



El valor de los Beneficios Sociales hacia la satisfacción laboral: Clínicas de Villavicencio, Colombia

Torres-Flórez, Dagoberto¹; Melo-Rodríguez, Jaime Nicolas² & Gallardo Lichaá, Nadeska³

¹Universidad de los Llanos, Facultad de Ciencias Económicas (Colombia)

Villavicencio, Meta, Colombia, dtorres@unillanos.edu.co, Cl 37 41 02 Barzal, (+57) 86616900

²Universidad de los Llanos, Facultad de Ciencias Económicas (Colombia)

Villavicencio, Meta, Colombia, Jaime.melo@unillanos.edu.co, Cl 37 41 02 Barzal, (+57) 86616900

³Coporación Universitaria de Sabaneta Unisabaneta, Facultad de Ciencias Empresariales (Colombia)

Villavicencio, Meta, Colombia, nadeska.gallardo@gmail.com, (+57) 319 5370360

Información del artículo arbitrado e indexado en

Latindex: Revisión por pares

Fecha de publicación: Julio 2019

Resumen

Las clínicas de Villavicencio presentan una problemática, pues sus empleados no reciben un programa completo de bienestar laboral, generando como consecuencia una disminución en sus niveles de motivación. Este artículo presenta los resultados de una investigación cuyo objetivo general fue determinar los beneficios sociales que otorgan a sus colaboradores las clínicas de Villavicencio en el año 2018 y proviene de un estudio con el tema central de analizar los procesos de gestión humana dentro de estas organizaciones. Es una investigación de tipo descriptivo, basado en el análisis de la realidad a través de procedimientos apoyados en la medición, cuyos resultados surgen de la aplicación del cuestionario MP06 Beneficios Sociales. Los hallazgos encontrados identificaron que el área de gestión humana dentro de estas empresas no posee una política de beneficios sociales enfocada en el bienestar de los colaboradores o en sus necesidades, afectando así, sus niveles de motivación y productividad.

Palabras Clave: beneficios sociales, motivación, productividad.

Abstract

The clinics in Villavicencio present a problem, their employees do not receive a work welfare program, generating as a consequence a decrease on their motivation. This article show the results of an investigation whose main objective was to determinate the social benefits provided to its collaborators by clinics in Villavicencio in 2018 and derives from a study whose central theme is to analyze the human management processes within these organizations. The research methos used was descriptive research, based on the analysis of reality through procedures supported by measurement, whose results arise from the application of the MP06 Social Benefits questionnaire. Findings identify that human resourses area within these companies do not have a social benefits policy focused on the welfare of employees or their needs, thus affecting their levels of motivation and productivity.

Keywords: social benefits, motivation, productivity.

1.

INTRODUCCIÓN

La rentabilidad en las organizaciones está directamente relacionada a los beneficios e incentivos que estas ofrecen a sus colaboradores (Guzmán & Olave, 2004), los cuales afectan positivamente a los empleados en la medida en que éstos actúan como unos importantes motivadores del desempeño y la satisfacción laboral, y a la vez, están directamente vinculados con la productividad de la empresa y la consecución de sus objetivos (García, 2012).

Los beneficios sociales BsSs legales son las gratificaciones y beneficios que los empleadores en las organizaciones deben otorgar como pago adicional al salario a sus trabajadores, éstos BsSs legales son un beneficio exclusivo para las personas que están vinculadas a la empresa mediante un contrato de trabajo, es decir, que las personas vinculados mediante un contrato de prestación de servicios, no tienen derecho a estas prestaciones. La corte suprema de justicia (1985), define los BsSs legales como lo que debe el patrono al trabajador en dinero, especie, servicios u otros beneficios, por ministerio de la ley, o por haberse pactado en convenciones colectivas o en pactos colectivos, o en el contrato de trabajo, o establecida en el reglamento interno del trabajo, en fallos arbitrales o en cualquier acto unilateral del patrono, para cubrir los riesgos o necesidades del trabajador que se originan durante la relación de trabajo o con motivo de la misma.

En los últimos años, pese a las investigaciones internacionales sobre la importancia de los beneficios sociales y sus efectos en la fuerza laboral, no existen en Colombia estudios académicos relevantes, datos estadísticos o estudios donde se investigue a fondo el tema, más por el contrario, se evidencia un desconocimiento sistemático en las empresas del país tanto del tema, como de los ventajas que conlleva la correcta implementación de un sistema de planes y beneficios sociales en las empresas.

En Colombia, una razón de éste fenómeno puede ser el poco desarrollo empresarial que tiene el país, puesto que del total de empresas

legalmente constituidas que existen, la mayor parte son micro o pequeñas empresas, las cuales poseen altos niveles de informalidad ya que el 53,5% no paga impuestos y el 45% no tienen registro mercantil (Ministerio de Industria y Comercio, 2014), además poseen unos bajos niveles de acceso a la información y capacitación, ya que solamente el 0,8% de las pequeñas empresas interactúa con el Sistema Nacional de Innovación.

Según cifras de Confecámara (2017), del total de las empresas legalmente constituidas en el país, las microempresas tienen una participación del 99,4%, las pequeñas empresas el 2,0%, las medianas empresas 0,3% y las grandes empresas alcanzan una participación mínima del 0,1%, éstos datos ponen de manifiesto que gran parte del tejido empresarial colombiano está integrado por microempresas, las cuales debido a su tamaño, estructura y nivel en el que se encuentran no tienen la posibilidad o los medios para establecer una política de beneficios sociales para sus empleados, pues más que como una inversión que puede representar aumento en las utilidades, se percibe en mayor medida como un gasto que debe ser reducido al mínimo para obtener una mayor utilidad del ejercicio.

Este es el panorama que se repite en cerca del 98% de los casos en el país, esto debido a que de las empresas registradas en Colombia solamente el 2% están catalogadas como medianas y grandes empresas, lo que genera preocupación debido su escasa participación en el desarrollo empresarial del país, teniendo en cuenta que estas empresas, como consecuencia de su tamaño y exigencias legales muy seguramente si tienen un área de gestión humana mejor estructurada en donde se preste especial atención a la compensación de los trabajadores, representada en una política de beneficios sociales y extralegales que genere mejoras tanto en el personal como en la organización.

