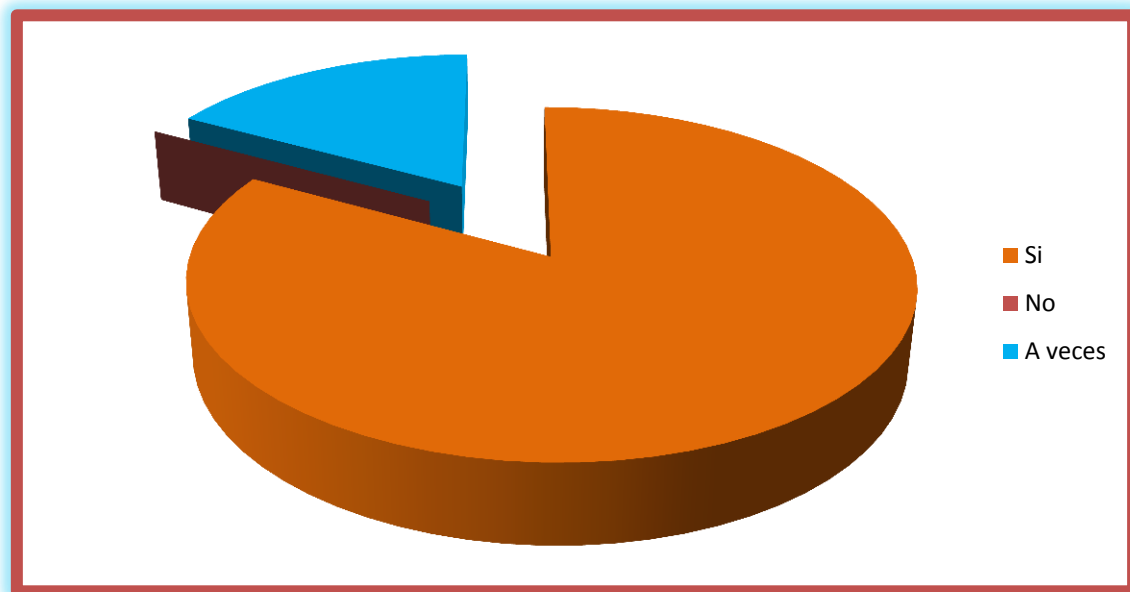
A Partir de la encuesta realizada a los trabajadores de Casa Pellas afirma que con su salario están la capacidad de cubrir ciertas necesidades lo cual indica que a lo que se refiere a la calidad de vida se considera bastante aceptable.

4.5.3.1 Cobertura de las necesidades

Según Robbins (2000), "David McClelland y otros han propuesto la teoría de las tres necesidades, es decir, sostienen que en las situaciones de trabajo existen tres motivos o necesidades principales:

- Necesidad de logro: impulso de sobrevivir, de superarse en relación con un conjunto de estándares, de esforzarse por tener éxito.
- Necesidad de poder: necesidad de hacer que otras personas se comporten de una manera en que no se comportarían en otras condiciones.
- Necesidad de afiliación: deseo de ser amigable y cultivar relaciones personales estrechas”.

Gráfico N°10
Satisface sus necesidades con su salario



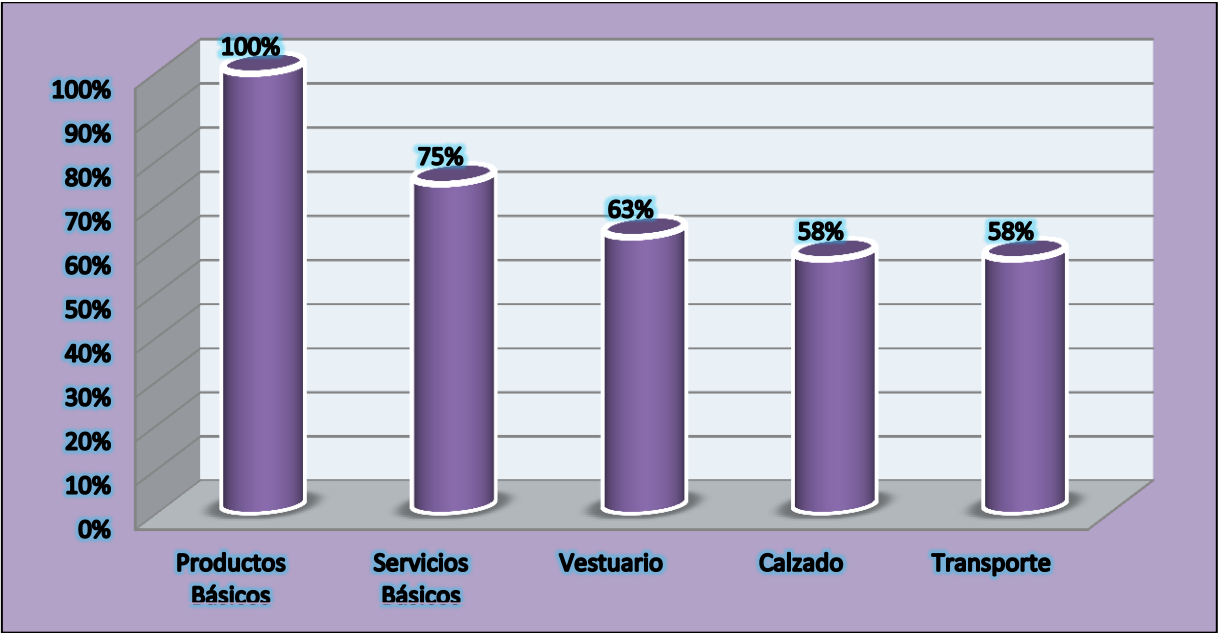
Fuente: Autoría propia a partir de la encuesta realizada a los trabajadores (Castillo C, Castro K. 2013)

Según el gráfico N° 10 el 83% de los empleados de Casa Pellas logra satisfacer sus necesidades con su salario; mientras el 17% a veces logra satisfacerlas y a veces no, esto se debe a que la familia de estos es grande, por lo tanto un gran número de personas dependen de ese salario. Es importante señalar que ninguno de los trabajadores respondió que no logra satisfacer sus necesidades con su salario, esto quiere decir que la empresa les provee un buen salario que permite satisfacer sus necesidades.

Se puede decir que 83% de los trabajadores de la empresa logran satisfacer gran parte de sus necesidades primordiales, lo cual quiere decir que la mayoría de sus empleados están en la capacidad de cubrir ciertas necesidades lo cual es bastante aceptable por lo que se sienten satisfechos de formar parte de la gran familia de Casa Pellas.

