

Cornisa: PLAN DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL PARA LA IPS URMEDICAS VIP LTDA.

Plan de Bienestar Organizacional para la IPS URMEDICAS VIP LTDA.

Angie Liceth Novoa Rizo

Lina Marcela Zuleta García

Lainiz Martínez Sánchez

Susana Beatriz Mantilla Mejía

Patricia Cecilia Alfaro Herrera

Nota de los autores

Angie Liceth Novoa Rizo, Lina Marcela Zuleta García, Lainiz Martínez Sánchez, Susana Beatriz Mantilla Mejía, Patricia Cecilia Alfaro Herrera, Especialización en Gerencia del Talento Humano, Universidad Popular del Cesar. Comentarios a este documento los puedes enviar al correo [lina\\_mar\\_9@hotmail.com](mailto:lina_mar_9@hotmail.com)

Profesora: Magister Raquel Vanegas Sarmiento

Valledupar Cesar, 14 de Junio de 2019

PLAN DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL PARA LA IPS URMEDICAS VIP LTDA.	2
<b>Contenido</b>	
DEDICATORIA .....	4
Resumen.....	5
Abstract .....	6
Introducción .....	7
Planteamiento del problema.....	9
Justificación .....	11
Objetivos .....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos específicos .....	12
Bienestar en las Organizaciones .....	13
La Motivación en las Organizaciones.....	14
Recompensa e Incentivos.....	15
Salario Emocional.....	18
Clima organizacional .....	19
Marco Organizacional: IPS URMEDICAS VIP Ltda. ....	21
Método .....	23
Resultados.....	24
Referencias.....	26
Anexo 1. Fichas de Investigación .....	27

### Lista de tablas

Tabla 1. Teorías de las necesidades (Fuerzas de motivación). .....	15
Tabla 2. Teorías de la Compensación. ....	17
Tabla 3. Grupos de Satisfactores. ....	19
Tabla 4. Ficha Investigativa. ....	23
Tabla 5. Núcleos Temáticos del Plan de Bienestar Organizacional de IPS URMEDICAS VIP LTDA. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 6. Claude Lévy-Leboyer. ....	27
Tabla 7. Ficha de Investigación Ricardo Varela. ....	27
Tabla 8. Ficha de Investigación Fernando Toro. ....	28

### Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 Etapas para la elaboración Plan de Bienestar IPS URMEDICAS VIP Ltda. ....	24
---	----

**DEDICATORIA**

A nuestras familias y amistades por su amor, comprensión y admiración.

A todo el cuerpo docente y a nuestros colegas por compartirnos tan valiosos conocimientos e impulsarnos a destacar en la construcción de la gestión humana en las organizaciones de las que hacemos parte.

### **Resumen**

Los Planes de Bienestar Organizacional ofrecen a las instituciones, la posibilidad de mantener motivados a los colaboradores desde las necesidades básicas hasta nuevas tendencias de estructuras organizacionales, con planes de motivación, salario emocional, remuneración y clima organizacional. Las empresas pueden adoptar como estrategias los planes de bienestar para que los colaboradores sientan que pueden ser satisfechos, desarrollen sus actitudes y competencias dentro de la organización aportando nuevas ideas para el logro de los objetivos.

El objetivo general de este Trabajo de Grado es diseñar un Plan de Bienestar Organizacional para la IPS URMEDICAS VIP Ltda. Esta institución presta servicios de salud, en transporte asistencial básico y medicalizado para pacientes de las diferentes EPS. Cuenta con 180 colaboradores, en los departamentos del Cesar y Guajira, con centros de atención en los municipios de Riohacha, Maicao y Valledupar. Su estructura organizacional está dividida en área administrativa, talento humano y asistencial.

El fundamento metodológico de este proyecto es la investigación documental de los núcleos temáticos, que aborda la gestión del talento humano: la motivación, compensación, salario emocional y el clima organizacional, que figuran como determinantes en el Bienestar de los colaboradores.

Palabras clave: Bienestar organizacional, motivación, compensación, salario emocional y el clima organizacional.

### **Abstract**

The Organizational Work Welfare Plans offer institutions the possibility of keeping employees motivated from basic needs to new trends in organizational structures with motivation plans, emotional salary, remuneration and organizational climate. The companies can adopt as strategies the work welfare plans so that the employees feel that they can be satisfied and develop their attitudes and competences within the organization, contributing new ideas for the achievement of the objectives.

The aim of this paper is to design an Organizational Work Welfare Plan for the Colombian Health Service Institution IPS URMEDICAS VIP Ltda. Wich is engaged in the providing health services, basic and medicalized healthcare transport for patients of different health care public institutions. This company has 180 employees in the departments of Cesar and Guajira, with service centers in the municipalities of Riohacha, Maicao and Valledupar. Its organizational structure is divided into administrative area, human talent and healthcare.