En Villavicencio la situación de los empleados en las empresas no presenta un cambio positivo con respecto a la realidad del país, ya que en la ciudad gran parte de los trabajadores sufren algún

tipo de inconformidad con los beneficios recibidos, esto genera como consecuencia una disminución en el desempeño personal y organizacional de las empresas de la región. Un ejemplo de esto se puede encontrar en la investigación realizada en la empresa Cibertec, en Villavicencio, donde se buscaba medir la satisfacción laboral de los empleados en la compañía. Esta investigación arrojó que el 71% de los empleados no consideraban que los beneficios que les otorgaba la empresa satisficieran sus necesidades y el 100% manifestó que las empresas no ofrecía beneficios sociales por buen desempeño y cumplimiento de las labores (Cucaita, 2013).

En Villavicencio, una ciudad intermedia de aproximadamente 500.000 habitantes, las clínicas cuentan con aproximadamente 2.000 colaboradores entre todas, siendo representativas en la generación de empleo para el territorio, siendo un común denominador en Colombia, donde el sector privado se destaca por la prestación de servicios de salud respecto a las entidades públicas. Es una situación común en las clínicas de Villavicencio la queja de los usuarios en relación con el servicio prestado por los empleados de estas instituciones, son las largas filas, la demora en el servicio, la falta de comunicación en el personal, entre otros factores los que generan incomodidad en los clientes y no permiten la prestación de un servicio eficaz y de calidad. Duarte & Torres (2016) afirman que en estas instituciones es común la ausencia de un plan de beneficios sociales bien estructurado, además de que se presentan demoras en el pago de los beneficios para los empleados de hasta 6 meses.

La problemática que estarían afrontando las clínicas es que sus colaboradores no reciben un programa completo de bienestar laboral, ya que los administrativos debido a diversos factores mencionados anteriormente se estarían limitando a cumplir solamente con el pago de los BsSs legales por su carácter obligatorios, y con la percepción de que es una imposición, sin pretender emprender acciones en pro del mejoramiento de la motivación de los colaboradores mediante la aplicación de beneficios adicionales extralegales que generen

una mejoría en el bienestar laboral y la calidad de vida de los colaboradores, esta actitud, no motiva a los empleados, los cuales reciben sus BsSs legales como parte de su compensación obligatorio, pero sin ningún valor adicional que genere motivación alguna, lo que genera que las organizaciones no estén aprovechando al máximo las capacidades de su capital humano.

Los empleados de estas instituciones no tendrán un completo sentido de pertenencia con su institución, no se sentirán desarrollados profesionalmente en sus organizaciones y la falta de motivación generará como consecuencia la pérdida de interés de perseguir los objetivos tanto personales, como profesionales y de la organización, aumentando los índices de rotación del personal y generando ineficiencia en el funcionamiento operativo y financiero de las empresas, lo que afecta tanto al cliente interno como externo, y la calidad del servicio que se brinda en general; es por esto, que reconocer el talento humano como el eje principal de la organización es una necesidad y una obligación para que las empresas sean competitivas.

Esta investigación presenta un análisis de las prestaciones sociales dentro de las clínicas de Villavicencio y plasma un panorama de su situación actual para que a su vez les permita tomar las medidas pertinentes para aprovechar al máximo las capacidades de su talento humano contribuyendo en alta medida con el éxito de sus organizaciones, por ello la necesidad de analizar la gestión de las clínicas de Villavicencio a los beneficios sociales de sus colaboradores en el año 2018 y la relación de éstos con su motivación y compromiso con la empresa.

2. MARCO TEÓRICO

Diversos autores han estudiado la importancia y el impacto que tienen los beneficios sociales en el desarrollo de las empresas, Chiavenato (2009) afirma que los beneficios sociales son ciertas gratificaciones y beneficios que las organizaciones otorgan, a todos o a una parte de sus trabajadores, en forma de pago adicional a sus salarios. Mientras que Gary Dessler (2009) manifiesta que los beneficios sociales representan una parte importante de casi toda la remuneración del trabajador y los define como los pagos monetarios directos e indirectos, que un individuo recibe por su trabajo continuo para la compañía. Entre los beneficios sociales más comunes se cuentan los seguros de vida, seguros contra accidentes, servicios dentales, prestaciones especiales para los periodos de vacaciones, por solo mencionar algunos ejemplos (Werther & Davis, 2008).

2.1. Tipos de beneficios sociales.

Debido a la gran cantidad de beneficios sociales que existen, es complicado, hasta cierto punto, una adecuada clasificación de todos ellos. Chiavenato (2009), por su parte, propone clasificarlos en razón de su obligatoriedad legal, su naturaleza y sus objetivos. Los planes de beneficios se pueden clasificar como legales o voluntarios de acuerdo con su obligatoriedad legal.

Los beneficios de ley son los beneficios sociales que la ley establece como obligatorios, manifestados en el código de trabajo como legislación laboral o también en los contratos colectivos de sindicatos. Los Beneficios espontáneos, también denominados *fringe benefits* son beneficios sociales que las empresas adoptan para sus empleados de forma espontánea, ya que no están contemplados en la legislación laboral ni en contratos colectivos de sindicatos.

Chiavenato también afirma que los beneficios sociales se pueden clasificar en monetarios o extra monetarios de acuerdo con su naturaleza. Los beneficios monetarios son los beneficios que son percibidos en forma monetaria por los empleados, usualmente con base en la nómina, estos pueden ser: Vacaciones, bonificaciones,

pago de salario debido a enfermedad, entre otros. Mientras que los beneficios extra monetarios. Estos beneficios son percibidos por el empleado mediante servicios o facilidades de alguna índole, tales como: Comedor en el espacio laboral, integraciones, días libres por cumpleaños, horario laboral flexible, etc.

