

**Factores Asociados al Salario Emocional que Promueven un mejor Ambiente Laboral en la
Empresa SMS Electronic**

Danela Marcela Rodriguez Torres

Bleidys Paola Ruíz Barragán

Sol Adriana Caucaly Rubio

Asesora

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

Escuela de Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios (ECACEN)

Programa de Administración de Empresas

2024

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de grado a Dios, quien nos ha dado la sabiduría, la fuerza y la perseverancia para alcanzar esta meta académica. Con su guía y amor incondicional, hemos encontrado el apoyo necesario para superar los desafíos y seguir adelante en este camino.

A nuestras familias, les agradecemos por su constante amor, comprensión y sacrificio. Su apoyo incondicional y palabras de aliento han sido el motor que nos impulsa a seguir adelante. A través de su ejemplo, hemos aprendido el valor del esfuerzo y la importancia de nunca rendirse.

A nuestros tutores y asesores, les expresamos nuestra más profunda gratitud por su dedicación, paciencia y orientación durante este proceso. Sus conocimientos expertos y su compromiso con nuestra formación académica han sido fundamentales para nuestro crecimiento personal y profesional.

Este trabajo no habría sido posible sin la contribución invaluable de cada una de estas personas. A todos ellos les dedicamos este logro con profundo cariño y reconocimiento. Que este trabajo sea un testimonio de nuestro agradecimiento hacia aquellos que han sido parte fundamental en nuestro camino. Que Dios continúe guiando nuestros pasos y que nuestras familias sigan siendo nuestro pilar. A nuestros tutores y asesores, les agradecemos por compartir su sabiduría con nosotros.

Con amor y gratitud,

Danela Marcela Rodriguez Torres y Bleidys Paola Ruíz Barragán

Resumen

Una de las lecciones que no ha dejado la pandemia, ha sido que para que una organización funcione de manera efectiva, se adapte a las nuevas tendencias y compita con éxito en nuevos mercados es a través del bienestar de los trabajadores, pensando en ellos como un todo y no como simples empleados.

Cuando al trabajador le gusta su trabajo, se siente valorado y sabe que lo que hace contribuye a un fin mayor, tiene autonomía, crece a nivel personal y profesional, además de poder conciliar con su vida familiar, irremediablemente crea un vínculo emocional, con su organización. Ese vínculo favorece la permanencia y la retención del talento, aún más allá de la retribución económica y tiene una incidencia significativa en los niveles de productividad y eficiencia. Esta estrategia es a lo que se le conoce como Salario Emocional y su impacto en una empresa franquiciataria de Samsung es lo que se investigará.

Palabras Clave: Motivación, ambiente laboral, productividad, salario emocional, compromiso, trabajo nuevo, felicidad en el trabajo.

Abstract

One of the lessons that the pandemic has taught us is that in order for an organization to function effectively, adapt to new trends, and successfully compete in new markets, it must prioritize the well-being of its workers, considering them as a whole rather than just employees.

When a worker enjoys their job, feels valued, and knows that their work contributes to a greater purpose, has autonomy, personal and professional growth opportunities, as well as the ability to balance their family life, they inevitably develop an emotional bond with their organization. This bond promotes employee loyalty and retention, beyond monetary compensation, and has a significant impact on productivity and efficiency levels. The set of these strategies is known as Emotional Salary, and its impact on a Samsung franchise company is the subject of investigation.

Keywords: Motivation, work environment, productivity, emotional salary, engagement, new work, happiness at work.

Tabla de Contenido

Introducción	9
Planteamiento del Problema	11
Justificación	14
Objetivos	18
Objetivo General	18
Objetivos Específicos.....	18
Marco de referencia	19
Marco teórico	19
II. Importancia del salario emocional en la mejora del ambiente laboral.....	19
III. Conceptualización del salario emocional.....	20
IV. Factores clave del ambiente laboral.....	23
V. Medición y evaluación del salario emocional y ambiente laboral	24
VI. La relación entre salario emocional y resultados empresariales.....	26
Marco conceptual.....	27
Marco legal y normativo.....	36
I. Legislación relacionada con las prácticas de recursos humanos y bienestar de los empleados	36
II. Políticas internas de la empresa SMS Electronic S.A.S relacionadas con el salario emocional y el ambiente laboral	38
Metodología	45
Resultados	52
Procedimiento de Recolección de Datos.....	52

Datos Sociodemográficos	52
Análisis General de la Empresa	54
Referencia de Baremos para la Interpretación de los Factores de Riesgo (Intralaboral)	54
Discusión o Propuesta.....	61
Intervención	61
Conclusiones	64
Referencias Bibliográficas	68

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>La investigación se realizará con el personal de los puntos de venta y administrativo de SMS Electronic distribuidos de la siguiente manera.....</i>	44
Tabla 2 <i>Dominios y dimensiones intralaborales según forma de aplicación.....</i>	47
Tabla 3 <i>Relación dimensiones de la encuesta con el salario emocional.....</i>	48
Tabla 4 <i>Impacto de la dimensión en el salario emocional.</i>	49
Tabla 5 <i>Número de trabajadores que participaron en el estudio.</i>	51

Lista de Figuras

Figura 1 <i>ubicación</i>	44
Figura 2 <i>Distribución por Genero</i>	52
Figura 3 <i>Distribución por Edad.</i>	52
Figura 4 <i>Distribución por Nivel Educativo.</i>	53
Figura 5 <i>Distribución por Lugar de Residencia</i>	54
Figura 6 <i>Resultados de la evaluación del ambiente intralaboral</i>	54
Figura 7 <i>Interpretación de los factores de riesgo (Intralaboral)</i>	55
Figura 8 <i>Dominio (Demandas del Trabajo)</i>	55
Figura 9 <i>Dominio (Control sobre el Trabajo)</i>	57
Figura 10 <i>Dominio (Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo)</i>	58
Figura 11 <i>Dominio (Recompensas)</i>	59

Introducción

El salario emocional es un factor determinante en la motivación de los trabajadores para mejorar su competencia y que promete mayor innovación, productividad y una forma diferente de organizar el trabajo. (Alderfer ,1969; citado en Chiavenato, 2009) reformulo la jerarquización de Maslow en tres necesidades básicas llamadas necesidades de existir, relacionarse y crecer.

Las necesidades existenciales corresponden a las necesidades de bienestar físico, de existencia, preservación y supervivencia; las necesidades de relaciones que corresponde a las necesidades de relaciones interpersonales, al deseo de interactuar socialmente con otras personas; y necesidades de crecimiento que corresponden a las necesidades de desarrollo del potencial humano, al crecimiento personal y de competencia. Son estas últimas a las que las organizaciones buscan crear un vínculo entre el trabajador y la organización, para la consecución de las metas.

un salario emocional sólido y bien gestionado fomenta un ambiente laboral positivo y productivo. Cuando los empleados se sienten valorados, apreciados y reconocidos por su trabajo, están más motivados y comprometidos. Esto se traduce en una mayor satisfacción laboral, un sentido de pertenencia más fuerte y una reducción en la rotación de personal. Los equipos cohesionados y comprometidos tienden a colaborar de manera más efectiva, lo que mejora la eficiencia operativa y la calidad del trabajo.

Cuando una empresa se encuentra ante desafíos empresariales, la capacidad de ser resiliente se convierte en un factor determinante para su supervivencia y crecimiento. Como fue el caso de S.M.S ELECTRONIC, franquiciatario de la renombrada empresa Samsung. En este caso, la empresa enfrentó una serie de obstáculos que pusieron a prueba su capacidad de adaptación y liderazgo.

La planificación, ejecución y aplicación de estrategias como el salario emocional se eligieron pilares fundamentales en el camino hacia la superación de dichos desafíos. Estas acciones no solo demostraron la importancia de la implementación de cambios significativos, sino también su impacto positivo en el compromiso, la satisfacción laboral y ambiente laboral de los trabajadores.

Por lo anteriormente dicho podemos apreciar la capacidad de una empresa para enfrentar y superar adversidades no solo radica en su fortaleza financiera o en su capacidad de innovación, sino también en su habilidad para cultivar un ambiente laboral que promueva el bienestar emocional y el compromiso de sus empleados.

Planteamiento del Problema

Los autores Werther, Davis y Guzmán (2014) indican que es necesario reconocer el hecho fundamental de que la administración de los recursos humanos tiene como objetivo básico contribuir al éxito de la organización, ayudando a mejorar los resultados financieros, los valores organizacionales y la cultura de la empresa. Por lo tanto, la administración de los recursos humanos no es un fin en sí mismo, es sólo una manera de apoyar la labor de los dirigentes de la organización, por lo que dejó de ser un área transversal para convertirse en un área estratégica que permita tomar decisiones importantes para cumplir con los objetivos organizacionales. De este modo se ratifica lo expuesto por Boyero & Montoya (2016), ya que para los autores el eje central de toda organización es su talento humano y Werther (2014) considera que por esta razón es importante contar con un personal idóneo, con las competencias necesarias y el suficiente compromiso que permita el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales. Sin embargo, lo que podemos evidenciar es que muchas organizaciones se centran en aspectos materiales y económicos al diseñar políticas y prácticas laborales, descuidando el impacto de factores emocionales y psicológicos en la salud y el bienestar de los trabajadores.

Sin embargo, este tema para algunas regiones de Colombia sigue siendo un tema poco considerado, quizás por desconocimiento en la materia, por falta de análisis de costo - beneficio en su implementación o por paradigmas organizacionales de personal estacionario, sacrificando así la productividad al no contemplar nuevas formas de trabajo que incluyan el bienestar y felicidad del trabajador dentro de la organización.

S.M.S Electronic S.A.S, empresa franquiciataria de la marca Samsung, cuyas oficinas principales están en la ciudad de Cartagena, evidenció problemas con su recurso humano relacionado a engaños, trampas y fraudes. Al auditar los procesos a los cuales pertenecían estos

trabajadores, se encontró desorden, olvidos en el inventario y excusas, lo cual evidenciaba que algo mal se estaba haciendo, generando preocupación a la gerencia, pérdida de activos en los inventarios y de información. Para Contreras, (2018) los inventarios representan el aprovisionamiento de materias primas, elementos o productos en proceso como terminados que se encuentran en el canal de producción y también en la logística de una organización. Lo cual significa que para esta empresa cuyo inventario es primordial su control y cuidado, la falta de este, requería un urgente cambio.

A raíz de la pandemia, el concepto de salario emocional como estrategia del new work, toma fuerza como una tendencia en el área de recursos humanos para mantener el personal motivado, comprometido y productivo. Según (Puyal & Francisco Gayel,2008) el salario emocional contribuye a la salud de los empleados, además mejora la productividad e incrementa la innovación, por lo tanto, aumenta la capacidad competitiva de la organización. Pero esto requiere un esfuerzo de la organización en brindar a sus trabajadores oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento, flexibilidad laboral, entre otros beneficios no monetarios, que permita atraer y retener talentos, fomentar el engagement, la motivación de los empleados, aumentar su productividad, creatividad y mejorar notablemente el clima laboral, reduciendo el estrés laboral, la mejora de la calidad de vida de los trabajadores, mayor felicidad y en una mejor disposición para enfrentar los retos y desafíos laborales.

Es así como en el 2020, SMS Electronic se ve obligada a implementar procesos de virtualidad, lo cual llevó al área de gestión humana con el aval de la gerencia, implementar un programa de salario emocional, dentro del programa se llevaron a cabo diferentes planes de acción, uno de ellos el plan de valores, en donde se inició por trabajar el valor de la honestidad, con la finalidad de que tanto empleados como empleadores conocieran su significado y sus

consecuencias desde una perspectiva real. Este valor fue definido internamente con el lema “SER PARA SER” y mensualmente se promovieron actividades de forma lúdica para afianzar este valor.

Justificación

Uno de los problemas que afecta a las organizaciones a nivel mundial, es la inestabilidad laboral y/o constante rotación de personal (Anvari et al., 2014), lo cual genera, cuantiosas pérdidas económicas cuando los empleados abandonan sus puestos de trabajo por diferentes motivos, ya que las compañías invierten tiempo y dinero en inducciones y capacitaciones para sus empleados, con el fin de lograr equipos competentes y sólidos proporcionando conocimiento y ventajas que los hagan diferentes en el mercado y ante la competencia (Onchoke & Akash, 2012).

