
ARTICULO DE INVESTIGACIÓN

Importancia de la Calidad de Beneficios Sociales para la Retención del Personal

Importance of the Quality of Social Benefits for Staff Retention.

Christian Ticona Barreda

Escuela de Posgrado – Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

<https://orcid.org/0009-0000-1078-3350>

Vanessa Aparicio Calderón

Escuela de Posgrado – Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

<https://orcid.org/0009-0000-4096-4021>

Pierina Rocío Paredes Arroyo

Escuela de Posgrado – Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

<https://orcid.org/0009-0001-6532-1636>

Recibido: 05/01/2024

Revisado: 06/02/2024

Aceptado: 07/03/2024

Publicado: 30/03/2024

Correspondencia: _____

Correo electrónico: cticonab@unsa.edu.pe



Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la importancia de la calidad de los beneficios sociales para la retención del personal en el sector retail textil en Arequipa. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, con un alcance de nivel correlacional. Para una población de 1000, trabajadores se tomó una muestra de 279 colaboradores. Se usó como instrumento un cuestionario. Los resultados revelaron que, si bien hay un porcentaje de trabajadores que percibe que la empresa ofrece beneficios sociales satisfactorios, existe una porción que no los considera suficientes para satisfacer sus todas sus necesidades laborales. En cuanto a la retención del personal, la mayoría de los trabajadores poseen una percepción positiva sobre su satisfacción laboral y por lo cual continúan en dicha empresa. En conclusión, los resultados resaltan la relevancia de los beneficios sociales, las oportunidades de desarrollo personal y la satisfacción laboral para la retención del personal.

Palabras Clave: Beneficios sociales, retención del personal, sector retail.

Abstract

The objective of this research was to determine the importance of the quality of social benefits for staff retention in the textile retail sector in Arequipa. The methodology applied was quantitative in approach, with a correlational level. For a population of 1000 workers, a sample of 279 employees was taken. A questionnaire was used as an instrument. The results revealed that, although there is a percentage of workers who perceive that the company offers satisfactory social benefits, there is a portion that does not consider them enough to satisfy all their work needs. Regarding staff retention, the majority of workers have a positive perception of their job satisfaction and that is why they continue in the company. In conclusion, the results highlight the relevance of social benefits, personal development opportunities and job satisfaction for staff retention.

Keywords: Social benefits, staff retention, retail sector.

Introducción

La importancia de los beneficios sociales para la retención del personal en el sector retail textil de Arequipa ha sido un tema de interés creciente en la investigación empresarial, esto debido que algunas empresas del sector presentan altos niveles de rotación de personal. Antecedentes internacionales, como los estudios de Londoño y Pérez (2020), han resaltado la necesidad de estrategias efectivas de retención de los trabajadores, incluyendo la oferta de beneficios competitivos y un buen clima laboral. A nivel nacional, investigaciones como las de Condezo (2021) y Rojas (2021) han demostrado la positiva influencia de los beneficios sociales en la satisfacción y retención del personal. La importancia de la presente investigación radica en entender cómo la calidad de los beneficios sociales puede impactar en la retención del personal en el sector retail, proporcionando así un contexto relevante en la actualidad.

En Colombia Londoño y Pérez (2020) investigaron con el objetivo de identificar los factores en la retención de personal. Usaron un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo. La población del estudio fueron los 10 conductores de la empresa del sector logístico, se aplicó el instrumento de entrevista a profundidad. Los resultados de la investigación reveló que los beneficios más valorados incluyen el ámbito educativo y el bono por logro de metas, aunque se destacan algunas preocupaciones sobre las limitaciones en el salario básico. Entre sus conclusiones tenemos que este estudio destaca la importancia de mantener a los empleados motivados mediante aspectos monetarios y el salario emocional.

Condezo (2021) en Huánuco investigó sobre la retención del personal de una agencia bancaria, su objetivo fue establecer la relación entre las prestaciones brindadas, y la retención del talento humano. Investigación de enfoque cuantitativo, de nivel descriptiva correlacional, los 37 colaboradores de la agencia fueron la muestra y se aplicó una encuesta como instrumento. Los resultados revelaron que la gestión del talento humano y las políticas de retención son aspectos claves para impulsar el desempeño laboral y la motivación de los trabajadores. En conclusión, hay una relación directa entre el sistema de compensaciones y la retención del talento humano, estos hallazgos sugieren que las políticas de compensación, salud, y previsionales son cruciales para generar identificación y satisfacción entre los empleados, promoviendo así su permanencia en la empresa.