Bedodo y Giglio (2006), comparten la Teoría de los dos factores de Herzberg: "En la década de 1950, Frederick Herzberg desarrolló un modelo de motivación de dos factores. Afirmó que existen dos grupos de factores separados que influyen en la motivación y que operan en la satisfacción de las personas en su trabajo. Algunos factores causan insatisfacción entre los empleados cuando no existen, sin embargo, su presencia por lo general lleva a los empleados a un estado neutral, es decir, no son factores extremadamente motivantes".

Gráfico N° 11
Necesidades que los trabajadores pueden cubrir con su salario



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a los trabajadores

La gráfica N°11 refleja que el 100% de los trabajadores con el salario percibido en la Empresa logran adquirir los productos básicos para satisfacer sus necesidades alimenticias; el 75% de los encuestados con el salario que reciben cubren el pago de

los servicios básicos como lo son: agua, luz, teléfono, cable e internet; un 63% con su salario además de satisfacer las necesidades más básicas como los productos básicos y los servicios básicos, pueden comprar su vestuario; mientras tanto que el 58% con su salario adquiere su calzado y también un 58% logra satisfacer la necesidad de transporte con el salario que le brinda la Empresa Casa Pellas.

Se puede decir, que el salario que brinda la Empresa Casa Pellas tiene la capacidad de adquirir todos aquellos productos de la canasta básica para satisfacer sus necesidades alimenticias, y los trabajadores de la empresa expresan que si pueden cubrir sus necesidades básicas con su salario.

4.5.6 Oportunidad de desarrollo

Citando a Chiavenato (2007), "Desarrollo se refiere a experiencias no necesariamente relacionadas con el cargo actual, pero que proporcionan oportunidades para el desarrollo y crecimiento profesional".

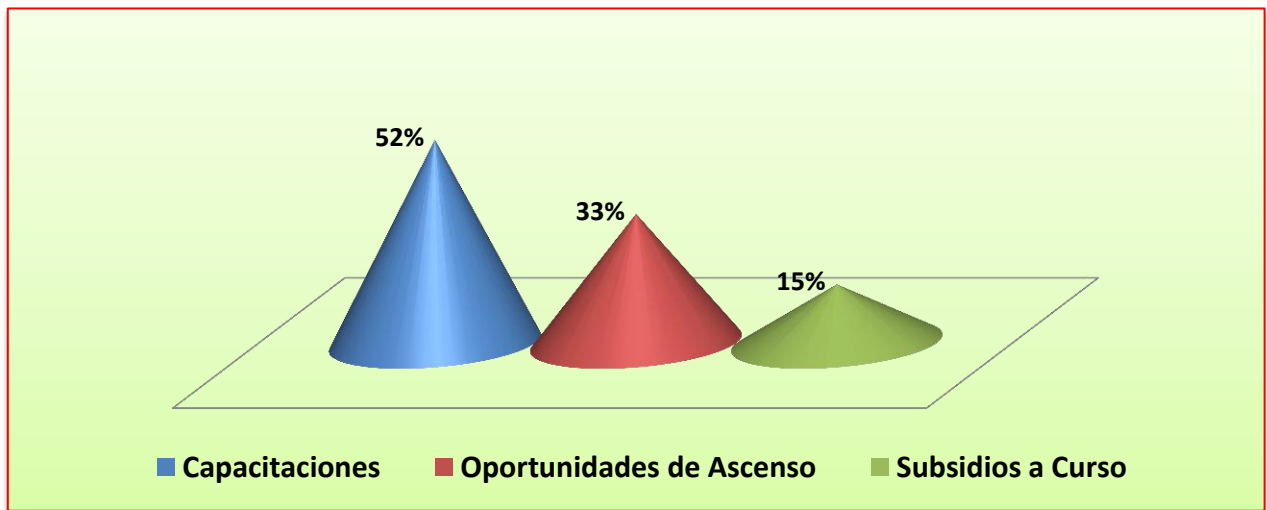
Según Chiavenato (2009), "El desarrollo profesional es la educación profesional que perfecciona, desarrolla o amplía a la persona en determinada especialidad dentro de la organización para que se vuelva más eficiente y productiva en su puesto".

Se inicia en cada persona por su disposición de querer lograr sus metas y por la aceptación de responsabilidades que ella conlleva; es el fruto de la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización.

En las organizaciones los individuos necesitan crecer como personas y realizarse en sus trabajos, estas son necesidades inherentes de los individuos; la Empresa Casa Pellas debe alentar a los trabajadores a que contribuyan a lograr los objetivos de la empresa de esta manera los individuos contribuirán en el desarrollo de la organización y en su desarrollo personal.

La Empresa Casa Pellas debe apoyar a los empleados para que estos se desarrollen profesionalmente, adquieran nuevos y mejores conocimientos y aporten opiniones para el mejor funcionamiento de la Empresa.

