

BENEFICIOS SOCIO-ECONÓMICOS EN EMPRESAS DE SERVICIO ESPECIALIZADO

Recibido: 05/04/2014 Aceptado: 26/11/2014

Petit, Hanhely

Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín, URBE, Venezuela

hanllelypetit@hotmail.com

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo analizar los beneficios socio económicos en empresas de servicio especializado aeroportuario en la ciudad de Maracaibo. Las bases teóricas se fundamentaron en los planteamientos de Balkin y Cardy (2008), Dolan y otros (2007) Chiavenato (2007), entre otros. La investigación fue de tipo descriptivo y de campo. A su vez, se utilizó una población conformada por 15 personas, constituidos por jefes, supervisores, psicólogos, analistas y asistentes; que incluyó el personal de recursos humanos. Asimismo, el método de recolección de datos utilizado para la presente investigación fue un cuestionario, conformado por diez (10) ítems, con respuestas de opciones múltiples, la validez de contenido se evaluó por los expertos especializados en el área de Gerencia Empresarial y Recursos Humanos. Luego de obtener los resultados se procedió a arrojarlos en la programa Software SPSS versión 19.0, la confiabilidad obtenida para la variable Beneficios Socio Económicos fue de 0.902.

Palabras clave: beneficios, relación, correlación, recursos humanos, análisis interno.

SOCIO ECONOMIC BENEFITS IN SERVICE COMPANIES SPECIALIZED AIRPORT FACILITIES

ABSTRACT

The present study aimed to analyze the relation of Socio Economic Benefits in Service Companies Specialized Airport Authority, the city of Maracaibo. The theoretical basis of this research were based on the ideas of Mejias, Balkin and Cardy (2008) Dolan and col. (2007) Chiavenato (2007), between others. The research is descriptive-correlational and field, in turn used a population consisting of 15 people, consisting of bosses, supervisors, psychologists, analysts and assistants, which includes human resources personnel. Also, the data collection method used for this research was a questionnaire, consisting of (10) items questions with multiple choice, the content validity of this Special Degree evaluated by experts in the field of Business Management and Human Resources. The reliability obtained for Socio Economic Benefits variable was 0.902.

Keywords: benefits, relation, correlation, human resources, internal analysis.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones modernas cada vez están más afianzadas a implantar elementos que permitan el logro de los objetivos de manera efectiva, usando estrategias que conllevan a mejoras productivas del empleado para la organización y también consigo

mismo; este proceso acelerado de cambios se manifiestan en el ámbitos del acontecer político, social, científico y cultural, en el mundo ninguna empresa del mundo escapa de ese proceso de cambios ni a los retos surgidos de ellos.

Actualmente, Venezuela ha presentado transformaciones importantes en la economía y a través de estos giros las organizaciones han sido afectadas con la necesidad de tomar acciones y fijar planes de contingencia para continuar en el mercado mientras la perspectiva económica mejora. La táctica actual que han optado los empresarios por implementar son los beneficios o sistema de compensación para motivar al trabajador y a su vez hacer tentativo el paquete que ofrece al momento de querer reclutar y retener personal calificado.

Balkin y Cardy (2001, p. 261) definen los beneficios socio económicos como asignaciones o gratificaciones que le otorga la empresa al trabajador para reconocer su labor.

Al respecto, muchas empresas en la ciudad de Maracaibo luchan por sobrevivir y dirigen su atención en crear sistemas de compensaciones para obtener un alto nivel de desempeño individual y grupal, además de esto, haciendo que el salario del empleado dependa de una o varias dimensiones.

Aunado a la situación, las empresas, por medio de los beneficios, han incorporado estrategias de castigos con los que se busca regir las acciones de quienes trabajan en ella y fortalecer la planificación de las tareas primordiales de los empleados, así como para intimidar comportamientos que puedan perjudicar los objetivos organizacionales, esta estrategia conlleva a que los trabajadores quieran dar los mejores resultados y evitar realizar acciones que acarreen castigos.