The methodological framework is based on literature review about foundation of this project is the documentary research of different thematic elements within the management of human talent, such as motivation at work, wage compensations, emotional salary and the organizational climate, which figure as determinants in the work Welfare.

**Keywords:** Organizational welfare at work, motivation at work, wage compensations, emotional salary and the organizational climate.

## **Introducción**

Los planes de bienestar organizacional constituyen un elemento de desarrollo integral del talento humano dentro de las organizaciones para atraer nuevos talentos y motivar a los empleados actuales. Con base en las tendencias de gestión del talento humano como la motivación, recompensa, incentivos, salario emocional y clima organizacional, las empresas para ser competitivas en el mercado desarrollan estrategias basadas en la satisfacción de las necesidades de los clientes, reconociendo que los más importantes son los colaboradores, ya que son los que aportan el capital intelectual y las demás estrategias para el sostenimiento de las compañías.

El objetivo general de este Trabajo de Grado es diseñar un Plan de Bienestar Organizacional para la IPS URMEDICAS VIP Ltda., Los núcleos temáticos son la motivación, incentivos y recompensa, salario emocional, y clima organizacional.

IPS URMEDICAS VIP Ltda., es una red prestadora de servicios de salud, en transporte asistencial básico y medicalizado para pacientes. Presta servicios en los departamentos del Cesar y Guajira, con centros de atención en los municipios de Riohacha, Maicao y Valledupar. La IPS tiene un régimen de referencia, el cual consiste en facilitar el acceso universal a los servicios de salud y la atención oportuna e integral a los usuarios mediante el desarrollo legal del régimen de la red de servicio.

## PLAN DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL PARA LA IPS URMEDICAS VIP LTDA.

La metodología se fundamenta en una investigación documental, de diferentes núcleos temáticos para la elaboración de un plan de bienestar organizacional, como los son la motivación, las recompensas e incentivos, el salario emocional y el clima organizacional.

El trabajo de investigación se encuentra separado por capítulos, inicia con el planteamiento del problema, el capítulo referente al marco teórico que sustenta las diferentes teorías para conformar un Plan de Bienestar Organizacional, continua con el capítulo del Método de la investigación documental, y análisis de resultados. Finalmente presenta las conclusiones y recomendaciones a la IPS URMEDICAS VIP Ltda.



### **Planteamiento del Problema**

Las organizaciones cuenta con la estrategia de desarrollar planes que garanticen condiciones óptimas de trabajo a los colaboradores, por eso el Bienestar Organizacional como herramienta de gestión del talento humano, facilita las condiciones basadas en un plan indispensable para mantener motivados los equipos de trabajo, lo que a su vez hace que los colaboradores estén dispuestos a generar valor a la organización. Dentro de los Planes de Bienestar Organizacional se incorporan ejes temáticos que sirven para proponer acciones que satisfagan diferentes categorías de necesidades reconocidas en los colaboradores por medio de las diferentes teorías y componentes de un Plan Organizacional.

En los Planes de Bienestar Organizacional se identifican elementos de compensación o retribución que los colaboradores desean recibir de la organización por el esfuerzo puesto en las tareas asignadas, en sus conocimientos, aptitudes y desempeños, enfocándose en los factores emocionales, complejos que intervienen en el bienestar y en la organización en donde se refleja la satisfacción laboral de cada colaborador. El salario emocional que va más allá de un incentivo monetario es darle valor al colaborador para satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales, fomentando el valor motivador a través de programas de capacitación, planes de carreras e incentivos por méritos.

Una organización que reconoce las necesidades de su personal, posibilita el establecimiento de estrategias para la satisfacción de los colaboradores, y logra que sus colaboradores estén

## PLAN DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL PARA LA IPS URMEDICAS VIP LTDA.

motivados y sean productivos. Los Planes de Bienestar Organizacional generan oportunidades para mantener comprometido a los colaboradores, ya que las acciones contenidas en él, permite que ellos puedan tener la percepción sobre la organización como una entidad interesada en el bienestar de todos.

La IPS URMEDICAS VIP Ltda., es una organización al servicio de la comunidad, a través del transporte asistencial básico y medicalizado para los diferentes usuarios de las EPS. Cuenta con 180 colaboradores, en los departamentos del Cesar y Guajira, con centros de atención en los municipios de Riohacha, Maicao y Valledupar. La IPS tiene un régimen de referencia, el cual consiste en facilitar el acceso universal a los servicios de salud y la atención oportuna e integral a los usuarios mediante el desarrollo legal del régimen de la red de servicio. Su estructura organizacional está compuesta por el área administrativa, talento humano y asistencial.