Rojas (2021) investigó sobre la satisfacción laboral en las empresas comerciales de Arequipa planteó como objetivo determinar la relación entre la evasión de beneficios sociales y la satisfacción laboral. Investigación con enfoque cuantitativo, se usó como herramienta un cuestionario. La muestra fue de 382 empresas pertenecientes al sector comercial. Como

resultado de la investigación se determinó que la evasión de beneficios sociales influye negativamente en el clima organizacional. Las conclusiones resaltaron la importancia de brindar beneficios sociales para incentivar un mejor entorno laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores en las distintas empresas de Arequipa.

Bases Teóricas

Beneficios Sociales

Rojas (2021) manifestó que los beneficios sociales dentro de una organización son aquellos que los trabajadores perciben de forma adicional a su remuneración, menciona también que los beneficios sociales tienen como objetivo principal optimizar las condiciones de vida del empleado, atender eficientemente sus necesidades básicas y aumentar su nivel de satisfacción laboral.

La cobertura de seguros y servicios de salud se refiere a la extensión y alcance de la protección financiera y atención médica que un individuo o comunidad recibe (León et al., 2017). Los programas de bienestar y calidad de vida se enfocan en mejorar la satisfacción y el bienestar general de las personas, tanto en su vida personal como profesional. (Daza et al., 2020). Las oportunidades de desarrollo profesional y capacitación se refieren a las iniciativas y programas diseñados para mejorar las habilidades y competencias de los individuos en el ámbito laboral (Brizuela, 2019).

Retención del personal

Nolazco y Rodríguez (2021) se refieren a la retención del personal como las estrategias y acciones empleadas por una organización para mantener a sus empleados a largo plazo. Incluye la creación de un entorno laboral favorable, el reconocimiento de logros y el ofrecimiento de oportunidades de desarrollo, con el fin de fomentar la lealtad y la permanencia del talento en la empresa.

El tiempo de permanencia en la empresa se refiere a la duración que un empleado pasa trabajando en una organización específica (Becerra y Cortes, 2018). La tasa de rotación es un indicador que calcula el porcentaje de empleados que abandonan una empresa en un período de tiempo determinado en relación con el total de la fuerza laboral (Vásquez et al., 2022). Soledispa et al. (2022) define satisfacción laboral como el estado de bienestar y felicidad de una persona en su trabajo.

Metodología

El enfoque de la investigación es cuantitativo, la recolección de datos fue medible y se procesaron mediante el uso de estadística. Tiene un alcance de nivel correlacional, con el fin de conocer cómo se

relacionan las dos variables. Cuenta con un diseño no experimental ya que no se manipuló el comportamiento de las variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Población y muestra

La población de la empresa de retail textil de Arequipa que se tomó para este estudio estuvo conformada por 1000 trabajadores y la muestra fue de 279 trabajadores.

Instrumentos

En esta investigación para el acopio de información se definieron las variables, las dimensiones especificadas junto con sus indicadores para tener un panorama global de cual es la situación de los trabajadores en relación con la empresa del sector retail en Arequipa que es caso de estudio, datos que se encuentran detallados en la Tabla 1.

Tabla 1

Operacionalización de variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|--|--|--|--------------|
| Variable 1: Beneficios Sociales | Cobertura de Seguros y Servicios de Salud | Cobertura de seguros | 1 |
| | | Servicios de salud ofrecidos | 2 |
| | Programas de Bienestar y Calidad de Vida | Programas de bienestar y calidad de vida | 3 |
| | | Satisfacción en el trabajo | 4 |
| | Oportunidades de Desarrollo Profesional y Capacitación | Desarrollo profesional | 5 |
| | | Capacitación recibida | 6 |
| Variable 2: Retención del Personal | Tiempo de Permanencia en la Empresa | Permanencia en la empresa | 7 |
| | | Compromiso con el trabajo | 8 |
| | Tasa de Rotación | Rotación de personal | 9 |
| | | Estabilidad laboral | 10 |
| | Satisfacción Laboral | Satisfacción laboral | 11 |
| | Expectativas laborales | 12 | |

Fuente: Elaboración propia

El instrumento tiene preguntas de carácter cerrado que como refiere Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sirven para una medición de actitudes, en este caso se usó una escala de Likert tipo V, que contó con 12 ítems, 6 de ellos sobre los beneficios sociales y los otros 6 referidos a la retención del personal.