La problemática principal de los trabajadores en empresas de servicio especializado aeroportuario se encuentra enfocada básicamente en la incertidumbre laboral debido a los problemas económicos del país, probable disminución de pagos adicionales, reducción de personal, limitación de beneficios dirigidos únicamente a lo establecido por la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) hasta un posible cierre de la empresa.

No obstante, a través de esa cadena de factores negativos mencionados anteriormente se le suman las consecuencias organizacionales desmejoramiento constante de las actividades realizadas lo que impide brindar un buen servicio, se produce el re-trabajo, ya que por medio del bajo desempeño empuja a la empresa a reestructurar los objetivos empresariales para lograrlos, se atrae personal poco calificado y poco competente.

Es por ello que se hace necesario estudiar los beneficios socio económicos en el desempeño laboral, para mantener en equilibrio el clima y motivación organizacional, y que los trabajadores no se vean afectados en la crisis actual del país reaccionando ante este fenómeno con actitudes poco productivas al trabajo en equipo y los objetivos fijados por la organización. Así, se pueden plantear diversas modalidades para compensar a los

trabajadores sin invertir mucho dinero, se debe evaluar constantemente el paquete de beneficios que se posee y lo que ofrece la competencia lo que ayuda a mejorar la imaginan.

METODOLOGÍA

Bajo la naturaleza del estudio: se caracterizó como descriptiva, de campo, con una población en empresas del servicio especializado de Aeropuerto del Estado Zulia, específicamente aquel adscrito al departamento de recursos humanos, siendo estas caracterizadas por quince (15) personas.

BENEFICIOS SOCIO-ECONÓMICOS

Antes de indagar los conceptos relativos al beneficio socio económico se puede percibir que en la mayoría de las empresas no todos los empleados relacionan la satisfacción únicamente con el sueldo, pues se debe recordar que los beneficios socio económicos presentes en la contratación colectiva o contrato individual juegan un papel importante en el entorno laboral de la inflación.

Sin motivar al empleado la organización no tiene razón de ser; en virtud de la similitud de las definiciones de beneficios socio económico, para efectos de este artículo se tomarán los siguientes:

Balkin y Cardy (2008, p. 261) expresan que los beneficios socio económicos son asignaciones que brinda la empresa al trabajador para reconocer su labor, con ello trata de garantizar la satisfacción de los empleados y mejorar su calidad de vida, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo motivada y productiva.

Continuando con la exploración, Werther y Davis (2008) exponen que la compensación o beneficios socio económicos son las gratificaciones que los trabajadores reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

De acuerdo con las definiciones expuestas se ayuda a identificar las razones que impulsan a una compañía a evaluar el paquete de beneficios que le otorga a su personal, la importancia de realizarlo y de qué manera avanza la organización.

OBJETIVOS DE LOS BENEFICIOS SOCIO-ECONÓMICOS

Dolan y otros (2007, p. 311) expresan que los objetivos de los beneficios socio-económicos son las retribuciones indirectas y forman el conjunto de la compensación total, las empresas buscan fortificar los objetivos por medio de Atraer y Retener:

Atraer: las prestaciones y la estructura organizacional deben ser atractivas para los potenciales empleados a fines de conseguir personas calificadas.

Por otra parte, el autor Chiavenato (2007, p. 149) nos explica que se atrae personal por un conjunto de procesos que tienden a atraer candidatos potenciales, calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización.

Como contribución de la investigadora, se expresa que la persona encargada de atraer personal a la organización debe contar con un conjunto de conocimientos de la organización, habilidades para hacer tentativa la propuesta, estar actualizada con los métodos de atracción que pueda implementar y que logre que el aspirante sienta confianza al dirigirse a la misma.