Así mismo la teoría de la curva de aprendizaje propone que la eficiencia de un aprendiz en una tarea mejora con el tiempo a medida que el aprendiz realiza más veces la tarea (Valamis, 2023). En el contexto empresarial, la pendiente de la curva de aprendizaje representa la tasa en la que aprender nuevas habilidades se traduce en ahorros de costos para una empresa (Kagan, 2023).

SMS Electronic también se vio afectada por este problema, la empresa paso de una tasa de rotación de personal en el 2020 del 11.30% a un 26,08% en el 2021, afectándose no solo el clima organizacional sino también la curva de aprendizaje se ha visto afectada por la salida de empleados, lo que implicó pérdidas de inducciones, capacitaciones y pérdida económica.

Por consiguiente, la empresa se enfrento a un desafiante momento, plagado de problemas que ponen en duda la continuidad o la renuncia. Sin embargo, en esta ocasión, la empresa ha demostrado una notable resiliencia y determinación, propias de un líder. Es sorprendente cómo, para resolver problemas, a menudo necesitamos implementar cambios drásticos e incluso comenzar desde cero. En este caso, la adopción de nuevas estrategias y la promoción de valores

entre los empleados nos hacen comprender la importancia del cambio, así como la necesidad de una comunicación asertiva y un seguimiento riguroso.

Gracias a esta transformación, la empresa ha logrado alcanzar estabilidad en distintos ámbitos: empresarial, emocional, competitivo y estructural. Por ello, es crucial anticipar la planificación antes de su ejecución, incluso si requiere inversiones adicionales. Lo primordial es preservar el rendimiento y la calidad.

Por otro lado, abordemos la problemática de la retención de personal, un aspecto fundamental para minimizar la curva de aprendizaje, que suele acarrear pérdidas significativas para la organización. Una estrategia destacable que se ha implementado es la del salario emocional.

Por otra parte, el enfoque en las necesidades emocionales y de autorrealización va más allá de la compensación económica y busca crear un entorno laboral que fomente el bienestar integral de los colaboradores. Se espera que este enfoque genere un aumento en la motivación, compromiso y satisfacción laboral, lo cual a su vez se traducirá en un mejor desempeño individual y colectivo dentro de la organización.

El estudio y análisis detallado del impacto del programa de salario emocional permitirá comprender cómo atender estas necesidades puede contribuir significativamente a la creación de un ambiente laboral más positivo, colaborativo y productivo. Asimismo, se pretende destacar la importancia estratégica de considerar las necesidades emocionales y de autorrealización como parte integral de la gestión del talento humano en las organizaciones modernas.

En el artículo Los 5 Principales Desafíos que Enfrentan las Empresas en Crecimiento y Cómo Superarlos, Montero (2023) sostiene que el camino hacia el éxito empresarial está plagado de oportunidades y desafíos que ponen a prueba la capacidad de las empresas para adaptarse, innovar y prosperar. A medida que las organizaciones se expanden, enfrentan obstáculos que exigen estrategias bien definidas y un liderazgo efectivo. Entre los principales desafíos encontramos la gestión del cambio, la escalabilidad sostenible, la retención de talento, la innovación continua y la financiación adecuada.

Abordar el cambio de manera efectiva requiere reconocer su inevitabilidad, establecer una comunicación transparente y fomentar la aceptación dentro de la cultura organizacional. Las empresas deben liderar con una visión clara del futuro, demostrando cómo el cambio contribuye al éxito continuo. Involucrar a los empleados en el proceso de cambio es crucial para generar apoyo y compromiso.

La escalabilidad sostenible implica planificar el crecimiento de forma gradual y estratégica, invirtiendo en tecnologías escalables, implementando procesos eficientes y buscando alianzas estratégicas. Se trata no solo de expandirse, sino de garantizar que la empresa pueda mantener su rendimiento y calidad a medida que avanza hacia nuevos horizontes.

Retener talento requiere crear un entorno laboral atractivo que ofrezca oportunidades de desarrollo profesional, programas de capacitación y mentoría, y un enfoque en la cultura y los valores de la empresa. Fomentar un sentido de pertenencia y compromiso ayuda a mantener a los empleados clave a bordo.

La innovación continua es esencial para mantenerse relevante en un mercado en constante cambio. Las empresas deben fomentar una cultura de experimentación, creatividad, asignando

recursos a la investigación y el desarrollo, y creando espacios para la colaboración y el intercambio de ideas.

La financiación adecuada es fundamental para apoyar el crecimiento y las iniciativas estratégicas. Las empresas deben explorar opciones como la inversión de capital, préstamos y subvenciones para asegurar el capital necesario para alcanzar sus objetivos.

De tal manera, este proyecto tiene como finalidad dejar en evidencia los beneficios que puede generar al interior de la organización el reconocimiento de las necesidades de autorrealización de los trabajadores a través del impacto en el desempeño y la satisfacción laboral por la implementación del programa de salario emocional.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el impacto en el desempeño y en el ambiente laboral por la implementación del programa de salario emocional en los trabajadores de S.M.S ELECTRONIC S.A.S

Objetivos Específicos

Describir las diferentes estrategias que pueden implementarse en un programa de salario emocional, al interior de una organización.

Medir el ambiente laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de SMS ELECTRONIC S.A.S, a través de la herramienta propuesta.

Evidenciar las mejoras en el ambiente laboral y la satisfacción laboral dentro de SMS ELECTRONIC S.A.S., mediante la implementación del programa de salario emocional.

Marco de referencia

Marco teórico

I. Contextualización de la empresa SMS Electronic S.A.S

SMS Electronic S A S fue fundada en 2014, en la ciudad de Cartagena, por un grupo de amigos que buscaban abrirse nuevos horizontes y probar nuevas alternativas de negocio. Abrieron su primera tienda en diciembre del año 2014, en el centro comercial Mall Plaza.

Después de la apertura de ese primer punto en Cartagena, abrieron nuevas tiendas en Barranquilla para el año 2015, luego Bogotá y Valledupar en el 2017 y Santa Marta en el 2019, actualmente cuentan con 19 puntos de venta a nivel nacional.

La empresa se especializa en la comercialización y servicio técnico de productos Samsung. Además, su objetivo es brindar calidad y servicio excepcionales, conectando a las personas con soluciones tecnológicas que mejoren sus vidas. Por otra parte, la empresa busca facilitar la vida diaria de las personas a través de productos, tecnología y diseños innovadores, brindando asesoramiento personalizado respaldado por una cultura de valores, calidez humana y eficiencia.

II. Importancia del salario emocional en la mejora del ambiente laboral

Abraham Maslow propone que las personas están motivadas por cinco categorías de necesidades básicas, a lo que llama “Jerarquía de Necesidades” en esta teoría, las necesidades superiores comienzan a surgir cuando las personas sienten que han satisfecho suficientemente la necesidad anterior. Las jerarquías de cuarto y quinto nivel relacionadas con el reconocimiento y la autorrealización, donde la necesidad de aprecio y respeto comienzan a desempeñar un papel destacado en la motivación del comportamiento; así mismo en la cima de la pirámide, el ser

humano busca alcanzar su máximo potencial, quienes alcanzan este nivel de la pirámide son personas que pueden ofrecer un mayor rendimiento (Maslow, 2012).

Desde el ámbito laboral, los trabajadores que logran desarrollar sus logros y ser reconocidos, son más productivos, más motivados y más comprometidos en la consecución de los objetivos corporativos.

Es así como surge el concepto de salario emocional, como medio para implementar en las organizaciones estrategias que promuevan en los trabajadores la oportunidad de alcanzar los niveles altos de reconocimiento y autorrealización, generando en ellos motivación. El bienestar de los empleados, generar sentido de pertenencia y garantizar la permanencia de estos en la organización. (Rubio y Varón, 2018). El autor refiere al sentido de pertenencia como ese compromiso hacia la empresa, ese valor extra que el trabajador siente por pertenecer a una organización que le brinda un confort no solo económico sino de realización.

III. Conceptualización del salario emocional

Definición y componentes del salario emocional

La definición genética de salario emocional se compone del término “salario” porque busca la identificación y la relación con una contraprestación y también con reciprocidad, equidad y frecuencia. Se califica de “emocional” porque con independencia del satisfactor que se trate (vacaciones, atención a necesidades personales, elementos satisfactores como en el contexto del clima laboral) busca aportar satisfacción a alguno de los factores intrínsecos y muy especialmente a los factores trascendentes (Puyal, 2016, p. 45). Estos factores que menciona Puyal, son los asociados a la motivación.

Juan Antonio Pérez López un destacado psicólogo, introdujo y desarrolló el concepto de motivación trascendental dentro del campo de la motivación. Su enfoque, arraigado en una

perspectiva filosófica más profunda, sostiene que la motivación trascendental va más allá de las necesidades inmediatas y tangibles, abrazando la idea de que la búsqueda de significado y propósito en la vida juega un papel central en la motivación humana. Pérez López postula que la conexión con valores intrínsecos, la autorreflexión y la búsqueda de un propósito superior son elementos esenciales para comprender la motivación trascendental.

Jiménez (2016, p. 31) determina que la motivación tiene un componente desde la persona, partiendo desde los valores y motivos que esta tenga para desarrollar su labor. Un empleado motivado es el generador de cambios positivos que ayudan al comportamiento de los demás colaboradores. Identificar los empleados que se encuentran motivados es fundamental para entender, comprender y gestionar su forma de actuar individual y colectiva frente a la empresa.

Montalvo, M. (2018). Define el salario emocional como un “Conjunto de beneficios intangibles que entrega la empresa a sus colaboradores en forma de refuerzo para la remuneración económica, se implementa con el objetivo de complementar el sueldo tradicional a través de compensaciones no económicas, y finalmente para generar en los colaboradores fidelidad y compromiso hacia la organización” (p.27).

Gomez, C. (2011). El autor añade que el salario emocional es “Identificado como lo que la organización puede ofrecer a los empleados y que hace la diferencia entre ésta y su competencia” (p.6)

Huete, L. (2003). Sostiene que el salario emocional es “La capacidad de conseguir que las personas se sientan bien pagadas por su esfuerzo, con algo más que dinero” (p.156).

Relación entre salario emocional y satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una cuestión recurrente en las organizaciones, ya que se busca retener el talento y evitar el absentismo laboral, lo que supone pérdidas a las empresas a corto y largo plazo. Se puede utilizar el salario emocional para generar sentimientos de satisfacción y que sean los propios empleados quienes difundan un mensaje positivo de la organización, haciéndolas más atractivas ante posibles trabajadores. Así como, si una empresa cuenta con empleados motivados y satisfechos, es más probable que alcance los objetivos anuales fijados (Chiroque y Piscoya, 2013, citado en Anaya Berrocal y Astuhumán Flores, 2020).

Uno de los primeros autores en investigar la satisfacción laboral fue Hoppock, quien halló relaciones entre la misma y variables como la fatiga, la monotonía en las tareas, las condiciones del trabajo o la supervisión de los superiores, siendo esta la suma de distintos elementos (Hoppock, 1935, citado en Rocco, 2009). Sin embargo, el nivel de satisfacción laboral que reporta un trabajador no es el mismo que para el resto de la plantilla, ni en distintos puestos de la organización. Influyen aspectos personales en la percepción, así como la administración y la idoneidad de este (Rocco, 2009). Los trabajadores tienden a la necesidad de crecer, alcanzar las metas y objetivos propuestos, y aumentar así su nivel de satisfacción (Bastidas y Bustamante, 2018).

Efectos del salario emocional en la retención de empleados

Rocco (2009), Nicolás (2011), Martín (2017), Augusto et al. (2018). Un empleado satisfecho tiende a mejorar en ámbitos como: productividad, creatividad, eficiencia, además el sentido de pertenencia con la organización y el compromiso hacia sus funciones y responsabilidades se verá incrementado de manera positiva, reflejando un impacto positivo interna y externamente a la compañía.