Por el servicio que presta y por contar con un número representativo de colaboradores, convendría para la organización URMEDICAS VIP contar con un Plan de Bienestar. Este planteamiento deriva en la pregunta de investigación:

¿Cuáles serían los componentes de un Plan de Bienestar Organizacional para URMEDICAS VIP Ltda.?

### **Justificación**

El diseño de este Plan de Bienestar Organizacional para la IPS URMEDICAS VIP LTDA., está orientado en aprovechar los beneficios competitivos que trae la ejecución de programas que motiven a todos los colaboradores de la organización. Se proponen unas etapas del diseño del Plan de Bienestar Organizacional, conformado por una encuesta de necesidades grupal e individual para realizar un consenso y planear una estrategia de motivación, programas de incentivos a través del análisis de cargo. Identificar los factores emocionales para fortalecer las relaciones interpersonales y afectivas de los colaboradores, y por ultimo realizar un diagnóstico para medir el clima organizacional.

La investigación de los núcleos temáticos a través de los distintos autores permite a la gerencia aprovechar las ventajas de conocer las formas de motivar a sus colaboradores, usando satisfactores relacionados a las necesidades de estos, en los que el salario emocional, las recompensas e incentivos y el clima laboral, inciden en la construcción de un Plan de Bienestar Organizacional coherente con sus colaboradores.

Diseñar un Plan de Bienestar Organizacional suministra un resultado que sirve como un modelo de gestión del talento humano, que contribuye en la promoción de la competitividad del equipo de colaboradores de la IPS URMEDICAS VIP LTDA; y sirve como un ejemplo del que otras organizaciones pueden guiarse en su propósito de obtener Planes de Bienestar Organizacional efectivos a los objetivos establecidos, optimizando los recursos invertidos, ya

PLAN DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL PARA LA IPS URMEDICAS VIP LTDA.

que se incluyen núcleos temáticos que deben estar presente en ellos: y que ayuden a retener el talento humano a través de programas para mantener la motivación, afecto hacia el trabajo y compromiso de los colaboradores.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un plan de bienestar organizacional para la IPS URMEDICAS VIP Ltda. Sede Valledupar.

### **Objetivos específicos**

- Realizar una investigación documental de los núcleos temáticos de Bienestar Organizacional.
- Identificar los componentes de un plan de bienestar organizacional.
- Proponer un programa de bienestar organizacional para los colaboradores de la IPS URMEDICAS VIP Ltda. Sede Valledupar.

### **Bienestar en las Organizaciones**

La creencia general de un colaborador acerca del grado en que la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar, aumenta la capacidad de la organización para promover el compromiso organizacional, afectos hacia el trabajo como la satisfacción o el ánimo positivo, el compromiso con la tarea, el desempeño, la disminución de reacciones como la fatiga, el estrés, el agotamiento (Burnout) o el deseo de permanencia. Se trata, de acuerdo con estos hallazgos, de una percepción o un juicio de apreciable relevancia para comprender la motivación, el compromiso y la buena disposición del personal hacia su trabajo y hacia la empresa (Eisenberger et al. 1986; Rhoades y Eisenberger, 2002 citado en: Toro, 2009, pág. 100).

Este es uno de los principales objetivos que la administración general delegando al departamento de talento humano, se esmera en alcanzar, debido que significa ser más competitiva frente a la competencia. Esto solo es posible logrando mantener niveles de bienestar en la organización, donde los colaboradores puedan sentirse apreciados, protegidos, remunerados justamente y altamente motivados.

Los planes de bienestar organizacional constituyen una de las herramientas que contribuye a la motivación y la generación de condiciones higiénicas y ambientes atractivos para generar satisfacción en el personal y motivos para seguir participando con eficiencia en los procesos.

PLAN DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL PARA LA IPS URMEDICAS VIP LTDA.

Esta estrategia es una de las encargadas de convencer al personal que ser parte de la organización es sinónimo de bienestar.

### **La Motivación en las Organizaciones**

“Es el conjunto de actividades llevadas a cabo para lograr la satisfacción de nuestras necesidades; y este concepto se aplicaría tanto para los comportamientos más elementales como a las tareas más complejas de los individuos en sus puestos de trabajo” (Lévy-Laboyer, 2001, pág. 35). Conocer las necesidades de los colaboradores se traduce en la oportunidad que tiene la organización de satisfacerlas y tal satisfacción puede ser relacionada con condiciones de trabajo favorables o bienestar organizacional.

La Tabla No. 1 destaca las teorías de la necesidad, que constituyen una aproximación teórica sobre las fuerzas motivadoras.