Finalmente, los beneficios sociales también pueden clasificarse según sus objetivos, en recreativos, complementarios y asistenciales. Los planes complementarios son servicios y prestaciones tendientes a proporcionar comodidades, mejoras y utilidades, con el propósito de generar una mejor calidad de vida en los colaboradores de la empresa. Los beneficios recreativos. Los beneficios recreativos son aquellos que tienen como propósito generar espacios y oportunidades físicas y psicológicas para el reposo, salud mental, recreación, aprovechamiento del tiempo libre y bienestar de los colaboradores. Los beneficios asistenciales buscan brindar apoyo a los empleados de la empresa ante cualquier situación imprevista o ajena que pudiese afectar tanto al empleado como a algún miembro de su familia en algunas oportunidad, entre ellos se encuentran: seguridad social, seguro de vida, seguro de gastos médicos, apoyo económico en caso de enfermedad grave, entre otros.

2.2. Motivación Laboral

La motivación son estímulos que mueven a las personas a realizar determinadas acciones y a persistir en ellas en su culminación (Lope, Reyna, & Iruegas, 2013), por tanto, el fin último de la motivación es generar una acción determinada en el individuo, sea ésta entendida por emplear energía física o mental en un trabajo o en la consecución de un objetivo.

Sin embargo, los seres humanos tienen muchos aspectos que pueden motivar su conducta, y muchos autores manifiestan que la conducta no la provoca un solo motivo, sino que está en función de la pluralidad de motivos dominantes y subordinados que actúan juntos en forma compleja, estos motivos pueden ser causados por estímulos externos (que provienen del ambiente) o por estímulos internos (procesos mentales del

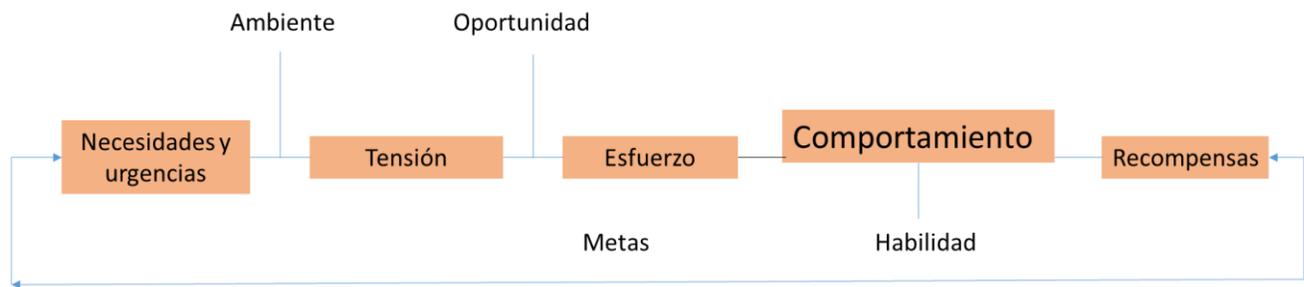
individuo), el peso que represente un tipo de estímulo con respecto a otro depende de cada persona (Sum, 2015).

Uno de las situaciones de mayor incidencia en el logro de las metas y objetivos empresariales es el desempeño de los empleados, siendo la motivación el motor que impulsa en gran medida ese desempeño. Es en este sentido, que una de las razones más habituales para que un empleado abandone una empresa es la falta de retos y oportunidades que le permitan desarrollarse profesionalmente, aspectos que determinan el nivel de entusiasmo y fidelidad hacia la empresa (Maldonado & Perucca, 2012).

2.2.1. Proceso de Motivación.

Las necesidades e impulsos crean estados de tensión interna que funcionan como input, con el objetivo de que el organismo pueda analizar su entorno y satisfacer dicha necesidad, en el modelo propuesto por Davis y Nestrom (1993) del proceso de motivación, ésta, ocurre como consecuencia de una necesidad que provoca tensión en el organismo, de forma que éste realiza un esfuerzo, que lo conduce a comportarse de una forma determinada. Dicho comportamiento generará consecuencias que van a generar una retroalimentación positiva o negativa en el individuo en lo respectivo a la satisfacción de sus necesidades, afectando de esta manera comportamientos futuros.

Figura 1. Modelo de la motivación de Newstrom y Davis



Fuente: Elaboración propia a partir del modelo propuesto por David y Newstrom, (20189

Reeve ha resaltado la existencia de un proceso motivacional que se refiere a un flujo dinámico de estados internos que generan como consecuencia la acción humana. Este ciclo consta de 4 etapas principales, las cuales son anticipación (1), activación y dirección (2), conducta activa y retroalimentación del resultado (3) y resultado (4) (Velandia, 2012).

2.2.2. Teorías Motivacionales

Numerosas teorías de la motivación basadas en la necesidad de los individuos se enfocan en el impulso del individuo para satisfacer sus necesidades a través de su trabajo. Las teorías motivacionales resumen los rasgos individuales que pueden alentar a las personas para ser más productivas. Los empleados están atraídos por diferentes necesidades, impulsos y objetivos.

Jerarquía de las necesidades de Maslow

Abraham Maslow planteó que todas las necesidades humanas no tienen la misma fuerza o imperatividad para ser satisfechas. Postuló que cada persona se encuentra en un ordenamiento particular con respecto de 5 necesidades básicas. La pirámide que propone Maslow va desde las necesidades primarias a las secundarias (Velandia, 2012).

Los niveles de necesidades más básicas se encuentran en la base, y las necesidades superiores en la punta de la pirámide, de acuerdo con Maslow, los empleados están motivados por necesidades básicas insatisfechas que necesitan solucionarse antes de enfocar esfuerzos en las necesidades superiores, de otra manera los

empleados no van a sentirse motivados (Pasztor & Valent, 2016). En la medida en que una

necesidad queda razonablemente satisfecha, la siguiente se vuelve imperativa.

Figura 2. Pirámide de las necesidades de Maslow



Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría planteada por A.H. Maslow (2018)

Teoría de los 2 factores de Herzberg

La teoría de los 2 factores fue creada por el psicólogo Frederick Herzberg, el cual manifestaba que la relación del empleado con su trabajo es básica, y el éxito o fracaso dependían de su relación con él. También llegó a la conclusión de que si las personas se sentían bien, sus respuestas iban a ser diferentes que si se sentían mal (Pasztor & Valent, 2016).