IV. Factores clave del ambiente laboral

Liderazgo y su influencia en el ambiente laboral

Podemos decir que el liderazgo tiene influencia en la productividad y sobre todo un impacto positivo en el clima laboral, por otro lado, los estilos de liderazgo mantienen una fuerte de influencia en el clima laboral de las organizaciones, la manera en como los líderes actuales orientan a sus subordinados efectúa rasgos característicos en la obtención de objetivos y metas establecidas, teniendo un impacto directo sobre los resultados (Barba & Salguero, 2017)

Un líder tiene la capacidad de crear una influencia en otro, ocasionando así una conexión con sus empleados y generando un ambiente laboral saludable.

Cultura organizacional y su impacto en la satisfacción de los empleados

Cuando hablamos de cultura organizacional hacemos referencia a los valores, creencias, actitudes y hábitos que tengan dentro de cada organización sus trabajadores.

Para (González, 2023b) La cultura organizacional de una empresa actúa como un pilar fundamental que sustenta su crecimiento y desarrollo a largo plazo. Si es positiva, no solo ayudará a mantener un clima laboral saludable, sino que también tendrá un impacto directo en la satisfacción de los consumidores.

Comunicación interna y su papel en la creación de un ambiente laboral positivo

Menciona Moreno & Godoy (2012), debido al alto grado de influencia que tiene la comunicación interna en los colaboradores, ésta puede generar un impacto positivo en la motivación y satisfacción de los miembros de una organización, y, como sostiene Fernández (2009) se logrará que los trabajadores sean más productivos.

Por otro lado, Velázquez (2012) define La comunicación organizacional como un proceso para facilitar la emisión y recepción de los mensajes que se da entre los miembros de la organización, así como entre la empresa y su entorno.

Equilibrio entre vida laboral y personal como factor de bienestar

Es importante mantener un equilibrio laboral y personal debido a que esto nos permite gozar de buena salud mental, emocional y física ya que si no tenemos este equilibrio podemos tener afectaciones como: trastorno mental, síndrome de desgaste ocupacional, estrés crónico entre otras afectaciones.

El autor (Terapify, 2023) dice que algunos de los beneficios de disfrutar tu vida personal sin que lo laboral te impida tu desarrollo, disfrute y recreación, son:

- Evitas enfermedades como el estrés laboral y otras.
- Tienes mejor rendimiento en tus jornadas laborales.
- Mantienes buenas relaciones con tu familia y amigos.
- Puedes cuidar mejor tu salud física y tener calidad de vida.
- Puedes tener más eficiencia en la realización de tus tareas laborales.
- Encuentras más fuentes de motivación al tener tiempo para tus hobbies.

V. Medición y evaluación del salario emocional y ambiente laboral

Métodos y herramientas para medir el salario emocional

Claramente no es fácil medir el salario emocional de los empleadores por lo que se deben buscar estrategias y usar métodos de flexibilidad que nos lleven más cerca de lo que desean los trabajadores

(Carmelina Peguero, 2023) dice que uno de los métodos para medir el salario emocional es la encuesta de satisfacción laboral: este se hace con el fin de evaluar a los empleados en diferentes aspectos de trabajo buscando equilibrar el trabajo y su vida personal.

Feedback y evaluaciones: permitiendo conocer el área donde se puede mejorar el salario emocional con la comunicación el liderazgo y el conocimiento

Assesment tarris: siendo una herramienta para evaluar el clima laboral donde se miden 9 elementos los cuales son (equipos, ciclo de vida del colaborador, salario, expectativas, balance: vida/trabajo, retos, cultura, crecimiento, relación con el jefe inmediato).

Del mismo modo la autora Peguero (2023) expresa que : Medirlo es esencial para que puedas comprender y mejorar la experiencia de tus colaboradores en su sitio de trabajo. Puesto que proporciona información valiosa sobre cómo se satisfacen sus necesidades emocionales, lo que a su vez influye en su productividad. Además, te permite como líder identificar áreas de mejora y diseñar estrategias efectivas para promover un ambiente laboral positivo.

Indicadores de Salario Emocional

Existen diversos indicadores que puedes utilizar para medir el salario emocional en tu organización. A continuación, te presento los más destacados:

Encuestas de Satisfacción Laboral: Realizar encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los colaboradores en diferentes aspectos del trabajo, como el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Índice de fidelización: Ejecutar mediciones cada cierto tiempo para conocer la tasa de retención a lo largo del tiempo, es importante. Una alta retención suele indicar un nivel satisfactorio de salario emocional, ya que los colaboradores en la mayoría de los casos se encuentran motivados y comprometidos.

VI. La relación entre salario emocional y resultados empresariales

Impacto en la productividad y eficiencia

La eficiencia es la capacidad que tiene una persona de realizar sus tareas o trabajo en el menor tiempo posible y con el material disponible, logrando resultados óptimos, por otra parte, la productividad hace referencia a la cantidad de producción o resultados generados por recursos invertidos. El impacto que tiene según el autor (Murcort Group, s. f.) es que La productividad y la eficiencia laboral se complementan mutuamente. Mejorar la eficiencia permite utilizar los recursos de manera óptima, mientras que aumentar la productividad implica lograr más resultados en menos tiempo o con menos recursos. Ambos aspectos son fundamentales para maximizar el rendimiento y el éxito en el entorno laboral.

Relación entre el salario emocional y la atracción de talento

En cuanto a la relación entre el salario emocional y la atracción de talento, según Amador y Gómez (2011), el salario emocional para el talento humano se convierte en un motivante frente a los retos que quiere alcanzar la organización. Además, el salario emocional es una de las claves fundamentales para fidelizar al talento. Rodas, (2010) en Amador y Gómez, (2011), comenta que el salario emocional permite que los colaboradores estén motivados, den lo mejor de ellos, y se puedan visualizar a futuro en la organización, un factor que logra la retención de los colaboradores es la motivación, por lo que al trabajar con salario emocional se lograra estabilidad y bienestar de cada talento humano, obteniendo mejores resultados.

Estos autores refieren que existe una relación entre el salario emocional y la atracción de talento, ya que este tipo de compensación no monetaria puede atraer a profesionales calificados que buscan un ambiente laboral satisfactorio y oportunidades de desarrollo personal.

Marco conceptual

Adaptación de conceptos generales

Beneficios sociales: De acuerdo con Jiménez (2007, p. 208), los beneficios sociales “son aquellos que la empresa da a sus empleados con carácter genérico, se otorgan por pertenecer a la empresa o desempeñar un puesto de trabajo, pero no son contraprestación en sentido propio al trabajo realizado”.

Calidad de vida: Según Abraham Maslow, la calidad de vida "está determinada por la interacción dinámica entre la persona, la sociedad y el hábitat e igualmente por la satisfacción de los deseos" (Maslow A., 1982, p. 398).

Clima laboral: Según Sudarsky (1977) el clima organizacional es un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas.

Emociones: Denzin (2009 [1984]: 66) define la emoción como ‘una experiencia corporal viva, veraz, situada y transitoria que impregna el flujo de conciencia de una persona, que es percibida en el interior de y recorriendo el cuerpo, y que, durante el trascurso de su vivencia, sume a la persona y a sus acompañantes en una realidad nueva y transformada – la realidad de un mundo constituido por la experiencia emocional’. P

Estímulo: voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual (Robbins, 2004).

Necesidades: Según (La pirámide de Maslow, 2012) son las necesidades de sentirse seguro y protegido, incluso desarrollar ciertos límites en cuanto al orden. Dentro de ellas encontramos:

- Seguridad física y de salud.
- Seguridad de empleo, de ingresos y recursos.

Salario: Chiavenato (2010) refiere que “la remuneración o salario es el pago total de dinero que se le entrega a un empleado por el cargo que ejerce y los servicios que presta por un determinado tiempo”

Empresa: Para Peter Drucker, “la organización es el proceso por el cual los gerentes ordenan el caos, resuelven conflictos entre personas referentes a trabajos y responsabilidades y establecen un ambiente satisfactorio para el grupo de trabajo.

Teletrabajo: Trabajo a distancia (desde casa)

Trabajo híbrido: Según Forbes, "el lugar de trabajo híbrido consiste en habilitar la máxima productividad sin que a nuestro personal le cueste demasiado tiempo, esfuerzo ni habilidad controlar su jornada laboral".

Planes de formación: Según Chiavenato I. (1988) La formación es el desarrollo de capacidades nuevas mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio.

Días libres: En sus cumpleaños o cumpleaños de sus hijos

Reconocimiento: Según Cepeda, Salguero, & Sánchez (2015) el reconocimiento laboral es “El conjunto de estrategias que utilizan las empresas para premiar a sus trabajadores, con el propósito de reforzar aquellas conductas positivas alineadas con la dirección estratégica” (p. 37).

Voluntariado: Según (Fundación "La Caixa", 2009) el voluntariado es una forma de llevar a la práctica valores como la solidaridad, la generosidad, el compromiso, la participación y la implicación; además de contribuir a la construcción de cohesión y capital social.

Engagement: El engagement se relaciona, de forma positiva, con el buen desempeño y compromiso organizacional, evitando de esta forma el ausentismo, la rotación de personal y la

tendencia al abandono. Puede ser considerado como un detonador de la —potencia grupall y la —eficacia colectiva (Salanova, Martínez & Lorens, 2004).

Crecimiento personal: El desarrollo personal puede conducir al crecimiento personal, lo que significa que las personas pueden experimentar cambios positivos en su vida. Esto puede incluir un mayor sentido de propósito y una mayor felicidad en la vida. Mallorca, Z. P. P. (s. f.).

Autorrealización: (Maslow 1968: 78). Define que la autorrealización es la realización de las potencialidades de la persona, llegar a ser plenamente humano, llegar a ser todo lo que la persona puede ser; contempla el logro de una identidad e individualidad plena.”

Satisfacción laboral: Chiang, Martín y Núñez (2010) indican que la satisfacción laboral es un estado de agrado de un empleado en las actividades laborales que realiza, y es parte fundamental para crear un ambiente y clima organizacional favorable y positivo. La satisfacción laboral aporta a la vida empresarial, es un estado placentero que logra que el colaborador influya en los demás y consiga consolidar una organización constructiva hacia el cambio y la satisfacción de cada uno de sus integrantes

Talento humano: Cuesta (2010) hace énfasis en la importancia del talento humano de una organización, en tanto se ejerce un factor diferenciador; es decir, un individuo no será repetible en otra empresa, por lo tanto, ir en la búsqueda de seres humanos idóneos y competitivos, hace la diferencia entre las empresas.

Absentismo Laboral: Los días perdidos en el trabajo, o ausentismo no planificado, se refieren a la frecuencia y la duración de los empleados que se ausentan de sus deberes laborales sin previo aviso o aprobación. Desde el punto de vista de un especialista en recursos humanos, el seguimiento del ausentismo es una métrica importante para evaluar la coherencia y disponibilidad de un empleado para estar donde se le necesita en el trabajo. Puede haber varias

causas para el tiempo perdido, como enfermedades, lesiones, citas médicas u otros asuntos personales que entren en conflicto con las horas de trabajo programadas. Analizar las tasas de ausencia implica monitorear sistemáticamente las horas no trabajadas y determinar el efecto sobre la productividad en el lugar de trabajo y la eficiencia operativa. Gestionar con éxito el ausentismo exige estrategias proactivas como programas de bienestar, políticas de licencia justas y el fomento de un entorno que promueva la salud y la satisfacción del personal.

Estrategia: Es el patrón de los movimientos de la organización y de los enfoques de la dirección que se usa para lograr los objetivos organizacionales y para luchar por la misión de la organización” (Thompson y Strickland, 1998).

Gestión del cambio: para Contreras (2018), menciona que la gestión del cambio organizacional es un factor muy importante que debe ser minuciosamente analizado, puesto que a través de este proceso las organizaciones lograrán ser más competitivas en el mercado global y sustentables en el corto, mediano y largo plazo. Es por ello que una gestión efectiva marca la diferencia entre una organización triunfante y una organización destinada al fracaso. Por este motivo, el cambio debe ser concebido como una oportunidad de mejora y no como un fenómeno negativo. Es decir, en efecto el cambio genera un desequilibrio en el entorno laboral, pero no debería representar un riesgo, sino un reto al cual debe someterse la empresa. En este sentido, para poder implementar un proceso de cambio, hay que contar con la participación y el compromiso de todas las personas involucradas en el negocio, ya que el factor humano es el recurso más significativo e importante de la organización para alcanzar los objetivos organizacionales.