<b>Tabla No. 1 Teorías de la Necesidad como Fuerza Motivadora</b>		
<b>Teoría</b>	<b>Autor</b>	<b>Postura</b>
<b>Modelo de las Necesidades Manifiestas</b>	Henry Murray, 1938	Las necesidades se adquieren (no son innatas) por el contacto con el medio externo y en cuanto a los comportamientos en las organizaciones, el autor considera cuatro necesidades: Triunfar, Afiliación, Autonomía y Poder.
<b>Modelo Jerarquía de las necesidades</b>	Abraham Maslow, 1943	Los comportamientos y actitudes del hombre están orientados a satisfacer las necesidades que caracterizan a todo ser humano. Maslow identifica cinco grupos de necesidades secuenciales (Fisiológicas; Seguridad; Sociales; Estima y Realización), es decir que en la medida que se satisfacen las de un grupo, surgen la motivación para satisfacer las del siguiente grupo y así sucesivamente.
<b>Modelo Bifactorial de las satisfacciones</b>	Frederick Herzberg, 1966	Propone dos grupos de necesidades dentro de las organizaciones, las de contexto o higiene y las de contenido, que tienen que ver con la tareas, responsabilidades, autonomía y son las que constituyen fuente de motivación.

<b>Modelo ERG</b>	Clayton Alderfer, 1972	Identificó tres grupos de necesidades: Existencia; Relaciones y Growth (desarrollo). Afirmando que éstas no necesariamente se presentan en orden secuencial, sino que pueden estar activas simultáneamente.
<b>Tipología de las necesidades</b>	Simcha Ronen, 1979	En lugar de necesidades habla sobre valores de trabajo: materialista-individualista; materialista-colectivista; no materialista-colectivista y no materialista-individualista.
<b>Modelo de las Motivaciones de Rol o Papel</b>	John Miner, 1993	Congruencia entre los esquemas de motivos del individuo y los roles requeridos en la empresa donde trabaja

*Elaboración propia. Fuente: (Lévy-Laboyer, 2001, págs. 35-63)*

### **Recompensa e Incentivos.**

El valor personal de las recompensas obtenidas es la última etapa del proceso de motivación. Toda recompensa tiene al mismo tiempo un valor material y simbólico, que sí corresponde con lo que es importante para el individuo que lo recibe, se convierte en una fuente de satisfacción, capaz de repercutir positivamente en la vida personal, porque es un elemento visible de evaluación y competencia. Por ejemplo, ser el primero de la clase resulta halagador y agradable, recibir una medalla o llevar una condecoración, constituye una prueba pública de las cualidades, en este sentido el valor de la recompensa es más importante que la propia satisfacción de las necesidades específicas, por su significado social (Lévy-Laboyer, 2001, pág. 139).

Las recompensas son importantes en la organización porque no es suficiente remunerar con un simple salario a los colaboradores por el tiempo dedicado en sus actividades laborales, sino que es lo mínimo. Así que es necesario incentivar a los colaboradores continuamente para que realicen el mayor esfuerzo posible, para superar los desempeños actuales y logren objetivos frente a los desafíos asumidos.

## PLAN DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL PARA LA IPS URMEDICAS VIP LTDA.

En la tabla 2, se presentan las teorías más destacadas sobre compensación que sirven al diseño de los actuales programas de Recompensas e Incentivos en las organizaciones para alcanzar los objetivos, metas y resultados esperados.

<b>Tabla No. 2 Teorías de la compensación</b>		
<b>Teoría</b>	<b>Autor</b>	<b>Postulado</b>
<b>Teoría del Intercambio</b>	Construcción por varios autores y corrientes (psicología, sociología y economía)	El intercambio es un tipo de recompensa que la empresa al colaborador sus contribuciones de tiempo, esfuerzo y aptitudes. La disposición del colaborador en hacer estas contribuciones depende de cómo perciba la recompensa que recibe con relación a la contribución que hace.
<b>Teoría de la Equidad</b>	Stacey Adams, 1963-1965.	Los colaboradores se comparan entre sí sus aptitudes, educación, experiencia, esfuerzo y el producto de su trabajo, evaluando justicia en ello, por lo que reaccionaran para eliminar las inequidades que encuentre en esta relación trabajo – recompensa.
<b>Condicionamiento Operante</b>	Burrhus Frederic Skinner, 1975.	Las conductas están definidas por el ambiente y no por los procesos cognitivos y motivacionales interiores del organismo. El factor que controla el comportamiento es el reforzamiento.
<b>Teoría de la Expectativa de X valor</b>	Victor Vroom, 1964.	Los empleados están motivados a desarrollar cierto nivel de esfuerzo cuando creen que los llevará a conseguir un buen resultado en su desempeño; que esto conducirá a recompensas que satisfarán metas personales de los empleados.
<b>Dinero como incentivo</b>	Opsahl y Dunette, 1966.	El dinero es uno de los “factores de higiene” ya que es un medio para satisfacer necesidades básicas como la comida.