Retener: según Dolan y otros (2007, p. 315), se retiene personal en la organización por medio de los beneficios que le ofrecieron al momento de ingresar, que se dé cumplimiento a los planes de carrera, y la estructura esté conformada de manera que vea el desarrollo y alcance que puede obtener, así será menos probable que las personas satisfechas con una empresa se planteen irse.

En este sentido y de acuerdo a los resultados de la investigación mostrados en al tabla siguiente, la población encuestada una vez procesada se obtuvo que el indicador Atraer obtuvo una media de las respuestas de 4,4667 entre una escala valorativa de opciones entre 1 y 5, lo cual infiere un resultado alto.

Coincidiendo con lo establecido por Dolan, Cabrera y Schuler (2007), quienes expresan que los beneficios deben ser atractivos para los potenciales empleados, a fin de conseguir personas calificadas.

Asimismo, respecto al proceso de “retener”, este presentó un resultado de 4.5667 que comprobado con el baremo construido para el estudio se ubica en muy presente en promedio de la población de recursos humanos, concordando con Dolan, Cabrera y Schuler (2007), quien expresa que los beneficios son un medio para retener a los trabajadores deseables, es menos probable que una persona satisfecha con una empresa se planteen irse.

Tabla No 1.- Objetivos de beneficios socio económicos: Atraer y Retener

Estadísticos descriptivos						
Indicador	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
Atraer	15	3,00	5,00	4,4667	,74322	,552
Retener	15	3,50	5,00	4,5667	,47684	,227
N válido (según lista)	15					

Fuente: Petit (2013)

Chiavenato (2007), entre sus definiciones, menciona que se retiene personal por diversos motivos, no todos los empleados satisfacen sus necesidades de la forma manera pero si existen inclinaciones hacia organizaciones reconocidas, paquetes de beneficios socio-económicos extensos, organizaciones que crean en el desarrollo, motivación

constante, entre otras. Son muchas las razones por las cuales un sujeto logra permanecer largo tiempo en la misma.

De lo planteado anteriormente, la investigadora contribuye que son ciertos criterios los cuales deben implementar la organización para que el personal que ingresó despierte el sentido de identificación y pertenencia hacia la empresa y no piense en irse a la competencia.

INFLUENCIAS DE LOS BENEFICIOS SOCIO-ECONÓMICOS SOBRE EL RECURSO HUMANO

Dolan y otros (2007, pág. 312) expresan que la influencia de los beneficios sobre recursos humanos, si bien las relaciones que existen entre las retribuciones en general y otras actividades de recursos humanos pueden impactar, sería oportuno destacar aquellas que tienen aplicación más concreta en las retribuciones indirectas, este es el caso del Reclutamiento y Selección, y Formación.

Reclutamiento y selección: según Dolan y otros (2007, pág. 312), el reclutamiento y selección se realiza a medida que se da a conocer la visión general que pueda darse de la organización y las retribuciones indirectas, la empresas deben saber manejar la información que se le debe entregar al candidato, asimismo, evaluar aumentar su oferta para atraer una reserva de candidatos cualificados para un puesto.

El reclutamiento y selección es un proceso delicado que realiza el encargado de recursos humanos a fin de ingresar el personal más idóneo a ocupar la vacante, por otra parte, se puede decir que cuando una persona calificada no ingresa a la organización es por el mal manejo de información que se dio en el reclutamiento.

Formación: los autores antes mencionados indican que en una era de cambios constantes, los empleados prefieren trabajar en organizaciones que les ayuden a desarrollarse.

De acuerdo con lo observado en la tabla No 2, y según los resultados obtenidos por la población encuestada ya procesada se destaca que el "Reclutamiento y Selección" presento una media de 4.4667 dentro de la escalafón con opción entre 1 y 5, que cotejado con el baremo construido para el estudio de los resultados se situó en muy presente en promedio del análisis de la población recursos humanos, lo cual coincide con lo planteado por Dolan, Cabrera y Schuler (2007), quien plasma que los beneficios socio económicos en el Reclutamiento y Selección deben estar presente; a medida que los trabajadores demanden mayores beneficios la empresa debe aumentar su oferta para atraer una reserva de candidatos calificados para un puesto determinado.