Innovación: Bid-Secab Cinda (1994) indica que la innovación es el avance del conocimiento humano aplicado efectivamente para satisfacer necesidades de las personas o de organizaciones.

Inteligencia emocional: La inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y gestionar nuestras propias emociones, así como las emociones de los demás. Esta habilidad nos permite tomar decisiones conscientes, establecer relaciones interpersonales saludables y manejar el estrés de manera efectiva en diversos contextos, incluido el entorno laboral.

Motivación intrínseca: La motivación intrínseca es el impulso interno que nos lleva a realizar una tarea o actividad por el simple placer, interés o satisfacción personal que obtenemos de la misma, en lugar de buscar recompensas externas. Este tipo de motivación está estrechamente relacionado con la realización personal, la autonomía y el sentido de competencia, lo que conduce a un compromiso más profundo y duradero con las actividades laborales.

Flexibilidad: La flexibilidad en el entorno laboral se refiere a la capacidad de adaptarse y responder de manera ágil a los cambios, tanto internos como externos. Esto implica la disposición para ajustar horarios, métodos de trabajo, roles y responsabilidades según las necesidades del negocio o las circunstancias individuales. La flexibilidad laboral promueve un ambiente dinámico, fomenta la innovación y contribuye a la satisfacción y bienestar de los empleados.

Productividad: La productividad se refiere a la eficiencia con la que se utilizan los recursos disponibles para lograr resultados cuantificables y significativos en el ámbito laboral. Una mayor productividad implica la optimización de procesos, la gestión efectiva del tiempo, el

uso inteligente de herramientas y tecnologías, así como un entorno propicio para el desempeño óptimo de los empleados.

Oportunidad de crecimiento: La oportunidad de crecimiento en el trabajo se relaciona con la posibilidad de desarrollar habilidades, adquirir nuevos conocimientos, asumir mayores responsabilidades y avanzar en la carrera profesional dentro de la organización. Estas oportunidades pueden manifestarse a través de programas de capacitación, promociones internas, proyectos desafiantes y un ambiente que fomente la innovación y el aprendizaje continuo.

Felicidad en el trabajo: La felicidad en el trabajo se refiere al estado emocional positivo y satisfactorio que experimentan los empleados en su entorno laboral. Este estado va más allá de la mera satisfacción con el trabajo y abarca aspectos como el sentido de propósito, la realización personal, el bienestar emocional y físico, así como la conexión significativa con las tareas que se realizan y con las personas con las que se interactúa. La felicidad en el trabajo puede potenciar la motivación, la creatividad, la productividad y contribuir a un ambiente laboral armonioso y saludable.

New Work: El término "New Work" hace referencia a un enfoque innovador y progresista hacia la organización del trabajo, que busca adaptarse a las demandas cambiantes del entorno laboral moderno. Este concepto promueve la flexibilidad, la autonomía, el equilibrio entre vida laboral y personal, así como la colaboración interdisciplinaria. En el marco del New Work, se fomenta la utilización de tecnologías avanzadas, la creación de entornos laborales inspiradores y la promoción de estructuras organizativas ágiles que permitan a los empleados desarrollar su potencial, contribuir de manera significativa y encontrar sentido en su trabajo.

La rotación del personal: Se refiere a la tasa o frecuencia con la que los empleados abandonan una organización y son reemplazados por nuevos trabajadores. Esta métrica es crucial

para evaluar la estabilidad laboral, el compromiso de los empleados y el impacto en la continuidad operativa de la empresa. Una alta rotación del personal puede indicar problemas subyacentes, como insatisfacción laboral, falta de desarrollo profesional o dificultades en la gestión, mientras que una rotación baja puede señalar un ambiente laboral estable y saludable, así como un compromiso sólido por parte de los empleados.

La curva de aprendizaje: Representa la relación entre el tiempo que una persona dedica a aprender una nueva habilidad o tarea y su nivel de competencia o dominio en esa área. Esta curva suele mostrar un progreso acelerado al principio, seguido de un ritmo más gradual a medida que el individuo gana experiencia y conocimiento. Comprender la curva de aprendizaje es fundamental para estimar el tiempo y los recursos necesarios para que los empleados adquieran nuevas competencias, así como para planificar eficazmente procesos de capacitación y desarrollo dentro de una organización.

El feedback, o retroalimentación: Es una parte fundamental del salario emocional. Se refiere a la comunicación constructiva que se brinda a un individuo sobre su desempeño, actitudes o comportamiento en un entorno laboral. Esta retroalimentación puede provenir de supervisores, compañeros de trabajo o incluso subordinados, y tiene como objetivo proporcionar información útil para el crecimiento y desarrollo personal y profesional. El feedback efectivo reconoce los logros, señala áreas de mejora y ofrece orientación para el progreso continuo. Al ser una parte integral del salario emocional, el feedback positivo y constructivo contribuye significativamente al bienestar psicológico y la motivación de los empleados, fortaleciendo su compromiso con la organización y fomentando un ambiente laboral saludable y productivo.

La conciliación laboral y familiar: Se refiere a la búsqueda de un equilibrio armonioso entre las responsabilidades laborales y las obligaciones familiares y personales. Este concepto

reconoce la importancia de permitir a los empleados dedicar tiempo y energía tanto a su carrera profesional como a su vida personal, promoviendo así su bienestar integral. Las políticas de conciliación laboral y familiar incluyen medidas como horarios flexibles, teletrabajo, permisos parentales remunerados, cuidado infantil en el lugar de trabajo, entre otras iniciativas que buscan facilitar la integración exitosa de la vida laboral y familiar. Al priorizar este equilibrio, las organizaciones no solo fomentan un ambiente laboral más saludable y productivo, sino que también demuestran su compromiso con el bienestar integral de sus empleados.

El bienestar psicológico: Representa un estado de equilibrio y armonía emocional en el individuo, en el que se experimenta un sentido de satisfacción con la vida, se manejan eficazmente las demandas y desafíos diarios, y se mantiene una salud mental óptima. Este estado va más allá de la ausencia de trastornos mentales, abarcando aspectos como la autoaceptación, la autonomía, el crecimiento personal, relaciones interpersonales saludables y un propósito significativo en la vida. El bienestar psicológico influye en la capacidad de afrontar el estrés, tomar decisiones informadas, mantener relaciones satisfactorias y desarrollar una perspectiva positiva sobre uno mismo y el mundo que lo rodea.

El sentido de pertenencia: Se refiere a la sensación de conexión, identificación y aceptación que una persona experimenta al formar parte de un grupo, comunidad o entorno determinado. Esta conexión emocional no solo implica sentirse incluido y valorado, sino también tener la libertad de expresar opiniones, contribuir con ideas y ser reconocido por las habilidades y cualidades individuales. Un sólido sentido de pertenencia es fundamental para el bienestar emocional y la motivación, ya que brinda a las personas un sentimiento de seguridad, apoyo social y significado en su entorno. En el ámbito laboral, promover un sentido de pertenencia

entre los empleados no solo fortalece la cohesión del equipo, sino que también impulsa el compromiso, la creatividad y el desempeño individual y colectivo

Marco legal y normativo

I. Legislación relacionada con las prácticas de recursos humanos y bienestar de los empleados

Ley 50 de 1990: Esta ley establece las normas para la liquidación de prestaciones sociales de los trabajadores en Colombia.

Decreto 1072 de 2015: En su artículo 22, establece que la gestión del talento humano por competencias debe incluir la identificación y evaluación de los riesgos laborales.

Ley 100 de 1993: Esta ley establece el sistema general de seguridad social en salud, pensiones y riesgos laborales en Colombia.

Ley 1010 de 2006: Esta ley establece las medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral en Colombia.

Ley 1257 de 2008: Esta ley establece las normas para garantizar la protección integral a las mujeres víctimas de violencia en Colombia.

Ley 1610 de 2013: Por la cual se regulan algunos aspectos sobre las inspecciones del trabajo y los acuerdos de formalización laboral.

Decreto 2663 de 1950: Título I (Contrato individual de trabajo) y el Título III (Contrato de trabajo con determinados trabajadores) del Código Sustantivo del Trabajo.

Ley 2191 de 2022: Esta ley tiene por objeto crear, regular y promover la desconexión laboral de los trabajadores en las relaciones laborales dentro de las diferentes modalidades de contratación vigentes en el ordenamiento jurídico colombiano y sus formas de ejecutarse, así como en las relaciones legales y/o reglamentarias, con el fin de garantizar el goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral.

El artículo 2° de la Ley 1221 de 2008: Define el teletrabajo como una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación – TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.

El inciso 2° del artículo 33 del Decreto 1042 de 1978: Establece que, dentro del límite máximo fijado en ese artículo, el jefe del respectivo organismo podrá establecer el horario de trabajo de acuerdo con las necesidades del servicio.

Ley 776 de 2002: Regula el Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, estableciendo las obligaciones de los empleadores para proteger la salud y seguridad de sus trabajadores en el lugar de trabajo.

Ley 1429 de 2012: Prohíbe la discriminación salarial por motivos de género y establece la obligación de los empleadores de garantizar la igualdad de remuneración entre hombres y mujeres por trabajo de igual valor.

Decreto 1643 de 2012: Reglamenta la Ley 1429 de 2012 y establece los mecanismos para la implementación de la igualdad salarial entre hombres y mujeres en Colombia.

Ley 100 de 1993: En su artículo 133, establece que el Sistema General de Seguridad Social en Salud debe incluir la atención en salud mental.

Decreto 780 de 2016: Reglamenta la atención en salud mental en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

II. Políticas internas de la empresa SMS Electronic S.A.S relacionadas con el salario emocional y el ambiente laboral

En SMS Electronic S.A.S, las Políticas internas relacionadas con el salario emocional y el ambiente laboral se ven reflejadas a través de iniciativas como el programa de Valores que incluye diversas actividades que se llevan a cabo en colaboración con el Comité de Convivencia, integrando estas acciones de manera transversal con los programas de crecimiento de la empresa. Actualmente, estos programas están representados por el Programa de Cultura de Valor SMS, el Programa de Liderazgo 'Soy un PIP', y actividades intencionadas vinculadas al Sistema de SGSST.

Estado del arte:

Estudios previos sobre salario emocional y ambiente laboral

Revisión de investigaciones relevantes en el campo

Ana y Juan (2020) realizaron una investigación sobre salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral en donde describen los múltiples beneficios reflejados en el incremento del rendimiento, motivación y satisfacción laboral de los trabajadores, según diversos estudios, están fuertemente ligados a las retribuciones de carácter no económico, mejor conocidas como “salario emocional”.

Por tal motivo, la presente investigación tiene como objetivo presentar los resultados de la revisión literaria a nivel internacional sobre los beneficios de su implementación. Los resultados evidencian el incremento del rendimiento, productividad, proactividad, eficiencia y compromiso de los colaboradores en pro del logro de los objetivos de la organización por el uso de dicho incentivo. En este artículo se ha demostrado a través de la revisión documental los beneficios del uso del salario emocional. Una vez finalizado el presente estudio se arrojan las siguientes conclusiones. Las investigaciones previas publicadas en la literatura analizada nos dicen que hoy en día el uso del salario emocional dentro de las organizaciones es considerado un elemento importante para el incremento del rendimiento, motivación y productividad laboral del empleado, del mismo modo, elementos como satisfacción, motivación y fidelización se ven impactados de manera positiva, ya que, a pesar de contar con un empleo “estable” y bien remunerado, el trabajador buscará un lugar donde pueda encontrar un balance entre su sueldo y beneficios emocionales, vemos como esta investigación tiene factores que se asocian al salario emocional y que promueven un mejor ambiente laboral.