---

	Locke, Bryan y Kendall, 1968.	El impacto del dinero está condicionado por como el colaborador lo valora en comparación con otros incentivos, y por la percepción de cómo sus acciones son el medio obtener ese valor.
<b>Dinero como reforzador</b>	Morse y Weiss, 1955.	La gente no trabaja por el dinero en sí mismo, trabaja porque el dinero es un mecanismo para obtener cosas que desea.

---

*Elaboración propia. Fuente: (Varela, 2006, págs. 22-36)*

Las recompensas pueden ser de tipo financiero, como son los salarios, o primas asociadas a la movilidad, desplazamiento, transporte y/o gastos de representación. También pueden ser en especie, como son posibilidades de crédito, viajes de incentivos, regalos personales, alojamiento, seguros y/o planes de jubilación, entre otros (Lévy-Laboyer, 2001, pág. 121).

Las recompensas que no son económicas ofrecen a las organizaciones una estupenda vía para motivar a sus colaboradores. El reconocimiento, la aprobación social, la satisfacción de las expectativas, el clima organizacional agradable y la camaradería son grandes motivadores (Chiavenato, 2009, pág. 317).

No se debe escatimar en interesarse regularmente por las necesidades de los miembros del persona, tanto si se ven afectados por la política de retribución de incentivos, tampoco se debe atribuir a los demás las propias necesidades o pensar que las mismas necesidades caracterizan a todos, ya que indagar en ellas siempre será un buen inicio para diseñar un buen plan de incentivos y recompensas (Lévy-Laboyer, 2001, pág. 121).

## PLAN DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL PARA LA IPS URMEDICAS VIP LTDA.

Las principales tendencias actuales para el diseño de un programa de recompensas e incentivos son según (Lawler, 2000, citado en: Varela, 2006, pág. 280):

- Mayor importancia en recompensar a los colaboradores por sus inteligencias y competencias.
- Mayor hincapié en pagos variables basados en el desempeño.
- Mayor enfoque en permitir a los colaboradores seleccionar el tipo de recompensas que desean recibir.

### **Salario Emocional**

Conjunto de beneficios no monetarios que hacen sentir a los colaboradores cómodos dentro de la organización y generen en ella un valor agregado, del cual ellos no deseen desprenderse. Estos beneficios pueden ser servicios o dotaciones. (Gómez, 2011, pág. 7)

Mientras un sueldo puede ser superado por la competencia, es el aspecto emocional es lo que verdaderamente consigue que los empleados sean leales a la organización, ese es el desafío de las empresas, por lo que deben ver que es lo que motiva realmente a cada empleado y que los puede satisfacer (Abad 2008 citado en: Gómez, 2011, pág 10).

El salario emocional se compone principalmente de satisfactores de las necesidades de los colaboradores. En la tabla 3, se aprecian los satisfactores y sus definiciones.

**Tabla No. 3 Grupos de Satisfactores**

<b>Satisfactores</b>	<b>Definición</b>
<b>Tiempo</b>	Se habla de la flexibilidad en horario de trabajo, tipo y extensión de jornada laboral.
<b>Espacio geográfico</b>	Brindar opciones para el empleado: Casa, vecindario, teletrabajo, celulares.
<b>Desarrollo profesional</b>	Capacitación de los empleados
<b>Crecimiento emocional</b>	Gustos personales, actividades que se desarrollan fuera de la oficina.
<b>Desarrollo y cultura organizacional.</b>	Equilibrio entre vida laboral y personal
<b>Bienestar personal</b>	Beneficios personales en cuanto a salud, vida, retiro y futuro en general.

*Fuente: (García, C. 2010 citado en: Gómez, 2011, pág. 13)*

Se puede concluir que al conocer las necesidades de los colaboradores, es posible diseñar un eficiente plan de bienestar organizacional.

### **Clima organizacional**

Es uno de los elementos del factor humano, el cual es el que más influye en las organizaciones, se trata de la atmósfera que existe en la empresa, donde las personas pueden ser más o menos colaboradoras; pueden o no confiar unas en otras, donde el conflicto se hace abierto y rápidamente resuelto o disimulado, burocrático o directo (Armstrong, 1991, pág. 52).

El clima organizacional refleja la manera en que las personas interactúan unas con otras, con los clientes y con los proveedores internos y externos, así como el grado de satisfacción con el contexto que las rodea. El clima organizacional puede ser, en un extremo, agradable, receptivo, cálido e incluyente o, en el otro, desagradable, agresivo, frío y alienante (Chiavenato, 2009, pág. 553).