Gráfico N° 12
Oportunidades de Desarrollo

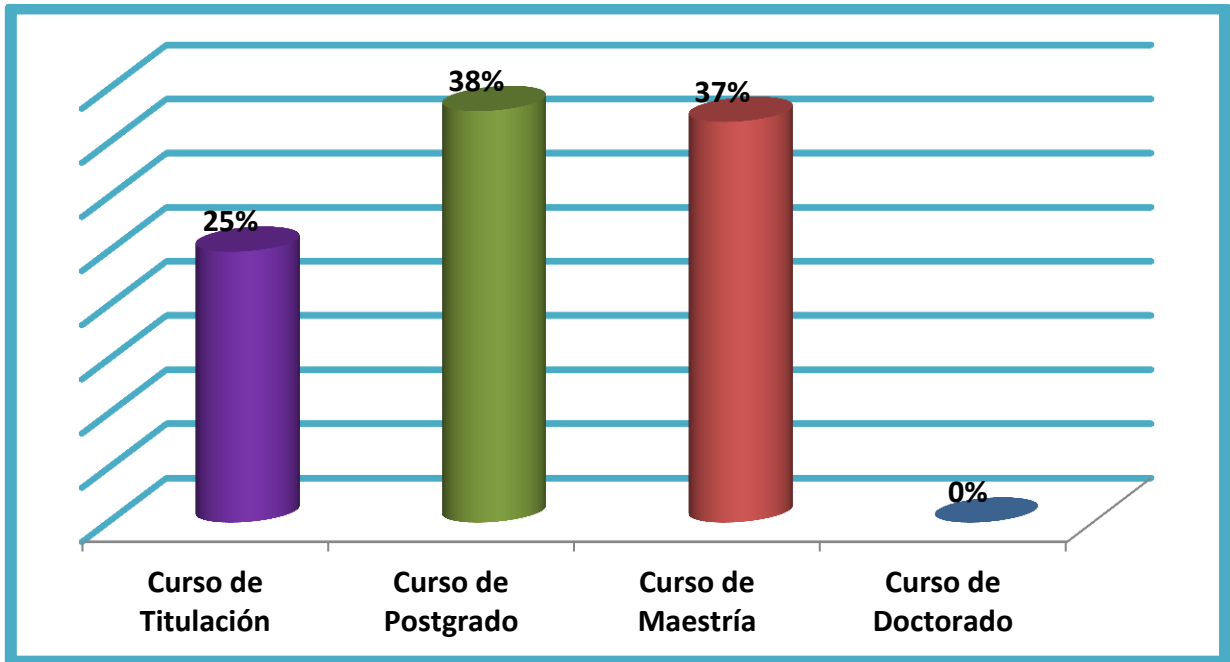


Fuente: Autoría propia a partir de las encuestas realizadas a los trabajadores (Castillo C, Castro K. 2013)

En el gráfico N° 12 se puede observar que la empresa le brinda oportunidades de desarrollo a todos los trabajadores, podemos notar que al 52% les brindan capacitaciones las cuales ayudan a ampliar sus conocimientos, al 33% les dan oportunidades de ascenso y al 15% restantes le ofrecen subsidios a curso ya sean de titulación, de postgrados, de maestrías y doctorados; para que ellos puedan crecer en el ámbito profesional.

Todo individuo tiene aspiraciones las cuales son ascendentes, cada persona tiene la necesidad de autorrealización y más en el ámbito profesional; ya que deseamos ascender y crecer profesionalmente. Es importante que la Empresa brinde a sus trabajadores oportunidades de desarrollo ya que esto influye grandemente en la satisfacción de los trabajadores. Por tal razón, Casa Pellas brinda oportunidades a sus trabajadores como: capacitaciones, oportunidades de ascenso y subsidios a curso ya sea de titulación, postgrados, de maestría o doctorado; con el fin de estimular a los trabajadores.

Gráfico N° 13
Subsidios a cursos



Fuente: Autoría propia a partir de encuestas realizadas a los trabajadores (Castillo C, Castro K. 2013).

A través de la gráfica N° 13 se puede observar que de los trabajadores que reciben subsidios a curso el 38% son subsidios para cursos de postgrado, el 37% para maestrías y el 25% restantes para doctorados; todo esto con el propósito de forjar profesionales altamente calificados.

Ciertamente los cursos que los trabajadores puedan recibir tiende a ampliar su conocimiento e influyemuchos en el nivel de satisfacción, por este motivo Casa Pellas les otorga a sus trabajadores subsidios a curso con el fin de contar con un personal altamente competente.

4.5.5.1 Capacitación

Según Chiavenato (2009), "Capacitación es la educación profesional para la adaptación de la persona a un puesto o función. Sus objetivos se dirigen al corto

plazo, restringidos e inmediatos, y buscan proporcionar los elementos esenciales para el ejercicio de un puesto".

Citando a Dessler (2001), "La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a los empleados nuevos y actuales las habilidades que se requieren para desempeñar su trabajo".

Según Patiño (2012), "La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Beneficios que brinda la capacitación a las organizaciones:

- a) Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- b) Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- c) rea mejor imagen.
- d) Mejora la relación jefes-subordinados.
- e) Se promueve la comunicación a toda la organización.
- f) Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- g) Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- h) Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- i) Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

Teniendo en cuenta la importancia de la capacitación en el desarrollo individual del trabajador y para la empresa, se hace necesario entonces desarrollar un plan de capacitación como estrategia principal en el establecimiento gastronómico para obtener los resultados esperados. Desde el punto de vista personal, cabe resaltar que la capacitación, contribuye a:

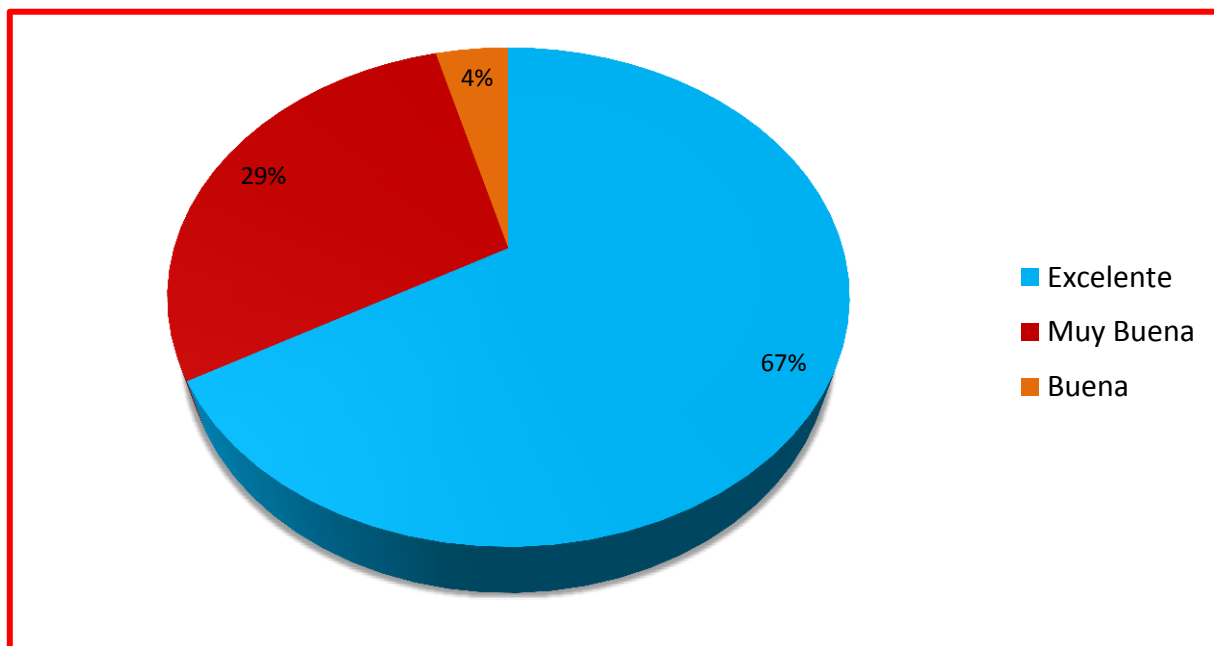
- a) Fortalecer la autoestima del trabajador.
- b) Mejora su comunicación.
- c) Proporciona al trabajador un sentido de seguridad frente a las funciones que debe realizar y a las situaciones que debe afrontar relacionadas con el servicio.