Lecciones aprendidas de estudios similares en otras organizaciones

Sandra y Héctor (2020) realizaron una investigación acerca de análisis de las prácticas de salario emocional que fidelizan al personal, caso: empresa de servicio de la ciudad de Quito en donde su objetivo analizar las prácticas de salario emocional que fidelizan al personal, teniendo como caso de estudio una empresa de servicio de la ciudad de Quito en Ecuador, en donde, el diseño metodológico partió de un estudio documental para profundizar el entendimiento de las variables de interés. Previo al levantamiento de información se diseñó un cuestionario en base a revisión teórica, validando este instrumento con el factor de Crombach que permitió emplear una metodología de campo para su aplicación, recurriendo al muestreo aleatorio simple y por conveniencia.

La data recopilada fue procesada a través del análisis correlacional de Pearson en el software SPSS, permitiendo con el método descriptivo identificar los factores del salario emocional que presentan una relación positiva con la fidelización de personal. Los resultados del estudio permiten desde un enfoque práctico tener una mejor focalización de las prácticas de talento humano que generan un efecto favorable sobre la fidelización de personal, favoreciendo un mejor uso y destino de los recursos de las empresas; siendo, desde un enfoque teórico científico respaldo para nuevas investigaciones que permitan ver el comportamiento de estas variables en empresas de otras actividades y pertenecientes a otros entornos culturales.

Asi mismo se Los resultados evidencian lo planteado por (Mulford, 2011) en relación a la importancia de formular proyectos no solo en términos de antecedentes, objetivos, fases, actividades y recursos, sino en base a datos que minimicen la posibilidad de cometer errores y permitan poner el énfasis en la creación de opciones, es decir diseñar el futuro, con ello, el análisis correlacional permitió identificar los elementos que tienen mayor relevancia para el personal de la empresa de estudio siendo (a) Crecimiento y desarrollo profesional con una

relación de 0.657 sobre la motivación, factor que corresponde a la fidelización; (b) el reconocimiento tiene buena relación con motivación, relaciones personales, liderazgo y el ambiente laboral en general factores de la fidelización con una relación de 0.746; (c) el compromiso con la empresa tiene una buena correlación de 0.751 en relación a la motivación, la política de “puertas abiertas”, el liderazgo y el ambiente laboral en general; (d) las condiciones físicas y psicológicas se relaciona con la motivación, el liderazgo y el ambiente laboral en general obteniendo un puntaje de 0.625; (e) los avances tecnológicos se relaciona únicamente con el ambiente laboral con una puntuación de 0.691.

De los 16 componente estudiados, solo 6 elementos del salario emocional tienen buena y muy buena relación con la fidelización del personal: Crecimiento y desarrollo profesional, reconocimiento, comunicación, motivación, compromiso con la empresa y la comunicación; mientras que de los factores de fidelización que tienen relación son: motivación, la política de puertas abiertas, liderazgo y ambiente laboral en general, respaldando a Llano (2014) cuando afirma que las gestión de personas es más que la eliminación de formas contractuales y tácticas 49 AGLALA ISSN 2215-7360 2020; 11 (2): 39-51 para la reducción de costos; siendo el salario emocional un factor que permite incrementar la motivación, la productividad, el desempeño de los empleados, la implementación de planes de incentivos (Torres, Triviño, y Martínez, 2015) por ultimo esta investigación nos demuestra como la estrategia de salario emocional fideliza a los trabajadores en las organización en caso de ser implementado.

Ibarra et al. (2019) muestra un estudio con relación a hábitos de vida saludable en estudiantes adolescentes en Chile, mostrando la relevancia que tiene el caracterizar e identificar los hábitos saludables de los integrantes de un equipo desde cualquier ámbito de la vida. La importancia de generar espacio laboral donde la salud y el bienestar laboral son parte de la

cultura organizacional, viéndose reflejado en los resultados y productividad de la empresa u organización que lo genera.

Bautista, et. al. (2020) plantea en su proyecto de investigación “Diseño de un Programa de Bienestar Laboral en la Empresa “Estupasta S.A.S Socorro”– Colombia, como objetivo la importancia de determinar la satisfacción laboral, riesgo psicosocial y clima organizacional, de los empleados de la compañía ESTUPASTA S.A.S Sede Socorro, utilizando la metodología proyectiva, y de corte transversal dejando como conclusiones la pertinencia de una gestión que no solo se base en logro de metas si no en la potencialización de las habilidades del personal y también la importancia de una dinámica de trabajo en equipo abordada en un buen ambiente laboral bajo una cultura organizacional potenciada en salud bienestar laboral.

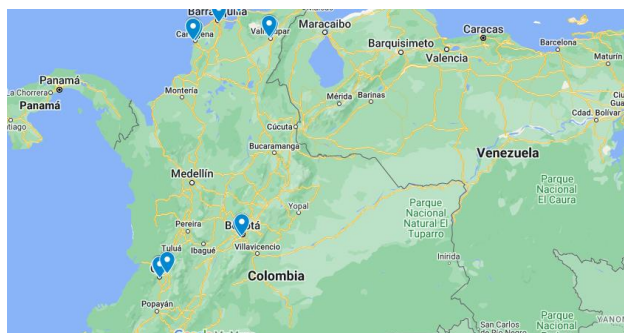
Pérez (2018), en su trabajo de grado, “Concepción y Practica de Bienestar Laboral y Psicológica de los Líderes en Gestión Humana de una ONG”, el objetivo Analizar las concepciones y las prácticas de bienestar laboral y psicológico de los líderes de Gestión Humana de un grupo de ONG de la ciudad de Medellín. El método de trabajo utilizado fue descriptivo cualitativo de corte transversal, dejando como conclusión que el clima laboral se refiere no solo a aquella relación interpersonal del trabajador, sino también a la oportunidad de tomar prestados conceptos de sistema y cultura organizacional. Obtenga más alegría y satisfacción en el trabajo. Basados en el concepto práctica de bienestar ocupacional.

Bonifacio (2019) con la Tesis en el Callao “Bienestar Laboral en los operarios del almacén de la empresa – Perubar”, Su objetivo general se basó en conocer el nivel de bienestar e identificación de cada factor que influyen en el reconocimiento de los operadores de almacenes corporativos. El tipo de estudio fue descriptivo, cuantitativo de cohorte no experimental aplicado a una población de 60 operarios quien termina concluyendo que El 60% de los factores de

desempeño se determina como alto si los empleados logran sus responsabilidades, resultados y metas a través de su esfuerzo y dedicación. Que existen distintas variables las cuales impiden que los operadores tengan un mejor desempeño.

Marco geográfico

Figura 1 ubicación



Fuente. Google maps

Tabla 1 La investigación se realizará con el personal de los puntos de venta y administrativo de SMS Electronic distribuidos de la siguiente manera

Ciudad	Personal comercial	Personal Administrativo
Barranquilla:	12	1
Cartagena:	9	9
Santa Marta:	4	0
Valledupar:	4	0
Bogotá:	4	0
Cali:	6	0

Fuente. Elaboración Propia

Metodología

Para la realización de esta investigación tipo descriptiva, con un enfoque mixto pretende analizar el impacto en el desempeño y en el ambiente laboral por la implementación de un programa de salario emocional en los trabajadores de S.M.S ELECTRONIC S.A.S. La elección de un enfoque descriptivo se sustenta en la necesidad de obtener una visión precisa y detallada de las prácticas de gestión de recursos humanos en el contexto específico de la empresa SMS ELECTRONIC S.A.S. Este abordaje permitirá identificar patrones, tendencias y áreas de mejora, sin modificar las condiciones existentes de la empresa.

Para la presente investigación, se empleó la técnica de encuesta con el objetivo de medir el ambiente laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de SMS ELECTRONIC S.A.S. Esta decisión se basó en la necesidad de obtener información precisa y cuantificable sobre las variables de estudio, permitiendo un análisis objetivo y generalizable a la población objetivo.

La herramienta utilizada para la recolección de datos fue la Encuesta de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, perteneciente a la Batería aprobada por el Ministerio de Protección Social en el año 2010. La selección de esta encuesta se justifica por las siguientes razones:

- Validez: La encuesta ha sido validada y estandarizada para la población colombiana, lo que garantiza la confiabilidad de los resultados obtenidos.
- Completitud: La encuesta abarca una amplia gama de factores que influyen en el ambiente laboral y la satisfacción laboral, permitiendo una evaluación integral de estas variables.
- Exigibilidad: La Batería de Riesgos Psicosociales es una herramienta exigible por parte del Ministerio de Protección Social, lo que implica que la empresa debe tomar medidas para mejorar las condiciones de trabajo si se encuentran riesgos psicosociales.

Cabe destacar que la empresa SMS ELECTRONIC S.A.S. no había realizado anteriormente un análisis de este tipo. En este sentido, la aplicación de la encuesta se justifica aún más, ya que permitirá establecer una línea base para futuras mediciones y evaluar la evolución del ambiente laboral y la satisfacción laboral en el tiempo.

En la Encuesta de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial se pueden distinguir tres tipos de condiciones a evaluar: intralaborales, extralaborales e individuales. Respecto a los intralaborales, los define como las características de la organización y del trabajo que inciden en la salud y bienestar de los empleados, dentro de las que se resaltan la forma como se gestiona en la organización, el diseño de la tarea, los horarios, la duración de las jornadas, los estilos de liderazgo, el acceso a capacitación y la retroalimentación, entre otros; los cuales fueron enmarcados en conceptos como demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales y recompensas; éstos fueron incluidos en la Bateria para la Identificación de Riesgos Psicosociales (2010), como “Dominios”

Las condiciones del ámbito intralaboral están compuestas por los siguientes dominios:

- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.
- Demandas del trabajo: Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Puede ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidades, del ambiente físico laboral y de jornada de trabajo
- Control sobre el trabajo: Es la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y toma decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización.

- **Recompensa:** Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales: Este dominio comprende diversos tipos de retribución financiera, de estima y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.

Tabla 2 *Dominios y dimensiones intralaborales según forma de aplicación*

Dominios	Dimensiones Constructo Intralaboral
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del Liderazgo Relaciones Sociales en el Trabajo Retroalimentación del Desempeño Relaciones con los colaboradores (subordinados) Claridad del Rol
Control sobre el trabajo	Capacitación Participación y Manejo del Cambio Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y destrezas Control y autonomía sobre el trabajo
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas emocionales Demandas cuantitativas Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas de carga mental Consistencia del rol Demandas de la jornada de trabajo
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza Reconocimiento y compensación

Fuente. Elaboración propia

La tabla 1 presenta los dominios y dimensiones evaluados en la batería de riesgo psicosocial, junto con las variables e indicadores específicos para cada dimensión. Sin embargo, esta guarda una estrecha relación con el salario emocional, teniendo en cuenta las características del contexto colombiano.

A continuación, se detalla cómo cada dominio de la Batería para la Identificación de Riesgos Psicosociales (2010) aplicada en la población de estudio se relaciona con el salario emocional.

Tabla 3 *Relación dimensiones de la encuesta con el salario emocional*

Dimensión	Aspectos Relevantes	Relación con el Salario Emocional
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Calidad de las relaciones con compañeros y superiores. Clima de trabajo positivo. Comunicación efectiva. Apoyo social.	Sentimiento de bienestar y pertenencia. Mayor confianza y satisfacción laboral. Sentimiento de seguridad y confianza.
Demandas del trabajo	Carga de trabajo. Ritmo de trabajo. Presión temporal. Complejidad del trabajo. Responsabilidades.	Mayor estrés y ansiedad. Menor satisfacción laboral. Sensación de agotamiento.
Control sobre el trabajo	Autonomía en la toma de decisiones. Posibilidad de influir en el trabajo. Habilidad para resolver	Mayor motivación y satisfacción. Sentimiento de competencia y confianza.

Recompensa	problemas.	Mayor compromiso con el trabajo.
	Oportunidad de aprendizaje.	
	Salario y beneficios.	Sentimiento de valorización y equidad.
	Reconocimiento del trabajo.	Mayor motivación y satisfacción.
	Oportunidades de crecimiento profesional.	Mayor seguridad y tranquilidad.
	Estabilidad laboral.	