Herzberg propuso que existen ciertas características de un trabajo que están relacionadas con la satisfacción (cuyo opuesto es la no satisfacción) del empleado, mientras que otros factores están asociados con la insatisfacción (cuyo opuesto es la no insatisfacción), algunos factores que están relacionados con la satisfacción en el lugar de trabajo son el logro, el reconocimiento, el crecimiento, entre otros; mientras que algunos factores que pueden estar asociados a la insatisfacción pueden ser el salario, la relación con supervisores y compañeros de trabajo, condiciones de trabajo, por solo mencionar algunos ejemplos (Hannoun, 2012). A su vez,

Herzberg clasificó estos factores en 2 categorías: Factores de higiene y factores motivacionales.

Teoría de las 3 necesidades de McClelland

La teoría de las 3 necesidades fue propuesta por el psicólogo David McClelland y se basa en un sistema de clasificación que destaca tres de los impulsos más sobresalientes que participan en la motivación. Esta teoría se enfoca en 3 tipos de necesidades: Las necesidades de logro, las necesidades de afiliación y las necesidades de poder (Montenegro, 2016)

Las necesidades de logro son el impulso por sobresalir y luchar por tener éxito. Usualmente las personas que luchan por el logro tienen un impulso muy fuerte por tener éxito, y tienen un deseo por esforzarse y hacer las tareas cada vez mejor.

Las necesidades de afiliación aluden a la tendencia de algunas personas a acercarse y establecer vínculos de cooperación y amistad con los demás (Velandia, 2012). Cuando las personas sienten este tipo de necesidades en un alto grado pelean por conseguir la amistad, prefieren situaciones en donde tengan que cooperar en vez

de competir y desean las relaciones donde exista comprensión mutua,

Las necesidades de poder por otro lado, corresponden a un impulso por influir en las personas y en las situaciones provocando cambios, las personas orientadas por este tipo de necesidades asumen riesgos y generalmente desean influir en las organizaciones en las que participan.

3. MÉTODO

Se tuvo en cuenta diferentes conceptos teóricos con el objetivo de determinar cómo se aplican los beneficios sociales BsSs en las clínicas de Villavicencio, a ello se identificó la relación que existe entre los BsSs con los niveles de motivación de los trabajadores. La investigación es descriptiva basando la información suministrada por las empresas a través de muestreo aleatorio simple con base en una población de 44 clínicas teniendo en cuenta en cuenta la información suministrada por el directorio de IPS del Ministerio de Salud de Villavicencio (MinSalud, 2017), con una confianza del 95%, margen de error, se obtuvo una muestra de 28 organizaciones, con la aplicación del instrumento MP06 Sección Beneficios Sociales (Torres-Flórez, 2017), como parte de un conjunto de instrumentos que miden los impactos de la gestión humana en las organizaciones, estructurado y aplicado en forma de entrevista, dirigidas a los encargados de gestión humana de las clínicas de Villavicencio

4. RESULTADOS

Las clínicas de Villavicencio cumplen a cabalidad con la norma en el pago de vacaciones, cesantías,

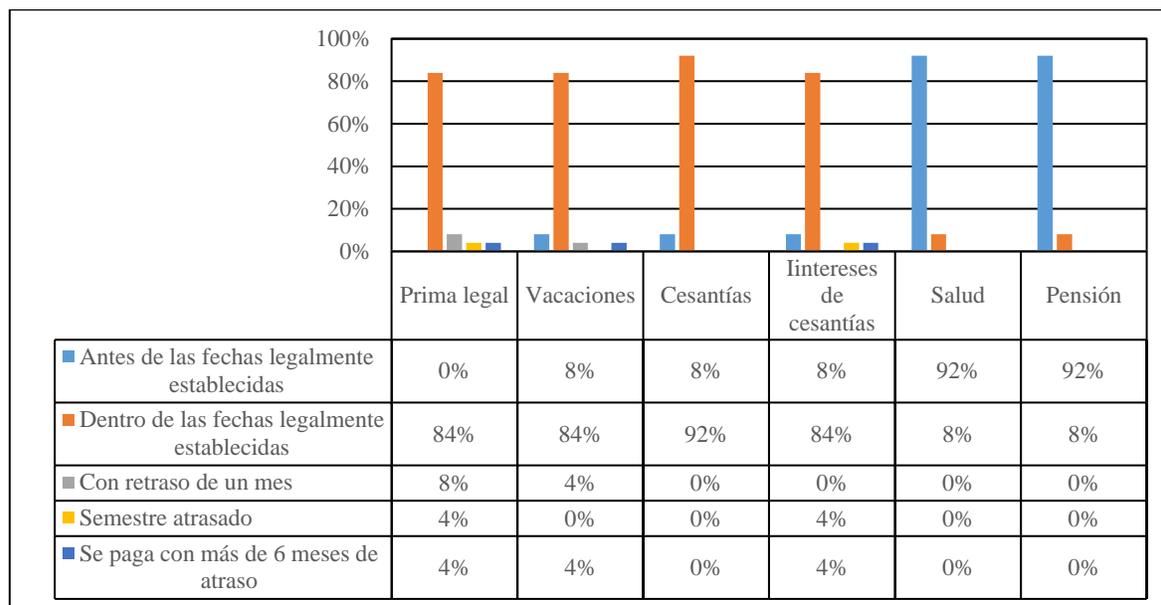
intereses sobre cesantías, salud y pensión a sus colaboradores en el 100% de los casos, sin embargo, solamente el 96% de los empleadores en las clínicas de la ciudad pagan la prima de servicios a sus empleados, éste porcentaje, a pesar de no representar una variación muy significativa con respecto al cumplimiento total, evidencia una falta grave dentro de las instituciones debido a que todos los empleadores deben pagar las prestaciones sociales a sus trabajadores sin excepción de acuerdo con el artículo 193 del Código Sustantivo del Trabajo. (Ministerio de Trabajo, 1951).