- d) Tomar decisiones.
- e) Desarrollar un mayor sentido de pertenencia, lealtad y compromiso respecto a los objetivos que se propone el establecimiento.

Sin embargo, ninguno de los conocimientos que pudiera el trabajador obtener mediante seminarios, cursos o diplomados, podría ir de la mano de estos objetivos empresariales, sino se realizara previamente un diagnóstico real de las diferentes necesidades de capacitación que cada uno de los miembros involucrados en este proceso necesitan satisfacer.

Muchas veces como lo he podido observar durante mi experiencia profesional, al no realizar este diagnóstico, puede verse la capacitación como una pérdida de dinero, puesto que se invierte en la misma, no supe las verdaderas necesidades del trabajador y las fallas en el servicio continúan“.

Gráfico N° 14
Capacitación Laboral



Fuente: Autoría propia a partir de encuestas realizadas a los trabajadores (Castillo C, Castro K. 2013)

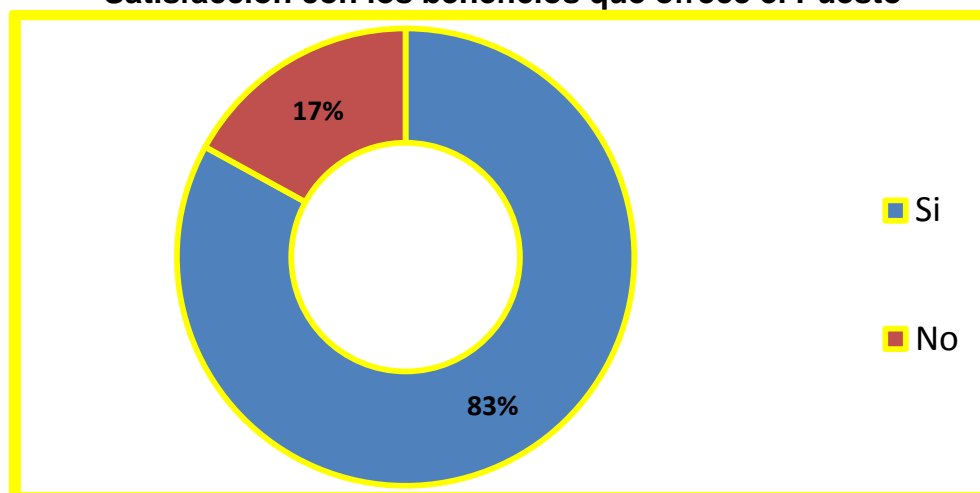
De acuerdo al gráfico N° 14 al preguntarles a los trabajadores que como calificaba la capacitación que le brinda la empresa, el 67% respondieron que es excelente, 29% de los empleados dice que la capacitación es regular y el 4% la califica buena, lo cual quiere decir que Casa Pellas realmente se preocupa porque su personal esté capacitado para que amplíen sus conocimientos y también para que estos puedan ofrecer un excelente servicio.

Para que un individuo se pueda adaptar a un puesto es necesario que se le capacite, para que este mejore la actitud, conocimiento, habilidades o conductas; la capacitación busca perfeccionar al trabajador en su puesto. Casa Pellas invierte recursos con cada trabajador al capacitarlo, pero esta inversión se verá recompensada con el mejoramiento del desempeño laboral.

4.5.7 Satisfacción laboral de los trabajadores

Bedodo y Giglio (2006), 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 permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensacionespsico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

Gráfico N° 15
Satisfacción con los beneficios que ofrece el Puesto

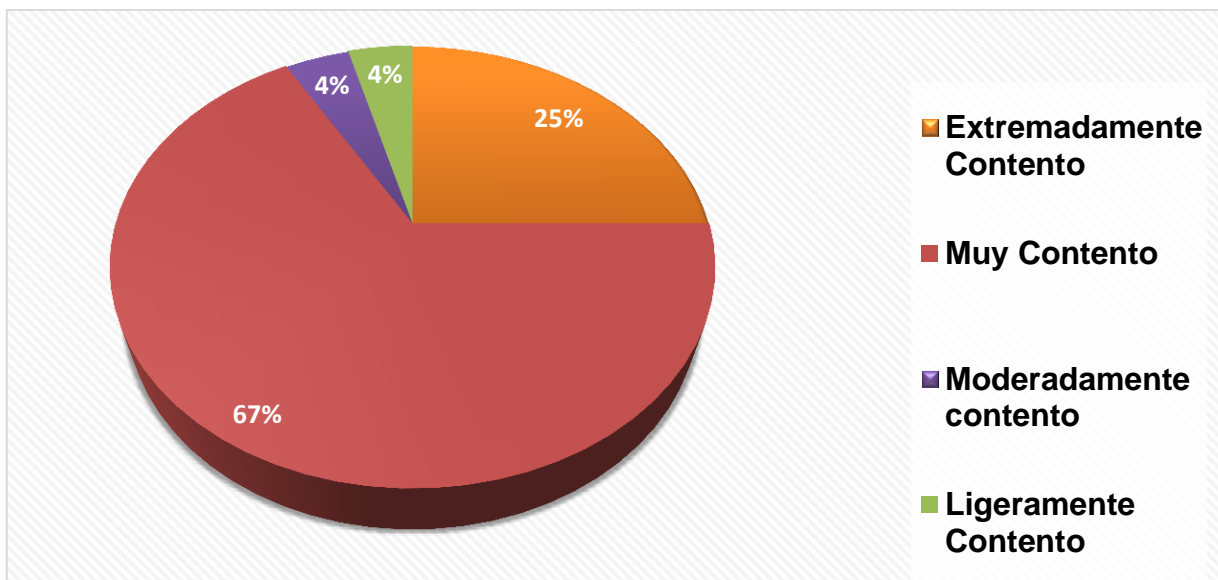


Fuente: Autoría propia a partir de los resultados de las encuestas (Castillo C, Castro K.2013)

De acuerdo a la gráfica N°15 se puede observar que en la encuesta realizada a los trabajadores el 83% expresó que se sienten satisfechos con los beneficios que le ofrece su puesto de trabajo y un 17% afirma que no están satisfecho; este 17% está comprendido por el personal administrativo ya que aunque ocupan cargos significativos no les están compensando adecuadamente, la causa de este sentimiento quizá se deba a que la Empresa ofrece mejores compensaciones a los trabajadores del área de venta.

Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general, por lo cual los empleados se sienten satisfechos por los beneficios que les brinda la empresa.

Gráfico N° 16
Cómo te sientes con tu trabajo



Fuente: Autoría propia a partir de encuestas realizadas a los trabajadores (Castillo C, Castro K. 2013)

La gráfica N° 16 muestra que a través de la encuesta realizada a los trabajadores el 67% se siente muy contento de trabajar en Casa Pellas, ya que es una empresa de gran prestigio, el 25% se siente extremadamente contento, lo cual quiere decir que valoran mucho su trabajo, el 8% se siente ligeramente y moderadamente contento.

Esto quiere decir que todos los trabajadores de Casa Pellas se sienten muy contentos y orgullosos de trabajar en la empresa, y esto es debido a los sin números de beneficios que le son otorgados.

4.6 Relación entre Plan de compensación y nivel de satisfacción de los trabajadores

Según Pearson (1986), "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 una puntuación alta en una segunda variable y si individuos con una baja puntuación en una variable también tiene baja puntuación en la segunda".

Para determinar la correlación de datos se procedió a través del programa IBM SPSS Statistics y aplicando el chi-cuadrado para la relación se proyectaron los siguientes resultados:

- Al realizar el cruce entre la consideración que tienen los trabajadores hacia el salario y si con ese salario percibido logra satisfacer sus necesidades, de acuerdo a Chi-cuadrado de Pearson da como resultado 0.002 (Ver anexo N° 6, Tabla N° 1); como el resultado obtenido es menor que 0.05 se puede decir que existe una relación directa entre las variables estudiadas, ya que mientras más se acerque el valor a cero hay mayor relación entre ellas.
- Otra de las intersecciones realizadas fue la estabilidad laboral con la satisfacción de los trabajadores, lo cual da como resultado 0.004 (Ver anexo N° 6, Tabla N° 2); por lo tanto hay estrecha relación entre dichos indicadores.
- Además de los cruces antes mencionados, también se estudió la relación entre la importancia del trabajo para el personal y cómo se siente en su trabajo dando como resultado 0.026 (Ver anexo N° 6, Tabla N° 3); existiendo una estrecha relación entre ellas.

- Al estudiar la relación entre los beneficios que ofrece la empresa y la satisfacción por los beneficios que ofrece el puesto de trabajo el resultado es 0.555 (Ver anexo N° 6, Tabla N° 3), se puede decir que los datos obtenidos mediante las encuestas no muestran una asociación directa entre estos indicadores.

En la Empresa Casa Pellas existe una relación directa entre el plan de compensación y el nivel de satisfacción de sus trabajadores, dado que el 75% de los cruces realizados muestran que existe una relación directa entre las variables estudiadas y tan solo un 25% indica que no hay relación.

IV. CONCLUSIONES

- ✓ Al analizar la relación entre el plan de compensación de Casa Pellas Matagalpa, con el nivel de satisfacción de sus trabajadores y en base a los resultados obtenidos a través de la aplicación del método estadístico IBM SPSS se concluye que existe una relación directa entre las variables compensación y satisfacción.
- ✓ La Empresa brinda a sus trabajadores diversos tipos de compensaciones tanto financieras tales como salario, premios, comisiones, descanso semanal remunerado, vacaciones, horas extras, beneficios; como también no financieras las cuales son: reconocimiento, seguridad en el empleo y prestigio.
- ✓ Los tipos de compensación comprendidas en el Plan de la empresa Casa Pellas son: Salario el cual supera al salario mínimo, con respecto a los premios les otorga bonos, artículos para el hogar y participación en actividades recreativas; concede comisiones por ventas cuando ellos han alcanzado las metas establecidas. Además, brinda descanso semanal remunerado al personal. Respecto a los beneficios les otorga uniformes, exámenes médicos, seguros colectivos, becas escolares, transporte, subsidios para lentes y atención odontológica. En relación al reconocimiento reconoce el trabajo eficiente a través de certificados, reconocimiento público y aparecer en el mural de la Empresa; brinda estabilidad laboral y prestigio ya que es una Empresa reconocida a nivel nacional e internacional.
- ✓ A partir del estudio realizado se puede concluir que los trabajadores de la Empresa se sienten satisfechos de trabajar en Casa Pellas; ya que pueden suplir sus necesidades básicas y además les brinda oportunidades de desarrollo en el ámbito profesional.

V. BIBLIOGRAFÍA

Abad, R. (24 de Mayo de 2011).ganaropciones.com/reconocimiento.htm. Recuperado el 28 de Noviembre de 2013, de Reconocimiento.com:<http://ganaropciones.com/reconocimiento.htm>.

Bedodo y Giglio.(2006). "Motivación Laboral y compensaciones. Monografía para optar al título de Psicólogo. Universidad de Chile Facultad de Ciencias Sociales. Santiago de Chile.

Cabellas de Torres (1998). Diccionario de Derecho Laboral. Buenos Aires : Editorial Heliasta.

Zeledón y Picado (2005) La administración de las compensaciones de recursos humanos en las empresas de Matagalpa durante el primer semestre del año 2005. Seminario de Graduación para optar al título de Lic. en Administración de Empresas. UNAN-FAREM Matagalpa.

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

Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw-Hill Interamericana S.A.

Código del trabajo de Nicaragua, ley No.185. (2006). Managua, Nicaragua: Editorial Jurídica S.A.

Constitución política de la República de Nicaragua,11va edición. (2006). Managua, Nicaragua: Editorial Jurídica S.A.

Crosby, P. (1988). Dinámica Gerencial. El arte de hacer que las cosas ocurran. México: Mc Graw-Hill Interamericana, S.A de C.V.

De la Cueva, M. (1972). El Nuevo Derecho del Trabajador. México: Mc Graw-Hill Interamericana, S.A de C.V.

Dessler, G. (2009). Administración de Personal, decimaprimera edición. México: Pearson educación, S.A de C.V.

Dessler, G. (2001). Administración de Personal, octava edición. México: Pearson educación.

Dessler y Valera, G. (2004). administración de Recursos Humanos, segunda edición. México, D.F: Editorial pearson .

Diccionario Consultor Espasa, novena edición. (1998). Madrid: Espasa calpe, S.A.

Diccionario de Administración y Finanzas . (2000). Océano/Centrum.