Fuente. Elaboración Propia

Y de la misma manera se establece como sería el impacto de dicha dimensión en el salario emocional evaluado desde cada uno de los aspectos que la herramienta ofrece:

Tabla 4 *Impacto de la dimensión en el salario emocional*

Dimensión	Aspecto	Impacto en el Salario Emocional
Demandas del trabajo	Carga de trabajo	Elevada: Mayor estrés, menor satisfacción laboral, agotamiento.
		Adecuada: Menor estrés, mayor satisfacción laboral, mejor equilibrio entre vida laboral y personal.
	Ritmo de trabajo	<p>Acelerado: Mayor presión, menor control, menor satisfacción laboral.</p> <p>Moderado: Menor presión, mayor control, mayor satisfacción laboral.</p>
Control sobre el trabajo	Autonomía	<p>Excesiva: Mayor ansiedad, menor productividad, menor satisfacción laboral.</p> <p>Razonable: Menor ansiedad, mayor productividad, mayor satisfacción laboral.</p>
		Alta: Mayor motivación, satisfacción y compromiso.

		Baja: Menor motivación, satisfacción y compromiso.
	Toma de decisiones	Participativa: Mayor responsabilidad, aprendizaje y satisfacción.
		Pasiva: Menor responsabilidad, aprendizaje y satisfacción.
	Resolución de problemas	Oportunidad: Mayor desarrollo personal, confianza y satisfacción. Limitada: Menor desarrollo personal, confianza y satisfacción.
Liderazgo y relaciones sociales	Liderazgo	Positivo: Mayor confianza, motivación e inspiración. Negativo: Menor confianza, motivación e inspiración.
	Relaciones con compañeros	Colaborativas: Mayor apoyo, camaradería y satisfacción. Conflictivas: Menor apoyo, camaradería y satisfacción.
	Relaciones con superiores	Respetuosas: Mayor confianza, seguridad y satisfacción. Tensas: Menor confianza, seguridad y satisfacción.
Recompensas	Salario y beneficios	Equitativos: Mayor satisfacción, seguridad y tranquilidad. Inequitativos: Menor satisfacción, seguridad y tranquilidad.
	Reconocimiento del trabajo	Frecuente: Mayor motivación, autoestima y satisfacción. Escaso: Menor motivación, autoestima y satisfacción.

Oportunidades de crecimiento	Amplias: Mayor desarrollo profesional, compromiso y satisfacción. Limitadas: Menor desarrollo profesional, compromiso y satisfacción.
Estabilidad laboral	Alta: Mayor seguridad, tranquilidad y satisfacción. Baja: Menor seguridad, tranquilidad y satisfacción.

Fuente. Elaboración propia

Población: Se tuvo en cuenta al 100% de la población de la empresa para la invitación / convocatoria a la evaluación. En el diagnóstico participaron finalmente 52 trabajadores distribuidos por tipos de cargo así:

Tabla 5 Número de trabajadores que participaron en el estudio

Tipo de cargo	N.	Porcentaje
Auxiliar- asistente administrativo –asistente técnico	25	48%
Jefatura – tiene personal a cargo	12	23%
Operario, operador, ayudante, servicios generales.	15	29%

Fuente. Elaboración propia

Muestra: En este caso, la población objetivo es relativamente pequeña, con solo 52 trabajadores. Si bien una muestra representativa siempre es ideal para obtener resultados generalizables, con una población tan pequeña, la necesidad de una muestra aleatoria estratificada se reduce.

Resultados

Procedimiento de Recolección de Datos

La encuesta se aplicó de forma individual y anónima a los trabajadores de la población objetivo.

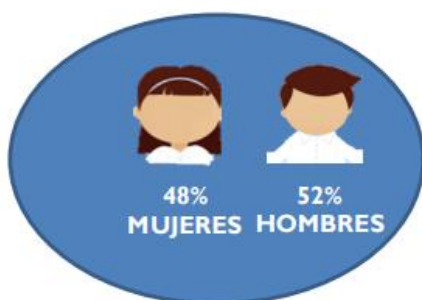
Se utilizó un cuestionario físico autoadministrado.

Se contó con la colaboración del departamento de Talento Humano de la empresa SMS ELECTRONIC, para la distribución y recolección de las encuestas.

Datos Sociodemográficos

En la población evaluada el 52% de la población son del género masculino y el 48% del género femenino.

Figura 2 *Distribución por Genero*



Fuente. Carmen V. (2023)

En la población evaluada el 27% se encuentra en edades entre 49 a 76 años y el 73% en edades entre 18 y 34 años.

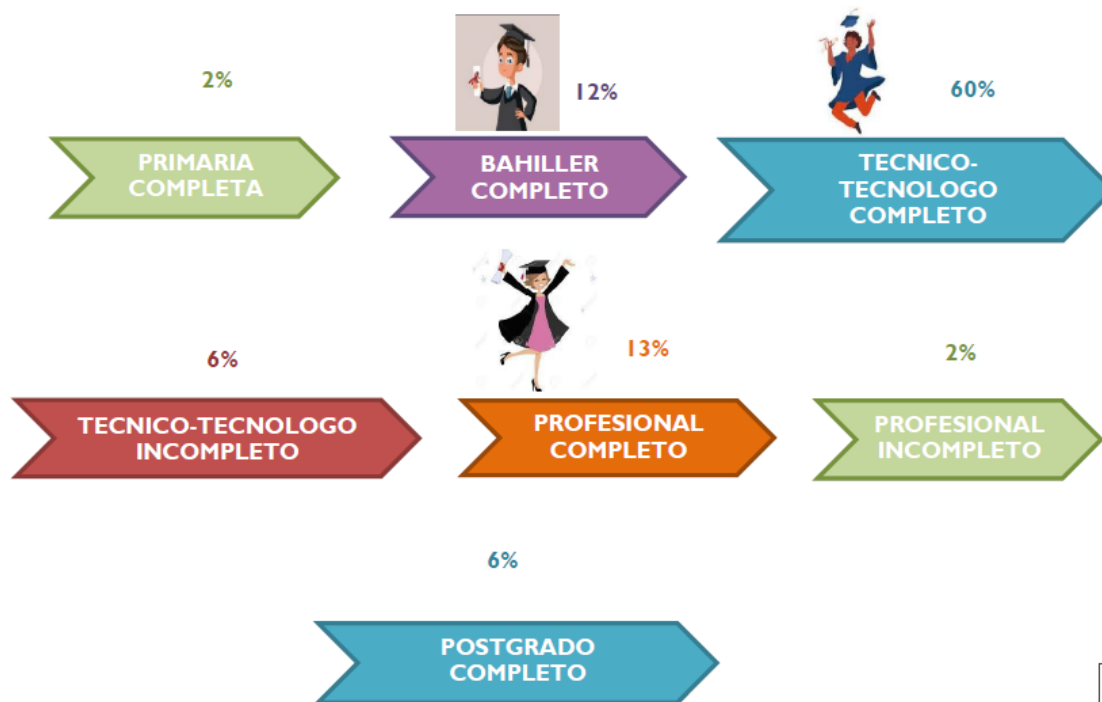
Figura 3 *Distribución por Edad*



Fuente. Carmen V. (2023)

El nivel de escolaridad de la población encuestada se encuentra de la siguiente manera: Primaria completa 2%, Bachiller completo 12%, Técnico/tecnólogo Completo 60%, Técnico/tecnólogo incompleto 6%, Profesional completo 13%, Profesional incompleto 2%, Postrado completo 6%.

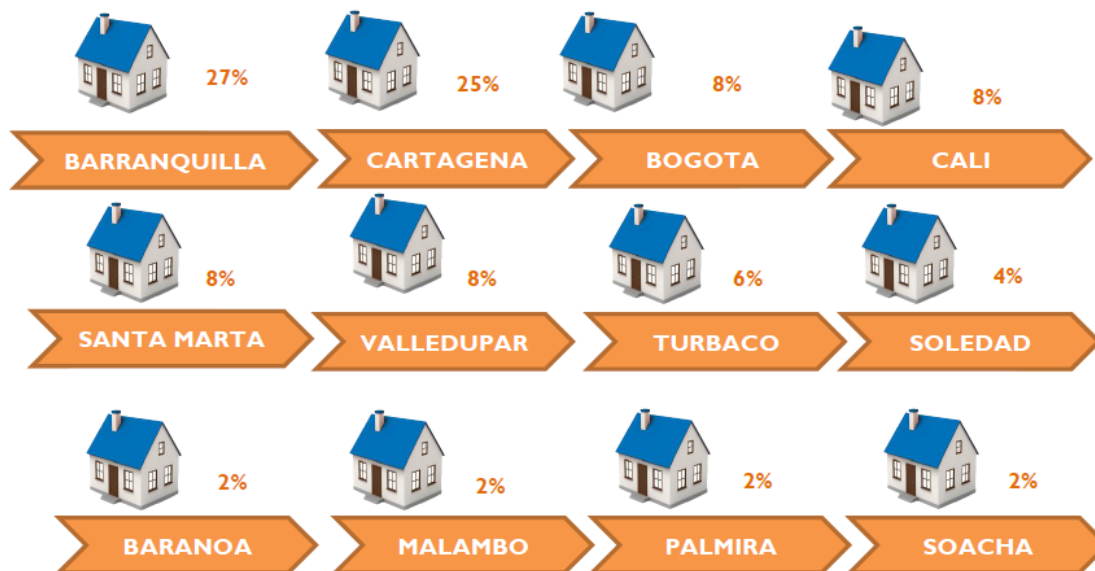
Figura 4 Distribución por Nivel Educativo



Fuente. Carmen V. (2023)

El 27% de los trabajadores vive en la ciudad de Barranquilla, el 25% viven en la ciudad de Cartagena, el 8% vive en la ciudad de Bogotá, el 8% vive en la ciudad de Cali, el 8% vive en la ciudad de Santa Marta, el 8% vive en la ciudad de Valledupar, el 6% vive en el municipio de Turbaco, el 4% en el municipio de Soledad, el 2% en el municipio de Baranoa, el 2% en el municipio de Malambo, el 2% en el municipio de Palmira, el 2% en el municipio de Soacha.

Figura 5 Distribución por Lugar de Residencia



Fuente. Carmen V. (2023)

Análisis General de la Empresa

Se presentan los resultados generales de la evaluación del ambiente intralaboral, de los 52 colaboradores de la empresa, SMS ELECTRONIC S.A.S, que participaron en el estudio.

Figura 6 Resultados de la evaluación del ambiente intralaboral

RIESGO Nivel de riesgo	INTRALABORAL
Sin riesgo	24
Riesgo bajo	18
Riesgo medio	5
Riesgo alto	4
Riesgo muy alto	1
invalido	0
No evaluado	0
TOTAL	52

Fuente. Carmen V. (2023)

Referencia de Bares para la Interpretación de los Factores de Riesgo (Intralaboral)

Los baremos para la interpretación de los factores de riesgo psicosocial (FRPS) intralaboral son herramientas que permiten clasificar y evaluar la magnitud de la exposición a estos factores en un ambiente laboral específico. Estos baremos se basan en estudios epidemiológicos y psicosociales que han identificado los niveles de exposición a FRPS que se asocian con un mayor riesgo de presentar alteraciones en la salud física y mental de los trabajadores.

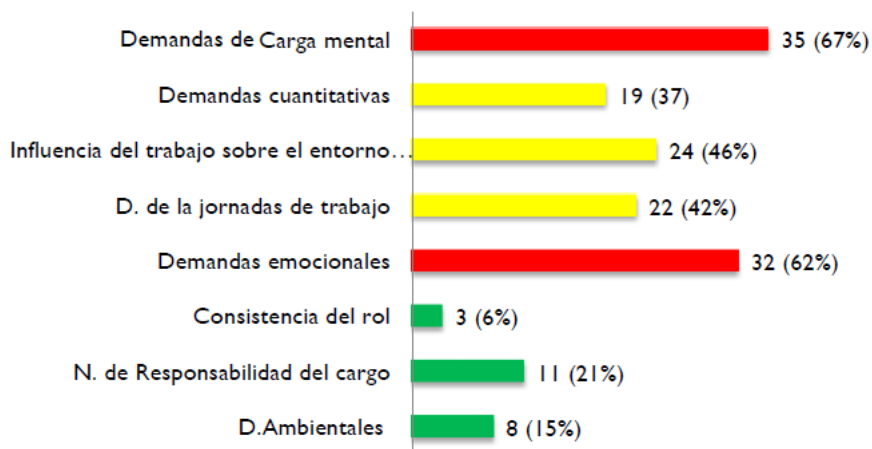
La utilidad de los baremos radica en que brindan un marco de referencia objetivo para interpretar los resultados de las evaluaciones de FRPS. Esto permite a las empresas y organizaciones identificar aquellos puestos de trabajo o áreas de la organización que presentan un mayor riesgo psicosocial, y así implementar medidas de prevención y control adecuadas.