## PLAN DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL PARA LA IPS URMEDICAS VIP LTDA.

Existen diversos conceptos sobre el clima organizacional, sin embargo (Toro, 2009) encuentra un consenso entre teorías y concluye que el clima en la organización se refiere a consensos y percepciones colectivas y compartidas que resultan de un análisis holístico de la organización, que desarrollan los colaboradores sobre las realidades del grupo, en relación con las políticas, normas y prácticas formales e informales págs. 70-71.

Es una responsabilidad de la administración del talento humano, hacer diagnósticos y tomar las medidas necesarias para promover un clima organización agradable, pues este tiene consecuencias directas en productividad del personal y por consiguiente en la competitividad de la empresa en los mercados donde se desenvuelve.

El clima organizacional afecta y determina la satisfacción laboral del personal en la empresa y también la satisfacción de los clientes con el servicio recibido de una empresa que se lo provee ... Este se entiende como una realidad motivacional compleja, que determina porciones importantes del desempeño y la productividad de la persona (Toro, 2009, pág. 249).

La forma común para diagnosticar o medir el clima organizacional es la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional (ECO), la cual tiene 49 ítems que los colaboradores deberán calificar de 0 a 4, para evaluar 8 variables: Relaciones Interpersonales, Estilo de Dirección, Sentido de Pertenencia, Retribución, Disponibilidad de Recursos, Estabilidad, Claridad y

PLAN DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL PARA LA IPS URMEDICAS VIP LTDA.

Coherencia en la Dirección y Valores Colectivos Cooperación, Responsabilidad, Respeto (Toro, 2009, pág. 19).

### **Marco Organizacional: IPS URMEDICAS VIP Ltda.**

IPS URMEDICAS VIP Ltda., inicia sus labores el 10 de agosto del 2004 como sociedad limitada. Su código CIU es Q8699 Otras actividades de atención de la salud. IPS URMEDICAS VIP Ltda., tiene como misión brindar servicios de salud con alta calidad humana, científica y tecnológica, dentro de parámetros de eficiencia, eficacia, ética y calidez, relacionados con transportes asistenciales básico y medicalizado de pacientes.

IPS URMEDICAS VIP Ltda., tiene en cuenta el rol esencial del régimen de referencia, El cual consiste en facilitar el acceso universal a los servicios de salud y la atención oportuna e integral a los usuarios mediante el desarrollo legal, técnico y administrativo del régimen como un componente de la red de servicios de transporte. Está ubicada en los departamentos del Cesar y La Guajira, así también en el territorio Nacional, su sede principal es Riohacha con sucursales en Maicao y Valledupar.

El objetivo general de IPS URMEDICAS VIP Ltda., es garantizar a los afiliados de la institución el acceso oportuno y la continuidad en la prestación de los servicios en cada uno de los diferentes grados de atención y de complejidad, según los requerimientos individuales de cada paciente. La visión de IPS URMEDICAS VIP Ltda., es lograr un posicionamiento, en el departamento de La Guajira a nivel regional y nacional como empresa líder en la prestación del

PLAN DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL PARA LA IPS URMEDICAS VIP LTDA.

servicio de salud por excelencia, basado en la atención y transporte de pacientes con soporte vital básico y avanzado.

La estructura organizacional de IPS URMEDICAS VIP Ltda., en la ciudad de Valledupar, consta de 30 colaboradores, de los cuales 8 están en el área administrativa y 22 en el área asistencial.

Las políticas de calidad es el compromiso de prestar servicio de calidad a los pacientes durante sus traslados, amparados en un sistema de garantía de la calidad que con llevaran a un mejoramiento continuo de todos sus procesos.

### Método

El método de investigación desarrollado corresponde a la de una investigación del tipo cualitativo, cuyo fundamento metodológico es la construcción de un estado del arte, a través de la revisión documental cuidadosa de los núcleos temáticos que componen el tema central y empleando métodos inductivos, deductivos y hermenéuticos (Hoyos, 2000).

El tema central corresponde al bienestar organizacional, de donde se desglosan los núcleos temáticos documentados, los cuales son motivación, recompensas e incentivos, salario emocional y clima organizacional, para lo cual se usaron diferentes unidades de análisis referenciadas en fichas de investigación tal como se muestra en la tabla 4. El Anexo 1 presenta a manera de ejemplo, diligenciadas tres fichas de investigación con algunos de los autores que sirven de fundamento a este Trabajo de Grado.