Por otra parte, al analizar el indicador "Formarse" se presenta una media de 4.4667 en promedio, ubicándose en el baremo constituido en muy presente del nivel de análisis de la población recursos humanos en empresas de servicio especializado aeroportuario, concordando con Dolan, Cabrera y Schuler (2007), el cual expresa que, los empleados actualmente prefieren trabajar en organizaciones que les ayude a desarrollar sus

habilidades y que permiten planificar una carrera dentro de la empresa.

En referente a los análisis, la población de recursos humanos considera que se ambos aspectos se encuentran muy presentes en el recursos humanos de las empresas de servicio especializado aeroportuario, en el Reclutamiento y Selección y Formación de personal indicando una media de 4.4667 fijando posición en la tabla de valores elaborada para el análisis de los resultados entre 1 y 5 en muy presente.

Tabla No 2.- Influencias de beneficios socio económico: Reclutamiento y Selección, Formación

Estadísticos descriptivos						
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
Reclutamiento_y_seleccion	15	3,50	5,00	4,4667	,48058	,231
Formación	15	3,00	5,00	4,4667	,76687	,588
N válido (según lista)	15					

Fuente: Petit (2013)

Chiavenato (2007, p. 385) determina que la formación es la educación profesional que prepara a una persona en un área determinada, sus objetivos son amplios y mediatos, sus miras son a largo plazo, buscan calificar a la persona para una futura profesión.

Morales y Velandia (1999) expresan que la formación o desarrollo de personas son estrategias generales que aplican los departamentos de recursos humanos para obtener el perfil solicitado; son un elemento más para traer y mantener al personal en la empresa, así como son tentativos los paquetes de beneficios vacaciones, planes de salud, subsidios, sistemas de jubilación, los postulados también requieren ser formados una vez que ingresan para pulir o adquirir nuevas habilidades.

Todas las personas deben ser conscientes del agregado que da su presencia dentro de la organización, de allí deriva un buen desempeño. A esto se le suma la comunicación que pueda tener la empresa con el trabajador para mejorar cada día sus debilidades y mantener las fortalezas que el interesan a la empresa para que desarrolle sus funciones con mayor dedicación.

Indudablemente los beneficios socioeconómicos tienen un impacto en el desempeño del personal que deberíamos tender igualmente a medir en empresas de servicio especializado aeroportuario.

De acuerdo con ello se procedió a observar los desafíos de la medición para dichas empresas, arrojando la siguiente información:

Tabla No 3.- Desafíos de medición del desempeño laboral

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
Errores_evaluador	15	4,00	5,00	4,6000	,38730	,150
Influencia_de_gustos	15	1,00	2,50	1,5333	,61140	,374
Política_Organización	15	2,00	4,00	3,0833	,59512	,354
enfoque_hacia_individuo	15	4,33	5,00	4,6889	,26627	,071
Cuestiones_legales	15	3,00	3,50	3,0667	,17593	,031
N válido (según lista)	15					

Fuente: Petit (2013)

Con base a los resultados obtenidos; un aspecto importante es lo relativo a los “Errores del evaluador” que de acuerdo a lo observado en la tabla No 3 a través de la población encuestada se evidencia una media de 4.600 dentro de la serie de opción 1 y 5, que confrontado con el baremo construido para la investigación de resultados se sitúa en muy presente en promedio del análisis de la población de recursos humanos, coincidiendo con Gómez, Mejías y Cardy (2008), quien expresa que los errores del evaluador se basan en realizar juicios generales sobre el trabajador y ajustarlos a calificaciones.