Confiabilidad

Como medida de consistencia interna para asegurar la confiabilidad de los resultados conseguidos se usó el coeficiente alpha de Cronbach (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), como se puede ver en la Tabla 2, los resultados conseguidos indicaron que el instrumento era fiable.

Tabla 2

Estadística de fiabilidad Alpha de Cronbach

| Estadística de Fiabilidad | |
|----------------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
| 0.950 | 12 |

Validez

Como método de validación se utilizó el Coeficiente de Validez de Contenido (CVC) planteado y redefinido por Hernández-Nieto (2011) en el cual señala que la concordancia debe corresponder por lo menos en un 80% del rango de la escala utilizada. Con una puntuación de **0.950** nos indica que el instrumento, en este caso el cuestionario elaborado, tiene una validez y concordancia excelente.

Procedimiento

Para esta investigación el procedimiento inicia con la elaboración del cuestionario con ítems relacionados a los indicadores a través de Formulario Google Forms. Las encuestas fueron enviadas a todos los trabajadores de una empresa de retail textil de Arequipa, hasta conseguir una muestra de 279 personas. Las respuestas de los cuestionarios fueron procesadas en el programa estadístico Excel y Spss v.27, para que los resultados conseguidos puedan ser analizados e interpretados.

Resultados

En la evaluación de los resultados de esta investigación se usará la escala valorativa de los baremos de interpretación para ambas variables de manera conjunta con sus dimensiones, se

utilizaron tres categorías: bajo, medio y alto. Las Tablas 3 y 4 muestran los baremos de interpretación.

Tabla 3

Baremo de Interpretación de la variable Beneficios sociales con sus dimensiones

| Variable | Estadística | Bajo | Medio | Alto |
|--|--------------------|-------------|--------------|-------------|
| Beneficios Sociales | Baremo | [7-14] | [15-22] | [23-30] |
| | Porcentaje | 20% | 38% | 42% |
| | Recuento | 57 | 106 | 116 |
| Dimensiones | Estadística | Bajo | Medio | Alto |
| Cobertura de Seguros y Servicios de Salud | Baremo | [2-4] | [5-7] | [8-10] |
| | Porcentaje | 22% | 36% | 42% |
| | Recuento | 62 | 100 | 117 |
| Programas de Bienestar y Calidad de Vida | Baremo | [2-4] | [5-7] | [8-10] |
| | Porcentaje | 20% | 35% | 45% |
| | Recuento | 57 | 98 | 124 |
| Oportunidades de Desarrollo Profesional y Capacitación | Baremo | [2-4] | [5-7] | [8-10] |
| | Porcentaje | 17% | 33% | 50% |
| | Recuento | 48 | 91 | 140 |

El resultado obtenido de la primera variable nos dice que el 42% de la población considera que la empresa si cuenta con los beneficios sociales y oportunidades necesarios para su tranquilidad, permanencia y desarrollo dentro de la organización, sin embargo, tenemos un 20% que considera que la empresa no le brinda estos beneficios y 38% que considera que los beneficios sociales y oportunidades de desarrollo no son los suficientes para satisfacer sus necesidades dentro de la organización.

Respecto a las dimensiones de Cobertura de Seguros y Servicios de salud y Programas de bienestar y calidad de vida, se tiene un porcentaje mayor a 77% de trabajadores que consideran que la empresa si les brinda estos beneficios indispensables por ley. En estas dimensiones, tenemos una minoría que considera que no cuenta con estos beneficios indispensables por ley y esto se debe a que la empresa, cuenta con un porcentaje de trabajadores fuera de planilla y que no gozan de estos beneficios.

En cuanto a la dimensión de Oportunidades de Desarrollo Profesional y Capacitación, también se tiene un resultado medio alto, con un 83% de trabajadores que consideran que la empresa si les brinda capacitaciones y oportunidades para desarrollarse dentro de ella.