4.1. Frecuencia con que se pagan los beneficios sociales

En lo concerniente al pago de la prima legal en las clínicas se pone en evidencia según la figura No. 3, que el 84% de las empresas cumplen con el pago de este beneficio social de acuerdo con los tiempos que se establecen en la ley, no obstante, en el 8% de los casos se paga la prima con un mes de retraso, y en un 8% de los mismos lo hacen con un retraso de 6 meses o más.

Teniendo en cuenta que el pago de la prima de servicios se cumple en un 96% de los casos y de éste mismo porcentaje, no se cumple con el pago en los tiempos que determina la ley en un 16% de los mismos, se puede evidenciar por tanto una falla en el cumplimiento de ésta obligación tan importante como la es la prima de servicios con los colaboradores de la empresa, puesto que de ésta manera se ve afectado su bienestar, en la medida en que estos pagos representan un aliciente económico cuya retribución no se presenta en los términos que el empleado espera según la ley.

Figura 3. Frecuencia con la que se pagan los beneficios sociales en las clínicas de Villavicencio. Año 2018



Fuente: Elaboración propia

El pago del beneficio social de las vacaciones en las clínicas tal arroja un mejor resultado con respecto a lo observado en el pago de la prima de servicios en estas instituciones, pues, en el 100% de los casos las empresas cumplen con la obligación legal de los 15 días de descanso remunerado por cada año laborado de los colaboradores o por cada 6 meses laborados en algunas clínicas, no obstante, se evidencia que el 4% de éstas pagan este beneficio con un retraso de un mes y otro 4% lo hace con al menos 6 meses de retraso (ver figura 3), afectando los periodos de descanso del trabajador, los cuales repercuten positivamente en su salud física y mental.

Respecto a las cesantías presenta unos resultados bastante satisfactorios debido a que el pago de este beneficio se realiza en un 92% de los casos dentro de las fechas establecidas por el código sustantivo de trabajo y el 8% restante se realiza aún antes de las fechas que éste determina, lo que brinda la total seguridad a los empleados de que van a tener un respaldo asegurado por los pagos cumplidos de la empresa en el momento en que termine su relación contractual con la clínicas en donde desempeñe sus labores.

Todas las empresas de acuerdo al código sustantivo del trabajo están obligadas a realizar el pago de los intereses sobre las cesantías, los cuales corresponden al 12% anual sobre el valor de la utilidad sobre las cesantías a los colaboradores y la empresa los debe liquidar al 31 de diciembre de cada año, y se pagan directamente por nómina a más tardar el 31 de Enero, se puede observar que ésta condición se cumple en el 80% de las clínicas en donde se hacen los pagos a tiempo y en el 8% los pagos de intereses de cesantías se realizan aún antes de los tiempos que establece la ley, también es correcto afirmar que lo contrario ocurre en el 12% restante de las empresas, en donde el 8% realizan el pago de intereses de cesantías con 6 meses de retraso y el 4% lo hacen con más de 6 meses de retraso, lo que representa un elevado porcentaje de empresas que no cumple con los pagos según las condiciones del código sustantivo del trabajo, generando de ésta manera una pérdida de competitividad, compromiso y satisfacción de los empleados.

El pago de seguridad social es uno de los beneficios sociales legales más importantes que tienen los empleados dentro de las organizaciones

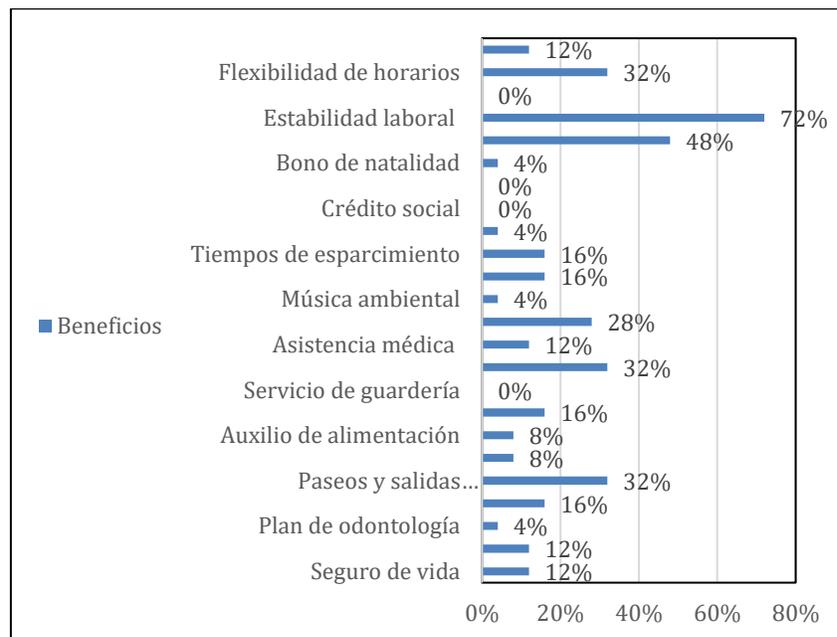
ya que se traduce en un mayor bienestar para ellos, resguardando su integridad física y psicológica. Se puede decir que la salud es una parte fundamental de la inversión en capital humano que es hoy en día, el elemento diferenciador de una empresa, permitiéndole competir en mejores condiciones. Los empleados que se sienten mejor física y mentalmente, se sienten valorados y cuidados por la empresa (Guerrero, 2010).

La situación de los pagos de salud y pensión en las clínicas de la ciudad supondría un comportamiento en el cual todas las empresas cumplan con los pagos y en los tiempos que establece la ley, sin embargo la gráfica 3 muestran que mientras el 92% de las empresas cumplen con los pagos dentro de las fechas legalmente establecidas, el 8% lo hace con un retraso de un mes, estos resultados aunque preocupantes no presentan un comportamiento tan anormal como en algunos de los casos anteriores, lo que supone la posibilidad de dar un manejo administrativo que le permita a las empresas realizar estos pagos a tiempo, garantizado de esta manera un esquema de seguridad social adecuado para los colaboradores.