Por otra parte, al observar el indicador “Influencia de gustos” proporciona una media de 1.5333, ubicándose en el baremo construido para el análisis de dichos resultados en ausente en promedio de la población recursos humanos, no coincidiendo con lo expresado por Gómez, Mejías y Cardy (2008), quien plasma que, el gusto puede provocar errores en la medición del desempeño cuando los evaluadores permiten que lo que les gusta o disgusta de un individuo influya en su valoración del rendimiento.

Asimismo, de acuerdo a los resultados conseguidos por medio de la población encuestada el indicador “Políticas de la organización” se obtuvo una media de 3.0833, comparado con el baremo construido para el estudio de los resultados se ubica en presente o medianamente presente, en promedio de la población recursos humanos, por lo cual no coincidiendo con lo desarrollado por Gómez, Mejías y Cardy (2008), la medición del desempeño no debe medirse únicamente con la perspectiva del supervisor por forma es tomar en cuenta el trabajo realizado, el comportamiento, funciones, y finalizar con una visión general.

Según, el análisis realizado para el indicador “Enfoque hacia el individuo”, reflejo una media de 4.6889, entre el escalafón de opciones entre 1 y 5, que confrontado con el baremo fijado para los resultados se ubicó en muy presente en promedio de la población recursos humanos, el cual coincide con Gómez, Mejías y Cardy (2008), quien expresa que, para valorar adecuadamente los beneficios individuales los directivos y los empleados tienen que tener criterios de rendimiento claros sobre los rasgos, comportamientos o resultados.

Finalmente para culminar con el indicador “Cuestiones legales” se realizó un estudio arrojando como resultados una media de 3.0667 por parte de la población encuestada, entre un nivel valorativo de 1 y 5, que cotejado por el baremo perfilado se sitúa en presente o medianamente presente? en promedio de la población recursos humanos, el cual concuerda con Gómez, Mejías y Cardy (2008), quien expresa que, la medición del desempeño no debe ser discriminatoria tanto desde el punto de vista individual como el de grupo.

Para concluir los retos de medición de desempeño para las empresas de servicio especializado aeroportuario, alcanzó un promedio de 3.3944 ubicándose en la escala de resultados elaborada el análisis en medianamente presente, los indicadores Errores del evaluador, Influencias de gustos, Política de la organización, Enfoque hacia el individuo, Cuestiones legales.

Otro aspecto que se debe considerar dentro de los impactos en el desempeño que los beneficios socioeconómicos tienen en las empresas de servicio especializado aeroportuario., es lo relativo a las mejoras del desempeño en dichas empresas.

Al medir estos impactos se registraron los siguientes resultados:

Tabla No 4.- Mejoras del desempeño

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
Causas_problemas_de_desempeño	15	2,50	4,50	3,8000	,65602	,430
Gestión_de_causas_de_problemas	15	4,00	5,00	4,6000	,38730	,150
Capacitación_de_trabajadores	15	3,50	5,00	4,3333	,55635	,310
Comunicación_hacia_el_desempeño	15	3,33	5,00	4,3778	,66508	,442
N válido (según lista)	15					

Fuente: Petit (2013)

En relación a lo plasmado en la tabla No 4 y basándose en los resultados conseguidos por la población encuestada acerca del indicador Causas de los problemas de desempeño obtuvo una muestra de 3.8000, entre una escala valorativa de opciones entre 1 y 5, que confrontado con el baremo construido para la investiga de dichos resultados se ubica en presente o medianamente presente, en promedio del nivel de análisis de la población de recursos humanos.

Estos resultados coinciden con lo indicado por Gómez, Mejías y Cardy (2008), quien expone que, la determinación de las causas se puede derivar a una serie de factores por ello es necesario que los directivos analicen cuidadosamente los factores como, mala coordinación de actividades, motivación, materiales de mala calidad, falta de equipos necesarios, recursos financieros inadecuados, tiempo insuficiente para la cantidad de trabajo entre otros factores que puedan unirse a un bajo desempeño.