Diccionario Enciclopédico Laousse. (2006). México, D.F: Ediciones laousse, S.A.

Fonseca, M. D. (2000). Comunicación. Oral. Fundamentos y práctica Estratégica, primera edición. México: Pearson educación.

Fonseca y Aráuz (2012) Calidad en el servicio al cliente en la empresa comercial Casa Pellas/Departamento de Repuestos, sucursal Matagalpa. Seminario de Graduación para optar al título de Lic. de Administración de Empresas. UNAN-FAREM Matagalpa.

Hernández Alejandro (2013). Jefe de Sucursal Empresa Casa Pellas Matagalpa.

Keith Davis, B. Werther. (2008). Administración de Recursos Humanos, Sexta edición. México, D:F: McGraw-hill/Interamericana editores, S.A de C.V.

Koontz H, Weihrich H, Cannice M (2008). Administración una perspectiva Global y Empresarial, Décima tercera edición, México, D.F. Mc Graw-Hill Interamericana.

Locke (1976) La Naturaleza y Causas de satisfacción laboral. Manual de Organizaciones. Chicago, Estados Unidos. Editorial Rand Mc Nally.

Maristany, J. (2000). Administración de Recursos Humanos. Perú: pearson education.

Maslow, A. (1954). Motivación y Personalidad. New York: Haper & Row.

Méndez, J. S. (2009). Fundamentos de la economía para la sociedad del conocimiento, quinta edición. México, D.F: Mc Graw-Hill/Interamericana editores S.A de C.V.

Mondy & Noe (1997). Administración de Recursos Humanos, sexta edición. México: Pretince Hall Hispanoamericana, S.A.

Mora, A. (24 de Mayo de 2011).moraane126.blogspot.com. Recuperado el 28 de Noviembre de 2013

Patiño. (2012). Importancia de la capacitación para un óptimo servicio, de eumed.net:www.eumed.net/libros2010a/638/. Recuperado el 06 de Enero de 2014, de Importancia de la capacitación para un óptimo servicio, de eumed.net:www.eumed.net/libros2010a/638/.

Pearson (1986) ujaen.es/~eramides/Descargas/Tema5. Introducción a la psicología. Recuperado el 06 de febrero de 2014.

Robbins, S. P. (2000). Administración, sexta edición. México: Pearson educación .

Scheaffer Richard, Mendenhall William & Lyman Ott.(1987). Elementos de Muestreo. Grupo Editorial Iberoamérica S A, México D.F, 321 p.

Solum J (1998) Administración de Empresas, calidad de Vida en el trabajo. Séptima Edición. México, D.F.

Aneixos

Anexo N° 1

Variables	Sub variables	Sub-Subvariables	Indicadores	Preguntas	Dirigidas a	Técnicas
Plan de Compensación	Financiera	Directa	Salario	¿Cómo considera el salario que le ofrece la Empresa Casa Pellas? a) Excelente b) Muy Bueno c) Bueno d) Regular e) Malo	Trabajadores	Encuesta
				¿Cuál es el rango salarial de los trabajadores de la Empresa Casa Pellas? ¿En qué porcentaje los salarios de los trabajadores de la Empresa Casa Pellas supera el salario mínimo?	Gerente	Entrevista
			Premios	¿Qué premios ha recibido durante el tiempo que ha estado laborando en la Empresa? a) Entrega de bonos b) Entrega de artículos del hogar c) Actividades recreativas d) Ninguna de las anteriores	Trabajadores	Encuesta
			Comisiones	¿La Empresa tiene establecido el otorgamiento de las comisiones	Gerente	Encuesta

			<p>por ventas? Si su respuesta es positiva, ¿Cuál es el porcentaje de las comisiones?</p>		
	Indirecta	Descanso Semanal Remunerado	<p>¿De cuántos días libres gozas en la semana? a) Uno b) Dos</p>	Trabajadores	Encuesta
		Vacaciones	<p>¿Cómo recibe sus vacaciones? a) Descansadas b) Pagadas c) Mixtas</p>	Trabajadores	Encuesta
			<p>¿Con que frecuencia le brindan vacaciones a los trabajadores? ¿De qué manera se hacen efectivas las vacaciones de los trabajadores? a) Descansadas b) Pagadas</p>	Gerente	Entrevista
		Horas Extras	<p>¿Realiza horas extras? a) Sí b) No</p>	Trabajadores	Encuesta
			<p>¿Cuántas horas extras promedio realizar los trabajadores mensualmente? ¿Cuál es el monto que el trabajador recibe por la realización de las horas extras?</p>	Gerente	Entrevista

		Beneficios	<p>¿Cuáles de los siguientes beneficios económicos recibe usted?</p> <p>a) Transporte</p> <p>b) Seguros Colectivos</p> <p>c) Uniformes</p> <p>d) Becas Escolares para usted</p> <p>e) Exámenes médicos especializados</p> <p>f) Medicamentos que están fuera de la lista del INSS</p> <p>g) Subsidios para lentes</p> <p>h) Subsidios para atención para atención odontológica</p> <p>i) Otros</p>	Trabajadores	Encuesta
				Gerente	Entrevista
No Financiera		Reconocimiento	<p>¿Qué tipos de reconocimientos ha recibido durante el tiempo que ha estado laborando en la Empresa?</p> <p>a) Certificado de reconocimiento</p> <p>b) Aparecer en el mural de la Empresa como destacado</p> <p>c) Reconocimiento en público</p> <p>d) Ninguno de los anteriores</p>	Trabajadores	Encuesta
			<p>¿Qué tipos de reconocimiento le brinda la Empresa a los trabajadores por su desempeño?</p>	Gerente	Entrevista

				<p>¿La Empresa le garantiza estabilidad laboral?</p> <p>a) Sí</p> <p>b) No</p>	Trabajadores	Encuesta
			Seguridad en el Empleo	<p>¿Del total de personal de la Empresa cuantos están contratados por tiempo determinado?</p> <p>¿Existe rotación del personal en la Empresa?</p> <p>¿Anualmente cuál es el porcentaje de rotación del personal?</p> <p>a) 2%</p> <p>b) 5%</p> <p>c) 10%</p> <p>d) 15%</p> <p>e) 20%</p> <p>¿Cuál cree que son las posibles causas de rotación?</p>	Gerente	Entrevista
			Prestigio	<p>¿Cuán significativo es tu trabajo?</p> <p>a) Extremadamente significativo</p> <p>b) Muy significativo</p> <p>c) Moderadamente significativo</p> <p>d) Ligeramente significativo</p> <p>e) Para nada significativo</p>	Trabajadores	Encuesta