4.2. Beneficios extralegales que otorgan las clínicas de Villavicencio a sus colaboradores.

Según la figura 4 se puede observar que el beneficio social extralegal que más se aplica en estas empresas es la estabilidad laboral, en el 72% de los casos, seguido de capacitación continua en el 48% de las organizaciones, a continuación aparecen las bonificaciones y los paseos y salidas programadas, ambos beneficios en un 32%, áreas de descanso en el 28%, adicional, en el 16% de las clínicas existen actividades deportivas, tiempos de esparcimiento y plan de visión y en el 12% seguro de vida, seguro contra accidentes, asistencia médica y otros (entre los cuales se pueden encontrar beneficios particulares de cada clínica, tales como permisos, beneficios por matrimonio, viajes, entre otros), en el 8% programas de auxilio educativo y auxilio de alimentación, finalmente, y con la menor participación en el plan de beneficios sociales de las clínicas con un 4%, plan de odontología, música ambiental, prima de antigüedad y bono de natalidad.

Figura 4. Beneficios sociales extralegales que ofrecen las clínicas a sus colaboradores año 2018.

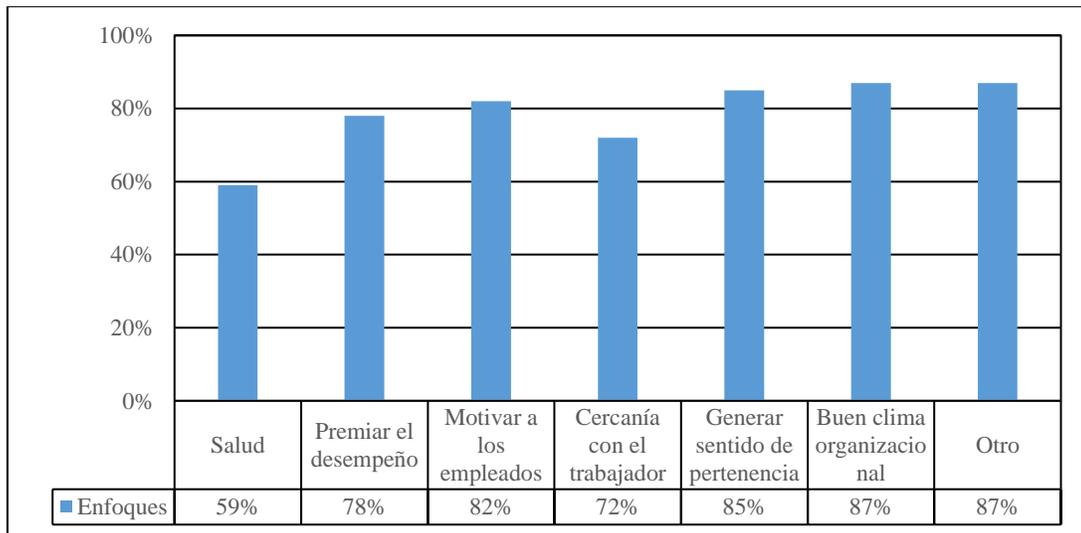


Fuente: Elaboración propia (2018)

La recreación entendida como las actividades y situaciones en las cuales esté en marcha la diversión y el entretenimiento, los cuales afectan directamente el bienestar emocional y principalmente físico de las personas, demuestra la importancia tan grande que las clínicas otorgan a la salud de sus colaboradores, ya que el enfoque en salud se presenta en un 68% de los casos y en recreación en un 67%, necesidades primarias de los seres humanos, sin embargo, las personas tienen necesidades que van más allá de la simple supervivencia y el bienestar físico, siendo las necesidades de afiliación, de seguridad, y autorrealización algunas de las cuales generan una mayor motivación en los individuos.

De igual manera, se evidencia que los beneficios sociales extralegales en estas instituciones no atienden estas necesidades tan importantes para los empleados, sino simplemente satisfacen los deseos más básicos y elementales, dejando de lado algunas oportunidades de mejora en pro del bienestar de los empleados. Es importante que estas empresas generen programas de beneficios sociales que equilibren el enfoque ofrecido a los colaboradores de tal manera que no exista una variación tan elevada en sus porcentajes, y así mismo, que se generen propuestas tendientes a la satisfacción de las necesidades de escala superior en las personas que trabajan en estas empresas.

Figura 5. Fin con el cual se establecen los beneficios sociales

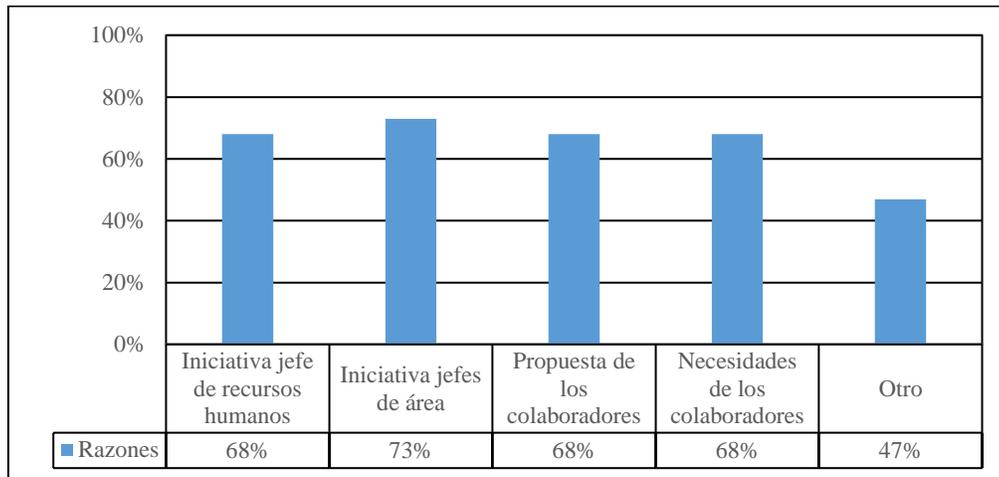


Fuente: Elaboración propia (2018)