Figura 7 Interpretación de los factores de riesgo (Intralaboral)

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
INTRALABORAL	0,0-20,2	20,3-25,9	26,0-31,4	31,5-38,4	38,5-100

Fuente. Carmen V. (2023)

Figura 8 Dominio (Demandas del Trabajo)



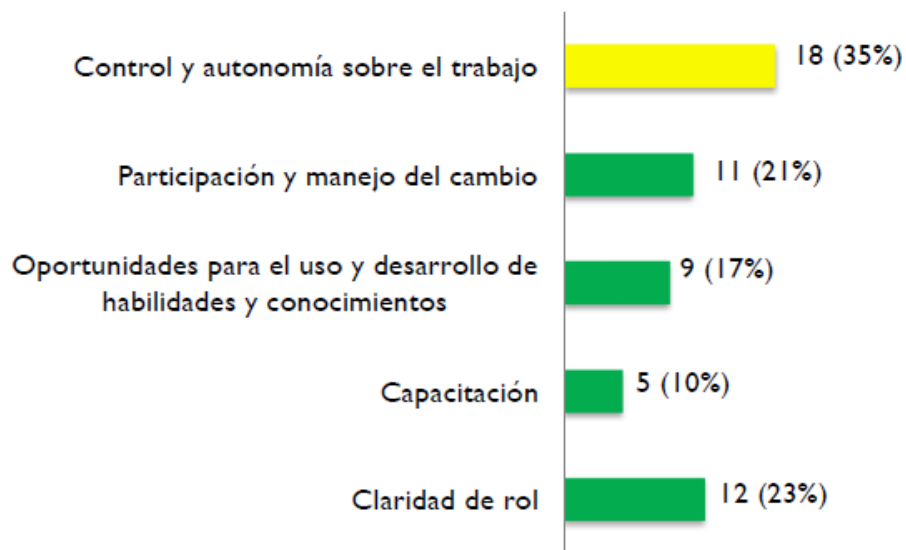
Fuente. Carmen V. (2023)

Se hacen referencia a las exigencias que el trabajo plantea al individuo en diversos aspectos: cuantitativos, cognitivos, emocionales, de responsabilidades, de la jornada laboral, de la consistencia del rol y del ambiente físico. De acuerdo con nuestra encuesta, un total de 25 personas, lo que representa el 48% de la población estudiada, presenta un riesgo psicosocial entre medio y muy alto.

Destacamos que la dimensión con la puntuación más significativa es la de DEMANDAS DE CARGA MENTAL. Esta dimensión alude a las exigencias de procesamiento cognitivo que conlleva la tarea, implicando procesos mentales superiores como la atención, memoria y análisis de la información para generar una respuesta. De las 52 personas encuestadas, un total de 35 puntúan entre medio y muy alto en esta dimensión, lo que equivale al 67% de la población total. La siguiente dimensión es DEMANDAS EMOCIONALES. Aquí se incluyen las situaciones afectivas y emocionales inherentes al contenido de la tarea, con el potencial de interferir en los sentimientos y emociones del trabajador. Este aspecto se convierte en una fuente de riesgo cuando el individuo se enfrenta a sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo, o cuando debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de sus labores. De las 52 personas encuestadas, un total de 32 puntúan entre medio y muy alto en esta dimensión, lo que representa el 62% de la población total.

Desde la perspectiva del salario emocional, es importante considerar que el ritmo del trabajo, la presión temporal, la complejidad de las tareas y el nivel de responsabilidad pueden generar en el trabajador estrés, ansiedad, insatisfacción laboral o sensación de agotamiento. Estos elementos deben ser tenidos en cuenta para gestionar adecuadamente el bienestar emocional en el ámbito laboral.

Figura 9 Dominio (Control sobre el Trabajo)



Fuente. Carmen V. (2023)

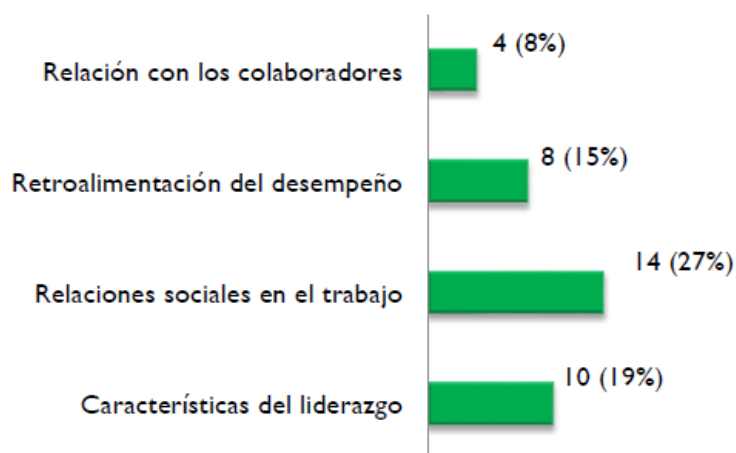
Este dominio explora la capacidad que tiene la organización para permitir que sus colaboradores influyan y tomen decisiones sobre diversos aspectos relacionados con su labor. En este sentido, de acuerdo con nuestro estudio, 6 personas, lo que representa el 12% de la muestra, presentan un riesgo psicosocial entre medio y muy alto en este dominio.

Desde la perspectiva del salario emocional, en el centro de nuestra investigación, la autonomía en la toma de decisiones y la capacidad de influir en el propio trabajo no solo aumentan la motivación y la satisfacción de los trabajadores, sino que también generan un sentimiento de competencia y confianza, fomentan un mayor compromiso con las tareas laborales y permiten el desarrollo de habilidades como la resolución de problemas y el aprendizaje continuo.

Por lo que observar que el 35% de la población encuestada considera que no tiene autonomía sobre el trabajo, puede fomentar la falta de compromiso hacia la labor desempeñada.

Es importante destacar que no se identificó ninguna dimensión significativa que se convirtiera en una fuente de riesgo en este aspecto, lo que subraya la importancia de promover un entorno laboral que fomente la autonomía y la capacidad de decisión de los empleados para su bienestar emocional y su desempeño profesional.

Figura 10 Dominio (*Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*)



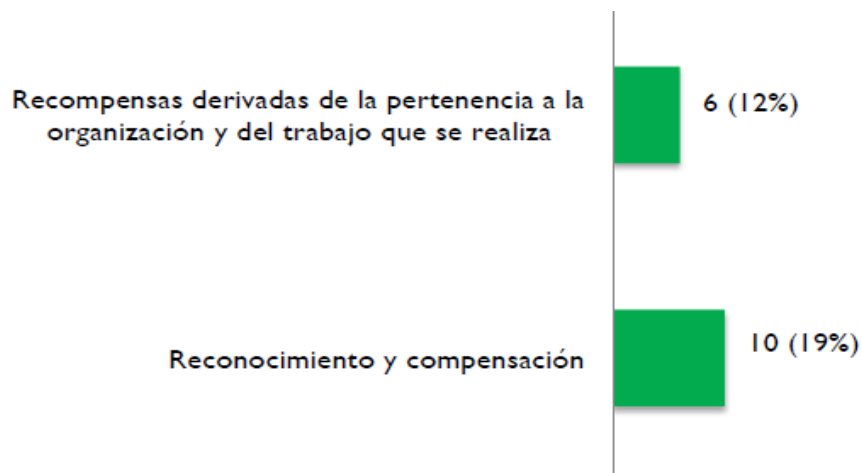
Fuente. Carmen V. (2023)

Este dominio refiere a un tipo particular de interacción social entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores, cuyas características influyen tanto en la dinámica laboral como en el clima de relaciones dentro de un área determinada. En este contexto, observamos que 10 personas, es decir, el 19% de la muestra, presentan un riesgo psicosocial entre medio y muy alto en este ámbito.

Desde la perspectiva de la estrategia del salario emocional, la calidad de las relaciones con compañeros y superiores, un clima laboral positivo, una comunicación efectiva y el apoyo social pueden cultivar un sentido de bienestar y pertenencia entre los trabajadores, así como aumentar la confianza y la satisfacción laboral. Por el contrario, la ausencia de estos elementos puede generar sentimientos de inseguridad y desconfianza.

Es relevante señalar que, a pesar de la importancia de este dominio en el contexto laboral, no se identificó ningún aspecto significativo que representara un riesgo en esta área específica. Esto resalta la necesidad de promover relaciones interpersonales saludables y un ambiente de trabajo positivo para el bienestar integral de los empleados.

Figura 11 *Dominio (Recompensas)*



Fuente. Carmen V. (2023)

Este dominio abarca la compensación económica, el reconocimiento, la seguridad laboral y las oportunidades de progreso que los colaboradores reciben a cambio de sus esfuerzos y contribuciones en el trabajo. En nuestro estudio, observamos que 8 personas, lo que representa el 15% de la muestra, presentan un riesgo psicosocial entre medio y muy alto en esta área. Es crucial resaltar que este dominio es de suma importancia para el análisis organizacional. A menudo, los líderes pueden sentir reticencia para abordarlo, pero es esencial comprender que el salario y sus beneficios son una parte integral del reconocimiento hacia el esfuerzo del trabajador. Además, estos elementos pueden proporcionar oportunidades de desarrollo profesional y estabilidad laboral.

Desde la óptica del salario emocional, es fundamental entender que este va más allá de la compensación monetaria tradicional. Cualquier forma de reconocimiento no monetario también puede generar un sentido de equidad y valor, lo que a su vez puede impulsar la motivación, la satisfacción laboral y el compromiso con la empresa.

Es notable mencionar que, en este análisis, no se identificó ninguna dimensión significativa que representara un riesgo en este dominio específico. Sin embargo, es esencial seguir evaluando y fortaleciendo las políticas y prácticas relacionadas con la retribución y el reconocimiento en el entorno laboral para fomentar un ambiente de trabajo saludable y satisfactorio para todos los empleados.

Discusión o Propuesta

La encuesta reveló que existen áreas de oportunidad para mejorar el ambiente laboral a través de la implementación de estrategias relacionadas con el salario emocional. Algunas de las principales incluyen:

- Elevados niveles de carga de trabajo y presión temporal.
- Falta de control sobre el ritmo de trabajo.
- Limitadas oportunidades de desarrollo profesional.
- Escaso reconocimiento del trabajo por parte de superiores.
- Clima laboral tenso en algunas áreas.

Intervención

Con base en los resultados de la investigación, se propuso implementar las siguientes medidas:

Reducción de la Carga de Trabajo y Presión Temporal: Esta reducción de carga y presión laboral debe ir acompañada de una reestructuración de los procesos internos, aunque no corresponde a una estrategia de salario emocional, su análisis y organización puede mejorar el clima laboral al interior de cada proceso. La organización de los procesos internos permite establecer objetivos realistas y alcanzables, disminuyendo la tensión y promoviendo una cultura de trabajo saludable.

Mayor Control sobre el Ritmo de Trabajo: Una de las estrategias que implementó la empresa SMS ELECTRONIC, fue mantener la modalidad de trabajo remoto después de la pandemia, para algunas áreas administrativas, esto permitió mayor autonomía por parte del trabajador y un voto de confianza por parte de la empresa, se fomentó una cultura de comunicación y el feedback entre superiores y colaboradores se hizo más frecuente y eficaz.

Ampliación de las Oportunidades de Desarrollo Profesional: Dentro de la estrategia de salario emocional, se realizó análisis de cargos con el fin de promover la movilidad interna de los trabajadores, estos análisis permitieron crear un plan de carrera a corto plazo, incentivar el desarrollo profesional y finalmente promover a nuevos más altos, con mayor responsabilidad a personal de niveles medios.