Anexo N° 2

Variables	Indicadores	Preguntas	Dirigidas a	Técnicas
Satisfacción de los trabajadores	Cobertura de necesidades	¿Logra satisfacer sus necesidades con su salario? a) Sí b) No c) A veces ¿Qué necesidades puede cubrir con su salario? a) Productos Básicos b) Servicios Básicos c) Vestuario d) Calzado e) Transporte	Trabajadores	Encuesta
	Oportunidad de Desarrollo	¿Qué oportunidades de desarrollo brinda la Empresa? a) Oportunidades de ascenso b) Capacitaciones c) Subsidios a curso de: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Titulación ❖ Postgrado ❖ Maestría ❖ Doctorado ¿Cómo calificas la capacitación laboral que brinda la Empresa? a) Excelente b) Muy Buena c) Buena d) Regular	Trabajadores	Encuesta

	e) Mala		
Satisfacción laboral de los trabajadores	¿Cuán contento te sientes en tu trabajo? a) Extremadamente contento b) Muy contento c) Moderadamente contento d) Ligeramente contento e) Para nada contento ¿Se siente satisfecho con los beneficios que le ofrece su puesto de trabajo? a) Si b) No	Trabajadores	Encuesta



Anexo N° 3

Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua

FAREM-MATAGALPA

Encuesta a los trabajadores de la Empresa Casa Pellas

Somos estudiantes del quinto año de Administración de Empresas del turno matutino de la UNAN-FAREM Matagalpa. Estamos realizando un estudio para Analizar la relación de los planes de compensación de la Empresa Casa Pellas con en el nivel de satisfacción de sus trabajadores.

Agradecemos su valiosa colaboración, ya que será de mucha importancia para nuestro estudio.

Cargo que ocupa: _____

Tiempo de Laborar en Casa Pellas: _____

Nivel de Educación académica aprobada: _____

Instrucciones: Marque con una "X" la opción que considere adecuada y desarrolle aquellas que lo requieran.

1. ¿Cómo considera el salario que le ofrece la Empresa Casa Pellas?

- a) Excelente _____
- b) Muy Bueno _____
- c) Bueno _____
- d) Regular _____
- e) Malo _____

2. ¿Qué premios ha recibido durante el tiempo que ha estado laborando en la Empresa?

- a) Entrega de bonos _____
- b) Entrega de artículos del hogar _____
- c) Actividades recreativas _____
- d) Ninguna de las anteriores _____

3. ¿De cuántos días libres gozas en la semana?
- a) Uno _____
 - b) Dos _____
4. ¿Cómo recibe sus vacaciones?
- a) Descansadas _____
 - b) Pagadas _____
 - c) Mixtas _____
5. ¿Realiza horas extras?
- a) Sí _____
 - b) No _____
6. ¿Cuáles de los siguientes beneficios económicos recibe usted?
- a) Transporte _____
 - b) Seguros Colectivos _____
 - c) Uniformes _____
 - d) Becas Escolares para usted _____
 - e) Exámenes médicos especializados _____
 - f) Medicamentos que están fuera de la lista del INSS _____
 - g) Subsidios para lentes _____
 - h) Subsidios para atención para atención odontológica _____
 - i) Otros _____
7. ¿Qué tipos de reconocimiento ha recibido durante el tiempo que ha estado laborando en la Empresa?
- a) Certificado de reconocimiento _____
 - b) Aparecer en el mural de la Empresa como destacado _____
 - c) Reconocimiento en público _____
 - d) Ninguno de los anteriores _____
8. ¿La Empresa le garantiza estabilidad laboral?

- a) Sí _____
- b) No _____

9. ¿Logra satisfacer sus necesidades con su salario?

- a) Sí _____
- b) No _____
- c) A veces _____

10. ¿Qué necesidades puede cubrir con su salario?

- a) Canasta Básica _____
- b) Servicios Básicos _____
- c) Vestuario _____
- d) Calzado _____
- e) Transporte _____

11. ¿Qué oportunidades de desarrollo brinda la Empresa?

- a) Oportunidades de ascenso _____
- b) Capacitaciones _____
- c) Subsidios a curso de:
 - ❖ Titulación _____
 - ❖ Postgrado _____
 - ❖ Maestría _____
 - ❖ Doctorado _____

12. ¿Cómo calificas la capacitación laboral que brinda la Empresa?

- a) Excelente _____
- b) Muy Buena _____
- c) Buena _____
- d) Regular _____
- e) Mala _____

13. ¿Cómo consideras las políticas de motivación por parte de la Empresa para su personal?

- a) Excelente _____
- b) Muy Buena _____
- c) Buena _____
- d) Regular _____
- e) Mala _____

14. ¿Cuán contento te sientes en tu trabajo?

- a) Extremadamente contento _____
- b) Muy contento _____
- c) Moderadamente contento _____
- d) Ligeramente contento _____
- e) Para nada contento _____

15. ¿Se siente satisfecho con los beneficios que le ofrece su puesto de trabajo?

- a) Sí _____
- b) No _____

16. ¿Cuán significativo es tu trabajo?

- a) Extremadamente significativo _____
- b) Muy significativo _____
- c) Moderadamente significativo _____
- d) Ligeramente significativo _____
- e) Para nada significativo _____



Anexo N° 4

Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua

FAREM-MATAGALPA

Entrevista realizada al Gerente General de la Empresa Casa Pellas

Somos estudiantes del quinto año de Administración de Empresas del turno Matutino de la UNAN-FAREM MATAGALPA, estamos realizando un estudio para Analizar la relación de los planes de compensación de la Empresa Casa Pellas con en el nivel de satisfacción de sus trabajadores. Les agradecemos su valiosa colaboración.

Nombre: _____

Cargo que ocupa: _____

1. ¿La Empresa cuenta con un plan de compensación?
2. ¿Cuál es el rango salarial de los trabajadores de la Empresa Casa Pellas?
3. ¿En qué porcentaje los salarios de los trabajadores de la Empresa Casa Pellas supera el salario mínimo?
4. ¿La Empresa tiene establecido el otorgamiento de las comisiones por venta?
5. Si su respuesta es positiva, ¿Cuál es el porcentaje de estas comisiones?
6. ¿Con que frecuencia le brindan vacaciones a los trabajadores?

7. ¿De qué manera se hacen efectivas las vacaciones de los trabajadores?

a) Descansadas _____

b) Pagadas _____

8. ¿Cuántas horas extras promedio realizar los trabajadores mensualmente?