Las clínicas de la ciudad establecen sus beneficios de varias maneras, principalmente son constituidos por la iniciativa de los jefes de área en un 73% de éstas *ver figura 6*, a continuación el siguiente método que usan este tipo de empresas es estudiar las necesidades de los colaboradores, las propuesta de los colaboradores y las iniciativa del jefe de recursos humanos en el 68% en cada caso según la figura 6. Se pone de manifiesto pues, que en las clínicas los beneficios sociales extralegales se establecen por iniciativa de los jefes de área en la mayoría de las situaciones,

donde se da más importancia a decisiones de mando individuales que a los procesos desarrollados a través del análisis de las necesidades de los colaboradores o las iniciativas del jefe de recursos humanos *ver figura 6*, cuando realmente éstos beneficios deberían determinarse principalmente estudiando a los empleados y lo que estos realmente necesitan, escuchando sus propuesta y anteponiendo siempre su bienestar y la satisfacción, ya que estos es lo que se busca cuando se establecen estas políticas.

Figura 6. Método utilizado para establecer los beneficios sociales extralegales



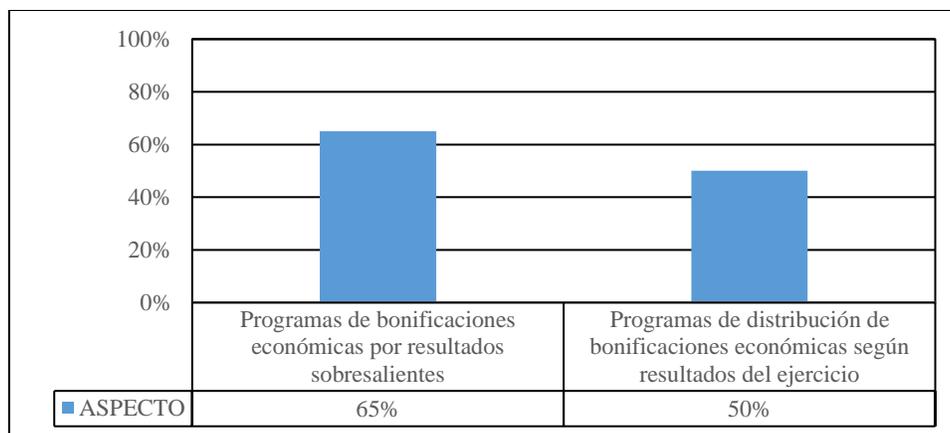
Fuente: Elaboración propia (2018)

Premiar el buen desempeño es un factor de suma importancia a tener en cuenta para aumentar los niveles de motivación y productividad de los trabajadores dentro de una organización. Solamente el 65% de las clínicas ofrecen programas de bonificaciones económicas por buenos resultados a sus colaboradores (*ver figura 7*), lo que demuestra que los buenos resultados no están siendo valorados y tenidos en cuenta en una gran parte de estas instituciones, lo que puede generar como consecuencia que se desestimulen este tipo de comportamientos positivos de los empleados y se reduzca el rendimiento de los mismos en su área de trabajo.

La repartición de utilidades como beneficio social para los colaboradores representa la voluntad de la empresa de devolver algo del trabajo que realizan sus empleados, es una forma

de devolver un porcentaje de ese valor que crearon los colaboradores para generar esos excedentes. Uno de los principales objetivos de la repartición en las utilidades en la organización es motivar a los trabajadores e incrementar su productividad, a la misma vez que los ingresos económicos de sus familias prosperan. La investigación realizada arrojó que el 50% de las empresas encuestadas posee un plan de bonificaciones de este tipo para sus empleados *ver figura 7*, por lo cual, estas organizaciones no están teniendo en cuenta a sus colaboradores para hacerlos partícipes de las ganancias de la empresa cuando podrían aprovechar esta oportunidad para reconocer el esfuerzo de sus empleados y motivarlos para que tengan un rendimiento óptimo dentro de la empresas al sentirse parte de ella.

Figura 7. Programas de bonificaciones económicas basados en resultados



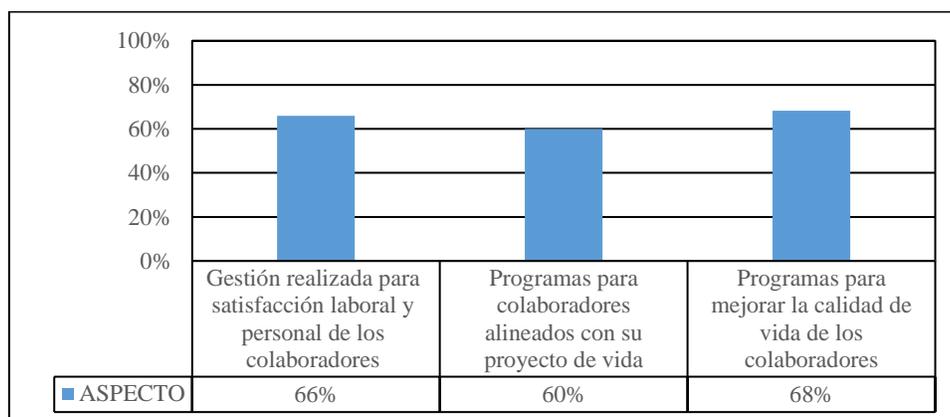
Fuente: Elaboración propia (2018)

4.3. Relación actual entre los beneficios sociales aplicados en las clínicas de Villavicencio con la motivación de sus colaboradores.

Tener en cuenta tanto las necesidades personales como las laborales de los empleados se vuelve supremamente importante para que estos tengan una motivación sostenible y duradera en sus áreas de trabajo. El 66% de las clínicas tiene

en cuenta tanto las necesidades laborales como las personales de los empleados en la formulación de los planes y programas de beneficios sociales *ver figura 8*. Esto demuestra que estas instituciones poco tienen en cuenta las necesidades personales de los trabajadores en la gestión que realizan, por tanto, están desatendiendo un área de suma importancia para la motivación y productividad laboral.