Se buscó convenios con instituciones de educación tecnológica y superior para brindar formación profesional a los trabajadores.

Reconocimiento del Trabajo: El reconocimiento en el trabajo fue uno de los aspectos más difíciles de implementar, esto debido a un comportamiento cultural, la cultura de la costa asocia el reconociendo al aspecto económico, así mismo no es una cultura dada a los elogios y reconocimientos de los triunfos individuales y colectivos, por lo que fomentar el feedback positivo entre compañeros y superiores fue un proceso lento, por lo que el área de talento humana utilizó estrategias de difusión para hacer este tipo de reconocimientos, creando un boletín informativo, en donde mensualmente se reconocía el buen desempeño de los colaboradores, se reconocían no solo los cumpleaños de los trabajadores, sino se daba mayor importancia a los aniversarios que los trabajadores tenían al interior de la empresa, también se involucró a las familias, al reconocer y celebrar los triunfos que alcanzaban los miembros de la familia, lo cual permeo la cultura costeña con un matiz de sensibilidad.

Mejora del Clima Laboral: El programa de valores, con el cual se inició la estrategia de salario emocional, sensibilizó a los trabajadores, mensualmente se trabajaba un valor diferente, se realizaban actividades enfocadas a ese valor lo que permitió promover una cultura de respeto y colaboración, se implementaron estrategias para la resolución de conflictos y se fomentó la comunicación abierta y transparente.

Durante el proceso, se tomaron decisiones radicales de terminación de contratos, pero a la par de mejoraron los procesos de inducción, lo que permitió conectar a los nuevos trabajadores a las nuevas estrategias, la nueva visión y los nuevos objetivos que la empresa estaba llevando a cabo.

Conclusiones

Tras un análisis detallado de las diferentes dimensiones del salario emocional y su impacto en el bienestar de los trabajadores, así como en el rendimiento general de la empresa, se pueden extraer conclusiones significativas que orientan hacia la implementación de medidas concretas para mejorar este aspecto fundamental en el ámbito laboral.

La revisión exhaustiva de las distintas áreas que componen el salario emocional revela que su fortalecimiento conlleva una serie de beneficios tangibles para la organización. Al abordar aspectos como el reconocimiento laboral, la autonomía en la toma de decisiones, la calidad de las relaciones interpersonales y la compensación económica justa, se crea un entorno propicio para potenciar la motivación, la satisfacción y la productividad de los trabajadores.

Las recomendaciones planteadas enfatizan la importancia de involucrar a todos los niveles de la empresa en la implementación de las medidas propuestas. Desde la alta dirección hasta el personal de base, es fundamental que todos comprendan la relevancia del salario emocional y se comprometan con su mejora continua. Asimismo, se destaca la necesidad de realizar un seguimiento y evaluación constantes de los resultados obtenidos, con el fin de ajustar las estrategias según las necesidades específicas de la empresa.

Ante lo anterior mencionado consideramos que los beneficios esperados son:

La mejora del clima laboral: Al fortalecer el salario emocional, se crea un ambiente de trabajo más positivo y colaborativo, donde los empleados se sienten valorados y respetados.

Reducción del estrés y el absentismo laboral: Al aumentar la satisfacción y la motivación de los trabajadores, se reduce la incidencia de problemas relacionados con el estrés laboral y el ausentismo injustificado, lo que contribuye a la estabilidad y continuidad de las operaciones de la empresa.

Aumento de la motivación y la satisfacción laboral: La implementación de medidas para mejorar el salario emocional genera un impacto directo en la motivación y la satisfacción de los empleados, quienes se sienten más comprometidos con su trabajo y más satisfechos con su vida laboral en general.

Mejora de la productividad y la competitividad de la empresa: Finalmente, el fortalecimiento del salario emocional se traduce en una mayor productividad y competitividad de la empresa en el mercado. Los empleados motivados y comprometidos tienden a desempeñarse mejor en sus funciones, lo que se refleja en el crecimiento y la rentabilidad del negocio.

En un panorama empresarial cada vez más dinámico y competitivo, la gestión eficaz del talento humano se ha convertido en un factor crítico para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. Dentro de esta gestión, el concepto de salario emocional ha surgido como una estrategia clave para fomentar el bienestar, la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Es fundamental que las empresas reconozcan los beneficios tangibles e intangibles de implementar una estrategia de salario emocional y que mantengan su continuidad como parte central de su cultura y política de recursos humanos. Al hacerlo, no solo están demostrando un compromiso genuino con el bienestar y la satisfacción de sus empleados, sino que también están estableciendo los cimientos para el éxito a largo plazo en un entorno empresarial cada vez más competitivo y cambiante.

El salario emocional no debe considerarse simplemente como una estrategia empresarial más, sino como una manifestación tangible del cuidado y la valoración que se tiene hacia el talento humano que conforma la organización. Al ofrecer beneficios emocionales que van más allá del aspecto puramente monetario, como reconocimiento, desarrollo profesional, equilibrio

entre el trabajo y la vida personal, y un ambiente laboral positivo, las empresas pueden cultivar un entorno donde los empleados se sientan valorados, motivados y comprometidos.

El liderazgo juega un papel fundamental en la implementación efectiva del salario emocional. Los líderes deben ser ejemplos a seguir, demostrando empatía, comprensión y apoyo a sus equipos. Su comportamiento debe estar alineado con los valores y principios que se promueven en la organización.

En un entorno laboral en constante cambio, la adaptación es clave para el éxito. Por lo tanto, mantener una estrategia de salario emocional continua implica un compromiso constante por parte de la empresa para adaptarse a las necesidades y expectativas cambiantes de los empleados, así como para fomentar una cultura organizacional que promueva la transparencia, la confianza y el respeto mutuo.

En síntesis, la implementación de medidas para mejorar el salario emocional en SMS ELECTRONIC no solo beneficia a los trabajadores individualmente, sino que también contribuye de manera significativa al éxito y la sostenibilidad del negocio en su conjunto. Es una inversión estratégica que repercute positivamente en todos los aspectos del funcionamiento organizacional.

Estas medidas pueden generar ahorros significativos para la empresa. Una menor rotación de personal reduce los costos asociados a la contratación y capacitación de nuevos empleados. Un ambiente de trabajo positivo y productivo aumenta la eficiencia y reduce los costos operativos. Además, la mayor satisfacción de los clientes, derivada de un mejor servicio, puede aumentar los ingresos y la rentabilidad de la empresa.

En este mismo sentido, Una empresa que se preocupa por el bienestar de sus empleados y ofrece un salario emocional óptimo proyecta una imagen positiva y una reputación sólida en el

mercado. Por lo tanto, se recomienda su adopción proactiva y continuada como parte integral de la cultura y las políticas de recursos humanos de la empresa.

Referencias Bibliográficas

- Andrade, V. (2017). *Incidencia del salario emocional en la satisfacción laboral en las gerentes de zona de una empresa de venta directa por catálogo de productos cosméticos en Ecuador en el primer semestre 2016*. 1Biblioteca.co. Recuperado el 24 de abril de 2024, de <https://1library.co/document/zp0wr2oq-incidencia-emocional-satisfaccion-gerentes-catalogo-productos-cosmeticos-semestre.html>Bericat
- Alastuey, E. (2012). *Emociones*. Sociopedia.isa, 1-13. <http://hdl.handle.net/11441/47752>
- Bonifacio Shulla, G. V. (2019). *Bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa—Perubar SA, en la Provincia Constitucional del Callao, Periodo 2018*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4230>
- bid-secab-cinda (1990), *Glosario de términos de gestión tecnológica*. Colección Ciencia y Tecnología N°. 28. Santiago de Chile
- Bautista Pedraza, N., Cala Sepúlveda, L. J., & Santacruz Padilla, O. S. (2020). *Diseño de un programa de bienestar laboral en la empresa “Estupasta SAS Socorro”* <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/12416>
- Contreras, J. (2018). *La Gestión del cambio Organizacional como herramienta para promover la eficiencia del capital humano en las pequeñas empresas. Caso de estudio sobre una pequeña empresa de la ciudad de Bogotá Colombia 2015- 2017. Trabajo final de especialización, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Estudios Posgrado. Universidad de Buenos Aires, Argentina. Obtenido de* http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0946_ContrerasSanchezJ.pdf
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá, Colombia: ECOE

- Chiang, M., Martín, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid. Comillas.
- De Mallorca, Z. P. P. (s. f.). *Pirámide de Maslow. Por qué es importante el desarrollo personal*. Zero Blog. <https://www.zeropsicologos.com/blog/piramide-de-maslow-por-que-es-importante-el-desarrollo-personal/>
- De, A. (s/f). *Guía de Salario Emocional*. Gov.co. Recuperado el 4 de noviembre de 2023, de https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703294/guia_salario_emocional.pdf/950ec919-11a6-4c5d-90b2-d6c7b80ca294?t=1535973398221
- González, C. (2023b, mayo 8). *¿Cómo una cultura organizacional positiva facilita la satisfacción del cliente?* Team Insights. <https://teaminsights.io/es/blog/noticias/la-relacion-entre-una-cultura-organizacional-positiva-y-la-satisfaccion-del-cliente/#:~:text=La%20cultura%20organizacional%20de%20una,la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20consumidores>
- Gomez Orejarena, G. (2021). *Salario emocional y su relación con la fidelización del talento humano y el desempeño laboral, en las entidades eclesiásticas de la Arquidiócesis de Bucaramanga*. [Trabajo de grado de la Maestría en Administración]. Universidad Pontificia Bolivariana. https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9938/349_1.pdf?sequence=1
- Ibarra-Mora, J., Ventura Vall-Llovera, C., y Hernández-Mosqueira, C. (2019). *Hábitos de vida saludable de actividad física, alimentación, sueño y consumo de tabaco y alcohol, en estudiantes adolescentes chilenos*. Sportis. Scientific Journal of School Sport, Physical Education and Psychomotricity, 5(1), 70-84. <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/23211>

Jiménez, D. (2016). *Manual de recursos humanos*. Madrid. España. ESIC

Ministerio de Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales*. Colombia.

Ministerio de Protección Social (2008). Resolución 2646. *Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. Colombia.

Ministerio de Protección Social (2006). Ley 1090. *Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología. Se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones*. Colombia.

Organización Internacional de Trabajo & Organización Mundial de la Salud. Comité Mixto. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo, naturaleza, incidencia y prevención*. (Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo N° 56). Ginebra.

Peguero, C. (2023, 15 junio). *Descubre cómo medir el Salario Emocional y alcanzar la plenitud laboral*. <https://www.linkedin.com/pulse/descubre-c%C3%B3mo-medir-el-salario-emocional-y-alcanzar-la-peguero/>

Pérez López, M. F. (2018). *Concepciones y prácticas de bienestar laboral y psicológico de los líderes de gestión humana en un grupo de ONG de la ciudad de Medellín (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT)*. <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/13741>

- Palma, S. (2004). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SLSPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Teoría e Investigación en Psicología. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Quezada, M. A. (2015). *Comportamiento organizacional positivo: Las implicaciones del engagement en el entorno laboral*. Dialnet.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6197634>
- Resolución 2764 de 2019: *Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones*.
- Terapify. (2023, 22 agosto). *Equilibrio vida personal y laboral: descubre cómo lograrlo*.
<https://www.terapify.com/blog/equilibrio-vida-personal-y-laboral/#:~:text=Beneficios%20de%20un%20equilibrio%20entre%20lo%20personal%20y%20laboral&text=Evitas%20enfermedades%20como%20el%20estr%C3%A9s,y%20tener%20calidad%20de%20vida>
- Valdés, R. (2022, diciembre 13). *Salario emocional: Qué es, importancia, tipos y ejemplos*.
Linkedin.com. <https://www.linkedin.com/pulse/salario-emocional-qu%C3%A9-es-importancia-tipos-y-ejemplos-roberto-vald%C3%A9s--1e/>
- Vargas Montero, V. J. (2023, agosto 10). *Los 5 Principales Desafíos que Enfrentan las Empresas en Crecimiento y Cómo Superarlos*. Linkedin.com.
<https://www.linkedin.com/pulse/los-5-principales-desaf%C3%ADos-que-enfrentan-las-empresas-vargas-montero/>