En virtud de la investigación se estudió la “Gestión de las causas de los problemas”, y de acuerdo a los resultados obtenidos por la población encuestada arrojó una media de 4.6000 situando en la escala elaborada entre 1 y 5 en muy presente en promedio del nivel de análisis de la población recursos humanos.

Que de acuerdo a lo expresado por Gómez, Mejías y Cardy (2008), una vez analizados las causas de los problemas de desempeño se deben emprender acciones para controlar dichos problema, transferencia, vinculo claro entre el desempeño y la recompensa, buscando cualquier táctica para el trabajador.

Igualmente, en cuanto a la “Capacitación de los trabajadores” se observa que presento una media de 4.3333 ubicándose en el escalafón desarrollado para el análisis de los resultados entre 1 y 5 en muy presente? en promedio del análisis de la población de recursos humanos.

Al respecto Mejías y Cardy (2008), sostienen que la gestión eficaz del desempeño exige capacitar a los trabajadores para mejorarlo, además garantizar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades, a través de esto se puede lograr resultados eficaces sin dar tanto detalle en los objetivos deseados.

Finalmente el aspecto “Comunicación hacia el desempeño” arrojó una media de 4.3778 situándose en la escala elaborada para el análisis de los resultados entre 1 y 5 en muy presente en promedio del nivel de análisis de la población de recursos humanos.

Que según lo expresado por Gómez, Mejías y Cardy (2008), la comunicación entre el supervisor y el trabajador es esencial para una gestión eficaz del desempeño ya que son determinantes para que el rendimiento mejore o empeore, debido a esto es importante que la comunicación atienda directamente al desempeño y no a la persona.

REFLEXIONES FINALES

Después del análisis realizado, se puede llegar a inferir que en las empresas de servicio especializado aeroportuario aplican los objetivos de beneficios socio-económicos, observando que a través de ellos se atrae y retiene personal cualificado. Además de esto, haciendo tentativa y deseosa la opción de ingresar a la empresa.

Por otro lado, se aplican de forma notoria los procesos de reclutamiento, selección y formación de personal en la organización, esto trae consigo que el recurso humano captado por medio de los beneficios se sienta más motivado al poder ser formado y realizar carrera dentro de la empresa, estas ventajas tentativas que entregan son oportunidades que no dejan pasar los trabajadores

De lo anterior se desprenden algunas recomendaciones que el sector objeto de estudio pudiera aplicar a los fines de potenciar su éxito:

Fortalecer las habilidades adquiridas al momento de atraer y retener a través de la planificación y desarrollo de carrera, adiestramientos y estudios requeridos para el puesto de trabajo, sistemas de compensación tentativos en el mercado laboral, oportunidades de

crecimiento, agradable clima y estabilidad laboral, horarios flexibles por cumplimiento de objetivos.

Este conjunto de procesos impacta el uno al otro para el cumplimiento de los objetivos, es por ello que se le recomienda a las organizaciones evaluar continuamente cada paso que realiza y el paquete de beneficios que ofrece.

Se recomienda a las empresas de servicio especializado aeroportuario continuar realizando el proceso de reclutamiento, selección y formación por medio de los beneficios y la planificación de carrera que ofrece la organización ya que han logrado atraer personal identificado y con deseos de continuar.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. México. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.
- Balkin, R. y Cardy, D. (2001). Dirección y gestión de recursos humanos. México. Pearson Educación.
- Dolan, S.; Cabrera, R.; Jackson, S. y Schuler, R. (2007). Gestión de los recursos humanos. México. Mc Graw-Hill.
- Asamblea Nacional. (2012). Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras. Publicada en Gaceta Oficial número 6076. Venezuela.
- Morales A. y Velandia N. (1999). Salarios. Estrategia y sistema salarial o de compensación. Colombia. Editorial McGraw-Hill.
- Werther B. y Davis K. (2008). Administración de personal y recursos humanos. México McGraw-Hill.