Tabla 4*Baremo de Interpretación de la variable Retención del Personal con sus dimensiones*

| Variable | Estadística | Bajo | Medio | Alto |
|-------------------------------------|--------------------|-------------|--------------|-------------|
| Retención del Personal | Baremo | [7-14] | [15-22] | [23-30] |
| | Porcentaje | 14% | 40% | 46% |
| | Recuento | 40 | 111 | 128 |
| Dimensiones | Estadística | Bajo | Medio | Alto |
| Tiempo de permanencia en la empresa | Baremo | [2-4] | [5-7] | [8-10] |
| | Porcentaje | 14% | 39% | 47% |
| | Recuento | 40 | 107 | 132 |
| Tasa de Rotación | Baremo | [2-4] | [5-7] | [8-10] |
| | Porcentaje | 16% | 39% | 45% |
| | Recuento | 46 | 109 | 124 |
| Satisfacción laboral | Baremo | [2-4] | [5-7] | [8-10] |
| | Porcentaje | 15% | 33% | 52% |
| | Recuento | 42 | 92 | 145 |

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la segunda variable indica que la mayoría de los trabajadores tienen una percepción favorable acerca de la retención de personal. La dimensión de Tiempo de Permanencia nos arroja un resultado medio alto, con un 86% de trabajadores que consideran a la empresa como un buen lugar para continuar trabajando. En cuanto dimensión de Tasa de Rotación, tenemos un resultado de 45% de trabajadores que consideran que la rotación no les afecta, un 39% que considera que la rotación, si les afecta medianamente y un 16% que considera que la rotación si afecta directamente la operación y sus resultados. Finalmente, en los resultados de la dimensión de Satisfacción Laboral, tenemos una minoría del 15% de trabajadores que no se sienten satisfechos dentro de la organización y un 52% de trabajadores que se sienten totalmente satisfechos con las condiciones laborales que se les ofrece en la empresa.

Prueba de hipótesis

Para la comprobación se proponen dos hipótesis, se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es una medida para relacionar de manera estadística escalas tipo Likert como en esta investigación, como se aprecian en la Tabla 5.

H0: No hay relación entre la calidad de los beneficios sociales para la retención del personal.

H1: Hay relación entre la calidad de los beneficios sociales para la retención del personal.

Tabla 5

Correlación Rho de Spearman

| | | Correlaciones | | |
|------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------|------------------------|
| | | | Beneficios Sociales | Retención del Personal |
| Rho de Spearman | Beneficios Sociales | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,920** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 279 | 279 |
| | Retención del Personal | Coeficiente de correlación | ,920** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 279 | 279 |

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

Fuente: Elaboración propia en SPSS v.27

Los resultados de la correlación Rho de Spearman muestran una correlación positiva muy fuerte y altamente significativa ($p < 0.001$) tanto entre las variables "Beneficios Sociales" y "Retención del Personal". Lo que sugiere que hay una estrecha relación entre la calidad de los beneficios sociales ofrecidos por la empresa en el sector retail textil de Arequipa y la retención del personal en dicha empresa. Por lo cual, cuanto mejores sean los beneficios sociales brindados a los empleados, mayor será la retención del personal en la empresa del sector retail textil de Arequipa, y viceversa.

Estos hallazgos respaldan la hipótesis alternativa, esta información puede ser de gran utilidad para la empresa al diseñar estrategias para mejorar la retención del personal y mantener un ambiente laboral positivo y productivo.

Discusión

Los resultados de este estudio indican que los beneficios sociales juegan un papel muy importante en la percepción de los trabajadores y su nivel de satisfacción dentro de la organización.

Londoño y Pérez (2020) indican que las organizaciones enfocan sus esfuerzos en hallar diversas estrategias de retención como un buen salario, crecimiento profesional, buen clima organizacional, entre otros. De acuerdo con los resultados también podemos deducir que los trabajadores perciben la capacitación y oportunidad de crecimiento como un punto importante y crucial para su permanencia dentro de la organización.

Condezo (2021) señala que una organización debe comprender las necesidades de sus colaboradores para establecer un ambiente de trabajo adecuado, fomentando una cultura de comunicación fluida, la participación de los colaboradores en capacitaciones programadas.

Por eso el hecho de que un grupo de trabajadores no cuente con los beneficios sociales, estabilidad y las mismas oportunidades de crecimiento que sus demás compañeros puede resultar desmotivador afectando directamente la productividad y aumentando la tasa de rotación.

Rojas (2021) en su investigación demostró que mientras mayor sea la evasión de beneficios sociales, será más deficiente el clima organizacional, lo que refuerza los resultados de esta investigación donde se muestra una alta relación entre la calidad de los beneficios sociales y la retención del personal.