<b>Tabla No. 4 Ficha de Investigación</b>	
<b>Factores</b>	<b>Indicadores</b>
Formales	Autor: Tipo de Material:
Asunto Investigado	Núcleo Temático:
Metodología	Metodología Cualitativa
Resultados	Conclusión:

*Adaptado. Fuente: (Hoyos, 2000, pág. 64)*

## Resultados

La Gerencia del Talento Humano tiene la gran responsabilidad de fomentar a través de diferentes mecanismos espacios ideales para el desarrollo, crecimiento, productividad, eficiencia, compromiso, relaciones productivas y trabajo sinérgico, que solo es posible cuando se motiva al personal, se recompensa e incentiva su eficiencia, se valora como un ser importante para la organización y se le dan las herramientas para facilitar su trabajo y procure trabajar en mantener un clima de trabajo deleitable.

### Etapas Plan Bienestar IPS URMEDICAS VIP Ltda.

A partir de la revisión documental se explicó la relevancia de cada núcleo temático, y se determinó el orden lógico que aparece en la siguiente ilustración, sobre las etapas para la elaboración del plan de bienestar organizacional para IPS URMEDICAS VIP Ltda.

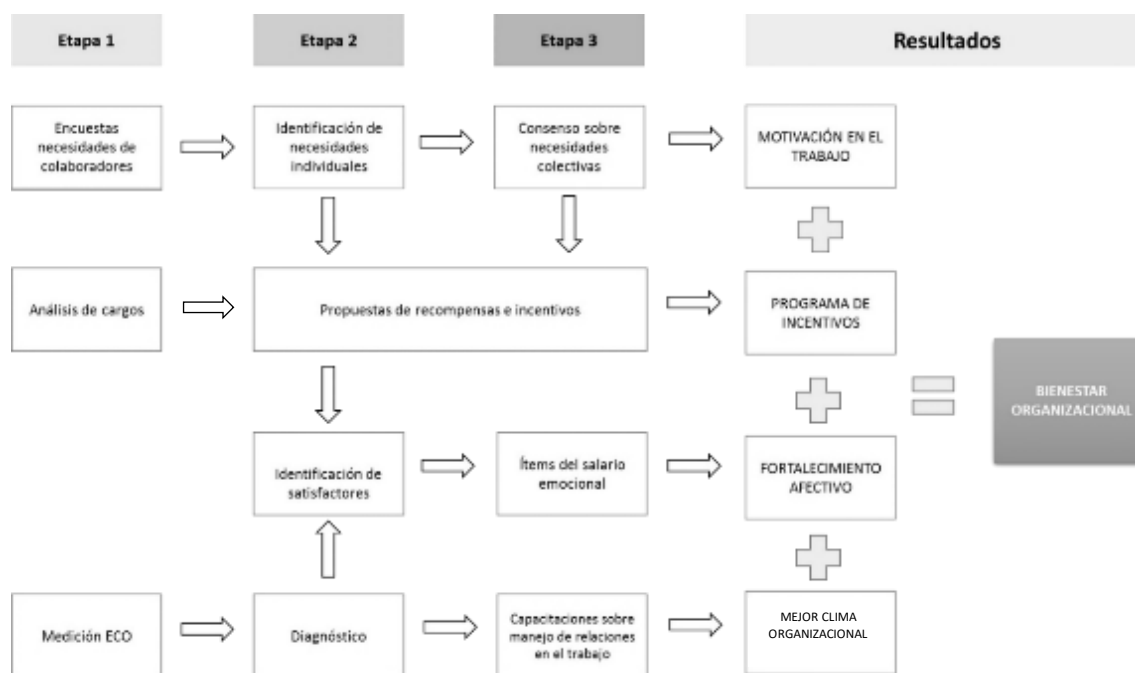


Ilustración 1 Etapas para la elaboración Plan de Bienestar IPS URMEDICAS VIP Ltda.



PLAN DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL PARA LA IPS URMEDICAS VIP LTDA.

Luego de determinar las etapas del plan de bienestar organizacional se propusieron las actividades que constituyen a cada núcleo temático, las cuales se relacionan en la siguiente tabla.

**Componentes Plan Bienestar IPS URMEDICAS VIP Ltda.**

**Tabla No. 5 Núcleos Temáticos del Plan de Bienestar Organizacional de IPS URMEDICAS VIP LTDA.**

Componentes del Bienestar Organizacional	Actividades	Observaciones
Motivación	Encuesta de necesidades, reuniones periódicas, verificación de los contextos e higiene en el puesto de trabajo.	Ayuda a los colaboradores a identificarse con la organización, y el sentido de pertenencia.
Reconocimientos e Incentivos	Cumplimiento de metas, reconocimiento laboral por valores. Fechas especiales (día de la secretaria, día del contador, día del médico, etc.) Descanso remunerado por cumpleaños, tiempo flexible por maternidad/paternidad, reconocimiento y regalo por graduación. Jornadas laborales comprimidas, día sin moto y sin carro, festival vallenato, receso escolar para colaboradores con hijos. Cena de navidad y año nuevo	Ayuda a los colaboradores a mejorar sus niveles de eficiencia, y el desarrollo de sus potencialidades, compromiso.
Salario emocional	Medición del clima organizacional. Talleres sobre trabajo en equipo, comunicación asertiva, ejercicios de inteligencia emocional, charla sobre resolución de conflictos.	Sentirse valorado y parte fundamental de la organización
Clima organizacional	Administración por valores. Semana cultural.	Mantener relaciones sanas, fomenta la cooperación y trabajo en equipo sinérgicos.