Figura 8. Relación entre los beneficios sociales y la motivación del personal en las clínicas de la ciudad de Villavicencio



Fuente: Elaboración propia (2018)

El 60% de las clínicas desarrollan programas alineados con el proyecto de vida de sus colaboradores *ver figura 8*. Es un bajo porcentaje teniendo en cuenta la oportunidad tan grande de generar compromiso y sentido de pertenencia con la organización que tienen con esto. Adicional a

esto, el 68% de las clínicas crea programas para mejorar la vida de los colaboradores *ver figura 8*. Es evidente pues, que los empleados de las organizaciones son vistos como piezas dentro de un engranaje que debe mantenerse aceitados con beneficios extrínsecos para que la maquinaria

funcione. Es importante que estas instituciones miren el lado humano de sus colaboradores, que presten atención a lo que realmente motiva a una persona, que agreguen propósito a sus trabajos, que tengan en cuenta sus necesidades de

seguridad, afiliación, para poder generar unos niveles mucho más altos de satisfacción en el área de trabajo y de igual manera una mayor productividad.

Figura 9. Comparación de variables



Fuente: Elaboración propia (2018)

5. CONCLUSIONES

Las clínicas de Villavicencio cumplen casi en su totalidad con el pago de los beneficios sociales legales que establece la norma, sin embargo, existe una problemática relacionado con las fechas en las que se realizan estos pagos, se evidencia que en algunos casos se retrasan hasta 6 meses, lo cual afecta directamente los niveles de motivación y satisfacción en el trabajo de los colaboradores.

Los beneficios sociales más utilizados para los colaboradores están basados principalmente en el aumento de la productividad y el desempeño en sus actividades diarias, pues la estabilidad laboral y la capacitación continua son los dos beneficios sociales hacia donde van dirigidos los esfuerzos de las clínicas al momento de formular sus planes y programas de beneficios.

Se le da más importancia a la iniciativa de los jefes de área que al estudio de las necesidades de los trabajadores en el momento de formular los planes de beneficios sociales, cuando deberían ser éstas últimas las que arrojen luz sobre hacia donde se deben estructurar y que necesidades se deben satisfacer para aumentar la motivación y el

sentido de pertenencia. Además de esto es preocupante la cantidad de clínicas que no cuentan al menos con un programa estructurado de beneficios sociales.

Aunque cumplen con su función de generar bienestar en sus colaboradores, no cumplen con los objetivos que estas empresas se plantean, pues analizando la gestión realizada en la formulación y ejecución de los planes y programas de beneficios sociales se puede observar que objetivos y resultados van por caminos diferentes debido a que no se están teniendo en cuenta las verdaderas necesidades de los colaboradores y no se les está viendo como seres humanos integrales sino como netamente trabajadores.

Al comparar la aplicación de beneficios sociales BsSs en relación con los extralegales se observa que estas organizaciones se dedican a lo que indica la ley, la iniciativa en diferentes acciones para motivar a los colaboradores son muy bajas, sin embargo, para ellos es importante implementar BsSs extralegales ya que ayudan a la satisfacción, es ahí donde presenta el querer hacerlo pero no se toman acciones para que sucedan.

REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Confecámaras. (2017). *Informa de dinámica empresarial en Colombia*. Bogotá. Obtenido de <https://incp.org.co/Site/publicaciones/info/archivos/Informe-de-Dinamica-Empresarial-2017-17012018.pdf>
- Cucaíta, I. (2013). *Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa Cibertec*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Villavicencio. Obtenido de <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2669/1/1121895216.pdf>
- Davis, K., & Newstrom, J. (1993). *Comportamiento humano en el trabajo*. México, D.F: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (Decimoprimer ed.). Atlacomulco, México: Pearson.
- Duarte, L., & Torres-Flórez, D. (2016). Beneficios Sociales para los colaboradores, tarea pendiente de las clínicas de Villavicencio. En *Gestión social: Organizaciones humanas para una sociedad incluyente*. Mérida: Acacia. Obtenido de http://acacia.org.mx/wp-content/uploads/2016/06/EBook_XX_Congreso_ACACIA_Part1.pdf
- García, V. (2012). *La motivación laboral: Estudio descriptivo de algunas variables*. Tesis de Licenciatura, Universidad de Valladolid, Valladolid. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>
- Guerrero, B. (29 de Enero de 2010). *MBA y Educación ejecutiva*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-invertir-en-la-salud-de-los-empleados>
- Guzmán, P., & Olave, S. (2004). *Análisis de la motivación, incentivos y desempeño en dos empresas chilenas*. Santiago.
- Hannoun, G. (2012). *Satisfacción laboral*. Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza.
- Lope, L., Reyna, C., & Iruegas, F. (2013). Recursos humanos: la importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*(185).
- Maldonado, P., & Perucca, P. (2012). *La motivación de los empleados en organizaciones con planes de desarrollo de carrera*. Tesis de Licenciatura, Universidad de Chile, Santiago.
- Ministerio de Industria y Comercio. (2014). *Reporte de Mipymes No. 3*. Bogotá. Obtenido de http://www.mipymes.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=41096&n_ame=ReporteMipymes03.pdf&prefijo=file
- Ministerio de Trabajo. (1951). *Código Sustantivo del Trabajo*. Bogotá.
- Montenegro, F. (2016). *Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia*. Tesis de maestría, Universidad del Rosario, Bogotá. Obtenido de Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia.
- Pasztor, J., & Valent, S. (2016). Fringe benefit - still a motivation? *Proceedings of FIKUSZ Symposium for Young Researchers*, (pág. 127). Óbuda University Keleti Károly Faculty of Economics.
- Sentencia (Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Laboral 18 de Julio de 1985).

- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Torres-Flórez, D. (2017). *Medición de Impactos de Gestión Humana para pymes*. Vilavicencio: Grupo de Investigación GYDO.
- Velandia, C. (2012). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. Tesis de pregrado, Universidad de Chile, Santiago. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/113580>
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las empresas* (Sexta ed.). México D.F, México: McGraw-Hill. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>