Respecto a la dimensión de tasa de rotación, si bien la mayoría de los trabajadores considera que no les afecta directamente, hay un porcentaje que en su mayoría son los de mayor jerarquía que consideran que si les afecta directamente en su gestión, ya que ellos invierten tiempo en capacitarlos y deben cubrir sus responsabilidades el tiempo que demoren en cubrir su reemplazo.

Conclusiones

La percepción de los trabajadores sobre los beneficios sociales y oportunidades de desarrollo es mixta, donde una mayoría considera que la empresa proporciona estos beneficios, aunque un porcentaje cree que no son suficientes para satisfacer sus necesidades. Es importante destacar

que aún existe una proporción significativa de empleados que consideran que la rotación sí afecta directamente la operación y los resultados. La satisfacción laboral es un factor crucial en la retención del personal, los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos con las condiciones laborales que les ofrece la empresa, lo cual está estrechamente ligado con la permanencia en sus puestos de trabajo. Finalmente, se concluye que, la importancia de los beneficios sociales, genera una percepción positiva en los trabajadores y un alto grado de satisfacción laboral, el mismo que hace que los trabajadores consideren a la empresa como un buen lugar para trabajar y esto disminuye la rotación de personal.

Bibliografía

Referencias bibliográficas

- Becerra Bizarrón, M. E., & Cortes Palacios, E. M. (2018). Factores de permanencia empresarial de las microempresas del sector comercio de Puerto Vallarta, Jalisco. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(17), 0-0. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i17.412>
- Brizuela-Gutiérrez, T., (2019). Desarrollo profesional: una herramienta efectiva para el crecimiento integral de los profesionales en inglés en la UNED. *Revista Espiga*, 18(37), 99-110. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467859737002>
- Condezo Valdivia, A.V. (2021). *Sistema de Compensación y Retención del Talento Humano en la Agencia 528 de Mibanco, Huánuco – 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Huánuco] <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3292>
- Daza Corredor, A., Jiménez Villamizar, M. P., & Rodríguez Pacheco, F. L. (2020). Impacto de los programas de bienestar universitario en la calidad de vida de los estudiantes. *Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía*, 13(2), 157-169. <https://doi.org/10.15332/25005421/5780>
- Hernández-Nieto, R. (2011). *Instrumentos de recolección de datos en ciencias sociales y ciencias biomédicas: Validez y confiabilidad. diseño y construcción. normas y formatos*. Mérida, Venezuela: Universidad de los Andes.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres, C.P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7.ª ed). McGraw-Hill Interamericana Editores.

- León Cabrera, P., Pría Barro, M. D., & Perdomo Victoria, I. (2018). Cobertura y acceso a los servicios de salud para el abordaje de la tuberculosis. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(4), 186-199. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21458870015>
- Londoño Duque, M., Pérez Muñoz, L., (2020) *Factores Determinantes en la Retención de Personal, para los Conductores de una Empresa del Sector Logístico de la Ciudad de Medellín*. [Tesis de Maestría, Universidad EAFIT] <https://repository.eafit.edu.co/items/43a2cf14-ae93-4a39-9911-171965a85623>
- Nolazco Labajos, F. A., & Rodríguez Huancahuari, D. A. (2020). Los tres pilares para la retención del talento humano en una empresa de servicios generales. *INNOVA Research Journal*, 5(1), 255–266. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n1.2020.1240>
- Rojas Galdos, E.S. (2021). *Evasión de Beneficios Sociales y su Influencia en la Satisfacción Laboral en el Sector Comercial de Arequipa, 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. <https://repositorio.ucsp.edu.pe/items/6a4c8891-a2d3-48b7-a101-226a688fdf7b>
- Torres-Flórez, D., Arce Bonilla, L. C., & Ibarguen-Mosquera, H. (2019). El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia. *ECONÓMICAS CUC*, 41(1), 9–24. <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.Econ.1>
- Soledispa Rodriguez, X. E., Balladares del Valle, M. F., & Barco Macias, M. X. (2022). La satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la compañía limitada Walter Landeta "Buseta" importadora de banano. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 7(1), 48-64. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/582>
- Vásquez-Robles, Franchesca, Napán, Ana Cecilia, & Miranda-Tejedo, Nelly. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(2), 29-42. Epub August 00, 2022. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>