9. ¿Cuál es el monto que los trabajadores reciben por la realización de las horas extras?

10. ¿Qué tipos de reconocimiento le brinda la Empresa a los trabajadores por su desempeño?

11. ¿Cuáles de los siguientes beneficios económicos recibe usted?

a) Transporte _____

b) Seguros Colectivos _____

c) Uniformes _____

d) Becas Escolares para usted _____

e) Exámenes médicos especializados _____

f) Medicamentos que están fuera de la lista del INSS _____

g) Subsidios para lentes _____

h) Subsidios para atención para atención odontológica _____

i) Otros _____

12. ¿Qué tipos de reconocimiento le brinda la Empresa a los trabajadores por su desempeño?

13. ¿Del total de personal de la Empresa cuantos están contratados por tiempo determinado?

14. ¿Existe rotación del personal en la Empresa?

15. ¿Anualmente cuál es el porcentaje de rotación del personal?

a) 2% _____

b) 5% _____

c) 10%_____

d) 15%_____

e) 20%_____

16. ¿Cuál cree que son las posibles causas de rotación?

Anexo N° 5

El Pueblo, Precedente! MINISTERIO DEL TRABAJO

TABLA SALARIAL APROBADA DESDE EL 01 DE SEPTIEMBRE DE 2013

RENTAS, DECS, PRESEPARADOS Y EN VIGORES!

SECTOR	SALARIO MENSUAL	SALARIO DIARIO	SALARIO HORA
Agropecuario	C\$. 2,566.89	C\$. 85.56	C\$. 10.69
Pesca	C\$. 3,940.21	C\$. 131.34	C\$. 16.41
Minas y Canteras	C\$. 4,653.92	C\$. 155.13	C\$. 19.39
Industria Manufacturera	C\$. 3,484.33	C\$. 116.14	C\$. 14.51
Industrias Sujetas a Régimen Fiscal	C\$. 3,708.00	C\$. 123.60	C\$. 15.45
Micro y Pequeña Industria Artesanal y Turística Nacional	C\$. 2,855.55	C\$. 95.18	C\$. 11.89
Electricidad, Gas y Agua, Comercio, Restaurantes y Hoteles, Transporte, Almacenes y Comunicaciones	C\$. 4,753.02	C\$. 158.43	C\$. 19.80
Construcción, Establecimientos Financieros y Seguros	C\$. 5,799.15	C\$. 193.30	C\$. 24.16
Servicios Comunes Sociales y Personales	C\$. 3,632.77	C\$. 121.09	C\$. 15.13
Gobierno Central y Municipal	C\$. 3,231.53	C\$. 107.71	C\$. 13.46
TABLA SALARIAL PRESTACIONADA DEL SECTOR AGRICOLA			
Salario Diario			C\$. 85.56
Vacaciones Diarias			C\$. 7.13
Aguinaldo Diario			C\$. 7.13
Total Con la Comida Cocinada			C\$. 99.82
Alimentación			C\$. 30.00
Total Sin la Comida Cocinada			C\$. 129.82
Salario Mensual Prestacionado Con Comida Cocinada			C\$. 2,994.60
Salario Mensual Prestacionado Sin Comida Cocinada			C\$. 3,894.60

MINISTERIO DEL TRABAJO

DONDE FUE EL INSS-BARRIO GUANUCA 2772-2443 y/o 2772-

NICARAGUA:

Fuente: Ministerio de Trabajo Nicaragua, Delegación Matagalpa

Anexo N° 6

Tabla N° 1

Tabla de contingencia: Cómo considera el Salario que le ofrece la Empresa Casa Pellas
* Logra Satisfacer las necesidades con su salario

			Satisface sus Necesidades con su salario		Total
			A veces	Si	
Salario	Bueno	Recuento	3	2	5
		% del total	12,5%	8,3%	20,8%
	Excelente	Recuento	0	9	9
		% del total	,0%	37,5%	37,5%
	Muy bueno	Recuento	0	9	9
		% del total	,0%	37,5%	37,5%
	Regular	Recuento	1	0	1
		% del total	4,2%	,0%	4,2%
Total		Recuento	4	20	24
		% del total	16,7%	83,3%	100,0%

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,360 ^a	3	,002
Razón de verosimilitudes	14,897	3	,002
N de casos válidos	24		

Tabla N° 2

Tabla de contingencia: Estabilidad Laboral * Satisfecho con los beneficios que ofrece su puesto

			Satisfecho con los beneficios que ofrece su puesto		Total
			No	Sí	
Estabilidad Laboral	No	Recuento	2	0	2
		% del total	8,3%	,0%	8,3%
	Si	Recuento	2	19	22
		% del total	8,3%	83,4%	91,7%
Total		Recuento	4	19	24
		% del total	16,7%	83,4%	100,0%

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,909 ^a	2	,004
Razón de verosimilitudes	8,223	2	,016
N de casos válidos	24		

Tabla N° 3

Tabla de contingencia: Significativo Trabajo * Como te sientes en Trabajo

			Cómo te sientes en Trabajo				Total
			Extremadamente	Ligeramente	Moderada	Muy Contento	
Significativo Trabajo	Extremadamente	Recuento	5	0	0	3	8
		% del total	20,8%	,0%	,0%	12,5%	33,3%
Muy Significativo	Muy Significativo	Recuento	1	1	1	13	16
		% del total	4,2%	4,2%	4,2%	54,2%	66,7%
Total	Total	Recuento	6	1	1	16	24
		% del total	25,0%	4,2%	4,2%	66,7%	100,0%

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,281 ^a	3	,026
Razón de verosimilitudes	9,703	3	,021
N de casos válidos	24		

Tabla N° 4

Tabla de contingencia: Beneficios * Satisfacción Beneficios que ofrece el puesto

			Satisfacción Beneficios que ofrece el puesto		Total
			Si	No	
Beneficios	Alimenta	Recuento	1	0	1
		% del total	4,2%	,0%	4,2%
	Seguros	Recuento	14	0	14
		% del total	58,3%	,0%	58,3%
	Transporte	Recuento	1	0	1
		% del total	4,2%	,0%	4,2%
	Uniforme	Recuento	7	1	8
		% del total	29,2%	4,2%	33,3%
Total		Recuento	23	1	24
		% del total	95,8%	4,2%	100,0%

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,087 ^a	3	,555
Razón de verosimilitudes	2,286	3	,515
N de casos válidos	24		