*Elaboración propia.*

La Propuesta de este Plan de Bienestar IPS URMEDICAS VIP Ltda., queda a disposición de revisión por parte del equipo financiero y contable para determinar si cumple con los estándares de presupuesto para el fin que se establece, lo que determinaría su aprobación.

### Referencias

Armstrong, M. (1991). *Gerencia de los recursos humanos, integrando el personal y la empresa.*

Bogotá: LEGIS.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano.* México: McGraw-Hill.

Gómez, C. (2011). *El Salario Emocional.* Bogotá: Colegio de Estudios Superiores de

Administración.

Hoyos, C. (2000). *Un Modelo para Investigación Documental: Guía teórico Práctica sobre la*

*Construcción de Estado del Arte.* Madrid: Señal Editora.

Lévy-Laboyer, C. (2001). *La Motivación en la Empresa.* París: Éditions d'Organisation.

Toro, F. (2009). *Clima organizacional: Una aproximación a su dinámica en la empresa*

*Latinoamericana .* Medellín.

Varela, R. (2006). *Administración de la compensación: Suelos, salarios y prestaciones.* México

D.F.: Pearson.

**Anexo 1. Fichas de Investigación**

<b>Tabla No. 6 Ficha de Investigación Claude Lévy-Leboyer</b>	
<b>Factores</b>	<b>Indicadores</b>
Formales	Autor: Claude Lévy-Leboyer Tipo de Material: Libro
Asunto Investigado	Núcleo Temático: Motivación, Teoría de la Necesidad como fuerzas de Motivación.
Metodología	Metodología Cualitativa
Resultados	Conclusión: La satisfacción se produce solo si corresponden a una respuesta asertiva a las necesidades de los colaboradores, cuando las organizaciones atienden las necesidades de su personal, ellos se sienten motivados a realizar cada vez mayores esfuerzos en la medida que la organización los satisface.
Observaciones	Comentarios: La Gerencia del Talento Humano, debe identificar las necesidades prioritarias a nivel laboral y personal de sus colaboradores, para poder diseñar un plan que corresponda a entregar satisfactores asertivos.

*Adaptado. Fuente: (Hoyos, 2000)*

<b>Tabla No. 7 Ficha de Investigación Ricardo Varela</b>	
<b>Factores</b>	<b>Indicadores</b>
Formales	Autor: Ricardo Varela Tipo de Material:
Asunto Investigado	Núcleo Temático: Recompensas e Incentivos. Teorías de la compensación.
Metodología	Metodología Cualitativa
Resultados	Conclusión: Las compensaciones en dinero o en especie son motores de motivación del personal a generar valor agregado de vital importancia en la competitividad organizacional, que con el solo sueldo no es posible obtener. ,
Observaciones	Comentarios: Un buen programa de recompensas e incentivos es clave para que los colaboradores se motiven a dar más allá y lograr cada vez mejores niveles de eficiencia y productividad en sus funciones, desde luego que el sistema de recompensas e incentivos debe ser de acuerdo a lo que los colaboradores crean que vale la pena por esforzarse.

*Adaptado. Fuente: (Hoyos, 2000)*

## PLAN DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL PARA LA IPS URMEDICAS VIP LTDA.

<b>Tabla No. 8 Ficha de Investigación Fernando Toro</b>	
<b>Factores</b>	<b>Indicadores</b>
Formales	Autor: Fernando Toro Álvarez Tipo de Material: libro
Asunto Investigado	Núcleo Temático: Clima Organizacional
Metodología	Metodología Cualitativa
Resultados	Conclusión: Medir el clima organizacional es vital para identificar las variables que necesitan refuerzo, con la finalidad de mejorarlas y seguir con las prácticas exitosas que ayudan a mantener una atmósfera deseable entre los colaboradores
Observaciones	Comentarios: Las mediciones de clima organizacional deben ser realizadas en periodos no mayor a dos años por la gerencia del Talento Humano, a través de ECO y conocer las variables que necesitan refuerzos.

*Adaptado. Fuente: (Hoyos, 2000).*